

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

MINISTERIO	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	PARTIDA	19
SERVICIO	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	CAPÍTULO	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<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>Tiempo promedio de tramite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t)</p>	87.4 días	90.7 días	89.2 días	75.5 días	80.0 días	SI	106%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos e Intermedios. Sistema de Gestión de Autorizaciones (SGA)</p>	1
<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>Tiempo promedio de tramite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</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>	25.0 días	25.9 días	25.2 días	21.8 días	24.0 días	SI	110%	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●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>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t/Población total estimada del país al año t)*100)</p>	n.c.	n.c.	34 %	40 %	42 %	SI	96%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Fiscalización. Informe de canales de TV con apertura de nuevas</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Ficha de reporte con el estado de avance</p>	
<p>●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>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de sitios de infraestructura crítica fiscalizados en el año t/N° total de sitios de infraestructura crítica definida por Subtel hasta el t-1)*100)</p>	0 %	0 %	0 %	13 %	10 %	SI	125%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes de Gestión Mensual. Informes de Fiscalización Departamento Fiscalización de Redes y Servicios y Departamento Análisis y Planificación</p>	3
<p>●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>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de migración de Televisores Análogos a Televisores Digitales compatibles con la Norma de TV Digital</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número televisores vendidos en el mercado con sintonizador integrado entre el año 2010 y el mes de noviembre del año t/Número Total de Televisores disponibles en el país al año 2009)*100)</p>	n.c.	n.m.	0 %	20 %	21 %	SI	95%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadística de la Industria. Encuesta CNTV</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de establecimientos educativos subvencionados conectados a Banda Ancha beneficiados por el "Proyecto Conectividad Escuelas" Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de establecimientos educativos subvencionados adjudicados y conectados a banda ancha al año t/Número total de establecimientos educativos subvencionados adjudicados por el proyecto)*100)	n.c.	n.c.	45 %	93 %	83 %	SI	112%	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Reporte de monitoreo mensual	4
•Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de población de las localidades comprometidas en el "Proyecto Infraestructura de Conectividad Digital" con servicio de Internet disponible Aplica Enfoque de Género: NO	((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)	n.c.	n.m.	93 %	100 %	100 %	SI	100%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Estadística de población con disponibilidad de servicio en localidades asociadas al proyecto	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<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>Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</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>	35.6 días	32.8 días	26.0 días	26.3 días	36.0 días	SI	137%	10%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>	5
<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>Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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))</p>	24.0 días	21.4 días	24.1 días	26.5 días	26.0 días	SI	98%	10%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (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> Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones Aplica Enfoque de Género: 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)	0 %	65 %	49 %	92 %	50 %	SI	184%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Resultados aplicación Encuesta y/o Instrumento de Opinión y medición	6

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-La entrada en vigencia de la Ley 20.599 del 21/06/2012 (Ley de Antenas) implicó que de las solicitudes ingresadas, los operadores ingresaran una gran cantidad de solicitudes para rectificar direcciones y coordenadas con el objeto validar su situación, de manera de adecuarse al nuevo ordenamiento legal. Como estas solicitudes son de fácil trámite, puesto que no requieren una evaluación técnica compleja, originaron una importante disminución de plazos, que derivó en un sobrecumplimiento de la meta establecida para este proceso. Adicional a esto, también influyó la recepción de solicitudes de radiodifusión por cambio de estudio o cambio de titular, cuya tramitación también es de fácil expedición, dado que no requieren de un estudio técnico de mayor complejidad.

2.-Durante el año 2012, se modificó parte del proceso de tramitación de servicios limitados, eliminando la etapa de revisión legal realizada por la División Jurídica a las solicitudes presentadas por personas naturales, manteniendo la revisión solo en la División Concesiones. Esto ha permitido disminuir el plazo promedio de tramitación en 3 días hábiles.

3.-Por la importancia y la envergadura del tema para el país y a las constantes situaciones de alarma en la población durante el 2012, la Autoridad decidió potenciar el proceso de fiscalización de la infraestructura crítica de telecomunicaciones de emergencia, con la finalidad de verificar la correcta aplicación por parte de las concesionarias respecto de las obligaciones y requisitos que les impone la Ley y su Reglamento para asegurar la continuidad del servicio de telecomunicaciones en condiciones de emergencia, comprobando la habilitación de los equipos electrónicos, existencia

de bancos de baterías, estanques de combustible, etc. a objeto de asegurar el cumplimiento de las horas de autonomía energética del sitio crítico. Lo anteriormente expuesto obedece a un esfuerzo adicional de la Institución, que fue logrado con los mismos recursos humanos y presupuestarios asignados a la Subsecretaría.

4.-El sobrecumplimiento de este indicador se explica por dos motivos: El primero dice relación con un aumento en el despliegue de los planes de conexiones de las 12 empresas adjudicatarias del concurso, que permitió adelantar las escuelas conectadas según el plan original; el segundo en función de lo señalado en el artículo 22 de las bases específicas del concurso permitió que el Consejo de Ministros del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, en sesión del 20/07/2012 aprobara el corrimiento de listas al 2do. Oferente de servicios en escuelas en donde el 1er. Oferente no tenía factibilidad técnica, lo que permitió aumentar la conectividad, que en la práctica significó adelantar conexión de escuelas, con la 2º empresa operadora.

5.-Se continúa con la mejora de las prácticas de trabajo, permitiendo un mayor ordenamiento, registro y asignación a los fiscalizadores, generando un patrón de respuesta a casos similares y una mayor eficiencia en la línea de trabajo. Esto se sustenta en acciones ejecutadas en el marco del rediseño de los procesos de fiscalización, preparatorios para la nueva institucionalidad de la Superintendencia de Telecomunicaciones. También la aplicación del modelo de autogestión en cada Macro Zona de Fiscalización, ha posibilitado mejorar su gestión en términos de disminuir los tiempos de respuesta a los ciudadanos de los territorios circunscritos. La operación de éstas, ha permitido definir adecuadamente y en forma anticipada las áreas fiscalizar, tanto en forma proactiva como preventiva, corrigiendo con mayor oportunidad y efectividad los problemas del sector que impactan en los usuarios. Para el 2012 en base a la nueva normativa vigente de telecomunicaciones, esta Subsecretaría estimaba un mayor nivel de ingreso.

6.-El 2012 se continuó aplicando la metodología del 2011 a la encuesta, focalizada en un modelo de calidad de los servicios de telecomunicaciones, los resultados responden a: Masivas campañas de difusión por medios de prensa radial, escrita, televisión, redes sociales, en atención a la entrada en vigencia y operación de importantes cambios regulatorios que han impactado directamente a los usuarios como las estrategias de negocio y operación de las empresas, destacando la puesta en marcha de la portabilidad fija y móvil en todo el país, el inicio del proceso de ampliación de numeración como paso previo a la eliminación de la larga distancia nacional, la presentación de resultados del modelo de competencia por calidad de servicio el cual consideró datos relevantes respecto al nivel de satisfacción de los usuarios, la puesta en servicio del Portal del Planes y Tarifas; lo que generó mayor información en los usuarios de sus derechos y capacidad de elección del servicio a utilizar en cuanto a calidad - precio.