

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

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	36.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	19.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45.00	4
Total		100.00	10

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 36.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados	$(N^{\circ} \text{ de sitios de infraestructura crítica fiscalizados en el año } t / N^{\circ} \text{ total de sitios de infraestructura crítica definida por Subtel hasta el } t-1) * 100$	28 % [[351 /1253) *100]		15.00	1
2	Porcentaje reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo.	$(N^{\circ} \text{ de reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo igual o inferior a 23 días hábiles} / N^{\circ} \text{ de reclamos con insistencia resueltos durante el año } t) * 100$	87 % [[41102 /47244) *100]		16.00	2
3	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$	12.5 % [[1.0 /8.0) *100]		5.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 19.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t$		X	7.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t) * 100$	135.00 % [[2034809550.00 /1507266333.00) *100]		6.00	

3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	62.5 % [(15.0 /24.0)*100]		6.00	
---	------------------------------------	---	-------------------------------	--	------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

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	143 días [109824 /768]		17.00	3
2	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	50.00 % [(363.00 /726.00)*100]		11.00	
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	92.50 % [(55500.00 /60000.00)*100]		10.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	91.67 % [(22.00 /24.00)*100]		7.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	1

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Capacitación a funcionarias/os de la Subsecretaría de Telecomunicaciones en materia de género nivel básico o avanzado. Objetivos: 1. Aumentar el número de funcionarios y funcionarias, capacitados/as en temáticas de género, nivel básico, en la Subsecretaría de Telecomunicaciones. 2. Continuar y avanzar en el proceso de formación y sensibilización mínima en esta materia, en SUBTEL. Acciones 1. Se realizarán capacitaciones sobre contenidos básicos de género en formato virtual, para que asista la mayor cantidad de funcionarios y funcionarias de la institución. 2. Estará dirigida al personal que no haya participado anteriormente en capacitaciones en materias de género, nivel básico, aportando de esta forma a avanzar en la transversalización del enfoque de género en la gestión pública. 3. La capacitación tendrá una duración mínima de 8 horas 4. Las capacitaciones serán incorporadas en el Plan Anual de Capacitación 2021, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	La Subsecretaría de Telecomunicaciones se compromete con el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2021, no obstante el indicador Índice de Eficiencia Energética, se compromete acotado dado que se debe identificar a más tardar en marzo del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma gestionaenergía.

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. Para efecto del cálculo del denominador se considerará el total de sitios de infraestructura crítica nivel I vigentes al año t-1 que asciende a 1.212 sitios. No obstante por reglamento en junio del año 2020 la Subtel deberá actualizar la base de sitios de infraestructura crítica nivel I y en la eventualidad que implique un aumento en el denominador, estos serán considerando para el cálculo en el año 2021 y siguientes.
- 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. El indicador considerara los reclamos con insistencia pendientes del año 2019.
- 3 El indicador mide el tiempo promedio de tramitación y el tiempo corresponde a la diferencia entre la fecha del decreto autorizatorio 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