

METAS DE GESTION E INDICADORES
CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO DE LA SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES 2019

DIVISIÓN: FISCALIZACIÓN
Equipo de Trabajo: Fiscalización

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	PON	OBSERVACIONES/SUPUESTOS/ ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
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 FDT ingresadas entre enero y octubre de 2019.	$(N^{\circ} \text{ de Recepciones de Obras de proyectos adjudicados a través de FDT ejecutadas dentro del plazo legal} / \text{Total recepciones de Obras de proyectos adjudicados a través de FDT ingresadas entre enero y octubre de 2019}) * 100$	20%	La recepción de las obras de los proyectos adjudicados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) implicará: la realización de la visita inspectiva correspondiente, la elaboración del informe técnico de RxO y el Oficio de respuesta a la empresa enviado a través de la Oficina de Partes de Subtel.	Expediente digital y módulo estadístico del SGF.
2.-Porcentaje de cumplimiento del total de actividades consideradas en los programas de fiscalización preventiva establecidos en el plan de fiscalización basada en riesgos 2019 aprobado por la Sra. Subsecretaría de Telecomunicaciones.	Ejecutar el 100% de las actividades consideradas en los programas de fiscalización preventiva incorporados en el plan de fiscalización basada en riesgos 2019 aprobado por la Sra. Subsecretaría de Telecomunicaciones.	$(N^{\circ} \text{ de actividades ejecutadas consideradas en los programas de fiscalización preventiva basada en riesgos ejecutadas} / N^{\circ} \text{ de actividades consideradas en los programas de fiscalización preventiva establecidas en el plan de fiscalización basada en riesgos 2019}) * 100$	30%	El total de actividades consideradas será la sumatoria de todas las incluidas en los programas de fiscalización preventiva, que se incorporen al plan de fiscalización hasta el 30 de abril del año 2019. Las actividades definidas quedarán establecidas en el plan de trabajo de cada programa, condición que se suscribirá en el Plan de Fiscalización Basada en Riesgos 2019. Específicamente, el 100% comprometido, se obtendrá del total de las sub-actividades consideradas en los Programas Preventivos incluidos en el Plan de Fiscalización Basada en Riesgos 2019. Las actividades contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por la Sra. Subsecretaría de Telecomunicaciones, y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación. (A lo menos una semana antes). La solicitud y aprobación de la modificación se enviará también a la Auditora Ministerial. Corresponde a un indicador descendente por tanto el cálculo para el cumplimiento final es: $(\text{meta/efectivo}) * \text{ponderador}$.	Plan de Fiscalización Basada en Riesgos 2019 y sus posteriores modificaciones aprobado por la Sra. Subsecretaría de Telecomunicaciones y las carpetas físicas y/o digitales con las actividades ejecutadas de cada programa.
3.-Porcentaje de localidades obligatorias adjudicadas en la banda 700 MHz y 2,6 GHz fiscalizadas el año 2019.	Fiscalizar la operatividad del 10% de las localidades obligatorias adjudicadas en la banda 700MHz y 2,6 GHz el año 2019.	$(N^{\circ} \text{ de localidades obligatorias en la Banda 700 MHz y 2.6 GHz fiscalizadas} / \text{Total de localidades obligatorias adjudicadas en la banda 700MHz y 2,6 GHz}) * 100$.	30%	La fiscalización a las localidades obligatorias de la Banda 700 MHz y 2,6 GHz implicará: la realización de la visita inspectiva correspondiente y la elaboración del informe técnico de fiscalización. El total de localidades obligatorias de la Banda 700 MHz corresponde a 1.281 puntos. Dicho número corresponde al denominador para el cálculo del indicador. El total de localidades obligatorias adjudicadas de la Banda 2.6 GHz corresponde a 543 puntos. Dicho número corresponde al denominador para el cálculo del indicador	Informe Técnico con el procedimiento aplicado y los resultados obtenidos en cada fiscalización. Base de datos con localidades obligatorias adjudicadas de la banda 700MHz y 2,6 GHz
4.-Porcentaje de Recepciones de Obras del Servicio de Televisión Digital (TVD) ejecutadas.	Recepcionar el 50% de las solicitudes de Recepción de Obras del servicio de televisión digital ingresadas entre enero y octubre de 2019.	$(N^{\circ} \text{ de Recepciones de Obras de TVD ejecutadas} / \text{Total de Recepciones de Obras de TVD ingresadas entre enero y octubre de 2019}) * 100$	20%	La recepción de las obras del servicio de televisión digital (TVD) implicará: la realización de la visita inspectiva correspondiente, la elaboración del informe técnico de RxO y el Oficio de respuesta a la empresa enviado a través de la Oficina de Partes de Subtel.	Expediente digital y módulo estadístico del SGF.

DIVISIÓN: FISCALIZACIÓN

Equipo de Trabajo: Gestión de Reclamos

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	PON	OBSERVACIONES/SUPUESTOS/ ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1.-Porcentaje de resolución de reclamos con insistencia ingresados el año 2019 y pendientes del 2018.	Resolver durante el año 2019 el 100% de los reclamos (RCI) ingresados hasta el 31/10/2019 y resolver al 28/02/2019 los reclamos con insistencia ingresados y no resueltos en el año 2018.	$(N^{\circ} \text{ de reclamos resueltos al } 31/12/2019) / \text{Total de reclamos pendientes del año 2018 y } N^{\circ} \text{ de reclamos ingresados entre enero y octubre 2019} \times 100.$	40%	La resolución de reclamos corresponde al procesamiento del reclamo presentado (RCI), la elaboración de la Resolución Exenta como respuesta para el usuario firmada por el Jefe del Departamento Gestión de Reclamos. Para efectos del cumplimiento de este indicador (100%), se debe considerar una demanda no superior a 30.000 reclamos RCI ingresados en el período enero- octubre 2019. Si durante el período antes indicado, la demanda está entre 30.000 y 35.000 RCI, la meta será de 90%. Si la demanda está entre 35.000 y 40.000 RCI, la meta será de 80%. Si la demanda está entre 40.000 y 45.000 RCI la meta será de 70%. Si la demanda es superior a 45.000 RCI, la meta será 60%. La meta suscrita al 28/02/2019 se hará efectiva toda vez que la cantidad de RCI pendientes de tramitación del año 2018 no sea superior de 3.000 RCI. Si la cantidad está entre 3.000 y 4.000 RCI pendientes de 2018, la fecha de cumplimiento será el 29/03/2019. Si la cantidad es superior a los 4.000 RCI pendientes de 2018, la fecha de cumplimiento será el 30/04/2019.	Base de datos de documentación del Sistema de Gestión de Reclamos (SGR).
2.-Porcentaje de resolución de recursos de reposición 2019.	Resolver hasta el 31/12/2019 el 100% de los recursos de reposición ingresados entre el 01/01/2019 y el 31/10/2019.	$(N^{\circ} \text{ de reposiciones resueltas al } 31/12/2019) / \text{Total reposiciones ingresadas entre enero y octubre 2019} \times 100.$	30%	La resolución de la reposición corresponde al procesamiento del recurso de reposición presentado (según Ley 19.880 sobre Procedimientos Administrativos) y a la elaboración de la Resolución Exenta firmada por el Jefe del Depto. Gestión de Reclamos. En este indicador, no se considerarán los Recursos de Reposición que hayan sido anulados y existirán comentarios respecto del motivo de la anulación en el SGR. Los recursos de reposición se resolverán únicamente mediante resoluciones. Las solicitudes que se respondan mediante oficios que indican que se ha agotado la Vía Administrativa no corresponden a recursos de reposición ni a resoluciones de recursos.	Base de datos de documentación del Sistema de Gestión de Reclamos (SGR)
3.- Tiempo de resolución de reclamos con insistencia durante 2019.	Resolver el 65% de los reclamos con insistencia en un tiempo máximo (individual) de 20 días hábiles ingresados entre enero y octubre de 2019.	$(N^{\circ} \text{ de reclamos con insistencia resueltos en un tiempo máximo de } 20 \text{ días hábiles} / \text{Total de reclamos con insistencia ingresados entre enero y octubre de } 2019).$	30%	El indicador considerará los primeros reclamos con insistencia ingresados entre enero y octubre de 2019 con número y fecha dada por oficina de partes de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, cuya resolución sea resorte y de directa responsabilidad de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. 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 (fecha en que es dictado el acto administrativo). Por tanto, el tiempo de resolución es la diferencia entre la fecha de la Resolución del Reclamo y la fecha de Ingreso del reclamo, en días hábiles. Datos registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos.	Base de datos de documentación del Sistema de Gestión de Reclamos (SGR).

DIVISIÓN: CONCESIONES
Equipo de Trabajo: Concesiones

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	PON	OBSERVACIONES/SUPUESTOS/ ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1.- Porcentaje de solicitudes ingresadas en el año 2019 que se traducen en resoluciones tramitadas en un tiempo máximo	Tramitar el 90% de las solicitudes de permisos de servicios limitados en un tiempo máximo de 19 días hábiles y el 10% restante en un tiempo máximo de 30 días hábiles.	$(N^{\circ} \text{ de resolución tramitadas de permisos de servicios limitados en un tiempo máximo de 19 días hábiles} / \text{Total de resolución tramitadas en el año 2019}) * 100$	25%	Se excluyen los, permisos de carácter experimental, las solicitudes que requieran pronunciamiento de otras Divisiones y las solicitudes con reparo y solicitudes complementadas. La División Jurídica dispondrá de 4 días para revisión de antecedentes y 3 días para visación de resoluciones. Para efectos de cálculo del denominador se consideraran las solicitudes ingresadas desde 02/01/2019 que se traducen en Resoluciones hasta el 31/12/2019. El cumplimiento de esta meta está sujeto a que no exista un aumento significativo superior a 700 solicitudes anuales. Si el rango de ingreso de solicitudes es mayor a 700, la meta será 25 días.	Medios de verificación generados a través del Sistema SIGA y almacenados en el mismo Sistema: Solicitud de permisos de servicios limitados con Ingreso de oficina de partes; información auditable a través del SIGA, y la Resolución Exenta de permisos de servicios limitados. Nominas y/o memo a Jurídica, Gabinete u otra División para la visación o análisis, según corresponda.
2.-Porcentaje de tramitación de solicitudes de modificación de servicios públicos e intermedios en un tiempo máximo.	Tramitar el 90% de las solicitudes de modificación de servicios públicos e intermedios, que se traducen en resolución exenta en un tiempo máximo de 50 días hábiles y el 10% restante en un tiempo máximo de 80 días hábiles.	$(N^{\circ} \text{ de resolución de modificación de servicios públicos e intermedios en plazo} / N^{\circ} \text{ total de resolución de modificación de servicios públicos e intermedios en el año 2019}) * 100$	25%	Para el cálculo de este indicador se consideran las solicitudes ingresadas desde el 2° de Enero 2019 y se excluyen la resolución de autorización provisorio, resolución previa para transferir, resolución para experimentación y las solicitudes que se remitan a otras Divisiones para pronunciamiento y/o análisis. También se excluyen las resoluciones que contengan reparos, antecedentes complementarios y/o desistimientos. Para que la exclusión sea efectiva; los reparos, antecedentes complementarios y/o desistimientos a la solicitud, se deben realizar dentro un plazo no superior a 50 días hábiles desde el ingreso de la respectiva solicitud de modificación. Se considerará un plazo de 5 días hábiles para la visación de la Resolución por parte de la División Jurídica, contabilizado a partir de su envío a esa División. Se descontará para la medición el exceso de tiempo por sobre los 5 días hábiles mencionados.	Medios de verificación generados a través del Sistema SIGA y almacenados en el mismo Sistema: Solicitud de modificación de concesión de servicios intermedios y públicos con Ingreso de oficina de partes; información auditable a través del SIGA, y la Resolución Exenta de modificación de concesiones de servicios intermedios o públicos. Nominas y/o memo a Jurídica, Gabinete u otra División para la visación o análisis. Oficios con Solicitud de Reparos, Carta de desistimiento, Carta con Antecedentes Complementarios y Oficio acoge desistimiento, los que serán obtenidos desde el Sistema de Gestión de Autorizaciones (SIGA).
3.-Porcentaje de tramitación de resoluciones de asigna concesión, correspondiente a los concursos de radiodifusión sonora en un tiempo máximo.	Tramitar el 90% de las resoluciones de asigna concesión en forma directa de los concursos de radiodifusión sonora en un tiempo máximo de 45 días hábiles.	$(N^{\circ} \text{ de resoluciones de asignaciones directas tramitadas en un tiempo máximo de 45 días hábiles} / N^{\circ} \text{ total resoluciones de asignaciones directas de concursos de radiodifusión sonora del año 2019}) * 100$	25%	El indicador considera los oficios remitidos a Oficina de partes para su notificación, informes N°1 y N°2 según sea el caso y las resoluciones de asignación Como base para el indicador considera las asignaciones directas señaladas en los informes N° 1 y N° 2 del primer cuatrimestre año 2019 e informe N° 1 del segundo cuatrimestre año 2019, que serán tramitados en un plazo de 30 días., se considerará como medición interna Como base para el indicador considera los Oficios que informan el resultado de los informes N° 1 y N° 2, que se remitirán a Oficina de Partes para su numeración, fechado y despacho, en un plazo de 10 días una vez que el informe esté firmado por Gabinete Subtel y remitido a la División Concesiones, se considerara como medición interna. El indicador considera los 45 días a partir de la fecha de los Oficios que informan el resultado de los informes N° 1 y N° 2 del primer cuatrimestre año 2019 e informe N° 1 del segundo cuatrimestre año 2019. Para el cálculo del numerador de este indicador se considera desde la fecha del oficio que informa la asignación hasta la fecha de la resolución y se excluyen informes complementarios. Se considerará un plazo de 5 días hábiles para la visación de la Resolución por parte de la División Jurídica, contabilizado a partir de su envío a esta División. Se descontará para la medición el exceso de tiempo por sobre los 5 días hábiles mencionados y los plazos comprendidos en el envío y devolución sin visación. Se considerará un plazo de 5 días hábiles para la firma de la Resolución por parte de Gabinete	Medios de verificación generados a través del Sistema SIGA y almacenados en el mismo Sistema: Informes N° 1 y N° 2 de ambos concursos, auditable a través del SIGA. Oficios informa resultados Informe N° 1 y N° 2 y la Resoluciones Exentas de asignación. Nominas o memo a Jurídica, Gabinete u otra División para la visación o análisis.

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	PON	OBSERVACIONES/SUPUESTOS/ ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
				Ministerial, contabilizado a partir de su envío a Gabinete Subtel. Se descontará para la medición el exceso de tiempo por sobre los 5 días hábiles mencionados.	
4. Porcentaje de tramitación de las solicitudes de modificación de concesiones de servicios Públicos que se dicten mediante decreto exento, en plazo.	Tramitar el 85% de las solicitudes de modificación de concesiones de servicios Públicos que se dicten mediante decreto exento, en un tiempo máximo de 123 días hábiles y el 15% restante en un tiempo máximo de 180 días hábiles.	(Número de decretos exentos dictados en plazo/ total de solicitudes ingresadas al 01/07/2018 hasta el 29/06/2019 que se traducen en Decreto exento)*100	25%	Se excluyen las solicitudes que contengan reparos, antecedentes complementarios, desistimientos, análisis de radiofrecuencias, oposiciones y consultas a divisiones por inconsistencia técnica o regulatoria. Para el cálculo de este indicador se consideran las solicitudes ingresadas desde el 01 de julio 2018 hasta el 29 de junio del 2019. Se considerará un plazo de 5 días hábiles para la visación del decreto exento por parte de la División Jurídica, contabilizado a partir de su envío a esa División. Se descontará para la medición el exceso de tiempo por sobre los 5 días hábiles mencionados. Se considerará un plazo de 5 días hábiles para la firma del Decreto por parte de Gabinete Ministerial, contabilizado a partir de su envío a Gabinete Subtel. Se descontará para la medición el exceso de tiempo por sobre los 5 días hábiles mencionados.	Medios de verificación generados a través del Sistema SIGA y almacenados en el mismo Sistema: Decretos Exentos, auditable a través del SIGA, Nominas o memo a Jurídica, Gabinete u otra División para la visación, firma o análisis.

DIVISIÓN: GERENCIA DEL FONDO DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Equipo de Trabajo: Gerencia del Fondo Desarrollo de las Telecomunicaciones

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	PON	OBSERVACIONES/SUPUESTOS/ ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1. Porcentaje de informes trimestrales emitidos y enviados a las Autoridades (Subsecretaria, Gabinete Ministra MTT, Seremitt y Macrozonas) en el plazo definido.	Enviar a las Autoridades (Subsecretaria, Gabinete Ministra MTT, Seremitt) y Macrozonas 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 sobre el estado de avance de los proyectos del FDT, emitidos y enviados a las Autoridades y Macrozonas en el plazo/Total de informes trimestrales sobre el estado de avance de los proyectos del FDT)*100	30%	El informe a nivel nacional (con el detalle de los proyectos ejecutados y en proceso por el FDT), como también detalle de la explotación y uso del proyecto WiFiChileGov, con sus alcances, cobertura y montos, será enviado a la Sra. Subsecretaria y a Ministra MTT, trimestralmente, mediante correo electrónico. Los informes regionales (con el detalle de los proyectos ejecutados y en procesos por el FDT en la región), con sus alcances, cobertura y montos, será enviado a los Seremitt y Macrozonas, trimestralmente. Los informes regionales trimestrales podrán ser enviados a los Seremitt y Macrozonas vía correo electrónico y/o correo masivo indicando que los informes trimestrales se encuentran a su disposición a través del repositorio institucional. Como denominador de este indicador se considerará el total de informes trimestralmente, considerando la Región del Ñuble, (16 informes regionales más el informe nacional son: 17*4 =68) programados para ser emitidos y enviados en relación a que cada informe da cuenta particularmente del estado de avance de las iniciativas desarrolladas en cada región, además del informe nacional que se emite para el Sra. Ministra y Subsecretaria del ramo.	-Correo electrónico enviado a la Subsecretaria de Telecomunicaciones y Ministra de TT. - Correo electrónico enviado a Seremitt y Macrozonas.
2. Porcentaje de anteproyectos emitidos, a las entidades gubernamentales u otras instituciones que solicitan un Anteproyecto para fomentar la conectividad en el país.	Emitir durante el año 2019 al menos al 75 % de los anteproyectos solicitados al FDT, por las entidades gubernamentales u otras instituciones, ingresadas a oficina de partes al 30.11.2019	N° anteproyectos emitidos a entidades gubernamentales u otras instituciones solicitados durante el año / N° total solicitudes de anteproyectos recibidas por oficina de partes)*100	30%	Para esta medición, el denominador se obtendrá del total de solicitudes de anteproyectos ingresadas por oficina de partes y registradas en el sistema documental GFDT. El numerador, de la cantidad de anteproyectos emitidos a las entidades gubernamentales u otras instituciones que lo soliciten, hasta el 30.11.2019.	Solicitud de anteproyecto ingresada por oficina de partes y registrada en el sistema documental GFDT. Oficio y/o correo electrónico de envío del anteproyecto FDT. Anteproyecto elaborado.
3. -Porcentaje de cumplimiento de actividades definidas en Plan Estratégico de Proyectos FDT 2019.	Ejecutar el 70% de las actividades definidas en el Plan Estratégico de Proyectos FDT, para el año 2019 y que son de responsabilidad de GFDT.	(Número de actividades ejecutadas en plazo/Total de actividades planificadas a ejecutar en el año 2019)*100	15%	Para la medición de este indicador, el denominador se obtendrá del total de actividades declaradas a realizar en el año 2019, en el marco del Plan Estratégico de Proyectos del FDT – enviadas a validación de la autoridad a través de Memorándum para visación de la Sra. Subsecretaria. (Documento validado como plazo máximo el 29 de Marzo de 2019). En el cálculo del indicador se considerarán sólo aquellas actividades que sean de responsabilidad directa de la División GFDT. La planificación de las actividades a cargo del FDT, se podrá ajustar según las necesidades institucionales o de la Autoridad de Subtel, con causas justificadas. Asimismo, "Las actividades contenidas en dicho Plan, podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por la Sra. Subsecretaria, con una antelación de 5 días hábiles antes del vencimiento del plazo definido. De la solicitud y aprobación de la modificación, se enviará copia a la Auditora Ministerial. La planificación contendrá claramente las actividades a desarrollar y el medio de verificación básico de logro de dichas actividades, en el marco de los proyectos Estratégicos.	Documento, registro, oficio, memo o correo electrónico que dé cuenta del cumplimiento del hecho relevante y/o la actividad, definida en el <i>Plan Estratégico de Proyectos FDT 2019</i> . Planificación de los proyectos aprobadas por la Subsecretaria a través de visación del memorándum conductor y/o a través de correo electrónico dirigido al Jefe de División.

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	PON	OBSERVACIONES/SUPUESTOS/ ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
4. Porcentaje de validación de la carga de información en repositorio Subtel por parte de las adjudicatarias del proyecto WiFiChileGob.	Revisar y validar al menos el 70% de información cargada en Repositorio Subtel, por las adjudicatarias del Proyecto WiFi ChileGob sobre el acceso y uso de esta iniciativa.	(Números de archivos revisados/validados por GFDT cargados mensualmente en el repositorio WiFiChileGob/Total de archivos cargados mensualmente en el repositorio en el año 2019 por las adjudicatarias del proyecto WiFiChileGob)*100	25%	<p>Para la obtención del denominador de este indicador, se obtendrá del total de decretos vigentes al 2019, que otorgaron concesión en el marco del proyecto WiFiChileGob, (29), multiplicado por los 2 archivos con obligatoriedad de cargar en el repositorio a) Tráfico y b) Disponibilidad. Total 29x2= 58 archivos, en el plazo de un mes, Total 696.</p> <p>Esta validación corresponde a la revisión que los datos ingresados por los operadores, que no contengan errores de forma (formato solicitado) y fondo (corresponda al tráfico y disponibilidad de servicio).</p> <p>Se comenzará a contabilizar el indicador con la carga correspondiente a la información del mes de diciembre de 2018– debido a que los operadores deben reportar esta información los 10 primeros días de cada mes, es decir el 10.01.2019. Por lo tanto, la primera validación de diciembre se entregará los primeros 5 días hábiles del mes de febrero y así sucesivamente, realizando la última validación los primeros 5 días hábiles de diciembre que corresponde a la información del mes de octubre cargada por los operadores los 10 primeros días del mes de noviembre.</p> <p>De no contar con el sistema informático operativo, se cargarán los datos en archivo Excel GFDT, donde se mantendrá el registro por empresa operadora.</p>	Informe entregado al Jefe de División GFDT, con la revisión y validación de la información cargada en el repositorio por parte de todas las adjudicatarias comprometidas por el proyecto. Correo electrónico de entrega del Informe al Jefe de División los 5 primeros días hábiles siguientes de terminado el mes informado.

DIVISIÓN: Política Regulatoria y estudios
Equipo de Trabajo: División Política Regulatoria y Estudios

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	PON	OBSERVACIONES/SUPUESTOS/ ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1.-Porcentaje de propuestas de normas técnicas y reglamentos modificados y/o elaborados enviadas a la Sra. Subsecretaria para su aprobación, según plan regulatorio aprobado para el año 2019	Enviar el 100% de las propuestas de normas técnicas y reglamentos modificados y/o elaborados a la Sra. Subsecretaria de acuerdo al plan regulatorio aprobado.	(N° de propuestas de normas técnicas y reglamentos modificados y/o elaborados enviadas a la Sra. Subsecretaria para su aprobación/ N° total de propuestas de normas técnicas y reglamentos modificados y/o elaborados definidas de acuerdo al plan regulatorio aprobado)*100	25%	El número de propuestas de normas y reglamentos se definirán conforme al Plan Regulatorio aprobado por la Sra. Subsecretaria, dado que está sujeto a las prioridades y contingencias generadas de las estrategias gubernamentales, el cual será revisado en forma periódica y en caso de producirse cambios de prioridad de algún tema de normativa en el semestre, se informará para que sea reemplazado, previa autorización de la Subsecretaria. Este Plan considerará proyectos estratégicos transversales y divisionales definidos para la Subsecretaria. Los entregables especificados como medios de verificación se consideran propuestas de modificaciones legales, reglamentarias o normativas dirigidas a la Sra. Subsecretaria para sus observaciones o su aprobación definitiva. Dichas propuestas pueden estar contenidas en minutas, informes u otros documentos, éstos no necesariamente están estructurados en el formato final de los instrumentos normativos correspondientes que se propone modificar, eliminar o crear. El Plan regulatorio se encuentra inserto en el Plan de Trabajo de la División aprobado por la Sra. Subsecretaria mediante resolución exenta. Las propuestas contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por la Sra. Subsecretaria, y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación. (A lo menos una semana antes). La solicitud y aprobación de la modificación se enviará también a la Auditora Ministerial.	Plan de trabajo de la División aprobado por la Subsecretaria. Plan regulatorio SUBTEL, validado por la Sra. Subsecretaria, a más tardar el 31 de Marzo de 2019. Plan de trabajo de la División aprobado por la Subsecretaria. Memorando enviado a la Sra. Subsecretaria con propuestas de Iniciativas Regulatorias.
2.-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 2019/ N° de notificaciones de Informes de Objeciones y Contraproposiciones establecidos en fechas máximas definidas en los calendarios de los Procesos Tarifarios en el año 2019)*100.	25%	Las etapas de los calendarios de los procesos tarifarios, están establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones (N° 18.168), Decreto N° 4 del año 2003, Decreto N°381 del año 1998. La suspensión de un proceso tarifario en curso que implique la no publicación del respectivo IOC, será validada mediante un Acto Administrativo de la autoridad del Servicio.	Correo electrónico enviado desde la División PRE al ministro de FE solicitando la notificación del IOC de la respectiva concesionaria. Correos electrónicos de Ministro de Fe notificando a las concesionarias de los IOC. Resolución de suspensión de la autoridad del Servicio.
3.-Porcentaje de preparación de series estadísticas trimestrales del sector telecomunicaciones enviadas a la Sra. Subsecretaria para su aprobación dentro de los plazos programados	Cumplir con el 100% de la preparación y envío a la Sra. Subsecretaria, para la aprobación de series estadísticas trimestrales del sector telecomunicaciones dentro de los plazos programados.	(Número de series estadísticas trimestrales del sector telecomunicaciones enviadas a la Sra. Subsecretaria para su aprobación/ Total de series estadísticas trimestrales del sector telecomunicaciones programadas)*100	25%	Las series estadísticas a comprometer se definirán anualmente a más tardar el 31 de marzo, el compromiso se basa en tener todo el material comprometido enviado a la Subsecretaria para su aprobación dentro del plazo programado para que éste decida publicar cuando estime pertinente. Lo anterior, porque la fecha exacta de publicación puede ser modificado por eventos comunicacionales o decisiones políticas de la Autoridad. El desfase máximo desde la fecha de cierre de las series será de 60 días corridos para series trimestrales y semestrales y de 90 días corridos para cierre anual. Calendario de envío de Series Estadísticas aprobado por la Sra. Subsecretaria a más tardar el 31 de marzo.	Correo electrónico enviado a la Sra. Subsecretaria adjuntando los antecedentes indicados para su aprobación y publicación (archivos Excel y PPT o Informe). Calendario de envío de Series Estadísticas aprobado por la Sra. Subsecretaria a más tardar el 31 de marzo

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	PON	OBSERVACIONES/SUPUESTOS/ ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
4.-Porcentaje de hitos cumplidos en plazo para las Publicaciones de los Informes Anual y Semestral del Sector de Telecomunicaciones.	Cumplir con el 100% de los hitos en plazo definidos para Publicar los Informes Anual y semestral del sector de telecomunicaciones en la página web de la SUBTEL.	(Número de Hitos cumplidos en plazo relacionados con la publicación de los Informes Anual y Semestral/ Total de Hitos relacionados para la publicación de los Informes Anual y Semestral/)*100	25%	<p>El Informe Anual de Telecomunicaciones se presentará con cifras del año de cierre del año 2018 y considera 3 aspectos esenciales: 1.-Estadísticas Sectoriales; 2.-Avances Normativos; 3.-Nuevas Tecnologías.</p> <p>El Informe Semestral de Telecomunicaciones se presentará con cifras al cierre del primer semestre (Junio 2019) y consideran elementos relevantes de la industria y del sector Tic, posteriores a la fecha del Informe Anual.</p> <p>Se considerará para efectos de publicación: Informe Anual dentro del mes de Mayo 2019. Informe Semestral dentro del mes de noviembre de 2019.</p> <p>Se consideran los siguientes Hitos para su medición:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.-Envío del Primer Borrador del Informe del sector de telecomunicaciones a la Sra. Subsecretaria, a más tardar el 31 de Marzo de 2019. 2.-Envío del Informe Final del sector de telecomunicaciones con las correcciones efectuadas por la Sra. Subsecretaria 30 de abril de 2019. 3.-Envío del Informe Final aprobado por la Sra. Subsecretaria a la Unidad de Prensa, para su publicación, a más tardar el 20 de Mayo 2019. 4.-Envío de primer borrador del-informe semestral del sector de telecomunicaciones, a más tardar el 30 de septiembre. 5.-Envío de Informe Semestral del sector de telecomunicaciones, corregido a la Sra. Subsecretaria a más tardar el 31 de octubre 	<p>Para el Hito 1) Memorándum o correo electrónico enviado por la Jefa de División PRE a la Sra. Subsecretaria adjuntando el Primer Borrador del Informe.</p> <p>Para el Hito 2) Memorándum o correo electrónico enviado por la Jefa de División PRE a la Sra. Subsecretaria adjuntando el Informe Anual Final para su validación.</p> <p>Para el Hito 3) Memorándum o correo electrónico enviado por la Jefa de División PRE a la Unidad de Prensa adjuntando el Informe Final para la publicación.</p> <p>Para el Hito 4) Memorando o correo electrónico enviado por la Jefa de División a la Sra. Subsecretaria adjuntando el primer borrador del -informe semestral del sector de telecomunicaciones, a más tardar el 30 de septiembre.</p> <p>Para el Hito 5) Memorando o correo electrónico enviado por la Jefa de División a la Sra. Subsecretaria adjuntando e Informe Semestral del sector de telecomunicaciones, corregido a la Sra. Subsecretaria a más tardar el 31 de octubre</p>

DIVISIÓN: Jurídica
Equipo de Trabajo: División Jurídica

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	PON	OBSERVACIONES/SUPUESTOS/ ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1.- Porcentaje de revisión jurídica de los informes técnicos emanados de la División Fiscalización por eventual infracción a la normativa en plazo.	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 30/09/2019.	(N° de Formulación de cargos enviados a la Oficina de Partes, o memo a la División Fiscalización /N° informes técnicos emanados de la División Fiscalización por eventual infracción a la normativa, ingresados al 30/09/2019)*100	20%	Este indicador se cumple con: 1) El envío de nómina de oficio de formulación de cargo a Oficina de Partes, para distribución. 2) El envío de la Nómina a la División Fiscalización que contiene el memo informando las razones por la que no procede formular cargo, o de se requiere de mayores antecedentes, o recabar antecedentes/pronunciamento de otras divisiones. 3) Los ingresos posteriores a la fecha de corte no serán contabilizados para el cumplimiento de este indicador, pero de igual forma serán tramitados por la División.	Nómina con registro de documentos (memos Fiscalización e Informe Técnico con sus antecedentes) ingresados a la División; planilla Excel que registra los documentos y nómina de despacho a Fiscalización (en el caso de que no se formulen cargos). Nómina a Oficina de Partes con oficio de formulación de cargos emitida, para su posterior numeración por dicha oficina.
2.- Porcentaje de revisión jurídica de los antecedentes legales de solicitudes de concesiones de servicios públicos e intermedios dentro de los plazos.	Cumplir durante el año 2019 con el 100% de la revisión jurídica de los antecedentes legales en el plazo de 4 días hábiles de solicitudes de concesiones de servicios públicos e intermedios en el plazo.	N° de solicitudes de antecedentes legales revisados jurídicamente en el plazo de 4 días hábiles / N° de solicitudes de antecedentes legales de servicios públicos e intermedios ingresadas durante el año t)*100	30%	Se entenderá por "revisión jurídica de los antecedentes legales" aquella realizada en relación al cumplimiento de la Resolución Exenta N°1.709 de 2007. Todos los reingresos serán evacuados en 3 días hábiles. (Nota: Para que los reingresos sean evacuados dentro de 3 días, es necesario que la División Concesiones identifique previamente las carpetas como reingresos. En caso de no haber dicha identificación en la respectiva nómina, se dará el tratamiento de plazo para ingreso nuevo que corresponda).	Nómina con registro de solicitudes de antecedentes legales de concesiones de servicios públicos e intermedios ingresadas a la División; planilla Excel que registra los documentos y nómina de despacho de antecedentes legales revisados jurídicamente.
3.- Porcentaje de revisión jurídica y/o visación de Decretos y Resoluciones de solicitudes de concesiones de servicios públicos e intermedios dentro de los plazos.	Cumplir durante el año 2019 con el 100% de la revisión jurídica 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 Decretos y/o Resoluciones revisados y/o visados de solicitudes de concesiones de servicios públicos e intermedios en 5 días hábiles/ N° de Decretos y/o Resoluciones de concesiones de servicios públicos e intermedios ingresados durante el año t)*100	30%	Todos los reingresos serán evacuados en 3 días hábiles. (Nota: Para que los reingresos sean evacuados dentro de 3 días, es necesario que la División Concesiones identifique previamente las carpetas como reingresos. En caso de no haber dicha identificación en la respectiva nómina, se dará el tratamiento de plazo para ingreso nuevo que corresponda).	Nómina con registro de Decretos y/o Resoluciones de concesiones de servicios públicos e intermedios ingresados a la División; planilla Excel que registra los documentos y nómina de despacho de resoluciones y/o decretos revisados jurídicamente.
4.-Porcentaje de revisión, observación y/o visación jurídica de propuestas de borradores de normas técnicas y/o reglamentos, ingresadas desde la División de Política Regulatoria y Estudios en plazo	Revisar, observar y/o visar el 100% de las propuestas de borradores de normas técnicas y/o reglamentos ingresadas a la División, desde la División de Política Regulatoria y Estudios en un plazo de 15 días hábiles.	(N° de propuestas de borradores de normas técnicas y/o reglamentos revisadas, observadas y/o visadas por la División Jurídica en plazo / N° de propuestas de borradores y/o reglamentos ingresados a la División Jurídica, desde la División de Política Regulatoria y Estudios durante el año t)*100.	20%	El número de propuestas de borradores para revisión jurídica de normas técnicas y/o reglamentos considerará todas las propuestas ingresadas desde la División de Política Regulatoria y Estudios (PRE), entre los meses de enero y octubre 2019 que se encuentran incluidas en el Plan Regulatorio debidamente aprobado. En caso de requerir más tiempo para la revisión, el jefe de la División Jurídica podrá solicitar una prórroga de 15 días hábiles adicionales a través de memo o correo electrónico, señalando el motivo de la solicitud. (Nota: Las propuestas de borradores no necesariamente están estructuradas en el formato final de los instrumentos normativos correspondientes que se propone modificar, eliminar o crear).	Nómina o Memo o Correo Electrónico con propuestas de borradores de normas técnicas y/o reglamentos ingresadas a la División. Nómina o Memo o Correo Electrónico por parte de la Jefatura de la División, Subrogante o su equivalente remitiendo a la División PRE el documento de propuestas de normas técnicas y/o reglamentos revisados jurídicamente. Memo o Correo Electrónico por parte de Jefe de la División o Subrogante solicitando la prórroga. Plan Regulatorio de PRE aprobado por la autoridad.

DIVISIÓN: Administración y Finanzas
Equipo de Trabajo: Gestión Documental

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	POND	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1.- Porcentaje de documentos oficiales generados por SUBTEL y despachados por Oficina de Partes, ingresados en la base de datos vigente.	Incorporar el 100% de los documentos oficiales generados por SUBTEL y despachados por Oficina de Partes, a la base de datos vigente durante el año 2019.	$(N^{\circ} \text{ de documentos oficiales despachados por Oficina de Partes e ingresados en la base de datos vigente} / N^{\circ} \text{ total de documentos oficiales generados por SUBTEL y despachados por Oficina de Partes durante el año t}) * 100$	30%	Para el cálculo del indicador se debe consultar el Reporte Registro Único extraído del Sistema de Egresos de Oficina de Partes, mediante la aplicación QlikView (aplicación automática creada por el DDT de SUBTEL) y el listado con el registro de los documentos ingresados a la Base de Datos vigente. No están afecto al indicador la siguiente documentación: Resoluciones emanadas del DGR. Oficios de Cargo, emanados de la Unidad de Cargos de la División Jurídica (Oficios referidos a cargos e identificados con nomenclatura propia de la División Jurídica). Resoluciones Exentas emanadas del Departamento de Gestión de Personas que son despachadas por vías diferentes a la Oficina de Partes, tales como: Resoluciones Exentas que aprueban licencias médicas, permisos administrativos, feriados, comisiones de servicios nacionales, entre otros documentos administrativos. Resoluciones Exentas que autorizan gastos, emanadas del Departamento de Adquisiciones e Inventario y despachadas por otras vías diferentes a la Oficina de Partes. Los Decretos Supremos y Resoluciones se ingresarán en la Base de Datos, al momento en que vuelven tomados de razón por la Contraloría General de la República (CGR). Los Decretos Exentos que Designan Comisión de Servicio, se ingresarán en la Base de Datos, al momento en que vuelven firmados del Ministerio de Relaciones Exteriores.	Reporte Registro Único extraído del Sistema de Egresos de Oficina de Partes (QlikView). Listado con el registro de los documentos ingresados a la Base de Datos. Registro de Pareo, producto de la comparación entre el Reporte Registro Único y el Listado con el registro de los documentos ingresados a la Base de Datos. Archivo físico y/o digital de los Documentos oficiales despachados por Oficina de Partes.
2.- Porcentaje de decretos y resoluciones digitalizadas e ingresados a la Base de Datos DOFIC del Centro de Documentación en plazo.	Ingresar a la Base de Datos DOFIC el 100% de los Decretos y Resoluciones SIAPER TRA, enviado por el Departamento de Gestión de Personas en 5 días hábiles.	$N^{\circ} \text{ de Decretos y Resoluciones SIAPER TRA digitalizados e ingresados a la Base de Datos DOFIC en plazo} / \text{Total de Decretos, Decretos Exentos y Resoluciones SIAPER TRA recepcionados desde el Departamento de Gestión de Personas} * 100$	40%	Para el cálculo del indicador se considerarán todos los Decretos, Decretos Exentos y Resoluciones SIAPER TRA enviadas por el Departamento de Gestión de Personas al Centro de Documentación (CEDOC).	Memorándum del Departamento de Gestión de Personas con el listado de los Decretos, Decretos Exentos y Resoluciones SIAPER TRA entregados y recepcionados por el al Centro de Documentación Listado de Decretos, Decretos Exentos y Resoluciones SIAPER TRA digitalizados e ingresados a la Base de Datos DOFIC
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 2019 el 97% de los expedientes físicos y electrónicos entregados por la División Concesiones hasta el 20.12.19, en un plazo no superior a 6 días hábiles siguientes al ingreso al Centro de Documentación	$(N^{\circ} \text{ de expedientes físicos y electrónicos digitalizados dentro de plazo en el Centro de Documentación} / N^{\circ} \text{ total de expedientes físicos y electrónicos entregados por la División Concesiones hasta el 20.12.19}) * 100.$	30%	Para el cálculo del indicador se utilizarán las planillas de entrega de los expedientes y la Base de Datos DOFIC.	Planillas de entrega de los expedientes enviados por la División Concesiones con recepción del Centro de Documentación. Repositorio Institucional. Registros de la Base de Datos DOFIC.

DIVISIÓN: Administración y Finanzas
Equipo de Trabajo: Financiero Contable

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	POND	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1.- Porcentaje de documentos pagados en los plazos establecidos	Pagar durante el año 2019 el 94% de los documentos de cobro ingresados por oficina de partes desde el 01/01/2019 y hasta el 30/11/2019, en un tiempo máximo de 25 días corridos y el 6% 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 2019)*100	35%	La contabilización de los plazos para el pago se inicia (entrada) a contar del día hábil siguiente de su ingreso registrado en Oficina de Partes y finaliza (salida), cuando se contabiliza el pago. Sin perjuicio de lo anterior, se considerará como entrada de una factura al día siguiente de cumplidos todas las condiciones necesarias para el pago, tales como notas de crédito (si corresponde), V°B° Contraparte Técnica, recepción del producto y/o servicio, cláusulas contractuales, o cualquier otro antecedente externo que sea requisito esencial para concretar el proceso de pago con su correspondiente respaldo. Ante la duplicidad en el ingreso en el sistema de Oficina de Partes de un documento de pago, se considerará para estos efectos solo el registro del primer ingreso.	Numerador: Planilla de pagos realizados por el Departamento de Finanzas (transferencia electrónica o cheque), indicando el número de voucher respectivo. Denominador: Boletas o Facturas u otro documento de pago ingresados a través de Oficina de Partes y detalladas a través de una planilla la que será enviada por la Unidad de Gestión Documental diariamente a través de un correo electrónico". - Base de datos con información para validar el indicador.
2.- Porcentaje de ejecución de solicitudes de compras realizadas a través del sistema de adquisiciones en los plazos establecidos.	Ejecutar el 90% de las solicitudes de compra de las divisiones dentro de los 3 días hábiles de aprobada dicha solicitud por la jefatura respectiva y enviada a la jefatura del DAI. El 10% de las solicitudes restante deberá ser cursado dentro de los 4 días hábiles.	(N° de solicitudes ejecutadas/ Total de solicitudes aprobadas y recepcionadas por la jefatura del DAI)*100	30%	Se deberá considerar solo las solicitudes de compra realizadas a través del sistema de adquisiciones, que estén autorizadas por la jefatura correspondiente y derivadas a la jefatura del Departamento Adquisiciones e Inventario. Se excluyen las solicitudes de pasajes aéreos, arriendo de vehículos y los procesos de compra correspondientes a las publicaciones en el Diario Oficial. Se considera para este indicador los procesos de compras que ejecuta el DAI, esto es compras vía convenio marcos inferiores a 1.000 UTM y otros procesos de compras inferiores a 10 UTM.	Historial entregado por el sistema de adquisiciones de las solicitudes de compra ingresadas a través del sistema de adquisiciones, aprobadas y enviadas a la jefatura del DAI. Impresión de las órdenes de compra interna emitidas a través del sistema de adquisiciones.
3.- Porcentaje de informes mensuales emitidos y enviados a la Sra. Subsecretaria, Gabinete de Subsecretaria, Jefes Divisiones, Gabinete de Ministra con copia a Auditora Ministerial, en el plazo definido.	Enviar 100% de los informes mensuales sobre el estado de ejecución y saldos presupuestario dentro de los primeros 8 días hábiles siguientes de terminado el mes, a la Sra. Subsecretaria, Gabinete de Subsecretaria, Jefes Divisiones, Gabinete de Ministra con copia a Auditora Ministerial.	(N° de informes sobre el estado de ejecución y saldos presupuestario emitidos y enviados, en plazo/Total de informes Mensuales sobre el estado de ejecución y saldos presupuestario)*100.	35%	El informe debe contener presupuesto aprobado y vigente, Ejecución presupuestaria acumulada, comprometido a la fecha y saldo por ejecutar. Lo anterior debe estar para cada subtítulo. El primer informe del año corresponderá a Febrero 2019 ya que el de Enero 2019 reflejara el cierre de año 2018. La cantidad total de informes a considerar en el año corresponde a los informes con datos de los meses de enero a noviembre 2019, es decir 11 informes al año. La cantidad de receptores del informe corresponde a diez los cuales son: 1) Subsecretaria; 2) Gabinete Subtel, jefe de Gabinete; 3) Jefe de División Política Regulatoria y Estudios; 4) Jefe de División Concesiones; 5) Jefe de División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones; 6) Jefe de División Fiscalización 7) Jefe de División Jurídica; 8) Jefe de División Administración y Finanzas; 9) Gabinete Ministra; 10) Auditora Ministerial	Correo electrónico y/o memo con el o los informes mensuales enviados a la Sra. Subsecretaria, Gabinete de la Subsecretaria, Jefes Divisiones, Gabinete de Ministra con copia a Auditora Ministerial

DIVISIÓN: Administración y Finanzas
Equipo de Trabajo: Gestión de Personas

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	POND	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1.-Porcentaje de documentos digitalizados	Digitalizar al 31 de diciembre 2019, el 100% de las carpetas de Funcionarios y el 70% de las carpetas de Honorarios, asociados a la dotación vigente al 01.11.2019	1.- Total de carpetas funcionarias digitalizadas de la dotación vigente al 01.11.2019/Total de dotación funcionaria vigente al 01.11.2019)*100 2.-Total de carpetas de personal a honorarios digitalizadas/Total de convenios tramitados al 01.11.2019)*100	40%	Se considerará sólo dotación en calidad de funcionario (Planta, contrata y suplente). Para Funcionarios: la dotación vigente corresponde a la dotación que se tenga durante el año cuyo corte es el 01.11.2019 Para Honorarios: Los convenios tramitados consideran los vigentes, hasta el 01-11-2019 Incorporación de aclaración: Cada meta individual se pondera en 50% para aportar a la meta general.	Carpetas digitalizadas y disponibles en repositorio digital de DGP (Servidor Llama). Registro de la dotación de funcionarios vigente al 01.11.2019 y Honorarios vigentes al 01.11.2019 Registro (base de datos o planilla) con nómina de Personal con el estado de digitalización de sus carpetas.
2.Porcentaje de resoluciones enviadas al CEDOC asociadas a nombramientos y designaciones de funcionarios, efectuadas a través de SIAPER TRA CGR	Enviar al CEDOC el 100% de las resoluciones asociadas a nombramientos y designaciones de funcionarios efectuadas a través de SIAPER TRA CGR.	(N° de resoluciones enviadas CEDOC asociadas a nombramientos y designaciones de funcionarios efectuadas a través de SIAPER TRA CGR /Total de resoluciones efectuadas a través de SIAPER TRA CGR)*100	35%	Se considerara todas las resoluciones efectuadas a través del sistema de la CGR (SIAPER TRA) Las resoluciones corresponden a nombramientos y designaciones de funcionarios, siendo estos planta, contrata y/o suplentes. Para buen desarrollo del proceso se medirá trimestralmente el avance de resoluciones enviadas al CEDOC, esperándose en cada medición contar con a los menos el 80% de avance respecto del total de resoluciones efectuadas a través de SIAPER TRA CGR al corte trimestral.	Listado de SIAPER de resoluciones tomadas de razón, extraído del sistema CGR Listado de resoluciones enviadas a la unidad de Gestión Documental. Nómina de despacho.
3. Porcentaje de envío de documentación asociada a los actos administrativos que inciden en el cálculo de las remuneraciones en plazo.	Enviar el 100% mensualmente al Departamento de Finanzas la documentación asociada a los actos administrativos que inciden en el cálculo de las remuneraciones en plazo.	(N° de meses con documentación enviada en plazo / total de meses del año)*100	25%	Considera los actos administrativos de asignación de antigüedad; descuentos por atrasos, descuentos por inasistencia y pago de horas extras. Si uno de los documentos antes señalados no es ingresado en plazo se entenderá como no cumplimiento en ese mes. No considera autorizaciones, pagos o descuentos realizados en forma extemporánea producto de regularizaciones realizadas por el Departamento Gestión de Personas a requerimiento de jefaturas. No considera actos administrativos asociados al personal que se desempeña con sistema de turnos. Se considerará el día hábil siguiente en el caso que el octavo día del mes sea fin de semana o festivo. El plazo de los meses de enero a agosto será a más tardar el octavo día de cada mes. Septiembre a Diciembre será a más tardar el quinto día de cada mes.	Nómina de despacho con Resoluciones de: Asignación de antigüedad; descuentos por atrasos, descuentos por inasistencia y pago de horas extras, recepcionadas por el Departamento de Finanzas.

DIVISIÓN: Administración y Finanzas
Equipo de Trabajo: Desarrollo Tecnológico

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	POND	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1.- Porcentaje de actividades del DDT ejecutadas en plazo comprometidas en el Plan Informático.	Ejecutar en plazo el 83% de las actividades del DDT comprometidas en el Plan Informático del año en curso.	$(N^{\circ} \text{ de actividades del DDT ejecutadas en plazo} / \text{Total de actividades del DDT comprometidas en el Plan Informático del año}) * 100.$	30%	Para el cálculo de este indicador sólo se considerarán aquellas actividades del plan informático donde su ejecución es de exclusiva responsabilidad del DDT. No obstante, independiente de lo anteriormente indicado el departamento es responsable de la gestión del total de las tareas establecidas en el Plan Informático. El plan debe estar conforme al presupuesto disponible. Una vez aprobado el plan informático por el Subsecretario, puede sufrir modificaciones si la Autoridad lo estima pertinente. Toda vez, si el proyecto no se ha iniciado pasado una semana de la fecha planificada, el proyecto se suspende hasta nueva reprogramación acordada por las partes (el inicio lo da el usuario con la entrega del requerimiento). En el caso de atrasos imputables a usuarios deberá quedar en la carpeta del proyecto e informado al Subsecretario mediante correo electrónico del Jefe de DDT. Cualquier nuevo proyecto puede ser incluido en plan informático antes de comenzar o bien tener la aprobación del jefe del DDT informada a Control de Gestión. Su incorporación definitiva dependerá de la aprobación del Subsecretario. Las actividades contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación. (A lo menos una semana antes). La solicitud y aprobación de la modificación se enviará también a la Auditora Ministerial.	Plan informático aprobado por el Subsecretario y sus actualizaciones. Documento con requerimiento de usuario. Documento o correo electrónico informando conforme el término de una tarea. Acta de recepción conforme del proyecto por el usuario. Correo electrónico a Subsecretario informando retraso de actividad por parte del usuario.
2.- Porcentaje de actividades del Plan de Seguridad de la Información.	Ejecutar en plazo el 83% de las actividades comprometidas en el Plan de Seguridad de la Información del año en curso.	$(N^{\circ} \text{ de actividades del Plan de Seguridad de la Información ejecutadas en plazo} / \text{Total de actividades comprometidas en el Plan de Seguridad de la Información del año en curso}) * 100.$	30%	El Plan de Seguridad de la Información está compuesto por compromisos sobre difusión y sensibilización, como sobre los controles de la norma Nch ISO 27001, comprometidos en año en curso. El plan se formulará por el Comité de Seguridad de la Información y se firmará por los asistentes presentes en sesión antes del 30 de marzo del año en curso. Cabe señalar que los integrantes del comité son nombrados mediante Resolución exenta dictada por la Autoridad. Las actividades del plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el comité, y solo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación, a lo menos 1 semana antes.	Plan anual de seguridad de la información. Correos electrónicos Actas, minutas y listas de asistencias a reuniones o charlas Políticas, normas y procedimientos, vinculados a lo establecido en el plan.
3.- Porcentaje de informes sobre resolución de solicitudes de soporte enviados trimestralmente	Enviar el 100% de los informes trimestrales sobre el estado de las solicitudes ingresadas, en un máximo de 8 días hábiles cerrado el trimestre.	$(N^{\circ} \text{ de informes sobre el estado de solicitudes ingresadas y enviados en plazo} / \text{Total de informes trimestrales sobre el estado de solicitudes ingresadas}) * 100.$	40%	Para el cálculo del indicador se consideraran aquellas solicitudes de soporte ingresadas por los usuarios al sistema web mesa de ayuda y cerradas durante el año. Se consideraran solo las solicitudes registradas como soporte o mantención. No se consideraran las solicitudes calificadas como desarrollo, infraestructura o web/diseño, ya que corresponden a nuevas solicitudes y no a problemas detectados. El informe debe contener: <ul style="list-style-type: none"> • Número de solicitudes totales • Distribución por división • Tiempos de respuesta • Ranking de solicitudes más recurrentes 	Informes trimestrales sobre el estado de solicitudes ingresadas Correo electrónico y/o memo con el o los informes trimestrales enviado a las divisiones y auditora ministerial

DIVISIÓN: GABINETE
Equipo de Trabajo: GABINETE

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	PON	OBSERVACIONES/SUPUESTOS/ ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1.-Porcentaje de cumplimiento de informes y/o reportes de auditoría del plan anual 2019 (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 2019 (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 2019)*100.	15%	1.-Los Objetivos Institucionales contenidos en el Plan podrán ser modificados por motivos justificados y validados por la Sra. Subsecretaria, y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación. (A lo menos una semana antes). La solicitud y aprobación de la modificación se debe enviar a Auditoría Ministerial el día de la emisión. 2.- Las Fechas de Los Objetivos Ministeriales son determinadas por el Ministro y podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por Auditoría Ministerial y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.(a lo menos una semana antes). 3.- Las Fechas de Los Objetivos Gubernamentales son determinadas por el CAIGG y podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el CAIGG. 4.- Los informes se deben remitir a la Subsecretaria, Jefe de División responsable (s) del proceso auditado y Auditoría Ministerial, en plazos. En el caso de las Auditorías Institucionales, los programas podrán ser modificados en la medida que así lo requiera el desarrollo de la auditoría y con la autorización del Jefe Superior del Servicio. Para que se dé por cumplido con la emisión del informe, este debe cumplir con metodología (de acuerdo a Doc. Técnico del CAIGG) y con el plan y programa de Auditoría emitido por quién aprobó el respectivo Objetivo.	Plan anual de Auditoría 2019 y sus modificaciones (si existieran) aprobados por la Subsecretaria. Memorándum o correo electrónico a Subsecretaria, Jefe de División responsable (s) del proceso auditado y Auditoría Ministerial, en plazos, adjuntando los informes de auditoría y/u otros reportes, según corresponda, y Programa del informe con chequeo de cumplimiento de actividades.
2.- 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	10%	Los informes contemplarán los compromisos de arrastre del año anterior y los emanados de informes de auditorías realizadas en el año en curso. En caso que al 8vo día corrido sea sábado, domingo o festivo, el plazo vence el día hábil siguiente. Ante la solicitud de los medios de verificación de los compromisos que se establecen en el informe, estos se deben entregar, a más tardar, en 6 días hábiles. Los informes deben contener todos los compromisos emitidos.	Informes de seguimiento de compromisos de auditoría (interna y CGR). Memo o correo electrónico dirigido a Gabinete, Jefes de División involucrados y/o a Auditoría Ministerial, según corresponda, adjuntando el informe de seguimiento de los compromisos adquiridos Medios de verificación de cumplimiento de compromisos.
3.-Porcentaje de informes asociados al proceso de participación de eventos Internacionales, publicados en la intranet.	Contar y publicar el 100% de los informes asociados a eventos o salidas internacionales durante el año 2019	(N° de informes recepcionados de los eventos o salidas internacionales y publicados en la intranet institucional /N° de eventos asistidos durante el año 2019)*100	25%	Se aclara que los Informes correspondientes serán respecto a cada evento, y no necesariamente deberán emitirlos cada una de las personas que participen de dichos eventos. Es decir, un solo Informe puede ser emitido por 2 o más personas. Adicionalmente, las Autoridades se encontrarán exentas de emitir tales Informes. No se publicarán aquellos informes que la Unidad de Internacional, considere que contiene información de carácter estratégica o reservada, lo cual será aprobado por la Subsecretaria. Para el cálculo del indicador el plazo de publicación comienza desde la recepción del informe por el encargado de la Unidad de Asuntos Internacionales.	Informes publicados en la Intranet Institucional. Memorando de la unidad al Jefe de servicio en la fecha del evento indicando que no se publicará informe dado su carácter de reservado y aprobado por el Subsecretario. Resoluciones de comisión de servicios. Memo o correo electrónico dirigido al encargado de la Unidad de Asuntos Internacionales. Registro de publicación en Intranet

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	PON	OBSERVACIONES/SUPUESTOS/ ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
4.- Porcentaje de respuesta en plazo, de las solicitudes de acceso a la información pública.	Responder durante el año 2019 el 100% de las solicitudes de acceso a la información pública de ellos, a lo menos el 40% en un plazo igual o inferior a 15 días hábiles, el 40% en un plazo de 16 a 18 días hábiles y el 20% restante, en el plazo establecido por ley.	(Total de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en plazo/Total de consultas de transparencia respondidas durante el año 2019) *100	25%	Para el cálculo de este indicador se consideran las solicitudes en "ETAPA DE CUMPLIMIENTO (que comprende estado de respuesta entregada, desistida, derivada y espera de retiro de información)"; y se excluyen las consultas prorrogadas lo que será señalado por el Encargado de Transparencia, quien llevará una planilla Excel en que identificarán las solicitudes prorrogadas. Con todo, el proceso de las respuestas a las consultas de transparencia se ajustará a las etapas, estados y conceptos señalado en la ley 20.285, reglamento establecido por Decreto Supremo N°13 de 2009 de Minsegpres e Instrucción General N° 10 del Consejo de Transparencia. Si el total de las consultas son respondidas en una condición (\leq a 15) o en dos de las mejores condiciones definidas (\leq a 15 y entre 16 a 18 días hábiles), se considera cumplida la meta.	Planilla y Expedientes digitales obtenidos desde el sitio web www.portaltransparencia.cl , utilizados por Segpres. Planilla Excel exportada del sitio web, identificando las solicitudes prorrogadas.
5.-Porcentaje de informes de gestión enviados en los plazos programados.	Enviar al menos el 90% de los informes de gestión, en el plazo programado para el año t.	(Total de informes de gestión enviados en plazo/Total de informes de gestión programados para el año t)*100.	25%	El indicador considera los informes de gestión programados, en el "Calendario de envío de informes del año". El calendario de envío de informes, será generado a más tardar el 31 de enero del 2019 y aprobado por la Sra. Subsecretaria. Éste podrá ser modificado y validado por la Sra. Subsecretaria, y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación. (A lo menos una semana antes). Lo informes de gestión darán cuenta del estado de avance de los compromisos institucionales que le competen al Dpto. Control de Gestión. Tales como; CDC, PMG, Gestión de Riesgo, Indicadores de Presupuestos, entre otros que la autoridad requiera.	Programación de informes de gestión, generado a más tardar el 31 de enero del 2019 y aprobado por el Sr. Subsecretario. Correo electrónico de envío de informes remitido al Sr. Subsecretario, Auditora ministerial y divisiones de Subtel. Informes de Gestión emitidos.