

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

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 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas))	142 días	126 días	88 días	78 días	120 días	SI	154%	10%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos	1
●Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios intermedios de telecomunicaciones <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas))	188 días	123 días	97 días	85 días	100 días	SI	118%	6%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos	
●Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de trámite de permiso de servicios limitados de telecomunicaciones <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Sumatoria tiempo de tramitación de permisos/N° de permisos otorgados))	34 días	25 días	24 días	34 días	25 días	NO	74%	3%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios de radiodifusión</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas tramitadas))</p>	6.3 meses	10.5 meses	6.2 meses	5.0 meses	5.0 meses	SI	100%	3%	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Radiodifusión</p>	
<p>●Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de Estudios, normas técnicas y reglamentos elaborados por Subtel en relación a lo programado</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de estudios, normas técnicas y reglamentos elaborados en el año/Total de estudios, normas técnicas y reglamentos programados para el año)*100)</p>	n.m.	n.m.	0.0 %	83.3 %	58.3 %	SI	143%	10%	<p>Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Política Regulatoria y Estudios, Dpto. Regulación Económica</p>	3
<p>●Subsidios para la conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de telecentros comunitarios en operación</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de telecentros en operación/N° de telecentros proyectados)*100)</p>	100 %	82 %	96 %	78 %	75 %	SI	104%	5%	<p>Reportes/Informes Informe de Gestión Anual.</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Subsidios para la conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de teléfonos públicos rurales en operación</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de teléfonos públicos rurales en operación/Total de teléfonos públicos rurales FDT adjudicados)*100)</p>	n.c.	n.c.	0 %	71 %	65 %	SI	109%	5%	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel. Base de datos División Acceso Universal a la Sociedad de la Información.</p>	
<p>•Subsidios para la conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.</p>	<p><i>Eficacia/Resultado Final</i></p> <p>Promedio de las tasas de uso de los Telecentros por cada 1000 habitantes</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>(Sumatoria de tasas horas de uso x cada 1000 habitantes/Numero de Telecentros)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	n.c.	n.c.	0.00 horas	308.11 horas	300.58 horas	SI	103%	5%	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel</p>	
			n.c.	n.c.	0.00 horas	154.05horas	150.29horas					
			n.c.	n.c.	0.00horas	154.06horas	150.29horas					

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Subsidios para la conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.</p>	<p><i>Eficacia/Resultado Final</i></p> <p>Porcentaje de uso promedio de los Telecentros</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de los porcentajes de uso de los Telecentros/N° de Telecentros)</p>	n.c.	n.c.	0.00 %	47.06 %	31.89 %	SI	148%	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel</p>	4
<p>•Subsidios para la conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de escuelas beneficiadas con proyectos de conectividad de Internet</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de escuelas beneficiadas/N° de escuelas proyectadas a ser beneficiadas)*100)</p>	n.c.	n.c.	0.0 %	100.0 %	80.3 %	SI	125%	10%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe mensual de gestión de Subtel, cuando corresponda.</p>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Subsidios para la conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de alumnos beneficiados con proyectos de conectividad a Internet</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((N° de alumnos beneficiarios/N° de alumnos proyectados a ser beneficiados)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	n.c.	n.c.	n.c.	109.6 %	80.0 %	SI	137%	7%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, cuando corresponda.</p>	6
<p>•Subsidios para la conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de escuelas en operación</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de escuelas en operación/N° de escuelas de los proyectos con recepción de obras)*100)</p>	n.c.	n.c.	0 %	96 %	70 %	SI	137%	6%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, cuando corresponda.</p>	7
<p>•Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de denuncias resueltas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de denuncias resueltas/Total de denuncias ingresadas)*100)</p>	80 %	72 %	82 %	98 %	85 %	SI	115%	3%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de resolución de denuncias</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria tiempo de tramitación de denuncias/Total de denuncias resueltas))</p>	47 días	48 días	35 días	84 días	45 días	NO	54%	3%	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>	8
<p>●Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de reclamos resueltos presentados por los usuarios en contra de empresas de telecomunicaciones por incumplimiento de sus derechos</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° reclamos resueltos/Total de reclamos ingresados)*100)</p>	88 %	82 %	86 %	88 %	70 %	SI	126%	7%	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores</p>	9
<p>●Monitoreo del espectro, auditorías, resolución de los reclamos, resolución de las denuncias, cargos por infracción a la normativa y fiscalización de servicios.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de resolución de reclamos por incumplimiento de los derechos de los usuarios de empresas de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria tiempo de tramitación de reclamos/Total de reclamos resueltos))</p>	124 días	s.i.	117 días	42 días	100 días	SI	238%	6%	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores</p>	10

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Institucional	<i>Economía/Proceso</i> Porcentaje de cumplimiento del gasto Aplica Enfoque de Género: NO	((Ejecución efectiva del gasto mensual/Ejecución programada del gasto mensual)*100)	87 %	107 %	86 %	96 %	95 %	SI	101%	3%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, Informe de ejecución presupuestaria	
•Institucional	<i>Eficiencia/Proceso</i> Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total Aplica Enfoque de Género: NO	((Total gasto de operación año t/Gasto total año t)*100)	37 %	43 %	48 %	49 %	48 %	SI	98%	3%	Base de Datos/Software Base de datos Finanzas	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	94%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	94%

Notas:

1.-Disminuyó el número de nuevas concesiones de alta complejidad en su tramitación, y disminuyó la cantidad de oposiciones a los trámites de modificación de concesiones.

2.-- La cantidad de solicitudes respecto del año anterior es mayor, así mismo en su complejidad, ya que se tramitaron solicitudes de las principales empresas eléctricas y mineras del país.- Una menor dotación de personal del Departamento de Servicios Limitados.- Un aumento en los tiempos de procesos internos y de control jurídico para la elaboración de los permisos de servicios limitados.

3.-Se elaboraron cinco normas técnicas y cinco estudios para actualizar el marco regulatorio e incorporar nuevas tecnologías de telecomunicaciones. • Modificar y consolidar la Resolución N°144 de 1979, sobre equipos de baja potencia. • Norma para establecer procedimiento de asignación de los números de servicios de emergencia. • Borrador de norma para radiodifusión sonora digital. •

Modificar Decreto N°15, de 1983, Plan General del uso del espectro Radioeléctrico. • Borrador actualización de Servicios de 3G. • Facultades de Subtel para implementar un sistema de Contabilidad Regulatoria • Estudio Actualizar el Plan General del Uso del Espectro Radioeléctrico. • Estudiar los patrones de consumo de servicios de telecomunicaciones • Estudio relativo a la introducción de nuevas tecnologías en nuestro país • Estudio sobre modelos de negocios y regulación para el desarrollo de la infraestructura de acceso universal para la sociedad de la información 2000-2005

4.-La fuerte campaña de alfabetización y difusión en torno a la utilización de las TICs, que el gobierno desarrollo durante el año afecto positivamente sobre este indicador permitiendo superar la meta comprometida.

5.-El concurso coincidió con los planes de expansión de una empresa española (ITACA S.A.) en Sudamérica, que tomo a Chile como plataforma para su inserción en el continente, lo que permitio aumentar el numero de proyecto de escuelas subsidiadas.

6.-El concurso coincidió con los planes de expansión de una empresa española (ITACA S.A.) en Sudamérica, que tomo a Chile como plataforma para su inserción en el continente, lo que permitio aumentar el numero de proyecto de escuelas subsidiadas, aumentando el número de alumnos beneficiados.

7.-Se consideraron los 5 proyectos con recepción de obras aprobada (con permiso para operar definitivo) y que suman 184 escuelas. Bajo este escenario fue posible monitorear todas las escuelas y conocer el estado de operación. El resto de las escuelas se encuentran en proceso de recepción de obras, con instalación de la red internet

8.-Durante el año 2005 la atención de denuncias consideró; denuncias entre operadores y denuncias de la ciudadanía en general, las cuales presentaron una serie de dificultades y un mayor grado de complejidad derivados de factores climáticos, geográficos, de accesibilidad y situaciones de emergencia, lo cual provoco un aumento en los tiempos y no permitió visitar oportunamente la región o zona de donde provenían las denuncias. Adicionalmente, el procesamiento, investigación y resolución de las denuncias, no siempre responden a situaciones estándares. Muchas de ellas requieren de mayores niveles de análisis, estudio e incluso de la externalización de búsqueda de solución, por lo tanto su respuesta requiere de mayor tiempo.

9.-Desde comienzos del año 2005, se comenzó un trabajo de levantamiento y redefinición del proceso, lo que junto al perfeccionamiento de una aplicación informática para dar soporte tecnológico a dicho proceso, y a la contratación de egresados de derecho y abogados, que vinieron a suplir el déficit de horas hombre de que adolecía la estructura de personal del Departamento Atención de Consumidores, permitieron cumplir las metas comprometidas. Además, a partir de diciembre de 2004, se dispusieron de nuevas dependencias físicas.

10.-Desde comienzos del año 2005, se comenzó un trabajo de levantamiento y redefinición del proceso, lo que junto al perfeccionamiento de una aplicación informática para dar soporte tecnológico a dicho proceso, y a la contratación de egresados de derecho y abogados, que vinieron a suplir el déficit de horas hombre de que adolecía la estructura de personal del Departamento Atención de Consumidores, permitieron cumplir las metas comprometidas. Además, a partir de diciembre de 2004, se dispusieron de nuevas dependencias, remodeladas, para el front y back office de dicho departamento, con lo cual se mejoró la infraestructura.