

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

| | | | |
|-------------------|-----------------------------------------------|-----------------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES | PARTIDA | 19 |
| SERVICIO | SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES | CAPÍTULO | 02 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Efectivo 2013 | Meta 2013 | 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> | 91 días | 89 días | 75 días | 74 días | 133 días | SI | 178% | 5% | <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Ficha de reporte mensual del indicador extraído del Sistema de Gestión de Autorizaciones</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> | 26 días | 25 días | 22 días | 20 días | 21 días | SI | 105% | 10% | <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Ficha de reporte mensual del indicador extraído del Sistema de Gestión de Autorizaciones</p> | 2 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Efectivo 2013 | Meta 2013 | 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. | 34 % | 40 % | 45 % | 43 % | SI | 103% | 10% | <p><u>Reportes/Informes</u> Ficha de reporte mensual del indicador/Informe de Fiscalización.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Informe de canales de TV con apertura de nuevas transmisiones</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 % | n.c. | 13 % | 17 % | 15 % | SI | 113% | 15% | <p><u>Formularios/Fichas</u> Ficha de reporte mensual del indicador Informes de Fiscalización Departamento Fiscalización de Redes y Servicios y Departamento Análisis y Planificación</p> | 3 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Efectivo 2013 | Meta 2013 | Cumple Si-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| •Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. | <p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de estudiantes matriculados en establecimientos educacionales adjudicados por el "Proyecto Conectividad para la Educación" y conectados a internet banda ancha</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((N° de estudiantes, matriculados al 30 de junio de año t, de establecimientos educacionales adjudicados por el "Proyecto Conectividad para la Educación" y conectados a internet banda ancha al año t/N° de estudiantes, matriculados al 30 de junio de año t, de establecimientos educacionales adjudicados por el "Proyecto Conectividad para la Educación")*100)</p> | n.c. | 45 % | 0 % | 97 % | 98 % | SI | 99% | 20% | Formularios/Fichas Reporte de monitoreo mensual | |
| •Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura). | <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> | 33 días | 26 días | 26 días | 26 días | 30 días | SI | 113% | 15% | Formularios/Fichas Ficha de reporte mensual del indicador División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones | 4 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Efectivo 2013 | Meta 2013 | 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>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos Aplica Enfoque de Género: NO | ((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)) | 21 días | 24 días | 27 días | 22 días | 26 días | SI | 119% | 10% | <u>Formularios/Fichas</u> Ficha de reporte mensual del indicador División Fiscalización, Departamento Gestión de Reclamos | |
| •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) | 65 % | 49 % | 92 % | 93 % | 55 % | SI | 169% | 15% | <u>Reportes/Informes</u> Resultados aplicación Encuesta y/o Instrumento de Opinión y medición | 5 |

(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 dictación de la ley 20599 (Ley de Torres), publicada el año 2012 introdujo cambios que impactaron en los tramites asociados a los operadores de telecomunicaciones y a la gestión por Subtel. La ley promueve la colocalización de elementos radiantes en torres de otros concesionarios, cuyo reglamento permite realizarla a través de la dictación de resoluciones, proceso que requiere plazo menor a la dictación de decretos, exigible con el régimen legal anterior. Es así como, esta nueva reglamentación permitió impactar en la disminución de los tiempos de tramitación.
- 2.-Los datos efectivos obtenidos para servicios limitados han ido mejorando año a año producto del perfeccionamiento de los sistemas de apoyo administrativo y las aplicaciones de software tecnológico como el sistema de control de gestión ICS Telecom
- 3.-El sobrecumplimiento, se debe a la decisión de la Autoridad de potenciar el proceso de fiscalización de la infraestructura crítica especialmente en la zona sur del país, dado las características geográficas y potencial desarrollo, bajo la Ley N° 20.478, referida a la Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas del Sistema Público de Telecomunicaciones, que tiene por objeto, es asegurar la continuidad del servicio de telecomunicaciones en condiciones de emergencia, comprobando la habilitación de los equipos electrógenos, existencia de bancos de baterías, estanques de combustible, etc. a objeto de asegurar el cumplimiento de las horas de autonomía energética del sitio crítico.
- 4.-El sobrecumplimiento, se debe a las mejoras en las prácticas de trabajo en base a la experiencia adquirida, lo que permitió un mayor ordenamiento, generándose un patrón de respuesta a casos similares. Sumado a esto, el incremento en la descentralización de la gestión a regiones, en perfeccionar los sistemas de control en el cumplimiento de los plazos y en la generación de informes periódicos de gestión incluidos informes de gestión anuales; que permitieron optimizar los tiempos de respuesta.
- 5.-Desde el año 2012 se realizó un cambio de orden metodológico y de alcance a la encuesta de satisfacción de usuarios focalizándose en un modelo de calidad de los servicios de telecomunicaciones. El año 2013, se determinó la continuidad de esta metodología. Hitos relevantes que fundan lo anterior son la puesta en marcha de la portabilidad fija y móvil en todo el país, ampliación de numeración como paso previo a la eliminación de la larga distancia nacional, difusión de los resultados del modelo de competencia por calidad de servicio, respecto al nivel de satisfacción con los servicios de telecomunicaciones, la calidad de servicio de la red de telefonía móvil, los indicadores y velocidad de internet bajo los parámetros definidos en la ley de neutralidad de red, la implementación del Portal del Planes y Tarifas, etc. Cada una de las acciones antes indicadas tiene una masiva cobertura en diferentes medios de comunicación (en distintos horarios) así como en redes sociales alcanzado un alto porcentaje de la población nacional contribuyendo a disminuir las asimetrías de información impactando directamente a los usuarios otorgando mayor empoderamiento y conocimiento de sus derechos.