

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

<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 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo a Junio 2010	Estimación 2012	Meta 2011	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 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: NO</p>	Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t	72 días 53024/73 7	88 días 58520/66 5	87 días 79953/91 5	74 días 13698/184	93 días 62310/670	85 días 59500/70 0	10%	Reportes/Informes Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos e Intermedios. Sistema de Gestión de Autorizaciones (SGA)	1	1
•Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Tiempo promedio de tramite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</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	17 días 13039/76 7	25 días 25500/10 20	25 días 19600/78 4	25 días 6284/256	26 días 21580/830	25 días 21800/85 7	10%	Formularios/Finchas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos	2	2
•Subsidios del Fondo	<u>Eficacia/Resultado</u>	(Número de	0 %	N.C.	N.C.	34 %	0 %	70 %	5%	Formularios/Fi	3	3

de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	<u>Intermedio</u>  3 Porcentaje de establecimientos educativos subvencionados conectados a Banda Ancha beneficiados por el "Proyecto Conectividad Escuelas"  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	establecimientos educativos subvencionados conectados a banda ancha al año t/Número total de establecimientos educativos subvencionados en el país al año t)*100				(4309/12548)*100		(8151/11636)*100		chas Reporte de monitoreo mensual		
•Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  4 Porcentaje de población de las localidades comprometidas en el "Proyecto Infraestructura de Conectividad Digital" con servicio de Internet disponible  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(Número de población de las localidades comprometidas en el "Proyecto Infraestructura de Conectividad Digital" con servicio de Internet disponible en año t/Número de población total de las localidades comprometidas en el "Proyecto Infraestructura de Conectividad Digital" al año t)*100	0 %	N.C.	N.C.	N.C.	0 %	86 % (2702092/3131582)*100	5%	<u>Reportes/Informes</u> Estadística de población con disponibilidad de servicio en localidades asociadas al proyecto	4	4
•Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	<u>Calidad/Producto</u>  5 Porcentaje de paquetes de estadísticas de los segmentos de servicios de telecomunicaciones publicadas en la página Web de SUBTEL en el trimestre siguiente a la	(Nº de paquetes de estadísticas de los segmentos de servicios de telecomunicaciones publicadas en el año t en la página web de	N.M.	N.M.	0 % (0/0)*100	100 % (16/16)*100	74 % (14/19)*100	100 % (32/32)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Correo electrónico del Depto. de Desarrollo Tecnológico informando a la Unidad responsable	5	5

	<p>fecha de corte de cada actualización.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>SUBTEL en el trimestre siguiente a la fecha de corte de cada actualización /Nº de paquetes de estadísticas de los de segmentos de servicios de telecomunicaciones publicadas en el año t en la página web de SUBTEL)*100</p>								<p>que la Serie estadística trimestral ha sido publicada en el portal Web de Subtel.El sistema informático instaurado en Subtel, genera un registro de la hora y fecha de creación del link de almacenamiento para la publicación de las series en la página Web de Subtel, sin embargo, cuando éstas se actualizan, el sistema por defecto emite un registro que indica sólo la hora de actualización y no la fecha.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Impresión de foto de pantalla de la página Web de Subtel, la cual se indica la fecha de publicación de la serie estadística.</p>		
<p>•Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>6 Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital</p>	<p>(Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t/Población total estimada</p>	0 %	N.C.	N.C.	39 % (6590880/17094275)*100	0 %	44 % (7520880/17248450)*100	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Fiscalización</p>	6	6

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	del país al año t)*100										
•Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	<u>Calidad/Resultado Intermedio</u>  7 Tasa de reconversión de TV Digital por hogar  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número hogares que adquieren en el mercado TV con sintonizador integrado o decodificador durante el año t/Número total hogares del país durante el año t)*100	0 %	N.C.	N.C.	3 % (150000/4800000)*100	0 %	5 % (240000/4800000)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Encuesta Casen.Proyección estadística del N° de hogares Subtel.Estadística de la Industria.	7	7
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Calidad/Producto</u>  8 Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	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	55 días 18810/342	44 días 10076/229	36 días 7841/220	32 días 10786/341	45 días 12150/270	36 días 15663/436	15%	<u>Formularios/Finchas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones	8	8
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Calidad/Producto</u>  9 Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos	(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)	29 días (344085/11865)	32 días (239776/7493)	24 días (183360/7640)	22 días (111696/5019)	33 días (258390/7830)	26 días (157246/6162)	10%	<u>Formularios/Finchas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores	9	9

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI												
•Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  10 Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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	50 % (987/1974)*100	58 % (1260/2174)*100	0 % (0/0)*100	65 % (1430/2200)*100	50 % (1075/2150)*100	50 % (1100/2200)*100	10%	Reportes/Informes Resultados aplicación Encuesta y/o Instrumento de Opinión y medición	10	10	

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 laborales (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 y permisos, se consideran los trámites normales para cada servicio. Trámites normales son aquellos que cumplen con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, que no requieren de intervención de terceros a Subtel, ejemplo: extractos rectificatorios, oposiciones, procedimientos de cargos, presentación ante los tribunales de justicia, etc.

Se entiende por Servicios Públicos: destinados a satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de la comunidad en general. Estos deberán estar diseñados para interconectarse con otros servicios públicos de telecomunicaciones. Servicios Intermedios: constituidos por los servicios prestados por terceros, a través de instalaciones y redes, destinados a satisfacer las necesidades de transmisión o conmutación de los concesionarios o permisionarios de telecomunicaciones en general, o prestar servicio telefónico de larga distancia a la comunidad en general.

2 Servicios Limitados de Telecomunicaciones: son servicios 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.

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. En los procesos referidos al trámite de concesiones y permisos, se consideran los trámites normales para cada servicio. Trámites normales son aquellos que cumplen con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, que no requieren de intervención de terceros a Subtel, ejemplo: extractos rectificatorios, oposiciones, procedimientos de cargos, y presentación ante los tribunales de justicia, etc.

En el presente indicador se consideran trámites "no normales": los Permisos de Televisión por Cable, Servicio de televisión multicanal en la banda 2,6 GHz, los permisos de carácter experimental (segmentos sin normativa) y las solicitudes que ingresan según Resolución Exenta N° 472, que permite ingreso de solicitudes sin mayores antecedentes, debido a que dichos trámites implican recopilación de antecedentes y realización de consultas a áreas expertas, actividades que demandan tiempos superiores a los trámites normales.

3 Los establecimientos educacionales considerados en el Proyecto son el total de escuelas municipales y particulares subvencionadas, del país aprox 12.000, este denominador puede variar según número neto de aperturas, cierres y fusiones de escuelas. El proyecto considera 2 etapas, la 1ra Etapa a Marzo del 2011, con meta del 70% de las escuelas conectadas y la 2da Etapa a Marzo del 2012 con meta del 100% de las escuelas conectadas.

Las escuelas conectadas se controlaran mediante sistema de reporte de validación por monitoreo mensual a cargo del administrador del sistema.

4 Se entiende por disponibilidad de servicio que sea factible de operar y establecer conexiones a Internet.

Las localidades a consideradas corresponden a 1474 comprometidas en las bases del concurso para todo el proyecto, se deben considerar contar con 450 en 2010 y se suman 596 en Agosto 2011, con lo que el total del año son 1.046 localidades. Las restantes corresponden a 2012.

5 Los segmentos de servicios de telecomunicaciones que se han publicado durante el año 2010 corresponde a: Telefonía Local (Paquete Series líneas telefónicas y Paquete Series tráfico local), Telefonía Móvil (Paquete Abonados Móviles y Paquete Series tráfico móviles), Larga Distancia (Paquete Series larga distancia nacional y Paquete Series larga distancia internacional), Internet (Paquete Series conexiones Internet), y Televisión de Pago (Paquete Series suscriptores televisión de pago). Estos segmentos y sus paquetes de estadísticas, pueden variar de año en año, lo que depende de las definiciones estratégicas de las autoridades del Servicio, en función del comportamiento del mercado, la contingencia del país y los recursos internos asignados a este proceso.

El propósito de la organización es llegar a realizar actualizaciones trimestrales de la totalidad de los paquetes estadísticos de los segmentos de servicios de telecomunicaciones publicados en la Web, sin embargo considerando los factores internos y externos que inciden en la elaboración de las estadísticas, la actualización de los paquetes, se realizará al menos una vez al año con un desfase de la información no superior al periodo anual.

Cada uno de los paquetes está compuesto por un conjunto de series, los cuales pueden modificarse, debido a decisiones sobre el diseño del producto.

En el caso de no disponer de toda la información necesaria para confeccionar las series, se utilizarán estimaciones.

En el caso de que la información faltante sea irrelevante en comparación a los totales, dicha información se omitirá.

6 El indicador mide que la población de cada ciudad cuente con cobertura y canales que transmitan en señal digital. Para el año 2011. El alcance para el año 2011 es en la regiones de Antofagasta, Valparaíso, Bio Bio, Magallanes y Metropolitana, específicamente en las ciudades de Antofagasta, Valparaíso y Viña del Mar, Concepción, Punta Arenas y Santiago, las cuales tendran transmisión de TV Digital. Sin embargo en el caso que se amplie la transmisión a otras ciudades y comunas se incorporarán en el indicador.

Los datos de la población corresponden a la proyección de población publicada en el compendio estadístico del INE año 2010

7 Los datos de hogares corresponden a los proporcionados por la CASEN 2010. Para efectos de proyección de crecimiento de hogares para los próximos años se establecerá una estimación propia basada en la encuesta CASEN.

La forma de cálculo del denominador será las ventas de equipos (televisión con sintonizador integrado o decodificador) en las ciudades en las cuales se van a iniciar transmisiones digitales. Esta información se puede obtener de estudios de mercado, que regularmente hacen los retailers. Se considera la adquisición de un TV con sintonizador integrado o decodificador por hogar.

8 Para efectos de cálculo, este indicador considerará el universo de denuncias ingresadas por Oficina de Partes de Subtel entre los meses de enero a diciembre durante el año t. Los tiempos de ingreso y egreso se miden en días hábiles por las fechas dadas por la Oficina de Partes de Subtel a los documentos de entrada y salida respectivamente. El procesamiento, investigación y resolución de las denuncias, no siempre son estándares. Muchas de ellas requieren de mayores niveles de análisis, estudio técnico y legal e incluso de la externalización de búsqueda de solución, por lo tanto su respuesta requiere de mayor tiempo. Datos registrados en el Sistema de Gestión de Fiscalización.

9 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, en días hábiles, colocada por la Oficina de Partes del Subtel. Datos registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos.

10 Los datos para validar este indicador se obtendrán a partir de la aplicación de una encuesta de satisfacción de usuarios del año t y/o de Instrumentos de Opinión, desarrollado por un ente externo a Subtel, que permitan levantar información respecto del conocimiento, de al menos uno, de los derechos y deberes de los usuarios de servicios de telecomunicaciones respondido de manera espontánea y no de forma inducida.

#### Supuesto Meta:

1 El cumplimiento de esta meta está sujeto a que no exista un aumento significativo superior 900 solicitudes o que el promedio mensual de ingreso sea superior a 75 y a que el 95% implique trámite de Decreto Exento y 5% por Decreto Supremo.

2 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.

3 Contar con disponibilidad presupuestaria de Subtel y del Ministerio de Educación, considerando que el proyecto es ejecutado en el marco del Convenio SUBTEL- MINEDUC.

Que el sistema de telecomunicaciones opere en forma normal y no existan fallas masivas que afecte la conexión a las escuelas. Que exista factibilidad técnica para implementar los servicios.

- 4 La adjudicataria cumple con los plazos y entrega de las etapas establecidas en las bases. Condiciones climáticas favorables que permitan a las empresas implementar el proyecto en las zonas rurales y aisladas.
- 5 Que al menos el 90% del total de las empresas en cada uno de los segmentos entreguen la información en forma correcta (validada por la División PRE), en un plazo no superior a 30 días después del plazo máximo según calendario definido en el Sistema de Transferencia de Información,STI.
- 6 Que la ley de TV digital este promulgada.
  - Que la industria entregue la información en los plazos y sin datos erróneos.
  - Que los canales de televisión se encuentren operando en función de los permisos demostrativos.
- 7 Que la ley de TV digital este promulgada.
  - Que la industria entregue la información en los plazos y sin datos erróneos.
- 8 El cumplimiento de esta meta está condicionado a que las denuncias ingresadas cuenten con normativa vigente para su resolución.
- 9 El cumplimiento de esta meta esta condicionado a que durante el periodo de medición no exista una demanda superior a 8.000 reclamos ingresados.
- 10 Cambio fundamentales en la normativa que regula los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.