

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

<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	Formula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo a Junio 2007	Estimación 2012	Meta 2008	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Concesiones, permisos, licencias	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios Públicos e Intermedios de Telecomunicaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión/N° de concesiones otorgadas	0 días	78 días 18718/239	85 días 38600/452	78 días 33347/426	95 días 55000/579	95 días 47770/503	15%	Reportes/Infor mes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos e Intermedios. Sistema de Gestión de Autorizaciones (SGA)	1	1
•Concesiones, permisos, licencias	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios de radiodifusión</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	Sumatoria de tiempos de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas tramitadas	0 días	150 días 26670/178	144 días 40050/279	117 días 10767/92	150 días 33000/220	150 días 43899/293	5%	Reportes/Infor mes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Radiodifusión	2	2
•Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>3 Porcentaje de habitantes usuarios de telecentros de los Barrios implementados</p>	(N° de habitantes usuarios de telecentros de los Barrios implementados /N° total de	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	0.00 %	10.00 % (14691.00 /146914.00)*100	3%	Reportes/Infor mes Informe Mensual de Gestión Subtel.Registr os de la	3	3

tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	habitantes de los Barrios implementados)*100								División Acceso Universal a la Sociedad de la Información		
•Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  4 Porcentaje de habitantes alfabetizados digitalmente en los Barrios implementados  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de habitantes alfabetizados digitalmente en los Barrios/N° total de habitantes de los Barrios implementados)*100	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	0 %	5 % (7346/146914)*100	3%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión Subtel.Registros de la División Acceso Universal a la Sociedad de la Información	4	4
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  5 Porcentaje de telecentros y áreas de cobertura de servicio de Internet fiscalizados, considerados en el proyecto "Un barrio para la sociedad de la Información" del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de telecentros y áreas de cobertura fiscalizadas/N° total de telecentros y áreas de cobertura del proyecto Un Barrio para la sociedad de la información del FDT recepcionadas al 31/12/2007)*100	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	0.00 %	70.00 % (70.00/100.00)*100	9%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización.	5	
•Concesiones, permisos, licencias	<u>Calidad/Producto</u>	(Sumatoria tiempo de	24 días (22632/94	34 días (34663/10	24 días (20384/84	15 días (5445/363)	27 días (20304/752	26 días (20800/80	8%	Reportes/Infor	6	5

	6 Tiempo promedio de trámite de permiso de servicios limitados de telecomunicaciones  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	tramitación de permisos/N° de permisos otorgados)	3)	11)	2)	)	0)			mes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos		
•Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	<u>Eficacia/Producto</u>  7 Porcentajes de teléfonos públicos rurales monitoreados  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Numero de teléfonos públicos rurales monitoreados/ Total de teléfonos públicos rurales del FDT con obligación de servicio)*100	N.M.	N.M.	100.0 % (6000.0/6002.0)*100	26.2 % (1586.0/6059.0)*100	75.0 % (4544.0/6059.0)*100	75.0 % (3375.0/4500.0)*100	5%	Reportes/Infor mes Informe Mensual de Gestión de Subtel	7	6
•Financiamiento de proyectos de Telecomunicaciones en zonas de baja penetración de servicios; seminarios de transferencia tecnológica; validación regional de estudios y proyectos y coordinación de iniciativas de acceso comunitario a nivel local.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  8 Tasa de aseguramiento de conexión a internet de escuelas rurales  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de escuelas monitoreados con servicio disponible y N° de escuelas monitoreadas sin conexión con inicio de proceso sancionatorio /N° de escuelas con recepción de obras aprobadas)*100	N.C.	N.C.	N.C.	23 % (149/639)*100	80 % (534/667)*100	80 % (534/667)*100	3%	Base de Datos/Softwar e Sistema de interfase de gestión de calidad de servicio de escuelas rurales.	8	7
•Resolución de los reclamos, resolución de	<u>Eficacia/Producto</u>	(N° de denuncias	82 % (261/320)	98 % (256/262)	86 % (239/278)	40 % (96/241)*1	83 % (257/310)*	85 % (306/360)	4%	Reportes/Infor mes	9	8

las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	9 Porcentaje de denuncias resueltas  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	resueltas/Total de denuncias ingresadas)*100	*100	*100	*100	00	100	*100		Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones		
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Calidad/Producto</u>  10 Tiempo promedio de resolución de denuncias  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Sumatoria tiempo de tramitación de denuncias/Total de denuncias resueltas	35 días 9135/261	84 días 21504/256	89 días 21271/239	45 días 4291/96	60 días 12600/210	60 días 18360/306	3%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones	10	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>  11 Porcentaje de insistencia de reclamos resueltos presentados por los usuarios en contra de empresas de telecomunicaciones por incumplimiento de sus derechos  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° insistencia de reclamos resueltos/Total de insistencia de reclamos ingresados)*100	86 % (20914/2447)*100	88 % (17336/19706)*100	83 % (11826/14275)*100	86 % (5311/6208)*100	70 % (9885/14122)*100	80 % (11200/14000)*100	15%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores	11	10
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de	<u>Calidad/Producto</u>  12 Tiempo promedio de resolución de reclamos por incumplimiento de los	(Sumatoria tiempo de tramitación de reclamos/Total de reclamos resueltos)	117 días (2446938/20914)	42 días (723629/7236)	52 días (619682/1826)	42 días (225594/5311)	80 días (790800/9885)	50 días (560000/1200)	15%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel,	12	11

servicios e infraestructura).	derechos de los usuarios de empresas de telecomunicaciones  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --									División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores		
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  13 Porcentaje de insistencia de reclamos de telefonía móvil resueltos presentados por los usuarios en contra de empresas de telefonía móvil por incumplimiento de sus derechos  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° insistencia de reclamos de telefonía móvil resueltos/Total de insistencia de reclamos de telefonía móvil ingresados)*100	N.M.	N.M.	N.C.	72 % (1233/1715)*100	70 % (1691/2415)*100	70 % (2415/3450)*100	9%	<u>Base de Datos/Software</u> e Sistema de Gestión de Reclamos	13	12
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  14 Porcentaje de Reclamos de primera instancia ingresados a Subtel y que deben ser atendidos por las empresas de telecomunicaciones  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de reclamos sin insistencia ingresados a Subtel durante el año /Total de reclamos ingresados en el año )*100	N.M.	N.M.	N.C.	32 % (2947/9156)*100	40 % (8400/21000)*100	40 % (7400/18500)*100	3%	<u>Base de Datos/Software</u> e Sistema de Gestión de Reclamos	14	13

Notas:

- 1 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 laborares.  
Además se incluyen en el cálculo las solicitudes que pasan de un año a otro.  
En los procesos referidos al trámite de concesiones y permisos, se consideran los tramites normales para cada servicio.
- 2 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 laborares.  
Además se incluyen en el cálculo las solicitudes que pasan de un año a otro.  
En los procesos referidos al trámite de concesiones y permisos, se consideran los tramites normales para cada servicio.

3 Telecentros de los barrios implementados se refiere al Concurso del FDT, que otorgará conectividad digital e implementación de telecentros en 200 barrios urbanos seleccionados por el Minvu, en el contexto del programa "Quiero Mi Barrio". La operación de estos barrios se realizará en forma gradual, según vayan siendo seleccionados e implementados por el Minvu; por tanto la medición de este indicador se realizará en los barrios efectivamente se encuentren con conectividad y telecentros operando

4 Alfabetizados digitalmente, significa que hayan participado y aprobado el curso básico de alfabetización digital el cual debe contener como materias mínimas: a) Herramientas para navegación en Internet y b) Creación y uso de correo electrónico

5 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.

Además se incluyen en el cálculo las solicitudes que pasan de un año a otro.

En los procesos referidos al trámite de concesiones y permisos, se consideran los tramites normales para cada servicio.

6 Por monitoreo se entenderá las gestiones de verificación del funcionamiento para determinar su estado de operación, lo que incluye las acciones necesarias para la obtención de información.

7 Se entenderá por escuelas sin servicio aquellas que no operen por mas de tres días corridos.

El inicio del proceso sancionatorio corresponde a todas las acciones realizadas que son de aue tribución de la Subtel que corresponden al monitoreo de escuelas, envío de oficio con observaciones, fiscalizaciones de acuerdo al plan de trabajo y formulación de cargo, sí corresponde.

8 Una denuncia se considera resuelta cuando: a) Cuando se ha respondido formalmente al denunciante, en este caso dicha respuesta puede indicar que la denuncia no es procedente, o bien se informa las medidas adoptadas. b) Cuando se informa al denunciante que la denuncia esta resuelta y se han agotado todas las instancias. b) Cuando se formula cargo al infractor denunciado

9 Una denuncia se considera resuelta cuando: a) Cuando se ha respondido formalmente al denunciante, en este caso dicha respuesta puede indicar que la denuncia no es procedente, o bien se informa las medidas adoptadas. b) Cuando se informa al denunciante que la denuncia esta resuelta y se han agotado todas las instancias. b) Cuando se formula cargo al infractor denunciado

10 Un reclamo se considera resuelto, cuando se ha firmado la Resolución que lo resuelve y se ha enviado a la oficina de partes de Subtel para que sea despachado mediante correo certificado. 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 colocada por la Oficina de Partes del Subtel.

11 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 colocada por la Oficina de Partes del Subtel.

12 Un reclamo con insistencia de telefonía móvil se considera resuelto, cuando se ha firmado la Resolución que lo resuelve y se ha enviado a la oficina de partes de Subtel para que sea despachado mediante correo certificado. 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 colocada por la Oficina de Partes del Subtel.

13 Se ejecutarán acciones de fiscalización orientadas a disminuir los reclamos sin insistencia ingresados a Subtel, dado que está corresponde realizarla a las empresas de telecomunicaciones, según el reglamento vigente. El costo del incumplimiento del reglamento es asumido por Subtel.

Mediante el programa de fiscalización se busca ir disminuyendo el numero de reclamos de primera instancia ingresados a Subtel.

Supuesto Meta:

1 El cumplimiento de este indicador esta condicionado a que no exista un aumento significativo en el número de solicitudes de concesiones manteniéndose los recursos existentes.

2 El cumplimiento de este indicador esta condicionado a que no exista un aumento significativo en el número de solicitudes de concesiones manteniéndose los recursos existentes.

- 3 La meta 2008 puede variar, debido a que las bases del concurso "Quiero Mi Barrio" se encuentran en proceso de aprobación por parte del Consejo del Fondo de Desarrollo de las telecomunicaciones.
- 4 La meta 2008 puede variar, debido a que las bases del concurso "Quiero Mi Barrio" se encuentran en proceso de aprobación por parte del Consejo del Fondo de Desarrollo de las telecomunicaciones.
- 5 Para el cumplimiento de esta meta se debe contar con la operación del servicio y la recepción de obra aprobada.
- 6 El cumplimiento de este indicador esta condicionado a que no exista un aumento significativo en el número de solicitudes de permisos manteniéndose los recursos existentes.
- 7 El monitoreo considera los teléfonos que legalmente tienen obligación de estar en servicio.
- 8 Se asume que las empresas permisionarias cumplen lo establecido en las bases del concurso del FDT y mantienen disponibilidad de servicios en las escuelas.
- 9 Para el cumplimiento de la meta supone la existencia de normas técnica que regula el servicio y que no existen dificultades geograficas y climaticas que impidan la resolución de las denuncias.  
Para efectos de cálculo, este indicador considerará el universo de denuncias ingresadas por Oficina de Partes de Subtel entre los meses de enero a septiembre de 2008 , y se considerarán aquellas denuncias cuya resolución sea resorte y de directa responsabilidad de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en atención a las facultades entregadas a este organismo por la legislación de telecomunicaciones vigente
- 10 Para el calculo de este indicador, se consideran aquellas ingresadas por Oficina de Partes y cuya resolución sea facultad exclusiva de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, siendo su tratamiento estandar y con existencia previa de norma técnica
- 11 El cumplimiento de estas metas esta condicionado a que no exista una demanda superior a 15.000 reclamos ingresados. En caso contrario para una cantidad de demanda entre 15.000 y 20.000 al año las metas serian de 75% y 55 días hábiles; entre 20.000 y 25.000 al año las metas serian de 70% y 60 días hábiles; entre 25.000 y 30.000 al año las metas serian de 65% y 65 días hábiles.
- 12 El cumplimiento de estas metas esta condicionado a que no exista una demanda superior a 15.000 reclamos ingresados. En caso contrario para una cantidad de demanda entre 15.000 y 20.000 al año las metas serian de 75% y 55 días hábiles; entre 20.000 y 25.000 al año las metas serian de 70% y 60 días hábiles; entre 25.000 y 30.000 al año las metas serian de 65% y 65 días hábiles.
- 13 El cumplimiento de este indicador esta condicionado a que no exista un aumento significativo en el número de reclamos de telefonía móvil, manteniéndose los recursos existentes
- 14 El cumplimiento de esta meta se basa en que las empresas de telecomunicaciones cumplan en forma estricta el reglamento de reclamos y las resoluciones de Subtel.