



# **INFORME FINAL DE CUMPLIMIENTO DE METAS CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2018**

**DEPARTAMENTO DE CONTROL DE GESTIÓN**

Santiago, 06 de febrero de 2019

## **INDICE**

INDICADORES DE DESEMPEÑO COLECTIVO LNT	03
EQUIPO DE TRABAJO: FISCALIZACIÓN	04
EQUIPO DE TRABAJO: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE RECLAMOS	06
EQUIPO DE TRABAJO: CONCESIONES AUTORIZACIONES	08
EQUIPO DE TRABAJO: FONDO DE DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES	09
EQUIPO DE TRABAJO: POLÍTICA REGULATORIA Y ESTUDIOS	11
EQUIPO DE TRABAJO: JURÍDICA	12
EQUIPO DE TRABAJO: GESTIÓN DOCUMENTAL	14
EQUIPO DE TRABAJO: FINANCIERO CONTABLE	15
EQUIPO DE TRABAJO: GESTIÓN DE PERSONAS	17
EQUIPO DE TRABAJO: DESARROLLO TECNOLÓGICO	18
EQUIPO DE TRABAJO: GABINETE	19

## INDICADORES DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2018 - LNT

Se establecieron 43 metas e indicadores de desempeño colectivo para el periodo 2018, distribuidas en 11 equipos de trabajo a cargo de sus respectivas divisiones, el avance de los indicadores de cada equipo de trabajo es el siguiente:

N°	División	Equipos de trabajo	Metas/Indicadores	% Cumplimiento a la fecha	Nivel de Riesgo del Equipo
1	FISCALIZACIÓN	Fiscalización	Se establecieron 4 metas, las que al cierre de este informe se encuentran cumplidas.	100%	
2		Gestión de Reclamos	Se establecieron 5 metas, las que al cierre de este informe se encuentran cumplidas.	100%	
3	CONCESIONES	Concesiones	Se establecieron 3 metas, las que al cierre de este informe se encuentran cumplidas.	100%	
4	GFDT	Gerencia del FDT.	Se establecieron 4 metas, las que al cierre de este informe se encuentran cumplidas.	100%	
5	PRE	Política Regulatoria y Estudios	Se establecieron 3 metas, de estas solo 1 se encuentra cumplida al cierre de este informe, las dos restantes están; 1 no cumplida y 1 parcialmente cumplida.	82.98%	
6	JURÍDICA	División Jurídica	Se establecieron 6 metas, de las cuales 5 están cumplidas y una parcialmente cumplida al cierre de este informe.	95.10%	
7	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Gestión Documental	Se establecieron 3 metas, las que al cierre de este informe se encuentran cumplidas.	99.85 %	
8		Financiero Contable	Se establecieron 4 metas, de las cuales 3 se encuentran cumplidas y 1 no cumplida.	91.94%	
9		Gestión de Personas	Se establecieron 3 metas, las que al cierre de este informe se encuentran cumplidas.	100%	
10		Desarrollo Tecnológico	Se establecieron 3 metas, las que al cierre de este informe se encuentran cumplidas.	100%	
11	GABINETE	Gabinete	Se establecieron 5 metas, las que al cierre de este informe se encuentran cumplidas.	96.27%	

1. La información emitida en este informe, es resultado de los datos ingresados por cada equipo de trabajo al Sistema de Control de Gestión en el Módulo de Indicadores y de la revisión de Auditoría Interna.

## INDICADORES DE DESEMPEÑO COLECTIVO – LNT

**DIVISIÓN: FISCALIZACIÓN**  
**Equipo de Trabajo: Fiscalización**

Nombre del indicador	META 2018	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2018	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	PON	Resul Final	Categ. Riesgo
1.-Porcentaje de Recepciones de Obras de proyectos adjudicados a través de Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) ejecutadas.	Recepcionar dentro del plazo legal de 30 días hábiles, el 100% de las solicitudes de Recepción de Obras de proyectos adjudicados a través de Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) ingresadas entre enero y octubre de 2018.	(N° de Recepciones de Obras de proyectos adjudicados a través de Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) ejecutadas dentro del plazo legal/ (N° Recepciones de Obras de proyectos adjudicados a través de Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) ingresadas entre enero y octubre de 2018)*100	<b><u>INDICADOR CUMPLIDO</u></b>  A la fecha han ingresado 7 solicitudes de RXO del FDT asociadas al proyecto WIFI, los que se encuentran tramitados.  <b>Representando un cumplimiento de un 100%</b>	7 / 7	100%	100%	100,00%	30,00%	30,00%	
2.-Porcentaje de cumplimiento del total de actividades consideradas en los programas de fiscalización preventiva, establecidos en el plan de fiscalización 2018 aprobado por el Sr. Subsecretario de Telecomunicaciones.	Ejecutar el 97% de las actividades consideradas en los programas de fiscalización preventiva incorporados en el plan de fiscalización 2018 aprobado por el Sr. Subsecretario de Telecomunicaciones.	(N° de actividades ejecutadas consideradas en los programas de fiscalización preventiva ejecutadas /N° total de actividades consideradas en los programas de fiscalización preventiva establecidas en el plan de fiscalización 2018)*100	<b><u>INDICADOR CUMPLIDO</u></b>  A la fecha se ha cumplido con las 84 actividades programadas y distribuidas en los 12 programas.  <b>Representando un cumplimiento de 100% y un cumplimiento mensual del 103,09%.</b>	84 / 84	100%	97%	103,09%	30,00%	30,00%	
3.- Porcentaje de tramitación de solicitudes de Certificación de Equipos ingresadas el año 2018.	Tramitar el 65% de las solicitudes de Certificación de Equipos en un tiempo máximo (individual) de 7 días hábiles.	(N° de solicitudes de Certificación de Equipos tramitadas en un tiempo máximo (individual) de 7 días hábiles /N° de solicitudes de Certificación de Equipos ingresadas durante el año 2018).	<b><u>INDICADOR CUMPLIDO</u></b>  A la fecha han ingresado 957 solicitudes de Certificación de Equipos, las que se encuentran totalmente tramitadas en tiempo máximo individual.  <b>Representando un cumplimiento de 100% y un cumplimiento ponderado de 153.8%.</b>	957 / 957	100%	100%	100,00%	10,00%	10,00%	

Nombre del indicador	META 2018	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2018	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	PON	Resul Final	Categ. Riesgo
4.- Porcentaje de sitios de Infraestructura Crítica Nivel I para abordar situaciones de emergencia fiscalizados año 2018.	Fiscalizar el 25% de sitios de Infraestructura Crítica Nivel I definidos por Subtel al 31/12/2016	(N° de sitios de Infraestructura Crítica Nivel I fiscalizados en el año 2018/N° total de sitios de Infraestructura Crítica Nivel I, definida por Subtel hasta 31/12/2016)*100.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b> A la fecha han fiscalizado 322 sitios, de un total de 1.212 representando un 26.57% de sitios de Infraestructura Crítica Nivel I definidas por Subtel.  <b>Representando un cumplimiento de 26.57% y un cumplimiento con respecto a la meta del 106.27%.</b>	322 / 1212	26,5%	25%	106,28%	30,00%	30,00%	
					<b>Cumplimiento Efectivo</b>			<b>100%</b>		

**DIVISIÓN: FISCALIZACIÓN**

**Equipo de Trabajo: Gestión de Reclamos**

NOMBRE DEL INDICADOR	META 2018	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2018	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	PON	Resul Final	Categ. Riesgo
1.-Porcentaje de resolución de reclamos con insistencia ingresados el año 2018 y pendientes del 2017.	Resolver durante el año 2018 el 100% de los reclamos (RCI) ingresados hasta el 31/10/2018 y resolver al 28/02/2018 los reclamos con insistencia ingresados y no resueltos en el año 2017.	(Nº de reclamos resueltos al 31/12/2018)/ (Nº de reclamos pendientes del año 2017 y total de reclamos ingresados entre enero y octubre 2018) x 100.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  A la fecha han ingresado 32.800 reclamos, los que han sido resueltos en su totalidad. (2.206 pendientes de tramitación del año 2017 y 30.594 RCI propios del año 2018).  <b>Representando un cumplimiento de 100%</b>	32800 / 32800	100%	100,00%	100,00%	30,00%	30,00%	
2.-Porcentaje de resolución de recursos de reposición 2018.	Resolver hasta el 31/12/2018 el 100% de los recursos de reposición ingresados entre el 01/01/2018 y el 31/10/2018.	(Nº de reposiciones resueltas al 31/12/2018) / (Nº de reposiciones ingresadas entre enero y octubre 2018) x 100.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  A la fecha han ingresado un total de 548 Recursos de Reposición, los que han sido resueltos en su totalidad.  <b>Representando un cumplimiento de 100%</b>	548 / 548	100%	100,00%	100,00%	25,00%	25,00%	
3.- Porcentaje de resolución de reclamos con insistencia durante 2018.	Resolver el 55% de los reclamos con insistencia en un tiempo máximo (individual) de 20 días hábiles.	(Nº de reclamos con insistencia resueltos en un tiempo máximo (individual) de 20 días hábiles /Nº de reclamos con insistencia ingresados durante el año 2018).	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  A la fecha han ingresado 23.960 reclamos con insistencia, de ellos se han resuelto un total de 18.169 RCI en un tiempo máximo individual de 20 días hábiles.  <b>Representando un cumplimiento 75.83%.</b>	18169 / 23960	75,83%	55,00%	137,87%	10,00%	10,00%	

NOMBRE DEL INDICADOR	META 2018	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2018	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	PON	Resul Final	Categ. Riesgo
4.-Porcentaje de traslados de reclamos RCI y RSI en el año 2018.	Trasladar (oficiar) al 31/12/2018 el 100% de los reclamos RCI y RSI ingresados entre el 01/01/2018 y el 30/11/2018 y realizar el traslado de los RCI y RSI en un tiempo promedio no superior a 4 días corridos.	1.- (Nº de reclamos RCI y RSI oficiados hasta el 31/12/2018/Nº total de reclamos ingresados entre enero y noviembre de 2018) x 100 2.- (Sumatoria de tiempos de traslado de los RCI y RSI/ Nº total de reclamos RCI y RSI trasladados).	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  A la fecha han ingresado 49.662 RCI y RSI, los que han sido trasladados en un tiempo promedio de 3.18 días corridos.  <b>Representando un cumplimiento 100%.</b>	49662 / 49662  157876 /49662	100%	100,00%	100,00%	10,00%	10,00%	
5.-Difundir y capacitar acerca de los derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones.	Difundir y capacitar acerca de los derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones, durante el año 2018, a 2.200 personas (líderes de opinión, dirigentes vecinales, ejecutivos de atención de otros servicios públicos y público en general), para que puedan orientar a ciudadanos en materia de telecomunicaciones.	(Nº de personas capacitadas durante el año 2018) / (2.200 personas) x 100.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  A la fecha se ha capacitado a un total de 2.339 usuarios, de un total de 2.200 programados para el año 2018.  <b>Representando un cumplimiento de 100% y un cumplimiento ponderado de 106.32%.</b>	2339/ 2200	106,3%	2200	106,32%	25,00%	25,00%	
<b>Cumplimiento Efectivo</b>									<b>100,00%</b>	

**DIVISIÓN: CONCESIONES**  
**Equipo de Trabajo: Concesiones**

NOMBRE DEL INDICADOR	META 2018	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2018	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	PON	Resul Final	Categ. Riesgo
1.- Porcentaje de informes de concurso de radiodifusión emitidos en un plazo no superior a 30 días hábiles.	Tramitar el 100% de los informes N°1 de cada concurso de radiodifusión, en un plazo no superior a 30 días hábiles.	(N° de Informes emitidos en plazo/ N° de informes emitidos)*100.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  A la fecha se han elaborado los 5 informes correspondientes al primer (3 informes) y segundo concurso (2 informes) en plazo.  <b>Representando un cumplimiento 100%.</b>	5 / 5	100%	100,00%	100,00%	35,00%	35,00%	
2.-Porcentaje de solicitudes ingresadas en el año 2018 que se traducen en resoluciones tramitadas en un tiempo máximo	Tramitar el 90% de las solicitudes de permisos de servicios limitados. Ingresadas al 30/11/2018 en un tiempo máximo de 20 días hábiles.	(N° de solicitudes tramitadas en un tiempo máximo /N° total de solicitudes ingresadas al 30/11/2018.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  A la fecha han ingresado 468 solicitudes, de las cuales 466 han sido tramitadas en plazo.  <b>Representando un cumplimiento 99.57%.</b>	466 / 468	99,57%	90,00%	110,64%	35,00%	35,00%	
3. Tiempo máximo de tramitación de solicitudes de Informes Técnicos del CNTV a proyectos técnicos de concesiones de televisión analógica para su migración a concesiones de televisión digital y de nuevos concursos de televisión digital.	Evaluar técnicamente el 90% de los proyectos técnicos contenidos en las solicitudes de migración de concesiones de televisión analógica y de nuevos concursos de televisión digital presentadas ante el CNTV e ingresadas en esta Subsecretaría entre el 01/01/2018 y el 30/10/2018, en un tiempo máximo de 30 días hábiles.	(N° de proyectos evaluados en plazo/ N° Total de proyectos técnicos contenidos en las solicitudes de migración y nuevos concursos de televisión digital ingresadas por el CNTV en la Subtel al 30/10/2018)*100.	<b>INDICADOR CUMPLIDO*</b>  A la fecha han ingresado y evaluado dentro de plazo 23 solicitudes de CNTV (19 corresponde a solicitudes de proyectos técnicos y 4 solicitudes de concurso).  <b>Representando un cumplimiento 100%.</b>	23 / 23	100%	90,00%	111,11%	30,00%	30,00%	
<b>Cumplimiento Efectivo</b>									<b>100,00%</b>	

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META 2018	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2018	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	PON	Resul Final	Categ. Riesgo
1.- Porcentaje de respuesta en plazo a requerimientos ingresados por Oficina de Partes y registrados en el Sistema Documental del FDT	Responder el 95% de los requerimientos ingresados al 30/11/2018 por Oficina de Partes y registrados en el Sistema Documental del FDT, en un plazo de 15 días hábiles.	(N° de respuestas de requerimientos en el plazo definido/N° total de requerimientos ingresados al 30/11/2018 por Oficina de Partes y registradas en el Sistema Documental del FDT) *100	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b> A la fecha han ingresado 81 requerimientos de conectividad e información de proyectos del FDT, los que han sido respondidos en plazo.	81 / 81	100%	100,00%	100,00%	25,00%	25,00%	
2. Porcentaje de informes trimestrales emitidos y enviados a las Autoridades (Subsecretario, Gabinete Ministro MTT, Seremitt y Macrozonas) en el plazo definido.	Enviar a las Autoridades (Subsecretario, Gabinete Ministro MTT) el 100% los informes trimestrales sobre el estado de avance de los proyectos del FDT, los primeros 5 días hábiles siguientes de terminado el trimestre.	(Total de informes trimestrales emitidos y enviados sobre el estado de avance de los proyectos del FDT, enviados en el plazo/Total de informes trimestrales sobre el estado de avance de los proyectos del FDT)*100	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b> A la fecha, se han enviado a las Autoridades 64 informes comprometidos trimestralmente del estado de avance de los proyectos del FDT, de los 64 comprometidos.	64 / 64	100%	100,00%	100,00%	25,00%	25,00%	
3. Porcentaje de Municipios con envío trimestral del Newsletter del FDT.	Enviar al 90% de los Municipios del país, el Newsletter del FDT, durante los 5 días hábiles siguientes terminado el trimestre, como fecha máxima.	(N° de municipios con envío de Newsletter en plazo / 4 * total de municipios)*100	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b> Al finalizar el año se enviaron 1.380 Newsletter, de un total de 1.384 comprometidos para enviar en el año.	1380 / 1384	99,71%	90,00%	110,79%	25,00%	25,00%	

NOMBRE DEL INDICADOR	META 2018	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2018	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	PON	Resul Final	Categ. Riesgo
4. Porcentaje de Gobiernos Regionales a los cuales se envía Anteproyecto, para fomentar la conectividad en cada región, con recursos regionales.	Enviar durante el año 2018 al menos al 50% del total de Gobiernos Regionales, un Anteproyecto FDT asociado a las necesidades de servicios de telecomunicaciones de cada región.	(N° Gobiernos Regionales a los cuales se envía Anteproyecto FDT durante el año t/ N° total de Gobiernos Regionales)*100	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b> A la fecha se han enviado 18 anteproyectos regionales, de los cuales solo se consideran 13, debido que se enviaron dos anteproyectos a la Región de Atacama, Valparaíso, RM, Maule, Aysén por las condiciones definidas en el indicador, para efecto del cálculo, se considera solo uno de los envió a gobiernos Regionales.  <b>Por tanto este indicador presenta un avance efectivo de 81.25% y un sobre cumplimiento de 162.5%</b>	13 / 16	81.25%	50,00%	162.5%	25,00%	25,00%	
<b>Cumplimiento Efectivo</b>									<b>100,00%</b>	

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META 2018	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2018	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	PON	Resul Final	Categ. Riesgo
1.-Porcentaje de notificaciones a las concesionarias de los Informes de Objeciones y Contraproposiciones de acuerdo a fecha máximas definidas en los Calendarios de los procesos tarifarios.	Notificar a las concesionarias el 100% de los Informes de Objeciones y Contraproposiciones de acuerdo a fecha máximas definidas en los Calendarios de los procesos tarifarios.	(Nº de notificaciones de Informes de Objeciones y Contraproposiciones según fecha máximas definidas en los calendarios de los Procesos Tarifarios en el año 2018/ Nº de notificaciones de Informes de Objeciones y Contraproposiciones establecidos en fechas máximas definidas en los calendarios de los Procesos Tarifarios en el año 2018)*100.	<b>INDICADOR NO CUMPLIDO*</b>  A la fecha se han ejecutado 7 notificaciones de informes de objeciones y contraproposiciones en plazo a las concesionarias de un total de 11.  <b>Representando un cumplimiento de 63,63%</b>	7 / 11	63,63%	100%	63,63%	35,00%	22,57%	
2.-Porcentaje de propuestas de normas técnicas y reglamentos modificados y/o elaborados enviadas al Sr. Subsecretario para su aprobación, según plan regulatorio aprobado para el año 2018	Enviar el 100% de las propuestas de normas técnicas y reglamentos modificados y/o elaborados al Sr. Subsecretario de acuerdo al plan regulatorio aprobado.	(Nº de propuestas de normas técnicas y reglamentos modificados y/o elaborados enviadas al Sr. Subsecretario para su aprobación/ Nº total de propuestas de normas técnicas y reglamentos modificados y/o elaborados definidas de acuerdo al plan regulatorio aprobado)*100	<b>INDICADOR PARCIALMENTE CUMPLIDO</b>  A la fecha se han enviado 7 (total) de las propuestas de borradores de normas técnicas y/o reglamentos revisados de ellos 6 fueron en plazo y 1 fuera de plazo de acuerdo a la programación del plan.  <b>Representando un cumplimiento de un 85.71%</b>	6 / 7	85,71%	100%	85,71%	30,00%	25,71%	
3.-Porcentaje de preparación de series estadísticas trimestrales del sector telecomunicaciones enviadas al Sr. Subsecretario para su aprobación dentro de los plazos programados	Cumplir con el 100% de la preparación y envío al Sr. Subsecretario, para la aprobación de series estadísticas trimestrales del sector telecomunicaciones dentro de los plazos programados.	(Número de series estadísticas trimestrales del sector telecomunicaciones enviadas al Sr. Subsecretario para su aprobación/ Total de series estadísticas trimestrales del sector telecomunicaciones programadas)*100	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  Se han enviado las series estadísticas correspondientes a la planificación, 32 de un total de 32, de acuerdo a la programación del plan. Las que se envían a la Subsecretaría para su aprobación.  <b>Representando un cumplimiento de 100%</b>	32 / 32	100%	100%	100,00%	35,00%	35,00%	
<b>Cumplimiento Efectivo</b>									<b>82,98%</b>	

**DIVISIÓN: JURÍDICA**  
**Equipo de Trabajo: Jurídica**

NOMBRE DEL INDICADOR	META 2018	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2018	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	PON	Resul Final	Categoría Riesgo
1.-Porcentaje de pronunciamientos jurídicos respondidos a usuarios internos y externos dentro del plazo.	Responder durante el año 2018 el 100% de los pronunciamientos jurídicos solicitados por usuarios externos dentro de 9 días hábiles y de 7 días hábiles para los usuarios internos.	(Nº pronunciamientos jurídicos respondidos a usuarios externos e internos en el plazo establecido/Nº pronunciamientos jurídicos ingresados de usuarios externos e internos en el año t)*100.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  A la fecha han ingresado 30 pronunciamientos jurídicos, los que han sido respondidos en plazo en su totalidad. (24 internos y 6 externos).  <b>Representando un avance de 100%.</b>	30 / 30	100,00%	100,00%	100,00%	20,00%	20,00%	
2.-Porcentaje de la revisión jurídica de los informes técnicos emanados de la División Fiscalización por eventual infracción a la normativa dentro de los 14 días hábiles de ingresados a la División.	Cumplir en un plazo de 14 días hábiles con el 100% de la revisión jurídica de los informes técnicos emanados de la División Fiscalización por eventual infracción a la normativa ingresados al 30/09/2018.	(Nº de proposiciones de formulación de cargo a Gabinete y memo a la División Fiscalización en el plazo/Nº informes técnicos emanados de la División Fiscalización por eventual infracción a la normativa ingresados al 30/09/2018)*100	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  Han ingresado 300 informes, de los cuales 270 han sido revisados en plazo.  <b>Representando un cumplimiento de 90%.</b>	270 / 300	90,00%	100,00%	90,00%	20,00%	18,00%	
3.-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 2018 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.	(Nº de solicitudes de antecedentes legales revisados jurídicamente en el plazo de 4 días hábiles/ Nº de solicitudes de antecedentes legales de servicios públicos e intermedios ingresadas durante el año t)*100	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  A la fecha han ingresado un total de 1.103 solicitudes de Antecedentes Legales, de ellas todas fueron revisadas en plazo.  <b>Representando un cumplimiento de 100%</b>	1103 / 1103	100,00%	100,00%	100,00%	10,00%	10,00%	

NOMBRE DEL INDICADOR	META 2018	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2018	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	PON	Resul Final	Categoría Riesgo
4.-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 2018 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.	(Nº de Decretos y/o Resoluciones revisados y/o visados de solicitudes de concesiones de servicios públicos e intermedios en 5 días hábiles/ Nº de Decretos y/o Resoluciones de concesiones de servicios públicos e intermedios ingresados durante el año t)*100	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  A la fecha han ingresado un total de 2.330 solicitudes, de ellos todas fueron revisados en plazo.  <b>Representando un cumplimiento de 100%</b>	2330 / 2330	100,00%	100%	100,00%	10,00%	10,00%	
5.-Porcentaje de revisión, observación y/o visación jurídica de propuestas de borradores de normas técnicas y/o reglamentos según memorando aprobado por el Sr. Subsecretario, y de acuerdo al Plan regulatorio.	Revisar, observar y/o visar el 100% de las propuestas de borradores de normas técnicas y/o reglamentos ingresadas a la División, según memorando aprobado por el Sr. Subsecretario, y de acuerdo al Plan regulatorio.	(Nº de propuestas de borradores de normas técnicas y/o reglamentos revisadas, observadas y/o visadas por la División Jurídica según memorando aprobado por el Sr. Subsecretario, y de acuerdo al Plan regulatorio /Nº de propuestas de borradores y/o reglamentos ingresados a la División Jurídica, según memorando aprobado por el Sr. Subsecretario, y de acuerdo al Plan regulatorio aprobado durante el año t)*100.	<b>INDICADOR PARCIALMENTE CUMPLIDO</b>  A la fecha se han enviado 7 de las propuestas de borradores de normas técnicas y/o reglamentos revisados de ellos 6 fueron en plazo y 1 fuera de plazo de acuerdo a la programación del plan.  <b>Representando un cumplimiento de un 85.71%</b>	6 / 7	85,71%	100%	85,71%	20,00%	17,14%	
6.-Porcentaje de revisión jurídica de los antecedentes legales y/o visación de resoluciones de solicitudes de permisos de servicios limitados dentro de los plazos.	Cumplir durante el año 2018 con el 95% de la revisión jurídica de los antecedentes legales en el plazo de 4 días hábiles y/o visación de resoluciones de solicitudes de servicios limitados en el plazo de 3 días hábiles.	(Nº de solicitudes de antecedentes legales y visación de resolución de solicitudes de permisos de Servicios Limitados revisadas jurídicamente en el plazo/Nº de solicitudes de antecedentes legales y resoluciones de Servicios Limitados ingresadas durante el año t)*100.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  A la fecha han ingresado un total de 1.122 solicitudes, de ellos todos se han revisado en el plazo.  <b>Representando un cumplimiento de 100%</b>	1122 / 1122	100%	100%	100%	20,00%	20%	
<b>Cumplimiento Efectivo</b>									<b>95.1%</b>	

**DIVISIÓN: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**Equipo de Trabajo: GESTIÓN DOCUMENTAL**

NOMBRE DEL INDICADOR	META 2018	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2018	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	PON	Resul Final	Categ. Riesgo
1.-Porcentaje de documentos oficiales generados por SUBTEL y despachados por Oficina de Partes, ingresados a la Base de Datos DOFIC.	Incorporar el 100% de los documentos oficiales generados por SUBTEL y despachados por Oficina de Partes, a la bases de datos DOFIC durante el año 2018.	(N° de documentos oficiales despachados por Oficina de Partes e ingresados a la base de datos DOFIC/N° total de documentos oficiales generados por SUBTEL y despachados por Oficina de Partes durante el año t)*100	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  A la fecha han ingresado a la base de datos DOFIC 22.163 documentos, de un total de 22.194 documentos oficiales despachados por Oficina de Partes.  <b>Representando un cumplimiento efectivo de 99.86%</b>	22146 / 22188	99,81%	100%	99,81%	40%	39,92%	
2.-Porcentaje de documentos ingresados a Oficina de Partes derivados exitosamente.	Lograr que el 100% de los documentos ingresados a Oficina de Partes sean derivados exitosamente durante el año 2018.	(N° de documentos ingresados a Oficina de Partes derivados exitosamente/N° de documentos que ingresan a Oficina de Partes durante el año t)*100.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  A la fecha han ingresado a la Oficina de Partes 27.773 documentos, de los cuales 27.671 han sido derivados exitosamente. Durante el mes de diciembre se realizaron 13 re-derivaciones.  <b>Representando un cumplimiento efectivo de 99.63%</b>	27671 / 27773	99,63%	100%	99,63%	20%	19,93%	
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 2018 el 95% de los expedientes físicos y electrónicos entregados por la División Concesiones hasta el 20.12.18, en un plazo no superior a 6 días hábiles siguientes al ingreso al Centro de Documentación.	(N° de expedientes físicos y electrónicos digitalizados dentro de plazo en el Centro de Documentación/ N° total de expedientes físicos y electrónicos entregados por la División Concesiones hasta el 20.12.18) *100.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  A la fecha se han recepcionado 3.692 expedientes; de los cuales 3.691 han sido digitalizados y ordenados en plazo.  <b>Representando un cumplimiento de un 99.97%.</b>	3693 / 3693	100%	95%	105,26%	40%	40,00%	
<b>Cumplimiento Efectivo</b>									<b>99,85%</b>	

**DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**Equipo de Trabajo: FINANCIERO CONTABLE**

NOMBRE DEL INDICADOR	META 2018	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2018	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	PON	Resul Final	Categ. Riesgo
1.-Porcentaje de documentos pagados en los plazos establecidos.	Pagar durante el año 2018 el 93% de los documentos de cobro (facturas y boletas) ingresados por oficina de partes desde el 01/01/2018 y hasta el 30/11/2018, en un tiempo máximo de 25 días corridos y el 7% restante en un tiempo máximo de 30 días corridos.	(Número de documentos de cobro pagados en el plazo establecido/Total de documentos de cobro ingresados durante el año 2018)*100.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  A la fecha, el área reporta que han ingresado 1.515 documentos de cobro, los que han sido pagados en 25 días corridos.  <b>Representando un cumplimiento de un 100%.</b>	1515 / 1515	100,00%	100,00%	100,00%	25,00%	25,00	
2.-Porcentaje de confección y visación jurídica de resolución de llamado y aprobación de bases en los plazos establecidos.	Confeccionar y visar durante el año 2018 el 100% de las Resoluciones de llamado y aprobación de bases ingresadas entre el 01/01/2018 y el 31/12/2018, en un tiempo máximo de 8 días hábiles, para el primer ingreso y 4 días hábiles para el segundo ingreso.	(N° de resoluciones de llamado y aprobación de bases visadas en plazos/N° total de solicitudes de confección de llamado a licitación publicadas en el sistema de compras públicas)*100.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  A la fecha han ingresado 21 solicitudes, de las cuales 19 fueron visadas en 8 días hábiles, 1 en 4 días hábiles y 1 fuera de plazo.  <b>Representando un cumplimiento de 95,23%.</b>	20 / 21	95,24%	100,00%	95,24%	25,00%	23,81	
3.- Porcentaje de ejecución de solicitudes de compras realizadas a través del sistema de adquisiciones en los plazos establecidos.	Ejecutar el 88% 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 12% 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.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b>  A la fecha se han recepcionado y ejecutado 264 solicitudes, todas dentro de plazos. (262 han sido ejecutadas dentro de 3 días hábiles y 2 en 4 días hábiles).  <b>Representando un cumplimiento de 100%.</b>	264 / 264	100,00%	88,00%	113,64%	25,00%	25,00	

NOMBRE DEL INDICADOR	META 2018	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2018	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	PON	Resul Final	Categ. Riesgo
4.- Porcentaje de informes trimestrales emitidos y enviados al Sr. Subsecretario, Gabinete de Subsecretario, Divisiones, Gabinete de Ministra con copia a Auditora Ministerial, en el plazo definido.	Enviar 100% de los informes trimestrales sobre el estado de ejecución y saldos presupuestario de cada división dentro de los primeros 10 días hábiles siguientes de terminado el trimestre, al Sr. Subsecretario, Gabinete de Subsecretario, Divisiones, Gabinete de Ministra con copia a Auditora Ministerial.	((Total de informes trimestrales emitidos y enviados al Sr. Subsecretario, Gabinete de Subsecretario, Divisiones, Gabinete de Ministra con copia a Auditora Ministerial, sobre el estado de ejecución y saldos presupuestario en plazo) / (Total de informes trimestrales sobre el estado de ejecución y saldos presupuestario))*100.	<b>INDICADOR NO CUMPLIDO*</b> A la fecha se han enviado los informes a 39 destinatarios, (9 destinatarios en primer trimestre, 10 en segundo, tercer y cuarto trimestre respectivamente). Del total, 19 informes han sido enviados en plazo (1°, 2° y 4° trimestre) y 10 fuera de plazo (correspondientes al 3° trimestre). Los informes del 3° trimestre debían enviarse el 12/10/2018 y según el medio de verificación, éste fue enviado 16/10/2018.  <b>Representando un avance del 72.5%</b>	29 / 40	72,50%	100,00%	72,50%	25,00%	18,13	
<b>Cumplimiento Efectivo</b>									<b>91,94</b>	

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META 2018	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2018	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	PON	Resul Final	Categ. Riesgo
1.-Porcentaje de ejecución del Plan de Talleres internos.	Ejecutar el 100% del Plan de Talleres Internos.	(N° de talleres realizados durante el año/N° total de talleres definidos en el Plan de Talleres Internos del año)*100.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b> A la fecha se han ejecutados los 11 talleres Internos definidos en el plan 2018.  <b>Representando un cumplimiento de 100%.</b>	11 / 11	100%	100%	100,00%	35,00%	35,0%	
2.-Porcentaje de Resoluciones Exentas de Comisión de Servicio Nacional cursada en plazo.	Cursar el 99% de las resoluciones exentas de comisión de servicio nacional del personal de Subtel en un plazo de 3 días hábiles.	(N° de resoluciones exentas de comisión de servicio nacional cursadas en plazo/N° total de resoluciones exentas de comisión de servicio nacional cursadas durante el año t) *100	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b> De un total de 1.664 resoluciones exentas de comisión de servicio nacional, el total ha sido cursadas en plazo.  <b>Representando un cumplimiento del 100%.</b>	1664/ 1664	100%	99,00%	101,01%	35,00%	35,0%	
3.-Porcentaje de documentos digitalizados	Digitalizar el 60% de las carpetas funcionarias al 31 de diciembre de 2018	(Total de carpetas funcionarias digitalizadas/Total de dotación funcionaria)*100	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b> A la fecha se han digitalizado 163 carpetas de 264 de acuerdo al total de la dotación de funcionarios al 01.01.2018.  <b>Representando un avance efectivo de 61,74% y un cumplimiento mensual del 102.9%</b>	163 / 264	61,74%	60,00%	102,90%	30,00%	30,0%	
<b>Cumplimiento Efectivo</b>									<b>100,00%</b>	

**DIVISIÓN: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**Equipo de Trabajo: DESARROLLO TECNOLÓGICO**

NOMBRE DEL INDICADOR	META 2018	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2018	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	PON	Resul Final	Categ. Riesgo
1.-Porcentaje de actividades del DDT ejecutadas en plazo comprometidas en el Plan Informático.	Ejecutar en plazo el 81% de las actividades del DDT comprometidas en el Plan Informático del año en curso.	(Nº de actividades del DDT ejecutadas en plazo/Nº total de actividades del DDT comprometidas en el Plan Informático del año t)*100.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b> De un total de 71 actividades programadas para el año, a la fecha se han ejecutado 60.  <b>Representando un avance efectivo total del 84.51% y un cumplimiento programado mensual del 104.33%</b>	60 / 71	84,50%	81,00%	104,32%	30,0%	30,0%	
2.-Porcentaje de horas de servicio disponible en el año en curso para los sistemas críticos (Sitio Web Subtel, Portal de Trámites y correo electrónico).	Contar con una disponibilidad (uptime) anual superior al 98% en los sistemas críticos (Sitio Web Subtel, Portal de Trámites y correo electrónico) de SUBTEL.	(Nº total de horas disponibles anuales de los sistemas críticos/Nº total de horas anuales)* 100.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b> A la fecha la disponibilidad de los 3 sistemas críticos (sitio web, SGR y correo) ha sido un total de 26.275,85 horas, de un total de 26.280 horas anuales.  <b>Representando un avance de 99.98% al año y un cumplimiento mensual del 102.02%.</b>	26,275,85/ 26280	99,98%	98,00%	102,02%	40,0%	40,0%	
3. Porcentaje de actividades del Plan de Seguridad de la Información.	Ejecutar en plazo el 80% de las actividades comprometidas en el Plan de Seguridad de la Información del año en curso.	(Nº de actividades del Plan de Seguridad de la Información ejecutadas en plazo/Nº total de actividades comprometidas en el Plan de Seguridad de la Información del año en curso)*100.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b> A la fecha se han realizados 10 actividades, de ellas sólo 9 se han cumplido en plazo de un total de 10 actividades comprometidas en el Plan de Seguridad de la Información  <b>Representando un avance de 90% y un cumplimiento mensual del 112.5%.</b>	9 / 10	90,00%	80,00%	112,50%	30,0%	30,0%	
<b>Cumplimiento Efectivo</b>									<b>100,00%</b>	

DIVISIÓN: GABINETE  
Equipo de Trabajo: GABINETE

NOMBRE DEL INDICADOR	META 2018	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2018	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	PON	Resul Final	Categ. Riesgo
1.-Porcentaje de cumplimiento de informes y/o reportes de auditoría del plan anual 2018 (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 2018 (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 2018)*100.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b> De un total de 55 informes comprometidos en el plan, de los cuales se emitieron 52 en plazo. <b>Representando un avance efectivo total del 94,55%</b>	52 / 55	94,55%	100%	95%	15%	14,2%	
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	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b> A la fecha se han emitido 12 informes de seguimiento de compromisos, de los cuales 1 no da cumplimiento a lo establecido en el indicador, los 11 restantes se enviaron dentro de los 8 días corridos siguientes al cierre del mes. <b>Representando un avance de 91.67%, respecto del total de informes y un cumplimiento mensual del 91.67%.</b>	11 / 12	91,67%	100%	92%	10%	9,2%	

NOMBRE DEL INDICADOR	META 2018	FORMULA DE CÁLCULO	Estado de Avance al 31/12/2018	Numerador y denominador	Efec	Meta	Efec/Meta	PON	Resul Final	Categ. Riesgo
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 realizadas durante el año 2018.	(Nº de informes recepcionados de los eventos o salidas internacionales y publicados en la intranet institucional /Nº de eventos asistidos en el año 2018)*100	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b> A la fecha se ha participado en 13 eventos internacionales, con la totalidad de los informes recepcionados y publicados por el encargado.  <b>Representando un avance de 100%.</b>	13 / 13	100%	100%	100%	25%	25,0%	
4.- Porcentaje de respuesta en plazo, de las solicitudes de acceso a la información pública.	Responder durante el año 2018 el 100% de las solicitudes de acceso a la información pública de ellos, a lo menos el 20% en un plazo igual o inferior a 15 días hábiles, el 60% 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 2018 ) *100	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b> A la fecha han respondido 494 solicitudes de acceso a la información pública, de ellas 453 solicitudes de transparencias fueron respondidas en plazo.  <b>Representando un avance de 91,70%.</b>	Menor a 15 DH: 276 Entre 16 y 18 DH : 103 Entre 19 y 20 DH: 74 Mayor a 20 DH :41	91,70%	100%	92%	25%	22,9%	
5.-Porcentaje de informes de gestión enviados en los plazos programados.	Enviar al menos el 85% 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.	<b>INDICADOR CUMPLIDO</b> Del total anual de 13 informes de seguimiento de indicadores, se ha emitido y enviado en plazo la totalidad, 12 correspondiente al informe de gestión, 1 correspondiente al envío del BGI y 1 informe de avance de implementación.  <b>Representando un avance efectivo del 100%.</b>	13 / 13	100%	100%	100%	25%	25,0%	
<b>Cumplimiento Efectivo</b>									<b>96,27%</b>	