

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo a Junio 2011	Estimación 2012	Meta 2012	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>1 Porcentaje de establecimientos educacionales subvencionados conectados a Banda Ancha beneficiados por el "Proyecto Conectividad Escuelas"</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	(Número de establecimientos educacionales subvencionados adjudicados y conectados a banda ancha al año t/Número total de establecimientos educacionales subvencionados adjudicados por el proyecto)*100	N.C.	N.C.	N.C.	34 % (3839/11254)*100	70 % (7878/11254)*100	83 % (7835/9440)*100	10%	Formularios/Fichas Reporte de monitoreo mensual	1	1
•Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>2 Porcentaje de población de las localidades comprometidas en el "Proyecto Infraestructura de Conectividad Digital" con servicio de Internet disponible</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	(Número de población de las localidades comprometidas en el "Proyecto Infraestructura de Conectividad Digital" con servicio de Internet disponible en año t/Número de población total de las localidades comprometida	N.C.	N.C.	N.M.	92 % (2496930/2702092)*100	100 % (2702092/2702092)*100	100 % (3131582/3131582)*100	15%	Reportes/Informes Estadística de población con disponibilidad de servicio en localidades asociadas al proyecto	2	2

		s en el "Proyecto Infraestructura de Conectividad Digital" al año t)*100										
•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/Resultado Intermedio</u> 3 Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t/Población total estimada del país al año t)*100	N.C.	N.C.	N.C.	27 % (4614302/17248450)*100	32 % (5543302/17248450)*100	42 % (7208323/17340603)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Fiscalización. Informe de canales de TV con apertura de nuevas <u>Formularios/Fichas</u> Ficha de reporte con el estado de avance	3	3
•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/Resultado Intermedio</u> 4 Porcentaje de migración de Televisores Análogos a Televisores Digitales compatibles con la Norma de TV Digital Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número televisores vendidos en el mercado con sintonizador integrado entre el año 2010 y el mes de noviembre del año t/Número Total de Televisores disponibles en el país al año 2009)*100	0 %	N.C.	N.M.	7 % (746916/10082818)*100	12 % (1242430/10082818)*100	21 % (2117392/10082818)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Estadística de la Industria. Encuesta CNTV	4	4
•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> 5 Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de sitios de infraestructura crítica fiscalizados en el año t/N° total de sitios de infraestructura crítica definida	0 %	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	N.C.	1 % (10/879)*100	10 % (88/879)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de Gestión Mensual. Informes de Fiscalización Departamento Fiscalización de Redes y	5	5

		por Subtel hasta el t-1)*100								Servicios y Departamento Análisis y Planificación		
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>6 Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Sumatoria de días laborales de resolución de reclamos con insistencia realizados durante el año t/Total de reclamos con insistencia resueltos en el año t)</p>	32.0 días (239776.0/7493.0)	24.0 días (183360.0/7640.0)	21.4 días (98571.0/4608.0)	24.0 días (91458.0/3819.0)	26.0 días (195000.0/7500.0)	26.0 días (223340.0/8590.0)	10%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores	6	6
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>7 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 Aplica Gestión Territorial: 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>	44.0 días 10076.0/229.0	35.6 días 7841.0/220.0	32.8 días 9749.0/297.0	25.1 días 5118.0/204.0	36.0 días 14688.0/408.0	36.0 días 19656.0/546.0	10%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones	7	7
<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>8 Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos</p>	<p>(N° de personas encuestadas que conocen al menos uno de sus derechos en materia de telecomunicaciones)</p>	58 % (1260/2174)*100	0 % (0/0)*100	65 % (1421/2200)*100	0 % (0/0)*100	50 % (1075/2150)*100	50 % (1100/2200)*100	10%	Reportes/Informes Resultados aplicación Encuesta y/o Instrumento de Opinión y medición	8	8

	uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	ones en el año t/N° total de personas encuestadas en el año t)*100										
•Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	<u>Calidad/Productos</u> 9 Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t	88.0 días 58520.0/665.0	87.4 días 79953.0/915.0	90.7 días 52159.0/575.0	60.7 días 28269.0/466.0	85.0 días 75650.0/890.0	80.0 días 72000.0/900.0	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos e Intermedios. Sistema de Gestión de Autorizaciones (SGA)	9	9
•Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	<u>Calidad/Productos</u> 10 Tiempo promedio de tramite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria tiempo de tramitación de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t/N° de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones otorgados durante el año t	25.0 días 25500.0/1020.0	25.0 días 19600.0/784.0	25.9 días 15737.0/608.0	25.4 días 8739.0/344.0	25.0 días 17500.0/700.0	24.0 días 16800.0/700.0	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos	10	10

Notas:

1 Los establecimientos educacionales considerados en el Proyecto son el total de escuelas municipales y particulares subvencionadas, del país aprox 12.000, este denominador puede variar según número neto de aperturas, cierres y fusiones de escuelas.

Las escuelas conectadas se controlaran mediante sistema de reporte de validación por monitoreo mensual a cargo del administrador del sistema

Las escuelas conectadas se controlaran mediante sistema de reporte de validación por monitoreo mensual a cargo del administrador del sistema.

2 Se entiende por disponibilidad de servicio que sea factible de operar y establecer conexiones a Internet. Las localidades a consideradas corresponden a 1474 comprometidas en las bases del concurso para todo el proyecto, de las cuales 1.046 corresponden al año 2011 y para el año 2012 se completará las 1474 localidades.

3 El indicador contempla a la población de las ciudades Antofagasta, Gran Valparaíso, Gran Concepción, Temuco, Punta Arenas y Santiago, que tendrán cobertura de señal de TVD de libre recepción durante el año 2012.

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.

Se ajustó esta meta, debido a que se cuenta con más información de las coberturas estimadas, debido a mediciones efectuadas durante el año 2011 y a la elaboración del plan de radiodifusión, el cual establece potencias máximas por localidad.

Por tanto para calcular el numerador del indicador se multiplica el total de la población por un factor de cobertura estimado.

Se considera en la medición de este indicador los permisos oficiales (con ley dictada), los permisos experimentales que corresponde a los canales que no poseen concesión y los permisos demostrativos que corresponden a los canales actuales con concesión.

4 Los datos de televisores disponibles en el país al año 2009 corresponden a los informados por la Comisión Nacional de Televisión (CNTV) según encuesta del año 2009 (2.1 TV promedio por hogar), los cuales serán multiplicado por el número de hogares Subtel determinado en función de las población informada por el INE para el año 2009.

Durante 2011 CNTV se aplicará una nueva encuesta, por lo que el denominador puede variar.

5 La fiscalización de la infraestructura crítica 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. La Ley N° 20.478 señala que la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones corresponde a las redes y sistemas de telecomunicaciones de las concesionarias, cuya interrupción, destrucción, corte o fallo generaría serio impacto en la seguridad de la población afectada. Asimismo el Acta de Compromisos de la Mesa de Trabajo para la Emergencia, indica que la Infraestructura Crítica para afrontar la emergencia que se produce en situaciones de catástrofe, corresponde a sitios o emplazamientos de sistemas de telecomunicaciones con mayor cobertura poblacional y/o son parte fundamental del sistema público de telecomunicaciones.

El rol de esta Subsecretaría es fiscalizar la correcta aplicación por parte de las concesionarias de la Ley N° 20.478 de las obligaciones y requisitos que les impone para asegurar la continuidad del servicio de telecomunicaciones en condiciones de emergencia, mediante la planificación y ejecución de fiscalizaciones aleatorias de los sitios críticos, comprobando la habilitación o grado de avance en el sitio, de los equipos electrógenos, bancos de baterías, estanques de combustible, según corresponda, para asegurar el cumplimiento de las horas de autonomía energética del sitio crítico.

6 Los reclamos que pasan de un año a otro continúan siendo sometidos al proceso de tramitación y resolución de reclamos y no se incluyen en el cálculo. 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. 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.

7 Para efectos de cálculo, este indicador considerará el universo de denuncias ingresadas por Oficina de Partes de Subtel entre los meses de enero a diciembre de 2012. Los tiempos de ingreso y egreso se miden en días hábiles por las fechas dadas por la Oficina de Partes de Subtel a los documentos de entrada y salida respectivamente. El procesamiento, investigación y resolución de las denuncias, no siempre son estándares. Muchas de ellas requieren de mayores niveles de análisis, estudio técnico y legal e incluso de la externalización de búsqueda de solución, por lo tanto su respuesta requiere de mayor tiempo. Datos Registrados en el Sistema de Gestión de Fiscalización.

8 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.

Durante el año 2011 se realizaron cambios de orden metodológico y de alcance a la encuesta focalizándose en un modelo de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

9 La medición de los tiempos promedios de trámite se efectúa considerando la totalidad de las solicitudes asociadas a cada servicio cuyo trámite concluyó en un determinado mes. Se establece el tiempo promedio considerando como fecha de ingreso el de la solicitud que genera el inicio del trámite respectivo y como fecha de egreso aquella del respectivo Decreto o Resolución que sancionó el acto administrativo, estableciendo la medición en días laborales (lunes a viernes). Este indicador considera el trámite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y las modificaciones de concesiones de servicios de radiodifusión sonora. En los procesos referidos al trámite de concesiones y permisos, se consideran los trámites normales para cada servicio. Trámites normales son aquellos que cumplen con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, que no requieren de intervención de terceros a Subtel, ejemplo: extractos rectificatorios, oposiciones, procedimientos de cargos, presentación ante los tribunales de justicia, etc.

Se entiende por Servicios Públicos: destinados a satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de la comunidad en general, diseñados para interconectarse con otros servicios públicos de telecomunicaciones.

Servicios Intermedios: servicios prestados por terceros, a través de instalaciones y redes, destinados a satisfacer las necesidades de transmisión o conmutación de los concesionarios o permisionarios de telecomunicaciones en general, o prestar servicio telefónico de larga distancia a la comunidad en general.

10 Servicios Limitados de Telecomunicaciones: son servicios destinados a satisfacer necesidades específicas de telecomunicaciones de determinadas empresas, entidades o personas previamente convenidas con éstas. Las cuales no podrá dar acceso a tráfico desde o hacia los usuarios de las redes públicas de telecomunicaciones. Esta meta considera las solicitudes ingresadas desde 01.01.2012.

El proceso se inicia con la fecha de ingreso a oficina de partes y terminan con la fecha establecida en el documento del cierre del proceso (Resolución).estableciendo la medición en días laborares. En los procesos referidos al trámite de concesiones y permisos, se consideran los trámites normales para cada servicio. Tramites normales son aquellos que cumplen con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, que no requieren de intervención de terceros a Subtel, ejemplo: extractos rectificatorios, oposiciones, procedimientos de cargos, y presentación ante los tribunales de justicia, etc.

En el presente indicador se consideran trámites "no normales": los Permisos de Televisión por Cable, Servicio de televisión multicanal en la banda 2,6 GHz,servicios de televisión satelital, los permisos de carácter experimental (segmentos sin normativa).

En caso que exista un ingreso de solicitudes entre 701 y 850 al año la meta será de 25 días hábiles; entre 851 y 1100 al año la meta será de 26 días hábiles.

Supuesto Meta:

1 Contar con disponibilidad presupuestaria de Subtel y del Ministerio de Educación, considerando que el proyecto es ejecutado en el marco del Convenio SUBTEL- MINEDUC. Que el sistema de telecomunicaciones opere en forma normal y no existan fallas masivas que afecte la conexión a las escuelas. Que exista factibilidad técnica para implementar los servicios.

2 La adjudicataria cumple con los plazos y entrega de las etapas establecidas en las bases. Condiciones climáticas favorables que permitan a las empresas implementar el proyecto en las zonas rurales y aisladas.

3 Que la ley de TV digital este promulgada 6 meses antes del periodo final de medición.
Que la industria comience a desplegar su red de transmisión a regiones.

4 Que la ley de TV digital este promulgada 6 meses antes del periodo final de medición.
Que la industria entregue la información en los plazos y sin datos erróneos.

5 Reglamento tomado de razón por la Contraloría General de la República.

6 El cumplimiento de esta meta está condicionado a que durante el periodo de medición no exista una demanda superior a 10.000 reclamos ingresados.

7 El cumplimiento de esta meta está condicionado a que las denuncias ingresadas cuenten con normativa vigente para su resolución.

8 Cambio fundamentales en la normativa que regula los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
Situaciones externas de contingencia nacional que afecten la percepción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

9 El cumplimiento de esta meta está condicionado a que no exista un aumento significativo superior a 900 solicitudes o que el promedio mensual de ingreso sea superior a 75 solicitudes.

10 El cumplimiento de esta meta está condicionado a que no exista un aumento significativo superior a 700 solicitudes.