

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION (PMG) RESULTADOS AÑO 2016

INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado meta año 2016 (*)	Meta año 2016 (*)	Numerador y denominador efectivo año 2016	Resultado efectivo año 2016	Avance respecto a meta año 2016	Medio de verificación	Nota técnica y Justificación de incumplimiento (si corresponde)
1	Porcentaje de la población en el país con acceso gratuito a Zonas WiFi ChileGob	(Población del país con acceso a Zonas WiFi al año t/Población objetivo del programa Zonas WiFi ChileGob)*100	%	7460380 /11405850	65.4%	7.832.947/11.405.850	68.70%	105.05%	Formularios/Fichas Ficha de reporte de Seguimiento y Explotación del Proyecto	La población objetivo del programa Zonas WiFi ChileGob, corresponde al total de la población de las localidades a beneficia. El número de la población de las localidades por comuna beneficiadas, se obtiene a partir de los datos del Censo 2002. El Proyecto y las Zonas WiFi adjudicadas deben cumplir con las siguientes condiciones para entrar en operación: Que los decretos de Concesión de servicio público de transmisión de datos estén totalmente tramitados (con toma de toma de razón a la Controlaría General de la República y publicación en el Diario Oficial), para iniciar el despliegue del proyecto. La adjudicataria cumple con los plazos y entrega de las etapas establecidas en las bases de concurso y con recepción de obras conforme, junto con la entrega en forma y tiempo de los Reportes Mensuales del comportamiento del Servicio, establecidas en las bases específicas del concurso.

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado meta año 2016 (*)	Meta año 2016 (*)	Numerador y denominador efectivo año 2016	Resultado efectivo año 2016	Avance respecto a meta año 2016	Medio de verificación	Nota técnica y Justificación de incumplimiento (si corresponde)
2	Promedio de días hábiles de trámite de permisos de servicios limitados de telecomunicaciones	Sumatoria días hábiles 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	Días	16100/700	23 días	9.590/530	18 días	127.07 %	Formularios/Fichas Ficha de reporte mensual del indicador extraído del Sistema de Gestión de Autorizaciones	Los Servicios Limitados de Telecomunicaciones incluidos son los destinados a satisfacer necesidades específicas de telecomunicaciones de determinadas empresas, entidades o personas previamente convenidas con éstas, las cuales no podrá dar acceso a tráfico desde o hacia los usuarios de las redes públicas de telecomunicaciones, que cumplen con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, y que no requieren de intervención de terceros a SUBTEL; y los Permisos de Televisión por Cable. No incluye el trámite de los servicio de televisión multicanal en la banda 2,6 GHz, servicios de televisión satelital, los permisos de carácter experimental (segmentos sin normativa) y las solicitudes con reparos. Los días hábiles de tramitación de cada permiso corresponde al periodo entre la fecha de ingreso a oficina de partes de la solicitud y la fecha establecida en el documento del cierre del proceso (Resolución).

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado meta año 2016 (*)	Meta año 2016 (*)	Numerador y denominador efectivo año 2016	Resultado efectivo año 2016	Avance respecto a meta año 2016	Medio de verificación	Nota técnica y Justificación de incumplimiento (si corresponde)
3	Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados	$(N^{\circ} \text{ de sitios de infraestructura crítica fiscalizados en el año } t / N^{\circ} \text{ total de sitios de infraestructura crítica definida por Subtel hasta el } t-1) * 100$	%	281/852	33%	297/852	35%	106.06%	Formularios/Fichas Ficha de reporte mensual del indicador Informes de Fiscalización Departamento Operaciones	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: 3.141, 3.142, 3.143, 3.144, 3.145, 3.146, 3.147, 3.148, 3.149, 3.150, 3.151, 3.152, 3.153, 3.154, todas del año 2012 y las Resoluciones N°690, 4.305 y 4.510 del año 2013 dando un total de 852 puntos bajo el concepto de infraestructura crítica Nivel 1. Estas Resoluciones Exentas constituyen la declaración oficial de la infraestructura crítica Nivel I la cual corresponde a sitios estratégicos, distribuidos en todo el país.

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado meta año 2016 (*)	Meta año 2016 (*)	Numerador y denominador efectivo año 2016	Resultado efectivo año 2016	Avance respecto a meta año 2016	Medio de verificación	Nota técnica y Justificación de incumplimiento (si corresponde)
4	Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia realizados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos	(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)	días	348362/15146	23 días	414434/22523	18 días hábiles.	127.78%.	<u>Formularios/Fichas</u> Ficha de reporte mensual del indicador División Fiscalización, Departamento Gestión de Reclamos. Sistema de Gestión de Reclamos	Un reclamo con insistencia corresponde al derecho de los usuarios de telefonía móvil de presentar su reclamo ante Subtel, luego de haber presentado el reclamo (primera instancia) ante la respectiva compañía telefónica y no haber recibido una respuesta satisfactoria. La norma que regula este procedimiento es el Reglamento Sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones DS 194 de 20/11/2012. 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. Por tanto, el tiempo de tramitación es la diferencia entre la fecha de la Resolución del Reclamo y la fecha de ingreso del reclamo, en días hábiles, colocada por la Oficina de Partes del Subtel. Datos registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos.
5	Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría	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	Días	13500/540	25 días	11423/ 513	22 días hábiles	113.64 %.	<u>Formularios/Fichas</u> Ficha de reporte mensual del indicador División Fiscalización, Departamento Operaciones y Depto. Análisis y Planificación. Sistema de Gestión de Fiscalización	Para efectos de cálculo, este indicador considerará el universo de denuncias ingresadas de forma presencial y por Oficina de Partes de Subtel entre los meses de enero a diciembre del año t, asociadas a la operación de servicios públicos, intermedios, radiodifusión sonora, radiodifusión televisiva, servicios limitados, nuevas tecnologías y proyectos subsidiados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Asimismo considera las denuncias sobre temáticas de alto impacto para la ciudadanía tales como: ley de antenas, ley de radios comunitarias, radios operando en condición de ilegal,, neutralidad de red (calidad

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado meta año 2016 (*)	Meta año 2016 (*)	Numerador y denominador efectivo año 2016	Resultado efectivo año 2016	Avance respecto a meta año 2016	Medio de verificación	Nota técnica y Justificación de incumplimiento (si corresponde)
		resueltas en el año t								de servicio de internet y velocidad mínima garantizada), operación de proyectos subsidiados a través del FDT, reglamentaciones asociadas a la legislación de emergencia y reconstrucción asociadas a la infraestructura crítica de telecomunicaciones, operación del sistema de alerta de emergencia, etc. Los tiempos de ingreso y egreso se miden en días hábiles según las fechas registradas en la Oficina de Partes de Subtel a los documentos de entrada y salida respectivamente. El procesamiento, investigación y resolución de las denuncias, no es estándar; y según el nivel de complejidad requiere diferentes niveles de análisis, estudio técnico y legal e incluso de la externalización de búsqueda de solución, pudiendo requerir mayor plazos.
6	Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones con conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones	$(N^{\circ} \text{ de personas encuestadas que conocen al menos uno de sus derechos en materia de telecomunicaciones en el año } t / N^{\circ} \text{ total de personas encuestadas en el año } t) * 100$	%	12604/13700	92 %	0%	0%	0%	<u>Reportes/Informes Resultados</u> aplicación Encuesta y/o Instrumento de Opinión y medición	Los datos para validar este indicador se obtendrán a partir de la aplicación de una encuesta (s) de satisfacción de usuarios del año t y/o de Instrumentos de Opinión, desarrollado por un ente externo a Subtel, que permitan levantar información bajo una pregunta asistida respecto del conocimiento, de al menos uno, de los derechos y deberes de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. El objetivo general del estudio es medir cuantitativamente el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de telefonía móvil, internet móvil, televisión de pago y del servicio de internet residencial, por cada una de las compañías proveedoras y cuya muestra calculada sea estadísticamente confiable y

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado meta año 2016 (*)	Meta año 2016 (*)	Numerador y denominador efectivo año 2016	Resultado efectivo año 2016	Avance respecto a meta año 2016	Medio de verificación	Nota técnica y Justificación de incumplimiento (si corresponde)
										<p>representativa a nivel nacional y regional(aprox 14 mil encuestados), de manera que los datos recolectados permitan obtener conclusiones válidas y generar un proceso de comparación o benchmarking entre las mismas empresas.</p> <p><u>JUSTIFICACIÓN DE NO CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR</u></p> <p><i>El organismo validador externo no pudo verificar con el medio de verificación presentado, los valores informados por el servicio. En el medio de verificación "Informe Resultado Encuesta.pdf", no fue posible obtener las cifras efectivas de las variables que conforman su fórmula de cálculo. Sólo se indica el porcentaje de la población que tiene conocimiento de al menos uno de sus derechos y deberes en materias de telecomunicaciones, pero no el detalle de los valores de numerador y denominador informados por el servicio en la aplicación web de Dipres.</i></p>
7	Tiempo promedio de trámite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión	Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de concesiones otorgadas en el año t	días	82151/727	113 días	38.772/357	109 días	103.67%	Formularios/Fichas Ficha de reporte mensual del indicador extraído del Sistema de Gestión de Autorizaciones	La medición de los tiempos promedios de trámite se efectúa considerando la totalidad de las solicitudes asociadas a cada servicio cuyo trámite concluyó en un determinado mes. Se establece el tiempo promedio considerando como fecha de ingreso el de la solicitud que genera el inicio del trámite respectivo y como fecha de egreso aquella del respectivo decreto que sancionó el acto administrativo, estableciendo la medición en días laborares (lunes a viernes). Este indicador considera el

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado meta año 2016 (*)	Meta año 2016 (*)	Numerador y denominador efectivo año 2016	Resultado efectivo año 2016	Avance respecto a meta año 2016	Medio de verificación	Nota técnica y Justificación de incumplimiento (si corresponde)
	sonora									trámite de concesiones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y las modificaciones de concesiones de servicios de radiodifusión sonora. En los procesos referidos al trámite de concesiones, se consideran los trámites normales para cada servicio. Trámites normales son aquellos que cumplen con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones y cuentan con toda la información necesaria del proceso, esto es que no requieren de intervención de terceros a Subtel, ni análisis especiales, ejemplo: extractos rectificatorios, oposiciones, procedimientos de cargos o medidas precautorias, presentación ante los tribunales de justicia, solicitudes que requieran rectificación y/o republicación de extractos, solicitudes que incorporen complemento durante la tramitación, solicitudes que consideren instalación de estaciones base en un emplazamiento común, solicitudes que requieran de un análisis de propagación radioeléctrica, etc.

Nota:

(*): Los valores señalados en las columnas "Numerador y denominador estimado meta año 2016" y "Meta año 2016", se han obtenido mediante estimaciones de series de datos sobre desempeños históricos logrados y en función de las variables específicas que componen cada tipo de indicador. En caso de producirse desviaciones al comparar el resultado del valor efectivo del indicador y su meta estimada, estas no afectan el cumplimiento del mismo.

INDICADORES TRANSVERSALES 2016

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado meta año 2016 (*)	Meta año 2016 (*)	Numerador y denominador efectivo año 2016(**)	Resultado efectivo año 2016 (**)	Avance respecto a meta año 2016	Medio de verificación	Nota técnica
1	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t.	(N° de actividades de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100 %	%	No aplica	No aplica	(4/4)	100%	No aplica	Reporte Sistema Informático de Capacitación del Sector Público (Sispubli) www.sispubli.cl , administrado por la Dirección Nacional del Servicio Civil.	No aplica
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100 %	%	No aplica	No aplica	(0/254)	0%	No aplica	Registro de Accidentes del trabajo y Enfermedades Profesionales de la Institución, o registros que mantienen los organismo administradores del seguro de la ley N°16.744.-	No aplica
3	Porcentajes de Licitaciones sin oferentes en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%	No aplica	No aplica	(1/28)	3.57%	No aplica	Los datos que alimentan el indicador serán extraídos de las bases del sistema de Chile compra. El resultado del indicador será calculado y dispuesto por la dirección Chile compra.	No aplica

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado meta año 2016 (*)	Meta año 2016 (*)	Numerador y denominador efectivo año 2016(**)	Resultado efectivo año 2016 (**)	Avance respecto a meta año 2016	Medio de verificación	Nota técnica
4	Porcentajes de tramites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de tramites del año t-1	N° de trámites identificados en el catastro de trámites digitalizados al año t/ N° total de trámites identificados en catastro de trámites a diciembre de t-1	%	No aplica	No aplica	(9/31)	29.03%	No aplica	Informe de levantamiento de trámites de la institución, indicando el nivel de digitalización para cada uno de ellos. Dicho informe debe ser coincidente con los trámites identificados en el catastro de trámites a diciembre del 2014. 2. URL del trámite	No aplica
5	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t / N° Total de controles establecidos en la Norma NChISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) *100	%	No aplica	No aplica	(21/114)	18.00%	No aplica	Norma NCh-ISO 27001, listado de controles de seguridad de la información; 2. informe de cumplimiento del plan de seguridad de la información que fundamenta los controles de seguridad implementada y las razones de los no implementados, aprobados por el jefe de servicios e informado a las redes de expertos respectiva, al 31 de diciembre del 2015,	No aplica

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado meta año 2016 (*)	Meta año 2016 (*)	Numerador y denominador efectivo año 2016(**)	Resultado efectivo año 2016 (**)	Avance respecto a meta año 2016	Medio de verificación	Nota técnica
6	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	%	No aplica	No aplica	(179/496)	36.08%	No aplica	Planilla Excel exportable de Sistema Electrónico para la Recepción y Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SGS) o planilla anual de reporte de Estados y días de tramitación, que cuente con, al menos, los siguientes campos: Folio - Fecha de Inicio - Fecha de Respuesta (Fecha de Finalización)- Cantidad de días tramites. o informe ejecutivo de gestión mensual que incorpore esta información	No aplica
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t- 1) * 100	%	No aplica	No aplica	(0/13)	0%	No aplica	Resolución exenta con el Plan de Seguimiento de Auditoría, 2. Certificado de revisión del Plan de Seguimiento de Auditoría del CAIGG, 3. Certificado emitido por el CAIGG que informa grado de cumplimiento de los compromisos implementados.	No aplica

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado meta año 2016 (*)	Meta año 2016 (*)	Numerador y denominador efectivo año 2016(**)	Resultado efectivo año 2016 (**)	Avance respecto a meta año 2016	Medio de verificación	Nota técnica
8	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/ Números de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo	%	No aplica	No aplica	(1/2)	50.00%	No aplica	I. Resolución exenta con el Programa de Trabajo Año t aprobado por el Jefe Superior del Servicio a más tardar en diciembre del año t-1; 2. Certificado de revisión de Programa de Trabajo Año t emitido por el Servicio Nacional de la Mujer; 3. Certificado emitido por el servicio nacional de la mujer que informa grado de cumplimiento de entrega correcta de resultados finales de las medidas de género comprometidas	En el programa de trabajo se detallarán el (los) indicador(es) a medir. Para la medida “desagregar gastos por sexo”, en el programa de trabajo se deberá definir el alcance, detallando en que sistemas de información, estadísticas y estudios aplicará en año 2016. Se entenderá por capacitación en género a los cursos, programas formativos y talleres cuyos objetivos se orientan a transferir conocimientos y estrategias metodológicas para disminuir y/o eliminar inequidades, brechas y barreras de género asociadas al desarrollo de competencias laborales para una mejor provisión de productos y servicios de la institución. b) La institución deberá justificar la/s actividad/es de capacitación al momento de presentar el programa de trabajo a revisión de Subsecretaría de Mujer y la Equidad de género apoyado en un diagnóstico de brechas al respecto. C) Las actividades de capacitación que

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado meta año 2016 (*)	Meta año 2016 (*)	Numerador y denominador efectivo año 2016(**)	Resultado efectivo año 2016 (**)	Avance respecto a meta año 2016	Medio de verificación	<i>Nota técnica</i>
										se comprometan deberán estar incluidas en su Plan Anual de Capacitación.

Nota:

(*): Los valores señalados en las columnas “Numerador y denominador estimado meta año 2016” y “Meta año 2016”, se han obtenido mediante estimaciones de series de datos sobre desempeños históricos logrados y en función de las variables específicas que componen cada tipo de indicador. En caso de producirse desviaciones al comparar el resultado del valor efectivo del indicador y su meta estimada, estas no afectan el cumplimiento del mismo.

(**): Los valores señalados en las columnas “Numerador y denominador efectivo año 2016” y “resultados efectivo 2016”, se han obtenido de Plantilla “Publicación web Ind transversales obj 2 Pmg2016” de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.