

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

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 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	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>	88 días	87 días	91 días	89 días	85 días	SI	95%	10%	<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>	
<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 días	25 días	26 días	25 días	25 días	SI	101%	10%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Concesiones, Dpto. de Servicios Públicos</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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 fecha de corte de cada actualización.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de paquetes de estadísticas de los segmentos de servicios de telecomunicaciones publicadas en el año t en la página web de SUBTEL en el trimestre siguiente a la fecha de corte de cada actualización /N° 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>	n.m.	0 %	100 %	100 %	100 %	SI	100%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Correo electrónico del Depto. de Desarrollo Tecnológico informando a la Unidad responsable 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>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital Aplica Enfoque de Género: NO	((Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t/Población total estimada del país al año t)*100)	n.c.	n.c.	n.c.	34 %	44 %	NO	77%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Fiscalización	1
•Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	<u>Calidad/Resultado Intermedio</u> Tasa de reconversión de TV Digital por hogar Aplica Enfoque de Género: 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)	n.c.	n.c.	n.m.	12 %	5 %	SI	249%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Encuesta Casen.Proyección estadística del N° de hogares Subtel.Estadística de la Industria.	2
•Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de establecimientos educacionales subvencionados conectados a Banda Ancha beneficiados por el "Proyecto Conectividad Escuelas" Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de establecimientos educacionales subvencionados conectados a banda ancha al año t/Número total de establecimientos educacionales subvencionados en el país al año t)*100)	n.c.	n.c.	n.c.	45 %	70 %	NO	64%	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Reporte de monitoreo mensual	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	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 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.c.	n.m.	93 %	86 %	SI	108%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Estadística de población con disponibilidad de servicio en localidades asociadas al proyecto	4
•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 denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría Aplica Enfoque de Género: NO	(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)	44 días	36 días	33 días	26 días	36 días	SI	138%	15%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Fiscalización del Mercado de las Telecomunicaciones	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	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))	32 días	24 días	21 días	24 días	26 días	SI	106%	10%	Formularios/Fichas Informe Mensual de Gestión de Subtel, División Fiscalización, Departamento Atención de Consumidores	6
•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)	58 %	0 %	65 %	49 %	50 %	SI	98%	10%	Reportes/Informes Resultados aplicación Encuesta y/o Instrumento de Opinión y medición	

(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	85%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	15%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-La meta no fue cumplida debido a los sgtes. factores:La no aprobación de la Ley de TVD (definido como supuesto del indicador), ha motivado que los canales no inviertan en expandir las señales demostrativas a otras ciudades, por no tener claridad del marco jurídico para implementar la TVD de libre recepción.Frente a este escenario, Subtel ha impulsado con suma urgencia durante el año 2011 la tramitación de este proyecto según se detalla de Oficio Subtel N°281 del 12 de enero de 2012.Por otra parte, se retrasó para el 2012 el proyecto el gobierno Japonés que contemplaba la entrega de 2 estaciones de transmisión para las regiones, a raíz del terremoto y tsunami de Japón en Marzo de 2011.

2.-La meta se cumplió por sobre lo establecido, por los siguientes motivos:El trabajo que se realizó con retail impulsó la publicidad del logo TVD, lo cual produjo incrementó las ventas de equipos TV con sintonizador digital integrado.Los precios de los equipos TV con sintonizador digital integrado disminuyeron en un 40% aproximadamente, lo que motivó que los consumidores renovaran sus equipos en forma anticipada, aprovechando las ofertas comerciales

3.-El no cumplimiento se debe a los siguientes distintos factores externos:- La dictación de una proposición normativa emanada del Tribunal de la Libre Competencia (TDLC) y dirigida al Presidente, en la que se solicitaba modificar la Ley General de Telecomunicaciones en lo que dice relación a incorporar el modelo de subsidio a la demanda.- A partir del año 2011, todas las bases generales y específicas de los concursos del FDT y sus modificaciones, deben ser tomadas de razón por la Contraloría General de la República, que implica un aumento en los plazos entre el llamado a concurso y la publicación de las bases.- Por último, al adjudicarse la primera parte del concurso Conectividad EES (operadores), los establecimientos (o sus sostenedores) debían confirmar la oferta adjudicada para los efectos de su posterior instalación y acceso a internet, lo que debía concretarse ingresando al sitio web de Enlaces- Ministerio de Educación. Lo anterior generó demoras en la aceptación del beneficio por parte de los EES

4.-El desistimiento de la empresa ?INVERCA? en el año 2009, obligó a Subtel concordar con la nueva empresa Entel la realización del despliegue del proyecto ?Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación?, mayor a lo programado alcanzando no solo las 1.046 localidades sino que anticipando 128, llegando a un total de 1.174. Dicho logro responde a los objetivos planteados en materia de emergencia y reconstrucción del sistema de Telecomunicaciones a raíz del terremoto de febrero 2010, lo cual implicó doblegar los esfuerzos de coordinación en las mesas de trabajo entre esta Subsecretaría, la empresa y los actores regionales (municipalidades, gobiernos regionales, para agilizar el despliegue en las localidades afectadas, especialmente en las Regiones de O'Higgins, Maule y Bio Bio).Es así como la población asociada a las localidades que a la fecha cuentan con recepción de obras, alcanza a 2.916.000 aprox. superando en poco más de 592 mil habitantes a lo estimado para el año 2011.

5.-El sobrecumplimiento se debe a acciones ejecutadas en el marco del rediseño de los procesos de fiscalización que permitió identificar puntos críticos y definir medidas de operación correctivas dentro de las cuales está la implementación del proceso de autogestión de trámites en las Macro Zonas Regionales de Subtel con sede en Antofagasta, La Serena, Concepción y Puerto Montt que impactó en la disminución de tiempos de tramitación. Esta nueva práctica permitió que a partir del año 2011 las regiones ejecuten actividades que hasta el año 2010 se desarrollaban sólo en el nivel central, entre las que destacan: Ejecutar de forma local la planificación operativa de solicitudes de fiscalización (denuncias, recepciones de obras, fiscalizaciones varias, etc.); Generar las respectivas órdenes de trabajo internas; Definir la asignación de cometidos, verificar la disponibilidad de fiscalizadores y Asignar los equipos e instrumentos para efectuar la fiscalización requerida, dando celeridad los tiempos de atención

6.-El sobrecumplimiento se debe a la condición de estandarización del proceso de atención y resolución de reclamos tanto en el back y front office permitió dar respuesta oportuna a los usuarios evitando un impacto significativo en el tiempo de tramitación. Lo anterior, se vio reforzado con la certificación del proceso durante el año 2011, bajo Norma ISO 9001, situación que ha permitido normalizar los procedimientos de trabajo generando instancias concretas de mejora continua. Finalmente, es importante señalar que pese a que el tiempo de tramitación del año 2011 está casi dos puntos por debajo de la meta, este corresponde a un valor promedio de tramitación a nivel nacional. Al analizar las series regionales es posible observar situaciones donde el tiempo promedio de tramitación de algunas regiones está casi en el límite de la meta condición que se origina por casos reclamados que requieren de mayor análisis por su naturaleza y complejidad de resolución.