

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

| | | | |
|------------|---|----------|----|
| 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 | 46.00 | 5 |
| Objetivo 2 | 2.- Eficiencia Institucional | 15.00 | 3 |
| Objetivo 3 | 3.- Calidad de Servicio | 39.00 | 5 |
| Total | | 100.00 | 13 |

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 46.00%)

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta 2020 / Mide | Ponderador | Nota |
|----|---|---|----------------------------------|------------|------|
| 1 | Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados | $(N^{\circ} \text{ de sitios de infraestructura crítica fiscalizados en el año } t / N^{\circ} \text{ total de sitios de infraestructura crítica definida por Subtel hasta el } t-1) * 100$ | 27 % [[327 / 1212] * 100] | 15.00 | 1 |
| 2 | Porcentaje reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo. | $(N^{\circ} \text{ de reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo igual o inferior a 23 días hábiles} / N^{\circ} \text{ de reclamos con insistencia resueltos durante el año } t) * 100$ | 84 % [[31997 / 38092] * 100] | 16.00 | 2 |
| 3 | Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t | $(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año } t / N^{\circ} \text{ total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año } t) * 100$ | Mide | 5.00 | 3 |
| 4 | Cobertura de Fiscalización en el año t | $(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año } t / N^{\circ} \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año } t) * 100$ | Mide | 5.00 | 4 |
| 5 | Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t | $(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año } t \text{ implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año } t / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año } t \text{ seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$ | 100 % [[5 / 5] * 100] | 5.00 | |

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta 2020 / Mide | Ponderador | Nota |
|----|---|---|---|------------|------|
| 1 | Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t | $(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año } t / \text{Total de gastos ejecutados en el año } t) * 100$ | 30.00 % [[19789454.00 / 65964847.00] * 100] | 5.00 | |
| 2 | 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 | $(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año } t / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año } t) * 100$ | Mide | 5.00 | |

| | | | | | |
|---|----------------------------------|---|------|------|--|
| 3 | Índice de eficiencia energética. | Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t | Mide | 5.00 | |
|---|----------------------------------|---|------|------|--|

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 39.00%)

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta 2020 / 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 | 145 días [145000 /1000] | 7.00 | 5 |
| 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 | 31.00 días [1005144.00 /32424.00] | 10.00 | 6 |
| 3 | 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 | 40.00 % [(260.00 /650.00)*100] | 7.00 | |
| 4 | 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 | 89.00 % [(30606.00 /34389.00)*100] | 10.00 | |
| 5 | 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 | 70.83 % [(17.00 /24.00)*100] | 5.00 | |

Compromisos Indicadores Transversales

| Sistema | Nombre Indicador Transversal | N° de Compromisos |
|------------------------|--|-------------------|
| Equidad de Género | Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t | 5 |
| Trámites Digitalizados | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t | 17 |

Modificación de Contenido Programa Marco

| Objetivo | Indicador/Sistema | Modificación |
|----------|-------------------|--------------|
|----------|-------------------|--------------|

Notas:

- 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 La Subsecretaría de Telecomunicaciones, en virtud de la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones y el Decreto N° 1.762 del año 1977, debe fiscalizar los servicios de telecomunicaciones del país, controlando el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas pertinentes que se desprenden de dicha ley. El total de instalaciones de servicios de telecomunicaciones autorizadas de acuerdo a lo que mandata la ley corresponde a servicios públicos, servicios intermedios, servicio de radiodifusión sonora de libre recepción, el servicio de radiodifusión televisiva y los servicios limitados de telecomunicaciones.
En base a los resultados de las fiscalizaciones realizadas, se identificarán aquellas instalaciones que presenten algún incumplimiento a la Ley, condición que se notificará a través de oficio indicando plazo para subsanar la observación detectada, según corresponda.
Cabe señalar que dada la cantidad de instalaciones de servicios de telecomunicaciones autorizados a lo largo del país, que incluyen lugares apartados y de difícil acceso, la Subsecretaría de Telecomunicaciones actualmente no cuenta con la capacidad suficiente (tanto en recursos presupuestario como de personal fiscalizador) para realizar una segunda inspección de seguimiento en terreno, que le permita verificar que se ha corregido el incumplimiento, por lo que se entenderá como hallazgo resuelto cuando una vez ingresada la respuesta de la concesionaria, su verificación se realice remotamente en aquellos servicios de telecomunicaciones donde la Subsecretaria disponga de un centro de monitoreo.
- 4 La Subsecretaría de Telecomunicaciones, en virtud de la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones y el Decreto N° 1.762 del año 1977, 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: servicios públicos, servicios intermedios, servicio de radiodifusión sonora de libre recepción, el servicio de radiodifusión televisiva y los servicios limitados de telecomunicaciones.
Lo anterior corresponde a 40.166 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.
- 5 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
- 6 El trámite corresponde al producto N°4 del FA1 Resolución de los reclamos, identificado en el RNT código 100580000 como Reclamo contra una empresa de telecomunicaciones (segunda instancia). Para efectos de cálculo medirá 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 finalización, es a partir de la fecha de notificación al usuario de la Resolución Exenta a través de correo postal y/o correo electrónico. Por tanto, el tiempo de tramitación es la diferencia entre la fecha de la notificación 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 2019.