

**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG),
FORMULACIÓN AÑO 2018**

**FORMULACIÓN COMPROMISOS PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2018
INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATEGICOS**

Nº	Nombre del indicador	Pond	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador ¹	Meta año 2018	Medios de verificación	Nota técnica
1	Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores resueltas por la Subsecretaría	11%	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 resueltas en el año t	Días	19.200/768	25 días	Ficha de reporte mensual del indicador	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 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. Las etapas del proceso realizado bajo a los estándar de calidad de atención de una denuncia que considera: ingreso de la denuncia, visita en terreno, elaboración del informe técnico con resultado de fiscalización (considera mediciones con instrumental técnico) y la elaboración del oficio de respuesta al denunciante. 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

¹ Los valores señalados en el numerador y denominador para definir la meta, se han obtenido mediante estimaciones de series históricas logrados y en función a las variables específicas que componen cada tipo de indicador. En caso de producirse desviaciones al comparar el resultado efectivo del indicador y su meta estimada, éstas no afectan el cumplimiento del mismo.

N°	Nombre del indicador	Pond	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador ¹	Meta año 2018	Medios de verificación	Nota técnica
								diferentes niveles de análisis, estudio técnico y legal e incluso de la externalización de búsqueda de solución, pudiendo requerir mayor plazos.
2	Tiempo promedio de resolución de reclamos de segunda instancia presentados por los usuarios en contra de las empresas de telecomunicaciones por incumplimientos de sus derechos	11%	Sumatoria de días hábiles de resolución de reclamos de segunda instancia realizados durante el año t/Total de reclamos de segunda instancia resueltos en el año t	Días	631840 / 28720	22 días	Ficha de reporte mensual del indicador	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 (mediante Resolución exenta). 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.
4	Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial	7%	(Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t/Población total estimada del país al año t)*100	%	(12026895 / 18552218)* 100	65%	Ficha e Informe de canales de TV en operación Informe de Fiscalización.	El concepto de TV digital de libre recepción con señal oficial, no considera la señal digital a través de los canales de cable o satélite (TV pagada). La cobertura de las ciudades y población es potencial, debido a que las transmisiones van a abarcar gran parte de la extensión de la ciudad, por lo que puede que aún queden lugares de sombra. Para calcular el numerador del indicador se multiplica el total de la población por un factor de cobertura estimado (este factor se calcula en base a la potencia del transmisor, su ubicación geográfica respecto de la ciudad y las características geográficas, y se verifica con las mediciones de cobertura efectuadas una vez puesto en marcha el servicio). Se considera en la medición los permisos oficiales (con ley promulgada), los permisos experimentales que corresponde a los canales que no poseen concesión y los

N°	Nombre del indicador	Pond	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador ¹	Meta año 2018	Medios de verificación	Nota técnica
								permisos demostrativos que corresponden a los canales actuales con concesión. El total de población del país (denominador del indicador) se obtiene de la población interpolada a diciembre 2017, de acuerdo a la proyección de población (2002-2020) realizada por el INE. El proceso oficial de migración de televisión con señal analógica a televisión con señal digital, es regulado según lo establecido en el Decreto 167 de 10 de octubre de 2014, que modificó el Plan de Radiodifusión Televisiva.
4	Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados	11%	$(N^{\circ} \text{ de sitios de infraestructura crítica fiscalizados en el año } t / N^{\circ} \text{ total de sitios de infraestructura crítica definida por Subtel hasta el } t-1) * 100$	%	$(291/1212) * 100$	24%	Ficha de reporte mensual del indicador con Informes de Fiscalización Departamento Operaciones	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,

N°	Nombre del indicador	Pond	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador ¹	Meta año 2018	Medios de verificación	Nota técnica
								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, 1.454, 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.
5	Porcentaje de penetración de accesos de internet fijo y móvil respecto a la población del país	10%	(Cantidad de accesos a internet fijos + accesos a internet móviles/Total de población del país)*100	%	(17068040/18552218)*100	92%	Ficha de reporte mensual de todos los concesionarios de telecomunicaciones en el Sistema de Transferencia de Información de telecomunicaciones (STI).	Mide el porcentaje de población con acceso a internet fijo a través de línea fija dedicada y población con servicio de Internet Móvil con banda ancha. Cabe señalar que el porcentaje de penetración medido, se ve afectado por el nivel de ingreso per cápita de la población. Los datos se obtienen del Sistema de Transferencia de Información de Subtel (STI), que registra el número de contratos de servicios de internet de las empresas de telecomunicaciones. El cálculo del indicador se realiza en base a la metodología OCDE. El total de población del país (denominador del indicador) se obtiene de la población interpolada a diciembre 2017, de acuerdo a la proyección de población (2002-2020) realizada por el INE.
6	Tiempo promedio de trámite de autorizaciones de nuevas concesiones y modificaciones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora.	10%	Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de tramites de concesiones otorgadas en el año t	Días	128000/851	150 días	Reporte/ Planilla con tramite de autorizaciones del Sistema de Gestión de Autorizaciones	El indicador considera 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 solo los procesos concursales, procesos judicializados, con presentaciones ante el Poder Judicial y aquellas solicitudes que tengan estudios de propagación electromagnética. Los tiempos de tramitación se miden en días hábiles.

INDICADORES TRANSVERSALES

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador	Estimado meta año 2018 (*)	Meta año 2018 (*)	Nota técnica (*)
1.	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el 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	No aplica	No aplica
2.	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(N° de trámites digitalizados al año t/ N° total de trámites identificados en catastro de trámites a diciembre de t-1)*100	%	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
3.	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)*100	%	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
4.	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	%	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
5.	Porcentaje de licitaciones sin oferente 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	No aplica	No aplica
6.	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador	Estimado meta año 2018 (*)	Meta año 2018 (*)	Nota técnica (*)
7.	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en el año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t- 1 pendientes de implementar en el año t) * 100	%	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
8.	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	kWh/m2	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
9.	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) * 100	%	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Nota: (*): Conforme a lo dispuesto en “Objetivo de Gestión 2”, del Decreto Exento N°297 de 2017, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) de los Servicios en el Año 2018, no corresponde para los indicadores de Gestión Transversal el establecimiento de valores para la columna “Numerador y denominador estimado meta año 2018”, “Meta año 2018” y “Nota técnica”.