

**Misión:** Brindar a nuestros usuarios y clientes, la difusión de las señales de radio, televisión y servicios asociados con la calidad requerida.

**Visión:** Ser una organización moderna y ágil, con trabajadores capacitados, sanos, motivados y con sólidos valores, que satisface las necesidades de sus usuarios y clientes, mediante la evaluación y mejora permanente de los servicios y la infraestructura tecnológica.

**Objeto Social:**

- Brindar servicios de transmisión de señales de radiodifusión y televisión; y la conducción y distribución de señales de audio y video
- Actuar como proveedor nacional e internacional de servicios de radiocomunicaciones móviles por satélite, incluyendo la comercialización de equipos asociados a estos

---

**Cartera de Productos**

- Transmisión de señales de radio por Amplitud Modulada (AM)
- Transmisión de señales de radio por Frecuencia Modulada (FM)
- Transmisión de señales de Televisión (TV).
- Servicio de Arrendamiento y Facilidades Técnicas
- Servicios de instalación, montaje y desmontaje del sistema de radiación

**Amplitud Modulada (AM)**

Es el modo más antiguo de transmisión de voz y el estándar usado entre las emisoras de radio en Onda Larga, Media y Corta. Como su nombre lo indica este método de modulación utiliza la amplitud de onda para "transportar" el audio. La señal generada por el transmisor (portadora) es mezclada con la señal de audio que se desea emitir haciendo variar la amplitud de las ondas de la portadora, mientras la frecuencia de ciclos se mantiene constante. La banda de frecuencia de las emisoras comerciales de AM abarca alrededor de los 500 Khz. hasta los 1600 Khz.

**Frecuencia Modulada (FM)**

Es el modo utilizado por las emisoras en VHF, Canales de TV y muchos "transceptores" portátiles ("walkie-talkie", "handy", telefonía inalámbrica). Modular en FM es variar la frecuencia de la portadora al "ritmo" de la información (audio), lo cual significa que en una señal de FM, la amplitud y la fase de la señal permanecen constantes y la frecuencia cambia en función de los cambios de amplitud y frecuencia

de la señal que se desea transmitir. La banda de frecuencia de las emisoras comerciales de FM abarca alrededor de los 88 Mhz. hasta los 108 Mhz.

### **Procedimiento de establecimiento de quejas o reclamos.**

Una vez que se recibe la queja mediante el número habilitado, por mediación del gobierno, prensa escrita, o por correo tradicional se determina el tipo de respuesta que lleva y el procedimiento a seguir. En el caso de que la respuesta no sea momentánea se gestiona la queja y se registra, donde el comercial y el jefe de mantenimiento acuerdan la forma de tramitarla en dependencia de la complejidad de la misma.

La respuesta a la queja puede ser por mediación del servicio telefónico o visita personalizada. El tiempo establecido para darle respuesta a la queja es de 30 días.

---

### **Indicadores de calidad de los servicios.**

El servicio de radiodifusión, sonora y de televisión, es estatal y no comercializado, esencial para llevar la información, la educación y el entretenimiento a toda la sociedad. Su realización depende del esfuerzo y la gestión coordinada de un grupo de entidades especializadas para el cumplimiento de las normas técnicas y operacionales pertinentes, por lo que se hace necesario conocer y evaluar la calidad integral del servicio a la población y desde el punto de vista del televidente o radioyente.

Los Indicadores de calidad del servicio de radiodifusión en Onda Corta, Onda Media, Frecuencia Modulada y Televisión (Analógica y Digital) se relacionan a continuación definidos en dos grupos, los definidos en la Resolución 175 del 2013 del Ministerio de Comunicaciones, que se emiten a la Dirección de Regulaciones y Normas, y los Indicadores propios de la Empresa Radiocuba.

### **Indicadores Res. 175/2013 MINCOM**

- Disponibilidad del servicio (DS)
- Fiabilidad de la red (FR)
- Tiempo de interrupción más largo (TIML)
- Tiempo promedio de duración de la interrupción (TPDI)
- Tiempo promedio de aparición de la interrupción (TPAI)
- Tiempo de degradación más largo (TDML)
- Tiempo promedio de duración de la degradación (TPDD)
- Tiempo promedio de aparición de la degradación (TPAD)

## **Indicadores propios de Radiocuba.**

*Indicadores que se emiten a estadísticas:*

- Disponibilidad Técnica en los equipos de trasmisión de Radio y TV
- Confiabilidad del servicio
- Producción en horas

*Otros Indicadores de calidad normados en Radiocuba:*

- Demora promedio en restablecer el servicio
- Disponibilidad Técnica del servicio de Neutralización (TAPE)
- Producción en Horas