

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2015

<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	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
<p>•Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones, intermedios de telecomunicaciones y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados de telecomunicaciones, licencias de radioaficionados.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Promedio de días hábiles de trámite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>(Sumatoria días hábiles 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>	26.8 días	22.7 días	0.0 días	17.6 días	23.0 días	20.0 días	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Ficha de reporte mensual del indicador extraído del Sistema de Gestión de Autorizaciones</p>	1
<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 penetración de accesos de internet fijo y móvil respecto a la población del país</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Cantidad de accesos a internet fijos + accesos a internet móviles/Total de población del país )*100)</p>	0 %	41 %	49 %	0 %	50 %	55 %	5%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe mensual de todos los concesionarios de Telecomunicaciones en el STI</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
•Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de cumplimiento de hitos del proyecto Fibra Óptica Austral  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Nº de hitos ejecutados del proyecto Fibra Óptica Austral en el año t /Nº total de los hitos definidos en el proyecto Fibra Óptica Austral)*100)	0 %	n.m.	n.m.	n.m.	0 %	67 %	5%	<u>Reportes/Informes</u> Carta Gantt del Plan Nacional de Infraestructura de Telecomunicaciones aprobada por el Subsecretario Documentos que validen el cumplimiento de cada hito	3
•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	<u>Economía/Resultado Final</u>  Indice de Precio de un Plan básico de internet de 15 Megabit (\$USD)  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Precio año de medición del plan básico de internet de 15 Megabit/Precio año base del plan básico de internet de 15 Megabit )*100)	0 %	n.m.	n.m.	n.m.	100 %	98 %	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Communication Outlook OCDE. Forma previsorio a la emisión del informe se tomará el precio promedio de las principales operadoras del país.	4
•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	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t/Población total estimada del país al año t)*100)	34 %	40 %	45 %	48 %	46 %	55 %	5%	<u>Reportes/Informes</u> Ficha de reporte mensual del indicador/Informe de Fiscalización.  <u>Formularios/Fichas</u> Informe de canales de TV con apertura de nuevas transmisiones	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
<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 Desagregación por Sexo: 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>	n.c.	13 %	17 %	30 %	20 %	30 %	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Ficha de reporte mensual del indicador</p> <p>Informes de Fiscalización</p> <p>Departamento Fiscalización de Redes y Servicios y Departamento Análisis y Planificación</p>	6
<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 Desagregación por Sexo: 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 días	27 días	22 días	22 días	23 días	23 días	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Ficha de reporte mensual del indicador</p> <p>División Fiscalización, Departamento Gestión de Reclamos</p>	7
<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 Desagregación por Sexo: 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>	26 días	26 días	26 días	22 días	29 días	25 días	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Ficha de reporte mensual del indicador</p> <p>División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones</p>	8

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
<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>Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((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)</p>	49 %	92 %	93 %	91 %	75 %	90 %	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Resultados aplicación Encuesta y/o Instrumento de Opinión y medición</p>	9
<p>•Concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones, intermedios de telecomunicaciones y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados de telecomunicaciones, 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 Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>(Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t)</p>	89 días	75 días	74 días	107 días	120 días	100 días	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Ficha de reporte mensual del indicador extraído del Sistema de Gestión de Autorizaciones</p>	10

Notas:

1.-Los Servicios Limitados de Telecomunicaciones incluidos son los 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, que cumplen con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, y que no requieren de intervención de terceros a SUBTEL; y los Permisos de Televisión por Cable. No incluye el trámite de los servicio de televisión multicanal en la banda 2,6 GHz, servicios de televisión satelital, los permisos de carácter experimental (segmentos sin normativa) y las solicitudes con reparos.Los días hábiles de tramitación de cada permiso corresponde al periodo entre la fecha de ingreso a oficina de partes de la solicitud y la fecha establecida en el documento del cierre del proceso (Resolución).

2.-El calculo del indicador se realiza en base a la metodología OCDE

3.-EL objetivo del proyecto "Fibra Óptica Austral", pretende disminuir los índices de aislamiento en zonas extremas, fortaleciendo el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones en las regiones de Aysén y Magallanes, que asegure la continuidad y la calidad de los servicios, mediante el despliegue de fibra óptica nacional submarina entre Puerto Montt y Punta Arenas.Con la implementación de este proyecto, se espera lograr niveles de precio y de calidad similares a los de los mercados en que se registra competencia y promover la inversión privada en el sector.El proyecto pretende beneficiar a las regiones de Aysén, Los Lagos y Magallanes con una población potencial de 953.429 habitantes.El proyecto Fibra Óptica Austral (FOA), consiste en un tendido submarino de fibra óptica de una longitud 2.500 [km] aprox., tramo Puerto Montt - Punta Arenas, , considera la ejecución de los sgtes. hitos: 1) Elaboración de Bases del proyecto Fibra Óptica Austral (FOA) (febrero - abril 2015) 2) Visación de bases del concurso para el proyecto FOA CGR (marzo-abril 2015) 3) Llamado a concurso del proyecto FAO (mayo 2015)

- 4) Elaboración de propuesta por los oferentes (mayo-julio 2015)      5) Evaluación de ofertas y adjudicación (agosto 2015)      6) Elaboración de Decreto (septiembre 2015)      7) Visación Decreto CGR (octubre -noviembre 2015)      8) Publicación de Decreto por el Adjudicatario (diciembre 2015)      9) Recepción 1er avance del proyecto Fibra Óptica Austral (diciembre 2016)      10) Pago 1er avance (diciembre 2016)      11) Recepción de obra del proyecto (diciembre 2017)      12) Pago final (2017)

4.-Mbps Mega bits por segundo (Mbps) es un parámetro que refleja la tasa de transferencia de información de acceso a internet. Planes de 15 Mbps son planes cuya referencia ofrecida por el proveedor es de 15 Mega bits por segundo. En el estándar de la industria esta velocidad son en condiciones de best effort (mejor esfuerzo). Los planes de 15 Mbps actualmente tienen una representatividad del orden de 20% del mercado en los accesos fijos. En Chile existen numerosos planes (1Mbps, 4 Mbps, etc), sin embargo la OCDE publica para el 2014 solo planes de 15 Mbps, en consideración a que es la velocidad de acceso a Internet óptima para acceder a contenido multimedial (video de alta definición). Tomar otro precio de un plan diferente es posible pero ya no sería de una fuente externa ni comparativa con otros países. Se usa como referencia el año 2014, considerando que los últimos datos publicados por la OCDE, corresponden al año 2012. Este indicador tiene un sentido descendente, es decir, la caída de precio en términos porcentuales, significa que el servicio de internet es más asequible a la población. La referencia es USD 3,86 por Mbps el 2014 a 3,80 Mbps el 2015. Se mide en dólares solo para efectos comparativos.

5.-El concepto de TV digital de libre recepción con señal oficial, no considera la señal digital a través de los canales de cable o satélite (TV pagada). La cobertura de las ciudades y población es potencial, debido a que las transmisiones van a abarcar gran parte de la extensión de la ciudad, por lo que puede que aún queden lugares de sombra. Para calcular el numerador del indicador se multiplica el total de la población por un factor de cobertura estimado (este factor se calcula en base a la potencia del transmisor, su ubicación geográfica respecto de la ciudad y las características geográficas, y se verifica con las mediciones de cobertura efectuadas una vez puesto en marcha el servicio). Se considera en la medición los permisos oficiales (con ley promulgada), los permisos experimentales que corresponde a los canales que no poseen concesión y los permisos demostrativos que corresponden a los canales actuales con concesión. El número de la población estimada por ciudad se obtiene a partir de las proyecciones de población por ciudad entregadas por el INE.

6.-La fiscalización de la infraestructura crítica Nivel I (corresponde a la infraestructura de telecomunicaciones fija y móvil definida como estratégica), es la realización de la visita inspectiva correspondiente, el llenado del formulario respectivo, la elaboración del informe técnico de fiscalización y el envío del oficio de observaciones y/o cargo a la empresa, según sea el caso. Todo lo anterior, en virtud del Decreto Supremo N° 60 de 2012, que aprueba el Reglamento para la Interoperación y Difusión de la Mensajería de Alerta, Declaración y Resguardo de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones e Información sobre Fallas significativas en los Sistemas de Telecomunicaciones, bajo la Ley N° 20.478, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas del Sistema Público de Telecomunicaciones. El rol de esta Subsecretaría es fiscalizar la correcta aplicación por parte de las concesionarias de la Ley N° 20.478 y su Reglamento, respecto de las obligaciones y requisitos que les impone para asegurar la continuidad del servicio de telecomunicaciones en condiciones de emergencia, mediante la planificación y ejecución de fiscalizaciones aleatorias de los sitios críticos, comprobando la habilitación o grado de avance en el sitio, de los equipos electrógenos, bancos de baterías, estanques de combustible, según corresponda, para asegurar el cumplimiento de las horas de autonomía energética del sitio crítico. La SUBTEL emitió las Res. Exentas que definen la Infraestructura Crítica de telecomunicaciones para operadores de telefonía fija y móvil: Res. Exentas N°s: 3.141, 3.142, 3.143, 3.144, 3.145, 3.146, 3.147, 3.148, 3.149, 3.150, 3.151, 3.152, 3.153, 3.154, todas del 12 de Junio de 2012, con un total de 850 puntos bajo el concepto de infraestructura crítica. Estas Res. constituyen la declaración oficial de la infraestructura crítica Nivel I la cual corresponde a sitios estratégicos, distribuidos en todo el país, cuya principal característica es la autonomía de energía de respaldo de 48 horas, condición que permite la continuidad de los servicios de telecomunicaciones (telefonía fija y móvil) frente a situaciones de emergencia.

7.-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. Se estima que la meta comprometida puede ser cumplida siempre y cuando la cantidad de Reclamos con insistencia ingresados durante el año 2015, no supere los 15.000 reclamos. Esto se debe a que la capacidad actual, respecto a la dotación del Departamento Gestión de Reclamos, no permite gestionar una mayor cantidad de resoluciones u obtener mejores tiempos de resolución.

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 del año t, asociadas a la operación de servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, radiodifusión televisiva, servicios limitados, nuevas tecnologías y proyectos subsidiados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Asimismo considera las denuncias sobre temáticas de alto impacto para la ciudadanía tales como: ley de antenas, ley de radios comunitarias, radios operando en condición de ilegal, portabilidad numérica fija y móvil, neutralidad de red (calidad de servicio de internet), operación de proyectos subsidiados a través del FDT, reglamentaciones asociadas a la legislación de emergencia y reconstrucción asociadas a la infraestructura crítica de telecomunicaciones, operación del sistema de alerta de emergencia, etc. 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 son estándares. Muchas requieren 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.

9.-Los datos para validar este indicador se obtendrán a partir de la aplicación de una encuesta (s) de satisfacción de usuarios del año t y/o de Instrumentos de Opinión, desarrollado por un ente externo a Subtel, que permitan levantar información bajo una pregunta asistida respecto del conocimiento, de al menos uno, de los derechos y deberes de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

10.-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 que sancionó el acto administrativo, estableciendo la medición en días laborares (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, se consideran los trámites normales para cada servicio. Trámites normales son aquellos que cumplen con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones y cuentan con toda la información necesaria del proceso, esto es que no requieren de intervención de terceros a Subtel, ni análisis especiales, ejemplo: extractos rectificatorios, oposiciones, procedimientos de cargos o medidas precautorias, presentación ante los tribunales de justicia, solicitudes que requieran rectificación y/o republicación de extractos, solicitudes que incorporen complemento durante la tramitación, solicitudes que consideren instalación de estaciones base en un emplazamiento común, solicitudes que requieran de un análisis de propagación radioeléctrica, etc. Se entiende por Servicios Públicos: destinados a satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de la comunidad en general, diseñados para interconectarse con otros servicios públicos de telecomunicaciones. Servicios Intermedios: 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. Este indicador incluye las solicitudes que ingresen por la Ley 20599, de torres.