

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2020

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 2016	Efectivo 2017	Efectivo 2018	Efectivo a Junio 2019	Meta 2020	Notas
<ul style="list-style-type: none"> •Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones, intermedios de telecomunicaciones y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados de telecomunicaciones, licencias de radioaficionados. 	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Tiempo promedio de trámite de autorizaciones de nuevas concesiones y modificaciones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de tramites de concesiones otorgadas en el año t	165 días 101320/614	173 días 150099/870	147 días 124461/846	133 días 69049/519	145 días 145000/1000	1
<ul style="list-style-type: none"> •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><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>2 Porcentaje de penetración de banda ancha fija residencial por hogar.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Cantidad de accesos a internet fijos residenciales/Total de Hogares del país)*100	46 % (2576737/5651637)*100	48 % (2711057/5651637)*100	49 % (2792389/5657637)*100	0 % (0/0)*100	53 % (2995368/5651637)*100	2
<ul style="list-style-type: none"> •Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. 	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de cumplimiento de hitos del proyecto Fibra Óptica Austral</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	(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	50 % (7/14)*100	64 % (9/14)*100	71 % (10/14)*100	0 % (0/0)*100	100 % (14/14)*100	3
<ul style="list-style-type: none"> •Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de 	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p>	(N° de denuncias resueltas en un tiempo máximo igual o inferior	64 % (373/584)*100	66 % (481/725)*100	68 % (540/799)*100	95 % (483/509)*100	68 % (650/956)*100	4

telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	4 Porcentaje de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones resueltas en un tiempo máximo. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	a 25 días hábiles/Nº de denuncias resueltas durante el año t)*100							
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Calidad/Productos</u> 5 Porcentaje reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Nº de reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo igual o inferior a 23 días hábiles/Nº de reclamos con insistencia resueltos durante el año t)*100	72 % (18541/25622)*100	68 % (20844/30840)*100	91 % (31062/33974)*100	94 % (19420/20640)*100	84 % (31997/38092)*100		5
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Eficacia/Productos</u> 6 Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Nº de sitios de infraestructura crítica fiscalizados en el año t/Nº total de sitios de infraestructura crítica definida por Subtel hasta el t-1)*100	35 % (297/852)*100	25 % (300/1212)*100	27 % (322/1212)*100	9 % (113/1212)*100	27 % (327/1212)*100		6

Notas:

1 El indicador mide el tiempo promedio de tramitación y el tiempo corresponde a la diferencia entre la fecha del decreto autorizador y la fecha de ingreso de la solicitud a Oficina de Partes de Subtel en días hábiles; considerando 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 los procesos concursales, procesos judicializados, con presentaciones ante el Poder Judicial y aquellas solicitudes que tengan estudios de propagación electromagnética

2 Mide el porcentaje de hogares con acceso a internet fija residencial. 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 accesos fijos de internet de las empresas de telecomunicaciones. El total de Hogares del país (denominador del indicador) se obtiene del Censo 2017 realizado por el INE al valor fijo de 5.651.637.

3 El proyecto Fibra Óptica Austral, considera la ejecución de los siguientes hitos:
Bases de Concurso:
1. Reformulación de Bases Específicas del proyecto [Enero 2017 - Febrero 2017]
2. Aprobación del proyecto por parte de Dipres [Marzo 2017 - Abril 2017]

Tramitación CGR Bases Concuriales:
3. Ingreso a la Contraloría General de la República [Abril 2017 - Mayo 2017]
4. Toma de Razón Contraloría General de la República [Mayo 2017]

Presentación de propuestas:

5. Publicación llamado a Concurso en el Diario Oficial [Mayo 2017]
6. Acto de apertura y evaluación de propuestas del proyecto [Julio 2017 - Septiembre 2017]

Evaluación y adjudicación:

7. Adjudicación del Proyecto por el Consejo Desarrollo de las Telecomunicaciones [Septiembre 2017 - Octubre 2017]

Total Tramitación de Decretos que Otorgan Concesión:

8. Publicación Decreto Diario Oficial por parte de las adjudicatarias [Diciembre 2017]

Implementación del Proyecto:

9. Inicio de Obras; Entrega Informe de Ingeniería de Detalle por parte de las adjudicatarias [Agosto 2018 - Abril 2019]
10. Término de Obras solicitud de recepción de obras e instalaciones [Octubre 2019 - febrero 2020] [Proyecto Troncal Submarina para las Regiones de Aysén, Los Lagos y Magallanes? Adjudicataria CTR] (2019)
11. Inicio de Servicio - Autorización de Obras e instalaciones [Noviembre 2019 - Marzo 2020]] [Proyecto Troncal Submarina para las regiones de Aysén, Los Lagos y Magallanes? Adjudicataria CTR]
[Proyecto Troncal Terrestre de Magallanes- adjudicataria Conductividad Austral] Meta 2020

Pagos Subsidio:

12. Pago Anticipo de subsidio [Diciembre 2017]
13. Pago 1ra. Cuota del Subsidio [Diciembre 2019 - Julio 2020] Meta 2020
[Proyecto Troncal Submarina para las regiones Aysén, Los Lagos y Magallanes? Adjudicataria CTR]
[Proyecto Troncal Terrestre de Magallanes- adjudicataria Conductividad Austral]
14. Pago 2da. Cuota del Subsidio [enero 2020 - Diciembre 2020] Meta 2020
[Proyecto Troncal Submarina Austral para las regiones Aysén, Los Lagos y Magallanes ? Adjudicataria CTR]
[Proyecto Troncal Terrestre de Magallanes _ adjudicataria Conductividad Austral]

El cumplimiento de los hitos asociados al proceso de implementación del proyecto, dependen de factores externos a esta Subsecretaría, referidos a que las adjudicatarias cumplan a cabalidad lo establecido en las bases de concurso y en el respectivo decreto de concesión, permitiendo con ello la realización del pago del Subsidio. Las actividades comprometidas a ejecutar al año 2020, corresponden a las actividades del punto N° 11, N° 13 y N° 14.

4 Para efectos de cálculo, este indicador considerará el total de denuncias ingresadas de forma presencial y por Oficina de Partes de Subtel y resueltas al 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. 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. Los datos estarán registrados en el Sistema de Gestión de Fiscalización. El tiempo individual se refiere a la demora en resolver cada denuncia, dado que 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. El indicador considerara las denuncias pendientes del año 2019.

5 Para efectos de cálculo, este indicador considerará el total de reclamos con insistencia (RCI) ingresados a Subtel y resueltos al año t. 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 Exenta del Reclamo y la fecha de ingreso del reclamo, en días hábiles, colocada por la Oficina de Partes del Subtel. Los datos estarán registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos. El indicador considerara los reclamos con insistencia pendientes del año 2019.

6 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. Para efecto del cálculo del denominador se considerará el total de sitios de infraestructura crítica nivel I vigentes al año t-1 que asciende a 1.212 sitios. No obstante por reglamento en junio del año 2020 la Subtel deberá actualizar la base de sitios de infraestructura crítica nivel I y en la eventualidad que implique un aumento en el denominador, estos serán considerando para el cálculo en el año 2021 y siguientes.