

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2016

|                   |   |                 |    |
|-------------------|---|-----------------|----|
| <b>MINISTERIO</b> | MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES | <b>PARTIDA</b>  | 19 |
| <b>SERVICIO</b>   | SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES           | <b>CAPÍTULO</b> | 02 |

| Producto Estratégico al que se Vincula  | Indicador  | Fórmula de Cálculo  | Efectivo 2012 | Efectivo 2013 | Efectivo 2014 | Efectivo a Junio 2015 | Estimado 2015 | Meta 2016 | Ponderación | Medios de Verificación   | Notas |
|---|--|---|---------------|---------------|---------------|-----------------------|---------------|-----------|-------------|--|-------|
| <p>•Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones, intermedios de telecomunicaciones y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados de telecomunicaciones, licencias de radioaficionados.</p> | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Promedio de días hábiles de trámite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>                | <p>(Sumatoria días hábiles 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)</p> | 22.7 días     | 0.0 días      | 19.7 días     | 18.9 días             | 23.0 días     | 23.0 días | 5%          | <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Ficha de reporte mensual del indicador extraído del Sistema de Gestión de Autorizaciones</p> | 1     |
| <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>   | 41 %          | 49 %          | 0 %           | 64 %                  | 64 %          | 62 %      | 10%         | <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Ficha de reporte mensual de todos los concesionarios de telecomunicaciones en el STI.</p>     | 2     |

| Producto Estratégico al que se Vincula   | Indicador  | Fórmula de Cálculo  | Efectivo 2012 | Efectivo 2013 | Efectivo 2014 | Efectivo a Junio 2015 | Estimado 2015 | Meta 2016 | Ponderación | Medios de Verificación  | Notas |
|--|--|---|---------------|---------------|---------------|-----------------------|---------------|-----------|-------------|---|-------|
| •Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.  | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>Porcentaje de cumplimiento de hitos del proyecto Fibra Óptica Austral<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO                       | ((Nº de hitos ejecutados del proyecto Fibra Óptica Austral en el año t /Nº total de los hitos definidos en el proyecto Fibra Óptica Austral)*100) | n.m.          | n.m.          | n.m.          | 8 %                   | 25 %          | 83 %      | 5%          | <u>Reportes/Informes</u><br>Plan estratégico con los hitos del proyecto validado por la Autoridad del Servicio.Se considerará los documentos oficiales de cumplimiento de cada hito ?<br>memorándum, correos electrónicos, decreto, publicación Diario Oficial, informe de avance, entre otros. | 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>Economía/Resultado Final</u><br><br>Indice de Precio de un Plan básico de internet de 15 Megabit (\$USD)<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO                 | ((Precio año de medición del plan básico de internet de 15 Megabit/Precio año base del plan básico de internet de 15 Megabit )*100)               | n.m.          | n.m.          | n.m.          | 98 %                  | 98 %          | 92 %      | 5%          | <u>Reportes/Informes</u><br>Informe Communication Outlook OCDE.<br>Forma provisoria a la emisión del informe se tomará el precio promedio de las principales operadoras del país.   | 4     |
| •Institucional   | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u><br><br>Porcentaje de la población en el país con acceso gratuito a Zonas WiFi ChileGob<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO | ((Población del país con acceso a Zonas WiFi al año t/Población objetivo del programa Zonas WiFi ChileGob)*100)                                   | 0.0 %         | 0.0 %         | 8.5 %         | 21.6 %                | 21.6 %        | 65.4 %    | 5%          | <u>Formularios/Fichas</u><br>Ficha de reporte de Seguimiento y Explotación del Proyecto   | 5     |

| Producto Estratégico al que se Vincula  | Indicador   | Fórmula de Cálculo   | Efectivo 2012 | Efectivo 2013 | Efectivo 2014 | Efectivo a Junio 2015 | Estimado 2015 | Meta 2016 | Ponderación | Medios de Verificación  | No-tas |
|---|---|--|---------------|---------------|---------------|-----------------------|---------------|-----------|-------------|---|--------|
| <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>  | 40 %          | 45 %          | 48 %          | 48 %                  | 48 %          | 55 %      | 5%          | <p><u>Reportes/Informes</u><br/>Informe de canales de TV con apertura de nuevas transmisiones</p> <p><u>Formularios/Fichas</u><br/>Ficha de reporte mensual del indicador/Informe de Fiscalización.</p> | 6      |
| <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/Producto</u></p> <p>Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>   | <p>((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)</p>       | 13 %          | 17 %          | 35 %          | 11 %                  | 30 %          | 33 %      | 15%         | <p><u>Formularios/Fichas</u><br/>Ficha de reporte mensual del indicador<br/>Informes de Fiscalización<br/>Departamento Operaciones</p>  | 7      |
| <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 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</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> | 27 días       | 22 días       | 23 días       | 20 días               | 24 días       | 23 días   | 12%         | <p><u>Formularios/Fichas</u><br/>Ficha de reporte mensual del indicador<br/>División Fiscalización, Departamento Gestión de Reclamos.Sistema de Gestión de Reclamos</p>                                 | 8      |

| Producto Estratégico al que se Vincula   | Indicador   | Fórmula de Cálculo   | Efectivo 2012 | Efectivo 2013 | Efectivo 2014 | Efectivo a Junio 2015 | Estimado 2015 | Meta 2016 | Ponderación | Medios de Verificación  | Notas |
|--|---|--|---------------|---------------|---------------|-----------------------|---------------|-----------|-------------|---|-------|
| •Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).  | <u>Calidad/Producto</u><br><br>Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO               | (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) | 26 días       | 26 días       | 24 días       | 22 días               | 25 días       | 25 días   | 13%         | <u>Formularios/Fichas</u><br>Ficha de reporte mensual del indicador<br>División Fiscalización, Departamento Operaciones y Depto. Análisis y Planificación.Sistema de Gestión de Fiscalización | 9     |
| •Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).  | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u><br><br>Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO | ((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)  | 92 %          | 93 %          | 91 %          | 0 %                   | 90 %          | 92 %      | 15%         | <u>Reportes/Informes</u><br>Resultados aplicación Encuesta y/o Instrumento de Opinión y medición  | 10    |
| •Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones, intermedios de telecomunicaciones y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados de telecomunicaciones, licencias de radioaficionados. | <u>Calidad/Producto</u><br><br>Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO                              | (Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t)  | 75 días       | 74 días       | 111 días      | 65 días               | 118 días      | 115 días  | 10%         | <u>Formularios/Fichas</u><br>Ficha de reporte mensual del indicador extraído del Sistema de Gestión de Autorizaciones   | 11    |

## Notas:

1.-Los Servicios Limitados de Telecomunicaciones incluidos son los 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, que cumplen con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, y que no requieren de intervención de terceros a SUBTEL; y los Permisos de Televisión por Cable. No incluye el trámite de los servicios de televisión multicanal en la banda 2,6 GHz, servicios de televisión satelital, los permisos de carácter experimental (segmentos sin normativa) y las solicitudes con reparos. Los días hábiles de tramitación de cada permiso corresponde al periodo entre la fecha de ingreso a oficina de partes de la solicitud y la fecha establecida en el documento del cierre del proceso (Resolución).

2.-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. 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 OCDE

3.-El proyecto Fibra Óptica Austral, considera la ejecución de los siguientes hitos:

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| 1) Elaboración de Bases del proyecto Fibra Óptica Austral (FOA) para ingreso a la CGR (Julio 2015) | 2) Visación de bases del concurso para el proyecto FOA CGR (Julio - Septiembre 2015)     | 3) Llamado a concurso del proyecto FAO (Septiembre 2015) | 4) Recepción de propuesta por los oferentes (Noviembre 2015)              |
| 5) Evaluación de ofertas y adjudicación (Diciembre 2015)   | 6) Elaboración de Decreto (Primer semestre de 2016)                                      | 7) Visación Decreto CGR (Primer semestre de 2016)        | 8) Publicación de Decreto por el Adjudicatario (Segundo semestre de 2016) |
| 9) Informe de Avance del proyecto (Segundo semestre de 2016)                                       | 10) Eventual pago de anticipo, a petición de la adjudicataria (Segundo semestre de 2016) | 11) Recepción de obra del proyecto (diciembre 2017)      | 12) Pago final (2017)   |

El cumplimiento del hito N°2, depende de la aprobación de Dipres y visación legal de la Contraloría General de República. Si el hito n° 2 no se cumple en el plazo estimado, coloca en riesgo la ejecución de los hitos 4 y 5 programados para el año 2015, debiéndose ejecutar durante el año 2016. El cumplimiento de los hitos N°6 al N°12, depende de la adjudicación del concurso y de factores externos a esta Subsecretaría.

4.-Mbps Mega bits por segundo (Mbps) es un parámetro que refleja la tasa de transferencia de información de acceso a internet. A partir del año 2015 la OCDE no informa planes de 15 Mbpts, por lo que se realizara un cálculo promedio simple entre los Planes informado por la OCDE 2015 de 10,2 Mbps y 25 Mbps. Este indicador tiene un sentido descendente, refleja la disminución del precio en términos porcentuales y significa que el servicio de internet es más asequible a la población

5.-La población objetivo del programa Zonas WiFi ChileGob, corresponde al total de la población de las localidades a beneficiar. El número de la población de las localidades por comuna beneficiadas, se obtiene a partir de los datos del Censo 2002. El Proyecto y las Zonas WiFi adjudicadas deben cumplir con las siguientes condiciones para entrar en operación: Que los decretos de Concesión de servicio público de transmisión de datos estén totalmente tramitados (con toma de razón a la Contraloría General de la República y publicación en el Diario Oficial), para iniciar el despliegue del proyecto. La adjudicataria cumple con los plazos y entrega de las etapas establecidas en las bases de concurso y con recepción de obras conforme, junto con la entrega en forma y tiempo de los Reportes Mensuales del comportamiento del Servicio, establecidas en las bases específicas del concurso.

6.-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 número de la población estimada por ciudad se obtiene a partir de las proyecciones de población por ciudad entregadas 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.

7.-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: 3.141, 3.142, 3.143, 3.144, 3.145, 3.146, 3.147, 3.148, 3.149, 3.150, 3.151, 3.152, 3.153, 3.154, todas del año 2012 y las Resoluciones N°690, 4.305 y 4.510 del año 2013 dando un total de 852 puntos bajo el concepto de infraestructura crítica Nivel I. Estas Resoluciones Exentas constituyen la declaración oficial de la infraestructura crítica Nivel I la cual corresponde a sitios estratégicos, distribuidos en todo el país.

8.-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. 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.

9.-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. 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.

10.-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.

11.-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 que sancionó el acto administrativo, estableciendo la medición en días laborables (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, se consideran los trámites normales para cada servicio. Trámites normales son aquellos que cumplen con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones y cuentan con toda la información necesaria del proceso, esto es que no requieren de intervención de terceros a Subtel, ni análisis especiales, ejemplo: extractos rectificatorios, oposiciones, procedimientos de cargos o medidas precautorias, presentación ante los tribunales de justicia, solicitudes que requieran rectificación y/o republicación de extractos, solicitudes que incorporen complemento durante la tramitación, solicitudes que consideren instalación de estaciones base en un emplazamiento común, solicitudes que requieran de un análisis de propagación radioeléctrica, etc.