



INFORME FINAL DE CUMPLIMIENTO DE METAS

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE GESTIÓN

Santiago, 02 de Marzo 2018

INDICE

INDICADORES DE DESEMPEÑO COLECTIVO LNT	03
EQUIPO DE TRABAJO: FISCALIZACIÓN	04
EQUIPO DE TRABAJO: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE RECLAMOS	06
EQUIPO DE TRABAJO: CONCESIONES AUTORIZACIONES	07
EQUIPO DE TRABAJO: FONDO DE DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES	08
EQUIPO DE TRABAJO: POLÍTICA REGULATORIA Y ESTUDIOS	09
EQUIPO DE TRABAJO: JURÍDICA	11
EQUIPO DE TRABAJO: GESTIÓN DOCUMENTAL	13
EQUIPO DE TRABAJO: FINANCIERO CONTABLE	14
EQUIPO DE TRABAJO: GESTIÓN DE PERSONAS	16
EQUIPO DE TRABAJO: DESARROLLO TECNOLÓGICO	17
EQUIPO DE TRABAJO: GABINETE	18

INDICADORES DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017-LNT.

Se establecieron 46 metas e indicadores de desempeño colectivo para el periodo 2017, distribuidas en 11 equipos de trabajo a cargo de sus respectivas divisiones, el avance de los indicadores de cada equipo de trabajo es el siguiente:




	Equipos de trabajo	Metas/Indicadores	% Cumplimiento 2017
1	FISCALIZACIÓN	Estableció 6 metas, todas cumplidas.	100%
2	GESTIÓN DE RECLAMOS	Estableció 5 metas, todas cumplidas.	100%
3	CONCESIONES	Estableció 3 metas, todas cumplidas.	100%
4	GERENCIA DEL FDT	Estableció 4 metas, todas cumplidas.	100%
5	POLÍTICA REGULATORIA Y ESTUDIOS	Estableció 4 metas, todas cumplidas.	100%
6	JURÍDICA	Estableció 5 metas, todas cumplidas.	100%
7	GESTIÓN DOCUMENTAL	Estableció 3 metas, todas cumplidas.	100%
8	FINANCIERO CONTABLE	Estableció 5 metas, 4 cumplidas y 1 parcialmente cumplida.	96%
9	GESTIÓN DE PERSONAS	Estableció 3 metas, todas cumplidas.	100%
10	DESARROLLO TECNOLÓGICO	Estableció 4 metas, todas cumplidas.	100%
11	GABINETE	Estableció 4 metas, 1 cumplida y 3 parcialmente cumplida..	76,5%




El presente informe recoge las observaciones emitidas por la Auditoría Ministerial asociado al equipo Gabinete, mediante Ord. N°89-1388 de fecha 02 de marzo 2018, específicamente para los siguientes indicadores:

- 1) Número de Informes de seguimiento de los compromisos emanados de informes de auditoría (Interna y de Contraloría General de la República)
- 2) Porcentaje de cumplimiento de informes y/o reportes de auditoría del plan anual 2017 (objetivos gubernamentales, ministeriales e institucionales).

INDICADORES DE DESEMPEÑO COLECTIVO – LNT

DIVISIÓN: FISCALIZACIÓN
Equipo de Trabajo: Fiscalización

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2017	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	Pond	Resul Final	Categ. Riesgo
1.-Porcentaje de Recepciones de Obras de proyectos adjudicados a través de Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) ejecutadas.	Recepcionar dentro del plazo legal de 30 días hábiles, el 100% de las solicitudes de Recepción de Obras de proyectos adjudicados a través de Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) ingresadas entre enero y octubre de 2017.	(N° de Recepciones de Obras de proyectos adjudicados a través de Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) ejecutadas dentro del plazo legal/ (N° Recepciones de Obras de proyectos adjudicados a través de Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) ingresadas entre enero y octubre de 2017)*100	Meta Cumplida A la fecha ingresaron y se ejecutaron en plazo 14 solicitudes de RXO del FDT asociadas al proyecto WIFI, Representando un cumplimiento de 100%.	14 / 14	100,0%	100%	100,0%	15%	15%	
2.-Porcentaje de Recepciones de Obras del Servicio Público de Telefonía Móvil en la Banda de los 700 MHz.	Recepcionar dentro del plazo legal de 30 días hábiles, el 20% de las solicitudes de Recepción de Obras del Servicio Público de Telefonía Móvil en la Banda de los 700 MHz, ingresada entre enero y octubre de 2017.	(N° de Recepciones de Obras del Servicio Público de Telefonía Móvil en la Banda de los 700 MHz ejecutadas dentro del plazo legal/ (N° de solicitudes de Recepciones de Obras del Servicio Público de Telefonía Móvil, en la Banda de los 700 MHz ingresadas entre enero y octubre de 2017)*100.	Meta Cumplida A la fecha se han recepcionado 1.108 de 1.108 solicitudes ingresadas (asociados a RXO del Servicio Público de Telefonía Móvil en la Banda de los 700 MHz de localidades obligatorias). Representando un sobre -cumplimiento de 500%.	1108/1110	99,82%	20%	499,1%	15%	15%	
3.-Porcentaje de cumplimiento del total de actividades consideradas en los programas de fiscalización preventiva, establecidos en el plan de fiscalización 2017 aprobado por el Sr. Subsecretario de Telecomunicaciones.	Ejecutar el 95% de las actividades consideradas en los programas de fiscalización preventiva incorporados en el plan de fiscalización 2017 aprobado por el Sr. Subsecretario de Telecomunicaciones.	(N° de actividades ejecutadas consideradas en los programas de fiscalización preventiva ejecutadas/N° total de actividades consideradas en los programas de fiscalización preventiva establecidas en el plan de fiscalización 2017)*100	Meta Cumplida A la fecha se ha cumplido con las 55 actividades, durante el mes se cumplieron con 4 actividades de los siguientes programas (Programa n°2 (act2), n°3 (act.3), n°4 (act. Diciembre) y N°8 (act. 2)) Representando un sobre-cumplimiento de 105.3%.	55/55	100,0%	95%	105,3%	20%	20%	

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2017	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	Pond	Resul Final	Categ. Riesgo
4.-Porcentaje y tiempo de resolución de denuncias ingresadas en el 2017.	Resolver el 80% de las denuncias ingresadas al 24/11/2017; en un tiempo promedio de 24 días hábiles; y el 95% de las denuncias resueltas en un tiempo individual no superior a 90 días hábiles.	$1/2 * 24 / TP * ((DR / TD)) / 0,8 + 1/2 * ((DR90 / TD)) / 0,95$ DONDE: DR: Denuncias resueltas TD: Total de Denuncias ingresadas al 23/11/2017. DR90: total de denuncias resueltas en menos de 90 días hábiles TP: tiempo promedio de resolución de denuncias NOTAS: Si $DR / TD > 0,8$, entonces $DR / TD = 0,8$ para efectos del cálculo. Si $DR90 / TD > 0,95$, entonces $DR90 / TD = 0,95$ para efectos del cálculo. Si $TP < 24$, entonces el cociente $24 / TP = 1$, es decir, se considera $TP = 24$ para efectos del cálculo.	Meta Cumplida A la fecha se ha ingresado un total de 600 denuncias, de ellas 600 se encuentran resueltas en un tiempo promedio de 22.92 días hábiles y todas se han resuelto en un tiempo individual inferior a 90 días hábiles. Representando un sobre -cumplimiento de 120.5%. El denominador del presente indicador (TD) considerará las primeras 600 denuncias ingresadas hasta el 24/11/2017".	$\frac{600}{600}$ Y $\frac{13.753}{600}$	100,0%	95%	120,5%	15%	15%	
5.-Tiempo promedio de solicitudes de Certificación de Equipos.	Atender en el año 2017 las solicitudes de Certificación de Equipos en un tiempo promedio de 10 días hábiles	(Sumatoria de tiempos de tramitación de solicitudes de Certificación de Equipos /N° de solicitudes de Certificación de Equipos tramitadas durante el año 2017).	(Sumatoria de tiempos de tramitación de solicitudes de Certificación de Equipos /N° de solicitudes de Certificación de Equipos tramitadas durante el año 2017). Representando un sobre-cumplimiento de 154.8%	8094/1253	6,5 Dias	10%	154,8%	20%	20%	
6.-Porcentaje de sitios de Infraestructura Crítica Nivel I para abordar situaciones de emergencia fiscalizados.	Fiscalizar el 24% de sitios de Infraestructura Crítica Nivel I definidos por Subtel al 31/12/2016	(N° de sitios de Infraestructura Crítica Nivel I fiscalizados en el año 2017/N° total de sitios de Infraestructura Crítica Nivel I, definida por Subtel hasta 31/12/2016)*100.	Meta Cumplida A la fecha han fiscalizado 24.75% de 1.212 (300 sitios fiscalizados) sitios de Infraestructura Crítica Nivel I definidas por Subtel. Representando un cumplimiento de 103.1%	300/1212	24,8%	24%	103,1%	15%	15%	
Cumplimiento Efectivo									100%	




DIVISIÓN: FISCALIZACIÓN

Equipo de Trabajo: Gestión de Reclamos





INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2017	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/ Meta	Pond	Resul Final	Categ. Riesgo
1.-Porcentaje de resolución de reclamos con insistencia ingresados el año 2017 y pendientes del 2016.	Resolver durante el año 2017 el 100% de los reclamos (RCI) ingresados hasta el 31/10/2017 y resolver al 28/02/2017 los reclamos con insistencia ingresados y no resueltos en el año 2016.	$(N^{\circ} \text{ de reclamos resueltos al } 31/12/2017) / (N^{\circ} \text{ de reclamos pendientes del año 2016 y total de reclamos ingresados entre enero y octubre 2017}) \times 100.$	Meta Cumplida A la fecha han ingresado y se han resuelto 27.706 reclamos (3.017 pendientes de tramitación del año 2016 y 24.689 RCI propios del año 2017). Representando un cumplimiento de 100%	27706/27706	100%	100%	100%	20%	20%	
2.-Porcentaje de resolución de recursos de reposición 2017.	Resolver hasta el 31/12/2017 el 100% de los recursos de reposición ingresados entre el 01/01/2017 y el 31/10/2017.	$(N^{\circ} \text{ de reposiciones resueltas al } 31/12/2017) / (N^{\circ} \text{ de reposiciones ingresadas entre enero y octubre 2017}) \times 100.$	Meta Cumplida A la fecha han ingresado y tramitados 405 resoluciones de recursos de Reposición. Representando un cumplimiento de 100%	405/405	100%	100%	100%	20%	20%	
3.-Tiempo promedio de resolución de reclamos con insistencia.	Resolver en el año 2017, los reclamos con insistencia en un tiempo promedio de 32 días corridos.	(Sumatoria de tiempos de tramitación de reclamos con insistencia resueltos en días corridos / N° de reclamos con insistencia resueltos durante el año 2017).	Meta Cumplida A la fecha se han resuelto un total de 27.823 RCI del año en un tiempo promedio de 26.46 días corridos. Representando un sobre-cumplimiento 120.9%.	736186/27823	26,5 días	33%	100%	20%	20%	
4.-Porcentaje de traslados de reclamos RCI y RSI en el año 2017.	Trasladar (oficiar) al 31/12/2017 el 100% de los reclamos RCI y RSI ingresados entre el 01/01/2017 y el 30/11/2017 y realizar el traslado de los RCI y RSI en un tiempo promedio no superior a 6 días corridos.	1.- (N° de reclamos RCI y RSI oficiados hasta el 31/12/2017/N° total de reclamos ingresados entre enero y noviembre de 2017) x 100 2.- (Sumatoria de tiempos de traslado de los RCI y RSI/ N° total de reclamos RCI y RSI trasladados).	Meta Cumplida A la fecha han ingresado y trasladados 47.382 RCI y RSI en un tiempo promedio de 3.78 días corridos. Representando un cumplimiento de un 100%	1.-179240/47382 Y 2.-47382/47382	100%	100%	100%	20%	20%	
5.-Difundir y capacitar acerca de los derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones.	Difundir y capacitar acerca de los derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones, durante el año 2017, a 2.100 personas (líderes de opinión, dirigentes vecinales, ejecutivos de atención de otros servicios públicos y público en general), para que puedan orientar a ciudadanos en materia de telecomunicaciones.	$(N^{\circ} \text{ de personas capacitadas durante el año 2017}) / (2.100 \text{ personas}) \times 100.$	Meta Cumplida A la fecha se ha capacitado a un total de 2.620 usuarios, de un total de 2.100 personas programadas para el año 2017. Representando un cumplimiento de 124.76% respecto a la meta programada.	2620/2100	124,8%	100%	125%	20%	20%	
Cumplimiento Efectivo									100%	

DIVISIÓN: CONCESIONES




Equipo de Trabajo: Concesiones

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2017	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	Pond	Resul Final	Categ. Riesgo
1.- Tiempo máximo de tramitación de modificación de concesión de radiodifusión sonora.	Tramitar el 70% de las solicitudes de modificación de concesión de radiodifusión sonora, ingresadas al 30.09.2017, en un tiempo máximo de 100 días hábiles.	(N° de solicitudes tramitadas en un tiempo máximo de 100 días hábiles/N° total de solicitudes. Solicitudes ingresadas al 30/09/2017)*100.	Meta Cumplida A la fecha han ingresado y tramitado en plazo 62 solicitudes de modificación de concesión de radiodifusión sonora. Representando un sobre-cumplimiento 142.9%	62/62	100,0%	70%	142,86%	35%	35%	
2.-Tiempo máximo de tramitación de solicitudes de permisos de servicios limitados	Tramitar el 90% de las solicitudes de permisos de servicios limitados. Ingresadas al 30/11/2017 en un tiempo máximo de 22 días hábiles.	(N° de solicitudes tramitadas en un tiempo máximo de 22 días hábiles/N° total de solicitudes ingresadas al 30/11/2017 que se traducen en Resoluciones.	Meta Cumplida A la fecha se han tramitado 444 permisos de servicios limitados de 445 solicitudes ingresadas representando avance efectivo de 99.78%. Representando un sobre -cumplimiento con respecto 110.9%.	444/445	99,78%	90%	110,87%	35%	35%	
3. Tiempo máximo de tramitación de solicitudes de Informes Técnicos del CNTV a proyectos técnicos de concesiones de televisión analógica para su migración a concesiones de televisión digital y de nuevos concursos de televisión digital.	Evaluar técnicamente el 100% de los proyectos técnicos contenidos en las solicitudes de migración de concesiones de televisión analógica y de nuevos concursos de televisión digital presentadas ante el CNTV e ingresadas en esta Subsecretaría entre el 01/01/2017 y el 30/10/2017, en un tiempo máximo de 30 días hábiles.	(N° de proyectos evaluados en plazo/ N° Total de proyectos técnicos contenidos en las solicitudes de migración y nuevos concursos de televisión digital ingresadas por el CNTV en la Subtel al 30/10/2017)*100.	Meta Cumplida A la fecha han ingresado y tramitados 163 solicitudes (43 de proyectos técnicos de migración y 120 solicitudes de concursos ingresadas por el CNTV a la Subtel), en un tiempo máximo de 30 días hábiles. Representando un cumplimiento 100%.	163/163	100,0%	100%	100,00%	30%	30%	
Cumplimiento Efectivo									100%	

DIVISIÓN: GERENCIA DEL FONDO DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES
Equipo de Trabajo: Gerencia del Fondo Desarrollo de las Telecomunicaciones




INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2017	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	Pond	Resul Final	Categ. Riesgo
1.-Porcentaje de respuesta en plazo a requerimientos ingresados por Oficina de Partes y registrados en el Sistema Documental del FDT	Responder el 90% de los requerimientos ingresados al 30/11/2017 por Oficina de Partes y registrados en el Sistema Documental del FDT, en un plazo de 17 días hábiles.	(N° de respuestas de requerimientos en el plazo definido/N° total de requerimientos ingresados al 30/11/2017 por Oficina de Partes y registradas en el Sistema Documental del FDT) *100	Meta Cumplida A la fecha han ingresado y respondidas en plazo un total de 62 requerimientos de conectividad e información de proyectos FDT lo que representa un 100%. Representando un cumplimiento de 111.14%.	62/62	100,0%	90%	111,11%	25%	25%	
2.-Porcentaje de informes trimestrales emitidos y enviados a las Autoridades (Subsecretario, Gabinete Ministro MTT, Seremitt y Macrozonas) en el plazo definido.	Enviar a las Autoridades (Subsecretario, Gabinete Ministro MTT) el 100% los informes trimestrales sobre el estado de avance de los proyectos del FDT, los primeros 5 días hábiles siguientes de terminado el trimestre.	(Total de informes trimestrales emitidos y enviados sobre el estado de avance de los proyectos del FDT, enviados en el plazo/Total de informes trimestrales sobre el estado de avance de los proyectos del FDT)*100	Meta Cumplida A la fecha se enviaron a las Autoridades 64 informes definidos. Representando un cumplimiento de 100%.	64/64	100,0%	100%	100,00%	25%	25%	
3.-Porcentaje de visaciones Técnico Jurídicas, a los Decretos que otorga Concesión o su modificación, de los proyectos adjudicados por FDT, en coordinación con el Depto. de Ingeniería, en el plazo definido.	Visar el 95% de los Decretos de Concesión o su modificación, en el marco de los de los proyectos adjudicados por el FDT, en un plazo de 18 días hábiles y el 5% restante en 30 días hábiles.	(N° de Decretos visados que otorgan o modifican una Concesión en plazo definido/N° Decretos que otorgan o modifican una concesión ingresados al FDT para visación al 30/11/2017)*100	Meta Cumplida A la fecha han ingresado y respondido en el plazo de 18 días hábiles 28 decretos de concesiones. Representando un cumplimiento de 105.3%.	28/28	100,0%	100%	100%	25%	25%	
4.-Porcentaje de informes Trimestrales sobre acceso y uso de Zonas WiFi ChileGob en operación, emitidos y enviados en Plazo.	Emitir y enviar a la División Fiscalización y a Unidad de Comunicaciones de Gabinete el 100% de los Informes Trimestrales sobre acceso y uso de zonas WiFi ChileGob en operación, el último día hábil del mes siguiente finalizado el trimestre.	(Total de informes trimestrales emitidos y enviados en el plazo/Total de informes trimestrales programados en el año)*100	Meta Cumplida A la fecha se han enviado 8 informes trimestrales de un total de 8 comprometidos para el año, sobre acceso y uso de Zonas WiFi ChileGob en operación. Representando un cumplimiento de 100%.	8/8	100,0%	100%	100,00%	25%	25%	
Cumplimiento Efectivo									100%	



DIVISIÓN: POLITICA REGULATORIA Y ESTUDIOS
Equipo de Trabajo: Política Regulatoria y Estudios

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2017	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	Pond	Resul Final	Categ. Riesgo
1.-Porcentaje de notificaciones a las concesionarias de los Informes de Objeciones y Contraproposiciones de acuerdo a fecha máximas definidas en los Calendarios de los procesos tarifarios.	Notificar a las concesionarias el 100% de los Informes de Objeciones y Contraproposiciones de acuerdo a fecha máximas definidas en los Calendarios de los procesos tarifarios.	(N° de notificaciones de Informes de Objeciones y Contraproposiciones según fecha máximas definidas en los calendarios de los Procesos Tarifarios en el año 2017/ N° de notificaciones de Informes de Objeciones y Contraproposiciones establecidos en fechas máximas definidas en los calendarios de los Procesos Tarifarios en el año 2017)*100	Meta Cumplida A la fecha se ha notificado a través de correo electrónico según calendario el Informes de Objeciones y Contraproposiciones de la empresa VTR. Representado un avance de 100%.	1/1	100,0%	100%	100%	25%	25%	
2.-Porcentaje de propuestas de normas técnicas y reglamentos modificados y/o elaborados enviadas al Sr. Subsecretario para su aprobación, según plan regulatorio aprobado para el año 2017	Enviar el 100% de las propuestas de normas técnicas y reglamentos modificados y/o elaborados al Sr. Subsecretario de acuerdo al plan regulatorio aprobado.	(N° de propuestas de normas técnicas y reglamentos modificados y/o elaborados enviadas al Sr. Subsecretario para su aprobación/ N° total de propuestas de normas técnicas y reglamentos modificados y/o elaborados definidas de acuerdo al plan regulatorio aprobado)*100	Meta Cumplida A la fecha se han aprobado 6 propuestas de borradores de normas técnicas y/o reglamentos revisado según de un total de 6 acuerdo a la programación del plan. 1.-Propuesta de modificación de decreto N°510 2.-Propuesta de Proyecto Ley de modificación Tarifaria 3.-Propuesta de actualización de resolución N°755 4.-Propuesta de modificación de Decreto N°379. 5.-Propuesta de norma técnica que regula la libre elección. 6.-Propuesta de Plan de gestión y mantención de redes de planta externa de telecomunicaciones.	6/6	100,0%	100%	100%	25%	25%	
3.-Porcentaje de preparación de series estadísticas trimestrales del sector telecomunicaciones enviadas al Sr. Subsecretario para su aprobación dentro de los plazos programados	Cumplir con el 100% de la preparación y envío al Sr. Subsecretario, para la aprobación de series estadísticas trimestrales del sector telecomunicaciones dentro de los plazos programados.	(Número de series estadísticas trimestrales del sector telecomunicaciones enviadas al Sr. Subsecretario para su aprobación/ Total de series estadísticas trimestrales del sector telecomunicaciones programadas)*100	Meta Cumplida A la fecha se han preparado 32 series estadísticas de un total de 32 de acuerdo a la programación del plan. Representado un avance de 100%.	32/32	100,0%	100%	100%	25%	25%	




INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2017	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	Pond	Resul Final	Categ. Riesgo
4.-Porcentaje de cumplimiento del plan de estudios regulatorios aprobado por el Sr. Subsecretario para el año 2017.	Ejecutar el 90% del plan de estudios regulatorios aprobado por el Sr. Subsecretario en plazo.	(Número de estudios ejecutados en plazo/Total de estudios planificados en el año 2017)*100	Meta Cumplida A la fecha se ha ejecutado los 4 estudios planificados correspondientes a la presentación de la "Octava Encuesta de Acceso, Usos y Usuarios de Internet, Elaboración y preparación de bases, al Levantamiento sobre Centros de Intercambio de Tráfico y a la propuesta de Gobernanza. Representado un sobre cumplimiento de 111.1%.	4/4	100,0%	90%	111.1%	25%	25%	
Cumplimiento Efectivo									100%	

DIVISIÓN: JURÍDICA
Equipo de Trabajo: Jurídica





INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2017	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	Pond	Resul Final	Categ. Riesgo
1.-Porcentaje de pronunciamientos jurídicos respondidos a usuarios internos y externos dentro del plazo.	Responder durante el año 2017 el 100% de los pronunciamientos jurídicos solicitados por usuarios externos dentro de 10 días hábiles y de 8 días hábiles para los usuarios internos.	(N° pronunciamientos jurídicos respondidos a usuarios externos e internos en el plazo establecido/N° pronunciamientos jurídicos ingresados de usuarios externos e internos en el año t)*100.	Meta Cumplida A la fecha han ingresado 22 pronunciamiento jurídicos, 22 fueron respondidos en plazo (19 a usuarios internos y 3 a usuario externo). Representando un cumplimiento 100%.	22/22	100,0%	100%	100,00%	20%	20%	
2.-Porcentaje de la revisión jurídica de los informes técnicos emanados de la División Fiscalización por eventual infracción a la normativa dentro de los 14 días hábiles de ingresados a la División.	Cumplir en un plazo de 14 días hábiles con el 100% de la revisión jurídica de los informes técnicos emanados de la División Fiscalización por eventual infracción a la normativa ingresados al 30/09/2017.	(N° de proposiciones de formulación de cargo a Gabinete y memo a la División Fiscalización en el plazo/N° informes técnicos emanados de la División Fiscalización por eventual infracción a la normativa ingresados al 30/09/2017)*100	Meta Cumplida A la fecha han ingresado 241 informes Técnicos de la división de Fiscalización, de los cuales se revisaron y se formularon 241 cargo a Gabinete y memo a la División Fiscalización en el plazo. Representando un sobre -cumplimiento de 100%.	241/241	100,00%	100%	100,00%	20%	20%	
3.-Porcentaje de revisión jurídica de los antecedentes legales y/o visación de Decretos y Resoluciones de solicitudes de concesiones de servicios públicos e intermedios dentro de los plazos.	Cumplir durante el año 2017 con el 100% de la revisión jurídica de los antecedentes legales en el plazo de 4 días hábiles y/o visación de Decretos y Resoluciones de solicitudes de concesiones de servicios públicos e intermedios en el plazo de 5 días hábiles.	(N° de solicitudes de antecedentes legales y visación de Decretos y/o Resoluciones de solicitudes de concesiones de servicios públicos e intermedios revisadas jurídicamente en el plazo/N° de solicitudes de antecedentes legales y Decretos y/o Resoluciones de concesiones de servicios públicos e intermedios ingresadas durante el año t)*100	Meta Cumplida A la fecha ha ingresado un total de 2.861 solicitudes, 2.861 fueron revisados en plazo (2.099 decretos y 762 solicitudes de Antecedentes Legales). Representando un cumplimiento de 100%	2861/2861	100,0%	100%	100,00%	20%	20%	


INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2017	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	Pond	Resul Final	Categ. Riesgo
4.-Porcentaje de revisión, observación y/o visación jurídica de propuestas de borradores de normas técnicas y/o reglamentos según memorando aprobado por el Sr. Subsecretario, y de acuerdo al Plan regulatorio.	Revisar, observar y/o visar el 100% de las propuestas de borradores de normas técnicas y/o reglamentos ingresadas a la División, según memorando aprobado por el Sr. Subsecretario, y de acuerdo al Plan regulatorio.	(N° de propuestas de borradores de normas técnicas y/o reglamentos revisado según memorando aprobado por el Sr. Subsecretario, y de acuerdo al Plan regulatorio /N° de propuestas de borradores y/o reglamentos ingresados a la División Jurídica, según memorando aprobado por el Sr. Subsecretario, y de acuerdo al Plan regulatorio aprobado durante el año t)*100.	Meta Cumplida A la fecha se han revisado y aprobado 6 propuestas de borradores de normas técnicas y/o reglamentos según de acuerdo al plan. 1.-Propuesta de modificación de decreto N°510 2.-Propuesta de Proyecto Ley de modificación Tarifaria 3.-Propuesta de actualización de resolución N°755 4.-Propuesta de modificación de Decreto N°379. 5.-Propuesta de norma técnica que regula la libre elección. 6.-Propuesta de Plan de gestión y mantención de redes de planta externa de telecomunicaciones. Representando un cumplimiento de 100%	6/6	100,0%	100%	100,00%	20%	20%	
5.-Porcentaje de revisión jurídica de los antecedentes legales y/o visación de resoluciones de solicitudes de permisos de servicios limitados dentro de los plazos.	Cumplir durante el año 2017 con el 93% de la revisión jurídica de los antecedentes legales en el plazo de 4 días hábiles y/o visación de resoluciones de solicitudes de servicios limitados en el plazo de 3 días hábiles.	(N° de solicitudes de antecedentes legales y visación de resolución de solicitudes de permisos de Servicios Limitados revisadas jurídicamente en el plazo/N° de solicitudes de antecedentes legales y resoluciones de Servicios Limitados ingresadas durante el año t)*10	Meta cumplida A la fecha han ingresado un total de 994 solicitudes, jurídicamente se revisaron 983 solicitudes de antecedentes legales y visación de resolución de solicitudes de permisos de Servicios Limitados en el plazo, Representando un cumplimiento de 98.89%	983/994	98,89%	93%	106,34%	20%	20%	
Cumplimiento Efectivo									100%	

DIVISIÓN: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Equipo de Trabajo: GESTIÓN DOCUMENTAL

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2017	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	Pond	Resul Final	Categ. Riesgo
1.-Porcentaje de documentos oficiales generados por SUBTEL y despachados por Oficina de Partes, ingresados a la Base de Datos DOFIC.	Incorporar el 100% de los documentos oficiales generados por SUBTEL y despachados por Oficina de Partes, a la bases de datos DOFIC durante el año 2017	(N° de documentos oficiales despachados por Oficina de Partes e ingresados a la base de datos DOFIC/N° total de documentos oficiales generados por SUBTEL y despachados por Oficina de Partes durante el año t)*100	Meta Cumplida A la fecha han ingresado a la base de datos DOFIC 18.516 documentos, de un total de 18.566 documentos oficiales despachados por Oficina de Partes. Representando un cumplimiento de 99.73%.	18516/18566	99,73%	100%	99,7%	40%	40%	
2.-Porcentaje de documentos ingresados a Oficina de Partes derivados exitosamente.	Lograr que el 98% de los documentos ingresados a Oficina de Partes sean derivados exitosamente durante el año 2017.	(N° de documentos ingresados a Oficina de Partes derivados exitosamente/N° de documentos que ingresan a Oficina de Partes durante el año t)*100.	Meta Cumplida A la fecha han ingresado a Oficina de Partes 25.635.- documentos, de los cuales 25.499.- han sido derivados exitosamente. Representando un cumplimiento de 99.47%.	25499/25635	99,47%	98%	101,5%	30%	30%	
3.-Porcentaje de digitalización y ordenamiento de expedientes físicos y electrónicos entregados por la División Concesiones, en el Centro de Documentación para usuarios internos y externos.	Digitalizar y ordenar durante el año 2017 el 100% de los expedientes físicos y electrónicos entregados por la División Concesiones hasta el 20.12.17, en un plazo no superior a 7 días hábiles siguientes al ingreso al Centro de Documentación.	(N° de expedientes físicos y electrónicos digitalizados dentro de plazo en el Centro de Documentación/ N° total de expedientes físicos y electrónicos entregados por la División Concesiones hasta el 20.12.17) *100.	Meta Cumplida A la fecha se han recepcionado 2.592 expedientes; de los cuales todos han sido digitalizados y ordenados en plazo. Representando un cumplimiento de 100%.	2592/2592	100,0%	100%	100,0%	30%	30%	
Cumplimiento Efectivo									100%	

DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Equipo de Trabajo: FINANCIERO CONTABLE





INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2017	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	Pond	Resul Final	Categ. Riesgo
1.-Porcentaje de documentos pagados en los plazos establecidos.	Pagar durante el año 2017 el 93% de los documentos de cobro (facturas y boletas) ingresados por oficina de partes desde el 01/01/2017 y hasta el 30/11/2017, en un tiempo máximo de 25 días corridos y el 7% restante en un tiempo máximo de 30 días corridos.	(Número de documentos de cobro pagados en el plazo establecido/Total de documentos de cobro ingresados durante el año 2017)*100	Meta Cumplida Al 30.11.2017 han ingresado 1.565 documentos de los cuales 1.561 han sido pagados, (1.553 en tiempo máximo de 25 días corridos y 8 en tiempo máximo de 30 días corridos). Representando un cumplimiento de 99,74%.	1561/1565	99,74%	100%	99,7%	20%	19,95%	
2.-Porcentaje de confección y visación jurídica de resolución de llamado y aprobación de bases en los plazos establecidos.	Confeccionar y visar durante el año 2017 el 100% de las Resoluciones de llamado y aprobación de bases ingresadas entre el 01/01/2017 y el 31/12/2017, en un tiempo máximo de 11 días hábiles, para el primer ingreso y 5 días hábiles para el segundo ingreso.	N° de resoluciones de llamado y aprobación de bases visadas en plazos/N° total de solicitudes de confección de llamado a licitación publicadas en el sistema de compras públicas)*100.	Meta Cumplida A la fecha han ingresado 28 solicitudes de confección de llamado a licitación, las que han sido visadas en plazo. Representando un cumplimiento de 100%.	28/28	100,0%	100%	100,0%	25%	25%	
3.-Porcentaje de contratos elaborados y visados jurídicamente en los plazos establecidos.	Confeccionar y visar durante el año 2017 el 95% de los contratos, resoluciones o decretos aprobatorios ingresados entre el 01/01/2017 y el 31/12/2017 a la Unidad Jurídica de la DAF, en un plazo máximo de 11 días hábiles y completar el 100% restante en 2 días hábiles adicionales.	N° de contratos elaborados y visados en plazos/N° total de licitaciones y/o contrataciones directas que dispongan la suscripción de un contrato, realizadas durante el año)*100.	Meta Cumplida A la fecha se han originado 22 licitaciones y/o contrataciones directas que dispongan la suscripción de un contrato. Representando un cumplimiento de 100%.	22/22	100,0%	100%	100,0%	25%	25%	
4.- Porcentaje de ejecución de solicitudes de compras realizadas a través del sistema de adquisiciones en los plazos establecidos.	Ejecutar el 85% de las solicitudes de compra de las divisiones dentro de 72 horas hábiles de aprobada dicha solicitud por la jefatura respectiva y enviada a la jefatura del DAI. El 15% de las solicitudes restante deberá ser cursado dentro de 96 horas hábiles.	(N° de solicitudes ejecutadas/ Total de solicitudes aprobadas y recepcionadas por la jefatura del DAI)*100	Meta Cumplida A la fecha se han recepcionado 324 solicitudes de las cuales 320 han sido ejecutadas dentro de los plazos. (310 han sido ejecutadas dentro de 72horas hábiles y 10 en 96 horas hábiles) y 4 solicitudes de compra realizadas fuera de plazo. Representando un cumplimiento de 98.77%.	320/324	98,77%	100%	98,8%	15%	14,81%	

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2017	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	Pond	Resul Final	Categ. Riesgo
5.-Porcentaje de informes trimestrales emitidos y enviados a las divisiones y al Sr. Subsecretario, en el plazo definido.	Enviar 100% de los informes trimestrales sobre el estado de ejecución y saldos presupuestario de cada división dentro de los primeros 10 días hábiles siguientes de terminado el trimestre.	(Total de informes trimestrales emitidos y enviados a las divisiones y al Sr. Subsecretario, sobre el estado de ejecución y saldos presupuestario en plazo/Total de informes trimestrales sobre el estado de ejecución y saldos presupuestario)*100	Meta Parcialmente Cumplida En el cuarto trimestre se envió el informe trimestral a las 7 divisiones completando un total de 21 envío de los 28 comprometidos para el año. Representando un cumplimiento de 75%.	21/28	75,00%	100%	75,0%	15%	11,25%	
Cumplimiento Efectivo									96%	





DIVISIÓN: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Equipo de Trabajo: GESTIÓN DE PERSONAS

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2017	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	Pond	Resul Final	Categ. Riesgo
1.-Porcentaje de ejecución del Plan de Talleres internos.	Ejecutar el 95% del Plan de Talleres Internos.	(N° de talleres realizados durante el año/N° total de talleres definidos en el Plan de Talleres Internos del año)*100.	Meta Cumplida A la fecha se han ejecutados 8 de los 8 talleres Internos definidos en el plan 2017. 1.-Taller Ley N°20.880.- 2.-Internet de las cosas 3.-Ley de Lobby 4.-Administración de Archivos 5.-Servicios de Bienestar y Calidad de vida 6.-Derechos y beneficios asociados a Maternidad 7.-Maltrato, acosa laboral y sexual 8.-Seguridad e la información Representado un avance de 100%.	8/8	100,0%	95%	105,3%	35%	35%	
2.-Porcentaje de Resoluciones Exentas de Comisión de Servicio Nacional cursada en plazo.	Cursar el 96% de las resoluciones exentas de comisión de servicio nacional del personal de Subtel en un plazo de 3 días hábiles.	(N° de resoluciones exentas de comisión de servicio nacional cursadas en plazo/N° total de resoluciones exentas de comisión de servicio nacional cursadas durante el año t) *100	Meta Cumplida De un total de 1.828 resoluciones exentas de omisión de servicio nacional cursadas, 1.855 han sido cursadas en plazo y 27 fuera de plazo. Representando un cumplimiento del 98.54%.	1828/1855	98,54%	96%	102,6%	35%	35%	
3.-Porcentaje de personas que participaron del proceso de reintucción.	Participación del 25% del total de la dotación en los talleres de reintucción.	(N° de personas que cursaron el taller de reintucción /N° total de personas que trabajan en el Servicio)*100.	Meta Cumplida A la fecha se han participación 84 del total de 326 funcionarios en talleres de reintucción. Representando un cumplimiento efectivo del 103,1%	84/326	25,77%	25%	103,1%	30%	30%	
Cumplimiento Efectivo									100%	

DIVISIÓN: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Equipo de Trabajo: DESARROLLO TECNOLÓGICO

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2017	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	Pond	Resul Final	Categ. Riesgo
1.-Porcentaje de actividades del DDT ejecutadas en plazo comprometidas en el Plan Informático.	Ejecutar en plazo el 81% de las actividades del DDT comprometidas en el Plan Informático del año en curso.	(N° de actividades del DDT ejecutadas en plazo/N° total de actividades del DDT comprometidas en el Plan Informático del año t)*100.	Meta Cumplida Al mes de diciembre se desarrollaron 2 (SUB201726, SUB201743) actividades de las 3 programadas para el mes, Sin embargo a la fecha se realizaron 26, actividades del DDT de las 32 comprometidas en el Plan Informático del año en curso. Representado un avance cumplimiento del 81.25%.	26/32	81,3%	81%	100,31%	30%	30%	
2.-Porcentaje de presupuesto comprometido, aprobado en ley de presupuesto.	Comprometer a través de Órdenes de Compra al 30/11/2017 el 85% del presupuesto asignado en imputaciones presupuestaria 29.6 equipos informáticos y 29.07 programas informáticos, aprobado en la ley de presupuesto del año 2017.	(Total de presupuesto de compras informáticas comprometido a través de OC al 30/11/2017/Total de presupuesto aprobado en ley de presupuesto para compras informáticas en el año t)*100.	Meta Cumplida Para el presente año se dispone de un presupuesto de M\$155.828.- para compras informáticas; a la fecha se ha comprometido M\$ 153.612.- La diferencia se debe por el tipo de cambio. Representado un avance cumplimiento del 98.577%.	153612/155828	98,6%	85%	115,97%	25%	25%	
3.-Porcentaje de horas de servicio disponible en el año en curso para los sistemas críticos (Sitio Web Subtel, Portal de Reclamos y correo electrónico).	Contar con una disponibilidad (uptime) anual superior al 99% en los sistemas críticos (Sitio Web Subtel, Portal de Reclamos y correo electrónico) de SUBTEL	(N° total de horas disponibles anuales de los sistemas críticos/N° total de horas anuales)* 100.	Meta Cumplida A la fecha la disponibilidad de los 3 sistemas críticos (sitio web, SGR y correo) ha sido un total de 8.754 horas, de un total de 8.760 horas anuales. Representando un avance de 99.93% respecto del total de horas al año.	8754/8760	99,9%	99%	100,94%	25%	25%	
4. Porcentaje de ejecución de proyectos informáticos relevantes para Subtel durante el año 2017	Ejecutar el 100% de los proyectos definidos y priorizados por la autoridad en el año 2017	N° de proyecto terminados e implementados /N° total proyectos priorizados por la autoridad)*100.	Meta Cumplida A la fecha se ha ejecutado los dos proyecto de planificados para el año, el proyecto terminado es el de "Integración sistema OP con SGF, SGR y SIGA" y al proyecto de "Denuncia por incumplimiento de resolución" correspondiente a los proyectos definidos y priorizados por la autoridad en el año 2017 Representado un avance cumplimiento del 100%.	2/2	100,0%	100%	100,00%	20%	20%	
Cumplimiento Efectivo									100%	

DIVISIÓN: GABINETE
Equipo de Trabajo: GABINETE

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2017	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	Pond	Resul Final	Categ. Riesgo
1.-Número de Informes de seguimiento de los compromisos emanados de informes de auditoría (Interna y de Contraloría General de la República).	Informar mensualmente sobre el estado de los compromisos emanados de informes de auditoría (Interna y de Contraloría General de la República), dentro de los 8 días siguientes al cierre del mes.	(N° de informes de seguimiento de compromisos emitidos y enviados dentro de los 8 días corridos siguientes al cierre del mes/12)*100	Meta Ajustada según Validación AM. Se validan 11 de los 12 informes de seguimiento de compromisos emitidos en plazo.	11/12	91,67%	100%	91,67%	30%	27,5%	
2.-Porcentaje de cumplimiento de informes y/o reportes de auditoría del plan anual 2017 (objetivos gubernamentales, ministeriales e institucionales).	Cumplir con el 100% de la emisión de informes en los plazos y/o reportes de auditorías del plan anual 2017 (incluyendo los objetivos gubernamentales, ministeriales e institucionales).	(N° de informes y/o reportes de auditoría de objetivos gubernamentales, ministeriales e institucionales emitidos en plazo /N° total de auditorías y/o reportes referidos a objetivos gubernamentales, ministeriales e institucionales establecidos en el plan anual de auditoría del año 2017)*100.	Meta Ajustada según Validación AM. Se realiza ajuste del cumplimiento de los informes, en función del resultado de la validación por parte de AM. Esto es, del total anual de 49 informes y/o reportes de auditoría, se validan 15,42 informes emitidos en plazo.	15,42/49	31,47%	100%	31,47%	30%	9,4%	
3.-Porcentaje de informes y documentos asociados al proceso de participación de eventos Internacionales.	Contar con el 100 % de los informes de acuerdo a eventos o salidas internacionales realizadas durante el año 2017.	(N° de informes y documentos enviados por los participantes de eventos internacionales/N° de eventos asistidos en el año 2017)*100	Meta Cumplida A la fecha se ha participado en 17 eventos internacionales, de los cuales todos cuentan con el informe correspondiente. Representando un cumplimiento de 100%.	17/17	100,0%	100%	100%	30%	30%	
4.-Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en plazo igual o inferior a 20 días hábiles.	Responder durante el año 2017, el 90% de las solicitudes de acceso a la información pública, en un plazo igual o inferior a 18 días hábiles y el 10% restante en 19 ó 20 días hábiles.	(Total de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en plazo/Total de consultas de transparencia respondidas durante el año 2017) *100	Meta Cumplida A la fecha se han respondido 569 solicitudes, de las cuales 488 se respondieron en un plazo máximo de 18 días (85.76%) y 68 en 19 y 20 días 11,95%, considerando un tope del 10% para el cálculo del indicador). Y 12 respondidas fuera de plazo. Representando cumplimiento de 95.76%.	488/569 y 68 /569	95,76%	100%	96%	10%	9,6%	
Cumplimiento Efectivo									76,5%	