

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2018

MINISTERIO	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	PARTIDA	19
SERVICIO	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	CAPÍTULO	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Meta 2018	Medios de Verificación	Notas
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>(Sumatoria de días laborales de tramitación de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el año t/Número total de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en el año t)</p>	24 días	23 días	22 días	22 días	25 días	<p>Formularios/Fichas</p> <p>Ficha de reporte mensual del indicador</p>	1
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de resolución de reclamos de segunda instancia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>(Sumatoria de días hábiles de resolución de reclamos de segunda instancia realizados durante el año t/Total de reclamos de segunda instancia resueltos en el año t)</p>	23 días	22 días	18 días	19 días	22 días	<p>Formularios/Fichas</p> <p>Ficha de reporte mensual del indicador</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Meta 2018	Medios de Verificación	Notas
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((N° de personas encuestadas que conocen al menos uno de sus derechos en materia de telecomunicaciones en el año t/N° total de personas encuestadas en el año t)*100)</p>	91 %	93 %	0 %	n.m.	92 %	<p><u>Reportes/Informe</u> <u>s</u> Resultados aplicación Encuesta y/o Instrumento de Opinión y medición</p>	3
<p>•Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t/Población total estimada del país al año t)*100)</p>	48 %	55 %	56 %	58 %	65 %	<p><u>Formularios/Fichas</u> Ficha e Informe de canales de TV en operación</p> <p><u>Reportes/Informe</u> <u>s</u> Informe de Fiscalización.</p>	4
<p>•Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de penetración de accesos de internet fijo y móvil respecto a la población del país</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Cantidad de accesos a internet fijos + accesos a internet móviles/Total de población del país)*100)</p>	0 %	70 %	84 %	88 %	92 %	<p><u>Reportes/Informe</u> <u>s</u> Ficha de reporte mensual de todos los concesionarios de telecomunicaciones en el Sistema de Transferencia de Información de telecomunicaciones (STI).</p>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Meta 2018	Medios de Verificación	Notas
•Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de cumplimiento de hitos del proyecto Fibra Óptica Austral Aplica Desagregación por Sexo: NO	((N° de hitos ejecutados del proyecto Fibra Óptica Austral en el año t /N° total de los hitos definidos en el proyecto Fibra Óptica Austral)*100)	n.m.	8 %	50 %	36 %	64 %	Reportes/Informes s Hitos del proyecto. Se considerará los documentos oficiales de cumplimiento de cada hito; memorándum, correos electrónicos, decreto, publicación Diario Oficial, informe de avance, entre otros.	6
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de trámite de autorizaciones de nuevas concesiones y modificaciones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora. Aplica Desagregación por Sexo: NO	(Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de tramites de concesiones otorgadas en el año t)	160 días	146 días	165 días	175 días	150 días	Reportes/Informes s Reporte/ Planilla con tramite de autorizaciones del Sistema de Gestión de Autorizaciones	7
•Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos para mejorar la competitividad del mercado de las telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados Aplica Desagregación por Sexo: NO	((N° de sitios de infraestructura crítica fiscalizados en el año t/N° total de sitios de infraestructura crítica definida por Subtel hasta el t-1)*100)	35 %	32 %	35 %	14 %	24 %	Formularios/Fichas as Ficha de reporte mensual del indicador con Informes de Fiscalización Departamento Operaciones	8

Notas:

1.-Para efectos de cálculo, este indicador considerará el universo de denuncias ingresadas de forma presencial y por Oficina de Partes de Subtel entre los meses de enero a diciembre del año t, asociadas a la operación de servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, radiodifusión televisiva, servicios limitados, nuevas tecnologías y proyectos subsidiados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Asimismo considera las denuncias sobre temáticas de alto impacto para la ciudadanía tales como: ley de antenas, ley de radios comunitarias, radios operando en condición de ilegal., neutralidad de red (calidad de servicio de internet y velocidad mínima garantizada), operación de proyectos subsidiados a través del FDT, reglamentaciones asociadas a la legislación de emergencia y reconstrucción asociadas a la infraestructura crítica de telecomunicaciones, operación del sistema de alerta de emergencia, etc. Las etapas del proceso realizado bajo el estándar de calidad de atención de una denuncia que considera: ingreso de la denuncia, visita en terreno, elaboración del informe técnico con resultado de fiscalización (considera mediciones con instrumental técnico) y la elaboración del oficio de respuesta al denunciante. Los tiempos de ingreso y egreso se miden en días hábiles según las fechas registradas en la Oficina de Partes de Subtel a los documentos de entrada y salida respectivamente. El procesamiento, investigación y resolución de las denuncias, no es estándar; y según el nivel de complejidad requiere diferentes niveles de análisis, estudio técnico y legal e incluso de la externalización de búsqueda de solución, pudiendo requerir mayor plazos.

2.-Un reclamo con insistencia corresponde al derecho de los usuarios de telefonía móvil de presentar su reclamo ante Subtel, luego de haber presentado el reclamo (primera instancia) ante la respectiva compañía telefónica y no haber recibido una respuesta satisfactoria. La norma que regula este procedimiento es el Reglamento Sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones DS 194 de 20/11/2012. El ingreso de un reclamo se mide con la fecha indicada por Oficina de Partes de Subtel. En tanto su egreso, es a partir de la fecha de la resolución del reclamo (mediante Resolución exenta). Por tanto, el tiempo de tramitación es la diferencia entre la fecha de la Resolución del Reclamo y la fecha de ingreso del reclamo, en días hábiles, colocada por la Oficina de Partes del Subtel. Datos registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos.

3.-Los datos para validar este indicador se obtendrán a partir de la aplicación de una encuesta (s) de satisfacción de usuarios del año t y/o de Instrumentos de Opinión, desarrollado por un ente externo a Subtel, que permitan levantar información bajo una pregunta asistida respecto del conocimiento, de al menos uno, de los derechos y deberes de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. El objetivo general del estudio es medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de telefonía móvil, internet móvil, televisión de pago y del servicio de internet residencial, por cada una de las compañías proveedoras y cuya muestra calculada sea estadísticamente confiable y representativa a nivel nacional y regional(aprox. 14 mil encuestados), de manera que los datos recolectados permitan obtener conclusiones válidas y generar un proceso de comparación o benchmarking entre las mismas empresas.

4.-El concepto de TV digital de libre recepción con señal oficial, no considera la señal digital a través de los canales de cable o satélite (TV pagada). La cobertura de las ciudades y población es potencial, debido a que las transmisiones van a abarcar gran parte de la extensión de la ciudad, por lo que puede que aún queden lugares de sombra. Para calcular el numerador del indicador se multiplica el total de la población por un factor de cobertura estimado (este factor se calcula en base a la potencia del transmisor, su ubicación geográfica respecto de la ciudad y las características geográficas, y se verifica con las mediciones de cobertura efectuadas una vez puesto en marcha el servicio). Se considera en la medición los permisos oficiales (con ley promulgada), los permisos experimentales que corresponde a los canales que no poseen concesión y los permisos demostrativos que corresponden a los canales actuales con concesión. El total de población del país (denominador del indicador) se obtiene de la población interpolada a diciembre 2017, de acuerdo a la proyección de población (2002-2020) realizada por el INE. El proceso oficial de migración de televisión con señal analógica a televisión con señal digital, es regulado según lo establecido en el Decreto 167 de 10 de octubre de 2014, que modificó el Plan de Radiodifusión Televisiva.

5.-Mide el porcentaje de población con acceso a internet fijo a través de línea fija dedicada y población con servicio de Internet Móvil con banda ancha. Cabe señalar que el porcentaje de penetración medido, se ve afectado por el nivel de ingreso per cápita de la población. Los datos se obtienen del Sistema de Transferencia de Información de Subtel (STI), que registra el número de contratos de servicios de internet de las empresas de telecomunicaciones. El cálculo del indicador se realiza en base a la metodología OCDEEl total de población del país (denominador del indicador) se obtiene de la población interpolada a diciembre 2017, de acuerdo a la proyección de población (2002-2020) realizada por el INE.

6.-1)El proyecto Fibra Óptica Austral, considera la ejecución de los siguientes hitos: Bases de Concurso: 1. Reformulación de Bases Específicas ? [Enero ? Febrero 2017] 2. Aprobación del proyecto por parte de Dipres ? [Marzo ? Abril 2017] Tramitación CGR Bases Concursales: 3. Ingreso a CGR ? [Abril ? Mayo 2017] 4. Toma de Razón CGR [Mayo 2017] Presentación de propuestas: 5. Publicación llamado a Concurso ? [Mayo 2017] 6. Acto de apertura y evaluación de propuestas ? [Julio - Septiembre 2017] Evaluación y adjudicación: 7. Consejo Desarrollo de las Telecomunicaciones ? Adjudicación [Septiembre ? Octubre 2017] Total Tramitación de Decretos: 8. Publicación Decreto Diario Oficial ? [Diciembre 2017 ? Abril 2018] Implementación del Proyecto: 9. Inicio de Obras ? [Febrero ? Abril 2019] 10. Término de Obras ? [Febrero ? Abril 2020] 11. Inicio de Servicio ? [Abril ? Julio 2020] Pagos Subsidio: 12. Anticipo ? [Diciembre 2017? Diciembre 2018] 13. Pago 1ra cuota del Subsidio ? [Marzo ? Julio 2020] 14. Pago 2da. Cuota del Subsidio ? [Diciembre 2020] El cumplimiento de los hitos N°8 al N°14, depende de la adjudicación del concurso y de factores externos a esta Subsecretaría. Las actividades comprometidas a ejecutar al año 2018, corresponden a las actividades 8 y 12

7.-El indicador considera el total de trámites de autorizaciones de otorgamiento, modificación de concesión de servicios públicos e intermedios y modificación de radiodifusión sonora a través de Decreto, excluyendo solo los procesos concursales, procesos judicializados, con presentaciones ante el Poder Judicial y aquellas solicitudes que tengan estudios de propagación electromagnética. Los tiempos de tramitación se miden en días hábiles.

8.-Se entiende por sitio crítico nivel I como: ?aquella infraestructura de telecomunicaciones de la estación base, con todos sus componentes y equipamiento técnico, asociado a telefonía fija, telefonía móvil y fibra óptica que deben mantener una autonomía energética de 48 horas?. Un punto de sitio crítico contiene equipos, torres y antenas ubicados en la estación base. La fiscalización

de la infraestructura crítica Nivel I (corresponde a la infraestructura de telecomunicaciones fija y móvil definida como estratégica), es la realización de la visita inspectiva correspondiente, el llenado del formulario respectivo, la elaboración del informe técnico de fiscalización y el envío del oficio de observaciones y/o cargo a la empresa, según sea el caso. Todo lo anterior, en virtud del Decreto Supremo N° 60 de 2012, que aprueba el Reglamento para la Interoperación y Difusión de la Mensajería de Alerta, Declaración y Resguardo de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones e Información sobre Fallas significativas en los Sistemas de Telecomunicaciones, bajo la Ley N° 20.478, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas del Sistema Público de Telecomunicaciones. La SUBTEL emitió las Res. Exentas que definen la Infraestructura Crítica de telecomunicaciones para operadores de telefonía fija y móvil, fibra óptica e internet (ISP, NAP-PITS): 1.433, 1.434, 1.435, 1.436, 1.437, 1.438, 1.439, 1.440, 1.441, 1.442, 1.443, 1.444, 1.445, 1.446, 1.447, 1.448, 1.449, 1.450, 1.451, 1.452, 1.453, 1.454, 1.455, 1.456, 1.457, todas del año 2016 dando un total de 1.212 puntos bajo el concepto de infraestructura crítica Nivel 1. Estas Resoluciones Exentas constituyen la nueva declaración oficial de la infraestructura crítica Nivel I la cual corresponde a sitios estratégicos, distribuidos en todo el país.