

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

<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 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo a Junio 2008	Estimación 2012	Meta 2009	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<p>•Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioafisionados.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Tiempo promedio de tramite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>Sumatoria tiempo 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>	0 días	24 días 20384/84 2	17 días 13039/76 7	25 días 10125/405	26 días 20800/800	26 días 21840/84 0	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos</p>	1	
<p>•Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>2 Porcentaje de informes y documentos asociados al proceso tarifario publicados en página Web de la Subsecretaria de Telecomunicaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de informes y documentos publicados en la página web de Subtel asociados al proceso tarifario año t/N° de informes y documentos programados para ser publicados en la página web de Subtel, asociados al</p>	0 %	N.C.	100 % (8/8)*100	29 % (6/21)*100	100 % (21/21)*100	100 % (30/30)*100	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes y documentos publicados en el portal Web de Subtel., División Política Regulatoria y Estudios</p>	2	

		proceso tarifario establecido para el año t)*100										
<p>•Subsidios a las empresas de telecomunicaciones para que extiendan sus redes y provean servicios de telecomunicaciones a zonas urbanas o rurales de bajos ingresos y en aquellas localidades ubicadas en zonas geográficas extremas o aisladas.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de proyectos adjudicados y recepcionados del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de proyectos adjudicados y recepcionados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones en el año t/N° de proyectos adjudicados a través del FDT hasta el mes de octubre del año t)*100</p>	0 %	N.C.	100 % (1/1)*100	N.C.	100 % (2/2)*100	100 % (5/5)*100	5%	Formularios/Fichas Informes parciales estadísticos	3	
<p>•Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t</p>	78 días 18718/239	85 días 38600/452	72 días 53024/737	83 días 31125/375	95 días 47770/503	95 días 85500/900	5%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos e Intermedios. Sistema de Gestión de Autorizaciones (SGA)	4	
<p>•Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>5 Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios de radiodifusión</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>Sumatoria de tiempos de tramitación de concesiones otorgadas durante en el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t</p>	150 días 26670/178	144 días 40050/279	135 días 38475/285	113 días 13127/116	150 días 43899/293	150 días 42000/280	5%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Radiodifusión	5	

<p>•Subsidios a las empresas de telecomunicaciones para que extiendan sus redes y provean servicios de telecomunicaciones a zonas urbanas o rurales de bajos ingresos y en aquellas localidades ubicadas en zonas geográficas extremas o aisladas.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>6 Porcentajes de teléfonos públicos rurales monitoreados</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Numero de teléfonos públicos rurales monitoreados/ Total de teléfonos públicos rurales del FDT con obligación de servicio)*100</p>	<p>N.M.</p>	<p>100.0 % (6000.0/6002.0)*100</p>	<p>100.0 % (6059.0/6059.0)*100</p>	<p>67.8 % (1165.0/1718.0)*100</p>	<p>75.0 % (3375.0/4500.0)*100</p>	<p>95.0 % (1632.0/1718.0)*100</p>	<p>5%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel</p>	<p>6</p>	
<p>•Subsidios a las empresas de telecomunicaciones para que extiendan sus redes y provean servicios de telecomunicaciones a zonas urbanas o rurales de bajos ingresos y en aquellas localidades ubicadas en zonas geográficas extremas o aisladas.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>7 Tasa de aseguramiento de conexión a internet de escuelas rurales</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(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</p>	<p>N.C.</p>	<p>N.C.</p>	<p>100 % (639/639)*100</p>	<p>100 % (665/665)*100</p>	<p>80 % (534/667)*100</p>	<p>80 % (532/665)*100</p>	<p>5%</p>	<p><u>Base de Datos/Software</u> e Sistema de interfase de gestión de calidad de servicio de escuelas rurales.</p>	<p>7</p>	
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>8 Porcentaje de denuncias de servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Número de denuncias resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones durante el año t/Número total de denuncias ingresadas a la Subsecretaría de Telecomunicaciones durante</p>	<p>98 % (256/262)*100</p>	<p>86 % (239/278)*100</p>	<p>98 % (342/350)*100</p>	<p>73 % (127/173)*100</p>	<p>85 % (306/360)*100</p>	<p>85 % (306/360)*100</p>	<p>10%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>	<p>8</p>	

		los meses de enero a septiembre del año t)*100										
<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>9 Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>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</p>	84 días 21504/256	89 días 21271/239	55 días 18810/342	38 días 4826/127	60 días 18360/306	55 días 16830/306	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>	9	
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>10 Porcentaje de reclamos con insistencia 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° de reclamos con insistencia resueltos por Subtel durante el año t/N° total de reclamos con insistencia ingresados a Subtel en el año t)*100</p>	88 % (17336/19706)*100	83 % (11826/14275)*100	94 % (11865/12562)*100	85 % (3881/4557)*100	80 % (11200/14000)*100	85 % (11900/14000)*100	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento de Gestión de Reclamos</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema de gestión de reclamos</p>	10	
<p>•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>11 Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por</p>	<p>(Sumatoria de días laborales de resolución de reclamos con insistencia realizados</p>	42 días (723629/17236)	52 días (619682/11826)	29 días (344085/11865)	25 días (98189/3881)	50 días (560000/11200)	35 días (416500/11900)	10%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel,</p>	11	

servicios e infraestructura).	los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	durante el año t/Total de reclamos con insistencia resueltos en el año t)								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>  12 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° de reclamos con insistencia de telefonía móvil resueltos por Subtel en el año t/N° de reclamos con insistencia de telefonía móvil ingresados a Subtel en el año t)*100	N.M.	N.C.	97 % (3329/3417)*100	91 % (260/286)*100	70 % (2415/3450)*100	85 % (2932/3450)*100	15%	<u>Base de Datos/Software</u> e Sistema de Gestión de Reclamos	12	
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Eficacia/Proceso</u>  13 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 t/Total de reclamos ingresados en el año t)*100	N.M.	N.C.	29 % (5096/17658)*100	37 % (2713/7270)*100	40 % (7400/18500)*100	40 % (7400/18500)*100	5%	<u>Base de Datos/Software</u> e Sistema de Gestión de Reclamos	13	

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 El cumplimiento de esta meta esta sujeto a que no exista un aumento significativo superior 840 solicitudes o que el promedio mensual de ingreso sea superior a 70 en el año t.
- 2 El cumplimiento de este indicador está asociado a que las empresas de telecomunicaciones envíen los informes según los plazos establecidos en el calendario del proceso tarifario.
- 3 El desarrollo del proceso de recepción de obras esta sujeto a que se presente:
  - Factores climáticos y naturales favorables para el desarrollo del proyecto de telecomunicaciones.
  - Cumplimiento de la totalidad de actividades y etapas establecidas en el programa de trabajo de acuerdo de a las bases del concurso y que son de exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicataria.

- 4 El cumplimiento de esta meta esta sujeto a que no exista un aumento significativo superior 900 solicitudes o que el promedio mensual de ingreso sea superior a 75.
- 5 El cumplimiento de esta meta está condicionada a que no exista un aumento significativo de solicitudes de concesiones de radiodifusión durante el año t superior a 300.
- 6 Este monitoreo considera los teléfonos públicos rurales adjudicados a través del FDT cuya concesión se encuentra se vigente.
- 7 El 80% de este monitoreo remoto considera las escuelas rurales recepcionadas al 31/12/08. La mencionada meta se mantendrá siempre y cuando los sistemas de monitoreo de las dos empresas adjudicatarias se encuentren operativos y permitan obtener información remota respecto de la operación de las escuelas desde enero a mayo de 2009 por lo menos. De no estar operativos los sistemas de monitoreo en el período antes indicado, a partir de junio de 2009, se fiscalizará en terreno el 40% de las escuelas rurales recepcionadas al 31/12/08.
- 8 El cumplimiento de esta meta está condicionada a que las denuncias ingresadas cuenten con normativa vigente para su resolución.
- 9 El cumplimiento de esta meta está condicionada a que las denuncias ingresadas cuenten con normativa vigente para su resolución.
- 10 El cumplimiento de esta meta esta condicionado a que no exista un aumento significativo de los reclamos contra las empresas de telecomunicaciones ingresados a la Subtel superior a los 15.000 reclamos durante el año t.
- 11 El cumplimiento de esta meta esta condicionado a que no exista un aumento significativo de los reclamos contra las empresas de telecomunicaciones ingresados a la Subtel superior a los 15.000 reclamos durante el año t.
- 12 El cumplimiento de esta meta esta condicionado a que no exista un aumento significativo de los reclamos de telefonía móvil ingresados a la Subtel superior a los 15.000 reclamos durante el año t.
- 13 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.