

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

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

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	55.00	6
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30.00	4
Total		100.00	13

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 55.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados	(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	26 % [(315 /1212)*100]		20.00	1
2	Porcentaje reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo.	(N° de reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo igual o inferior a 23 días hábiles/N° de reclamos con insistencia resueltos durante el año t) *100	60 % [(19718 /32865)*100]		15.00	2
3	Cobertura de Fiscalización en el año t	(N° de unidades/entidades fiscalizadas en el año t/N° total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t)*100		X	5.00	3
4	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	(N° de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t/N° total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t)*100		X	5.00	4
5	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(4 /4)*100]		5.00	
6	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) *100	48 % [(55 /114)*100]		5.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$	100 % [[1964124 /1964124] *100]		5.00	5
2	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	5.00	
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	18 % [(4135371122 /22974284012) *100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámite de autorizaciones de nuevas concesiones y modificaciones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora.	Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de tramites de concesiones otorgadas en el año t	147 días [156114 /1062]		5.00	6
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	31 días [981088 /31648]		10.00	7
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos en año t}) * 100$	85 % [(31209 /36716) *100]		10.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	$(\text{N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t} / \text{N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1}) * 100$	52 % [(13 /25) *100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	6
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	55	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	13	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicio, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución, la Subsecretaría de Telecomunicaciones no cuenta con la disponibilidad presupuestaria para realizar la Encuesta en los términos y requisitos solicitados
Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.

Notas:

- 1 Se entiende por sitio crítico nivel I como: ?aquella infraestructura de telecomunicaciones de la estación base, con todos sus componentes y equipamiento técnico, asociado a telefonía fija, telefonía móvil y fibra óptica que deben mantener una autonomía energética de 48 horas?. Un punto de sitio crítico contiene equipos , torres y antenas ubicados en la estación base. 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. La SUBTEL emitió las Res. Exentas que definen la Infraestructura Crítica de telecomunicaciones para operadores de telefonía fija y móvil, fibra óptica e internet (ISP, NAP-PITS): 1.433, 1.434, 1.435, 1.436, 1.437, 1.438, 1.439, 1.440, 1.441, 1.442, 1.443, 1.444, 1.445, 1.446, 1.447, 1.448, 1.449, 1.450, 1.451, 1.452, 1.453, 1454, 1.455, 1.456, 1.457, todas del año 2016 dando un total de 1.212 puntos bajo el concepto de infraestructura crítica Nivel 1. Estas Resoluciones Exentas constituyen la nueva declaración oficial de la infraestructura crítica Nivel I la cual corresponde a sitios estratégicos, distribuidos en todo el país.
- 2 Para efectos de cálculo, este indicador considerará el total de reclamos con insistencia (RCI) ingresados a Subtel y resueltos al año t.
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 (mediante Resolución Exenta). Por tanto, el tiempo de tramitación es la diferencia entre la fecha de la Resolución Exenta del Reclamo y la fecha de ingreso del reclamo, en días hábiles, colocada por la Oficina de Partes del Subtel. Los datos estarán registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos.
- 3 La Subsecretaría de Telecomunicaciones, en virtud de la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones y el Decreto N° 1.762 del año 197, debe fiscalizar los servicios de telecomunicaciones del país, controlando el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas pertinentes.
Se considera el total instalaciones de servicios de telecomunicaciones autorizadas de acuerdo a lo que mandata ley, que corresponde a: servicio público de telefonía móvil (antenas de telefonía móvil - voz y datos), el servicio de radiodifusión sonora de libre recepción (radios AM, FM, MC, RC y OC), el servicio de radiodifusión televisiva de libre recepción y los servicios limitados de telecomunicaciones.
Lo anterior corresponde a 39.324 instalaciones de servicios de telecomunicaciones. El proceso de fiscalización de cobertura comprometido implicará: la realización de la visita inspectiva y/o monitoreo remoto correspondiente y la elaboración del informe técnico de fiscalización.
- 4 Para efectos de cálculo, este indicador considerará el total de radioemisoras de la Región Metropolitana monitoreadas de forma remota, a través del Sistema de Monitoreo Automático del Espectro de Subtel. En base a los resultados, se identificarán aquellas radioemisoras que presenten algún incumplimiento de la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones y el Decreto N° 1.762 del año 1977, condición que se les notificará a través de oficio indicando plazo para subsanar la observación detectada. Se entenderá como hallazgo resuelto cuando una vez ingresada la respuesta de la concesionaria, se ejecute un nuevo monitoreo remoto a objeto de verificar si la observación ha sido corregida.
El proceso de fiscalización comprometido implicará: el monitoreo remoto a través de un centro de monitoreo, una estación móvil y las cuatro estaciones fijas instaladas en la Región Metropolitana, el oficio solicitando subsanar la observación y el informe técnico y oficio que da cuenta que la observación se encuentra corregida. Esta información quedará registrada en el Sistema de Gestión de Fiscalización (SGF)
- 5 Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
- 6 El indicador mide el tiempo promedio de tramitación y el tiempo corresponde a la diferencia entre la fecha del decreto autorizador y la fecha de ingreso de la solicitud a Oficina de Partes de Subtel en días hábiles; considerando el total de trámites de autorizaciones de otorgamiento, modificación de concesión de servicios públicos e intermedios y modificación de radiodifusión sonora a través de Decreto, excluyendo los procesos concursales, procesos judicializados, con presentaciones ante el Poder Judicial y aquellas solicitudes que tengan estudios de propagación electromagnética
- 7 Este indicador considerará el trámite de ?Reclamo contra una empresa de telecomunicaciones (segunda instancia)? y para efectos de cálculo medirá el total de reclamos con insistencia (RCI) ingresados a Subtel y resueltos al año t (incluye los reclamos ingresados a través de la OIRS). 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 (mediante Resolución Exenta). Por tanto, el tiempo de tramitación es la diferencia entre la fecha de la Resolución Exenta del Reclamo y la fecha de ingreso del reclamo, en días corridos, colocada por la Oficina de Partes del Subtel. Los datos estarán registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos. El indicador considerara los reclamos pendientes del año 2018.