

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION (PMG) RESULTADOS AÑO 2017

Mediante Decreto Exento N° 792 de 08 de marzo 2018¹, del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, se establece un grado de cumplimiento global del 100% alcanzado para el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) año 2017 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. A continuación se presentan el detalle de lo solicitado en el objetivo N°4 del PMG asociado a los resultados del año 2017 en lo correspondientes a los indicadores de desempeño asociados a productos estratégicos y a los indicadores transversales.

INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado meta 2017	Meta año 2017	Numerador y denominador Efectivo 2017	Resultado efectivo meta año 2017	Avance respecto a meta año 2017	Medios de Verificación	Nota técnica	Razón de incumplimiento
1	Tiempo promedio de resolución de denuncias sobre servicios de telecomunicaciones presentadas por los usuarios y operadores y 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 resueltas en el año t	Días	(14.300/572)	25 días	(15.727/693)	23 días	108,70%	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 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	No aplica

¹ Al 28 de diciembre del año 2018, este decreto se encuentra en proceso de trámite de firma en el Ministerio de Hacienda.

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado meta 2017	Meta año 2017	Numerador y denominador Efectivo 2017	Resultado efectivo meta año 2017	Avance respecto a meta año 2017	Medios de Verificación	Nota técnica	Razón de incumplimiento
										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 con insistencia presentados 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	(572.470/24.890)	23 días	(515.330/27.823)	19 días	121,05%	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 (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.	No aplica
3	Tiempo promedio de trámite de concesiones 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 concesiones otorgadas en el año t	Días	(72380/658)	110 días	(61.701/567)	109	100,92	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 (exento o con toma de razón) que sancionó el acto administrativo, estableciendo la medición en días laborales (lunes a viernes). Este indicador considera el 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	No aplica

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado meta 2017	Meta año 2017	Numerador y denominador Efectivo 2017	Resultado efectivo meta año 2017	Avance respecto a meta año 2017	Medios de Verificación	Nota técnica	Razón de incumplimiento
										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.	
4	Porcentaje de la población nacional con acceso a la señal de TV Digital de Libre recepción con señal oficial.	$(\text{Población del país con acceso a la señal de TV Digital al año t} / \text{Población total estimada del país al año t}) * 100$	%	(11.077.840/18.463.068)	60%	(11.205.779/18.373.917)	61%	101,67%	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 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	No aplica

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado meta 2017	Meta año 2017	Numerador y denominador Efectivo 2017	Resultado efectivo meta año 2017	Avance respecto a meta año 2017	Medios de Verificación	Nota técnica	Razón de incumplimiento
										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.	
5	Porcentaje de sitios de infraestructura crítica para abordar situaciones de emergencia fiscalizados	$(N^{\circ} \text{ de sitios de infraestructura crítica fiscalizados en el año } t / N^{\circ} \text{ total de sitios de infraestructura crítica definida por Subtel hasta el } t-1) * 100$	%	(285/1.212)	24 %	(300/1.212)	25,00%	104,17	Ficha de reporte mensual del indicador con 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, fibra óptica e internet (ISP, NAP-PITS): 1.433, 1434, 1435, 1436, 1437, 1438, 1439, 1440, 1441, 1442, 1443, 1444, 1445, 1446, 1447, 1448, 1449, 1450, 1451, 1452, 1453, 1454, 1455, 1456, 1457, todas del año 2016 dando un total de 1.212 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.	No aplica

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado meta 2017	Meta año 2017	Numerador y denominador Efectivo 2017	Resultado efectivo meta año 2017	Avance respecto a meta año 2017	Medios de Verificación	Nota técnica	Razón de incumplimiento
6	Porcentaje de penetración de accesos de internet fijo y móvil respecto a la población del país	(Cantidad de accesos a internet fijos + accesos a internet móviles/Total de población del país)*100	%	(14031931/18463068)	76%	(17.951.123/18.373.917)	98,00%	128,95%	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	No aplica
7	Porcentaje de la población en el país con acceso gratuito a Zonas WiFi ChileGov.	(Población del país con acceso a Zonas WiFi al año t/Población objetivo del programa Zonas WiFi ChileGov)*100	%	(10.658.070/11.842.301)	90%	(10.701.052/11.842.301)	90,36%	100,40%	Ficha de reporte de Seguimiento y Explotación del Proyecto	La población objetivo del programa Zonas WiFi ChileGov, corresponde al total de la población de las localidades a beneficiar. 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 razón a la Contraloría 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.	No aplica

INDICADORES TRANSVERSALES 2017

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado año 2017 (*)	Meta año 2017 (*)	Numerador y denominador efectivo 2017	Porcentaje de cumplimiento 2017	Nota técnica (*)	Razón de incumplimiento
1	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	5/263	1.90%	No aplica	No aplica
2	Porcentaje de trámites digitalizados 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 del año t-1)*100	%	No aplica	No aplica	8 /31	25.81%	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	1 /2	50%	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	190/580	33%	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	2 /27	7.41%	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	4 /4	100%	No aplica	No aplica

N°	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Numerador y denominador estimado año 2017 (*)	Meta año 2017 (*)	Numerador y denominador efectivo 2017	Porcentaje de cumplimiento 2017	Nota técnica (*)	Razón de incumplimiento
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 año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t- 1 pendientes de implementar en año t) * 100	%	No aplica	No aplica	1 /1	100%	No aplica	No aplica
8	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 en el año t) * 100	%	No aplica	No aplica	34/114	30%	No aplica	No aplica
9	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	140.114,06/2.796	50.11	No aplica	No aplica

Nota: (*): Conforme a lo dispuesto en “Objetivo de Gestión 2”, del Decreto Exento N°290 de 2016, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) de los Servicios en el Año 2017, no corresponde el establecimiento de valores para “Numerador y denominador estimado año 2017”, “Meta 2017” y “Nota Técnica 2017”.