

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

<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 2001	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo a Junio 2004	Estimación 2012	Meta 2005	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<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>1 Porcentaje de teléfonos públicos rurales en operación</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Número de teléfonos públicos rurales en operación/Total de teléfonos públicos rurales FDT adjudicados)*100</p>	N.C.	N.C.	N.C.	40 % (2450/6059)*100	60 % (3635/6059)*100	65 % (3938/6059)*100	5%	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel. Base de datos División Acceso Universal a la Sociedad de la Información.</p>	1	1
<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 Final</u></p> <p>2 Promedio de las tasas de uso de los Telecentros por cada 1000 habitantes</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>Sumatoria de tasas horas de uso x cada 1000 habitantes/Numero de Telecentros</p>	N.C.	N.C.	N.C.	181.32 horas 14324.00/79.00	275.26 horas 23122.00/84.00	300.58 horas 30058.00/100.00	5%	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel</p>	2	2
<p>•Subsidios para la conectividad rural, subsidios para teléfonos</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p>	<p>Sumatoria de los porcentajes de uso de los</p>	N.C.	N.C.	N.C.	21.70 % 1714.03/79.00	27.12 % 2278.05/84.00	31.89 % 3189.26/100.00	5%	<p>Formularios/Fichas Informe</p>	3	3

públicos rurales, subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.	3 Porcentaje de uso promedio de los Telecentros  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Telecentros/N° de Telecentros								Mensual de Gestión de Subtel		
•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.	<u>Eficacia/Producto</u>  4 Porcentaje de escuelas beneficiadas con proyectos de conectividad de Internet  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de escuelas beneficiadas/N° de escuelas proyectadas a ser beneficiadas)* 100	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	69.9 % (295.0/422.0)*100	80.3 % (102.0/127.0)*100	10%	Formularios/Fichas Informe mensual de gestión de Subtel, cuando corresponda.	4	
•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.	<u>Eficacia/Producto</u>  5 Porcentaje de alumnos beneficiados con proyectos de conectividad a Internet  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(N° de alumnos beneficiarios/ N° de alumnos proyectados a ser beneficiados)* 100	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	70.0 % (35700.0/51000.0)*100  H: 70.0 (17850.0/25500.0)*100 0  M: 70.0 (17850.0/25500.0)*100 0	80.0 % (12240.0/15300.0)*100  H: 80.0 (6120.0/7650.0)*100 0  M: 80.0 (6120.0/7650.0)*100 0	7%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, cuando corresponda.	5	
•Subsidios para la conectividad rural, subsidios para teléfonos públicos rurales,	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>	(N° de escuelas en operación/N° de escuelas de	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	0 %	70 % (210/300)*100	6%	Formularios/Fichas Informe Mensual de	6	4

subsidios para telecentros comunitarios. Cursos y Seminarios en formación tecnológica, Mesas de coordinación regional de infocentros y Estudios.	6 Porcentaje de escuelas en operación  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	los proyectos con recepción de obras)*100								Gestión de Subtel, cuando corresponda.		
•Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	<u>Eficacia/Proceso</u>  7 Porcentaje de Estudios, normas técnicas y reglamentos elaborados por Subtel en relación a lo programado  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total de estudios, normas técnicas y reglamentos elaborados en el año/Total de estudios, normas técnicas y reglamentos programados para el año)*100	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	0.0 %	58.3 % (7.0/12.0) *100	10%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Política Regulatoria y Estudios, Dpto. Regulación Económica	7	
•Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	<u>Calidad/Productos</u>  8 Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/Nº de concesiones otorgadas)	173 días (0/0)	142 días (61202/431)	126 días (2142/17)	141 días (1410/10)	140 días (2240/16)	120 días (2400/20)	10%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos	8	5
•Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.	<u>Calidad/Productos</u>  9 Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios intermedios de telecomunicaciones  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/Nº de concesiones otorgadas)	138 días (0/0)	188 días (9223/49)	123 días (369/3)	117 días (351/3)	106 días (424/4)	100 días (400/4)	6%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos	9	6

<p>•Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>10 Tiempo promedio de trámite de permiso de servicios limitados de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Sumatoria tiempo de tramitación de permisos/N° de permisos otorgados)</p>	<p>26 días (0/0)</p>	<p>34 días (27539/805)</p>	<p>25 días (22874/915)</p>	<p>22 días (10142/461)</p>	<p>25 días (22500/900)</p>	<p>25 días (23750/950)</p>	<p>3%</p>	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos</p>	<p>10</p>	<p>7</p>
<p>•Concesiones, permisos, recepciones de obras, licencias y cobro de gravámenes.</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>11 Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios de radiodifusión</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Sumatoria tiempo de tramitación de concesiones/N° de concesiones otorgadas tramitadas)</p>	<p>7.0 meses (0.0/0.0)</p>	<p>6.3 meses (1806.0/286.0)</p>	<p>10.5 meses (966.0/92.0)</p>	<p>8.2 meses (812.0/99.0)</p>	<p>6.0 meses (1200.0/200.0)</p>	<p>5.0 meses (1050.0/210.0)</p>	<p>3%</p>	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Radiodifusión</p>	<p>11</p>	<p>8</p>
<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/Productos</u></p> <p>12 Porcentaje de denuncias resueltas</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de denuncias resueltas/Total de denuncias ingresadas)*100</p>	<p>66 % (0/0)*100</p>	<p>80 % (265/331)*100</p>	<p>72 % (286/396)*100</p>	<p>56 % (68/122)*100</p>	<p>80 % (160/200)*100</p>	<p>85 % (187/220)*100</p>	<p>3%</p>	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>	<p>12</p>	<p>9</p>
<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/Productos</u></p> <p>13 Tiempo promedio de resolución de denuncias</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Sumatoria tiempo de tramitación de denuncias/Total de denuncias resueltas)</p>	<p>S.I.</p>	<p>47 días (9306/198)</p>	<p>48 días (13728/286)</p>	<p>49 días (3332/68)</p>	<p>48 días (6240/130)</p>	<p>45 días (6525/145)</p>	<p>3%</p>	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento</p>	<p>13</p>	<p>10</p>

										Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones		
<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>14 Porcentaje de reclamos resueltos presentados por los usuarios en contra de empresas de telecomunicaciones por incumplimiento de sus derechos</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° reclamos resueltos/Total de reclamos ingresados)*100</p>	<p>133 % (0/0)*100</p>	<p>88 % (6433/7293)*100</p>	<p>82 % (8954/10949)*100</p>	<p>26 % (3312/12616)*100</p>	<p>60 % (12300/20500)*100</p>	<p>70 % (12600/18000)*100</p>	<p>7%</p>	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores</p>	<p>14</p>	<p>11</p>
<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>15 Tiempo promedio de resolución de reclamos por incumplimiento de los derechos de los usuarios de empresas de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Sumatoria tiempo de tramitación de reclamos/Total de reclamos resueltos)</p>	<p>S.I.</p>	<p>124 días (797692/6433)</p>	<p>S.I.</p>	<p>130 días (430560/3312)</p>	<p>120 días (900000/7500)</p>	<p>100 días (1000000/10000)</p>	<p>6%</p>	<p>Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores</p>	<p>15</p>	<p>12</p>
<p>•Institucional</p>	<p><u>Economía/Proceso</u></p> <p>16 Porcentaje de cumplimiento del gasto</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Ejecución efectiva del gasto mensual/Ejecución programada del gasto mensual)*100</p>	<p>98 % (6663366/6777727)*100</p>	<p>87 % (1223205/1401211)*100</p>	<p>107 % (7288756/6784536)*100</p>	<p>75 % (2076221/2750769)*100</p>	<p>90 % (5596303/6218114)*100</p>	<p>95 % (6240990/6569463)*100</p>	<p>3%</p>	<p>Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, Informe de ejecución presupuestaria</p>	<p>16</p>	
<p>•Institucional</p>	<p><u>Eficiencia/Proceso</u></p> <p>17 Porcentaje del gasto de</p>	<p>(Total gasto de operación año t/Gasto total año t)*100</p>	<p>27 % (1827306/6777727)*100</p>	<p>37 % (1852187805/4995220426)*100</p>	<p>43 % (3135899/7288482)*100</p>	<p>49 % (1451725/2936624)*100</p>	<p>51 % (3156435/6218114)*100</p>	<p>48 % (3180405/6569405)*100</p>	<p>3%</p>	<p>Base de Datos/Software Base de datos</p>	<p>17</p>	<p>13</p>

	operación sobre el gasto total  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --			100							Finanzas		
•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.	<u>Eficacia/Productos</u>  18 Porcentaje de telecentros comunitarios en operación  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de telecentros en operación/N° de telecentros proyectados)* 100	100 % (5/5)*100	100 % (83/83)*100	82 % (241/294)*100	65 % (133/205)*100	70 % (144/205)*100	75 % (154/205)*100	5%		Reportes/Informes Informe de Gestión Anual.	18	14

Notas:

1 Este indicador reemplaza al indicador "Porcentaje de localidades con inicio de servicio de teléfonos públicos rurales", evaluado en años anteriores.

2 El promedio de las tasas de uso de los Telecentros resulta de calcular primero la expresión (N° de horas ocupadas / N° de habitantes población objetivo)\*1000 de cada Telecentro y luego, la sumatoria de tasas se divide por el N° de telecentros en operación considerados.

3 El promedio de los porcentajes de uso de los Telecentros resulta de calcular primero la expresión (N° de horas ocupadas / N° de horas disponibles)\*100 de cada Telecentro y luego, la sumatoria de tasas se divide por el número total de Telecentros en operación considerados.

4 No puede haber un estimado 2004, debido a que recién en Diciembre estarán adjudicados los proyectos. Se espera que dentro de los 4 meses siguientes se recepciones las obras y comience a operar la conectividad de las escuelas.

El indicador mide el % de N° de escuelas que se encuentran con servicio de Internet.

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 hábiles.

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

6 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 hábiles.

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

7 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 hábiles.

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

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

9 Una denuncia se considera resuelta cuando:  
a) Cuando se formula cargo al infractor denunciado.  
b) 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.

Se informa al denunciante cuando la denuncia esta resuelta y se han agotado todas las instancias.

10 Para las denuncias que pasan de un año a otro. Previo análisis de este conjunto de denuncias, se verifica que el motivo de estas aún se encuentre vigente, en caso de ser afirmativo, se procede a su trámite, de otra forma se cierra el caso.

Las denuncias que pasan de un año a otro no se incluyen en el cálculo.

Los tiempos de ingreso y egreso se miden por las fechas dadas por la Oficina de Partes de Subtel a los documentos de entrada y salida respectivamente.

11 Un reclamo se considera resuelto, cuando se ha despachado la Resolución desde la Oficina de Partes de Subtel vía correo certificado y se informa al reclamante a través de carta certificada, mediante Resolución.

12 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.

Los tiempos de Ingreso y egreso se miden por las fechas registradas por la Oficina de Partes de Subtel a los reclamos ingresados y a las resoluciones asociadas a ellos, respectivamente.

13 Los gastos de operación corresponden al:  
Subtítulo 21: Gastos en Personal  
Subtítulo 22: Bienes y servicios de Consumo

14 Se entiende por operación, cuando el telecentro se encuentra funcionando, entregando los servicios comprometidos en los proyectos técnicos.

Según el artículo 20° del Reglamento del Fondo de desarrollo de las telecomunicaciones (FDT) se entiende que: "La concesionaria o permisionaria no podrá iniciar la operación de los servicios del respectivo proyecto o de cada una de las etapas de este, según corresponda, sin que sus obras e instalaciones hayan sido previamente autorizadas por la Subsecretaría. Esta autorización se otorgará al comprobarse que las obras e instalaciones se encuentran correctamente ejecutadas y corresponden al proyecto técnico aprobado".

Supuesto Meta:

- 1 que los concesionarios del servicio de telefonía pública rural operen el servicio
- 2 se asume la operación de 100 telecentros como mínimo
- 3 se asume la operación de 100 telecentros.
- 4 se asume como denominador las escuelas no beneficiadas del concurso 2004
- 5 se asume como denominador con los alumnos de las escuelas no beneficiadas del concurso 2004

6 se asume que los proyectos subsidiados por el FDT fueron recepcionados.

7 xxx

8 que durante el año 2005 se procesan a lo menos 20 nuevas concesiones

9 que durante el año 2005 se procesan a lo menos 4 nuevas concesiones

10 que durante el año 2005 se procesan a lo menos 950 permisos y las solicitudes se ajustan a la normativa

11 que durante el año 2005 se procesan a lo menos 210 concesiones y las solicitudes se ajustan a la normativa

12 los antecedentes aportados por los denunciados sean completos

13 que los antecedentes de los concesionarios y permisionarios, estén completos y las consultas y fiscalizaciones a terceros se ajusten a los plazos razonables

14 que se existan recursos ppparios adecuados y no haya un aumento de reclamos

15 que se existan recursos ppparios adecuados, no haya un aumento explosivo de reclamos y las empresas concesionarias tramiten en los plazos legales

16 que existan las autorizaciones legales de las autoridades del ministerio , mideplan y dipres

17 que existan las autorizaciones legales de las autoridades del ministerio , mideplan y dipres

18 los permisionarios autorizados operen los telecentros subsidiados