REPÚBLICA DE CHILE

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

> MINISTERIO DE HACIENDA OFICINA DE PARTES

> > 1 6 ABR 2021 RECIBIDO

CONTRALORIA GENERAL TOMA DE RAZON		
REC	EPCIÓ	Ν
DEPART. JURÍDICO	,	
DEPT. T. R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL	*	-
SUB DEPTO. C. CENTRAL		
SUB DPTO. E. CUENTAS		
SUB DEPTO: C. P. Y BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V. O.P., U. y T.		
SUB DEPTO. MUNICIP.		
REFF	RENDACIO	ÓN
REF. POR S DIPUTAC POR S		
ето (S) то		****
ACH		

REGULARIZA Y ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2020 PARA EL PAGO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL ARTÍCULO 6° LEY N°19.553, DE LA SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

SANTIAGO, 29 de marzo de 2021

EXENTO N° 128 /

VISTOS: Lo dispuesto en el Artículo 32º Nº6 del Decreto Supremo N°100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; el Artículo 6° de la Ley N°19.553, que Concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que indica, modificado por el Artículo 1º Nº3 y Nº4, de la Ley Nº19.618; el Artículo 1° N°3 de la Ley N°19.882 que Regula Nueva Política de Personal a los Funcionarios Públicos que indica; el Artículo 1º N°2 de la Ley N°20.212, que Modifica la Ley N°19.553 y N°19.882 y otros cuerpos legales con el objeto de Incentivar el Desempeño de los Funcionarios Públicos; el D.S. Nº1.232, de 2018, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 6° de la Ley N°19.553; el artículo 82° de la ley N°21.306; el Decreto N°286 de 14 de octubre de 2019, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2020; en el Decreto Supremo N°19, de 22 de enero de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Faculta a los Ministros de Estado para firmar "Por orden del Presidente de la República"; y la Resolución Nº6 de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón;

CONSIDERANDO:

- 1.- Que la elaboración de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) por parte de los Servicios, se enmarca en un conjunto de Objetivos de Gestión comunes para todas las instituciones del Sector Público, considerados esenciales para el desarrollo eficaz y transparente de la gestión.
- 2.- Que, la Subsecretaria de Telecomunicaciones debe proponer a la Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, un Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2020, el cual contendrá los Objetivos de Gestión, de Eficiencia Institucional y de Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios, con sus respectivos indicadores o elementos de similar naturaleza, que posibiliten la medición de su grado de cumplimiento, todo ello sobre la base de un Programa Marco.

DEPARTAMENTO

DE GESTION

OF DE PARTES DIPRES 16.04.2021 10:07

MINISTERIO DE HACIENDA OFICINA DE PARTES

RECIBIDO

CONTRAL			-		- LL
TOMA	DE	R	AZ	ON	

REC	EPCIÓ	ŃΝ
DEPART. IURÍDICO		
DEPT. T. R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL.		-
SUB DEPTO. C. CENTRAL		
SUB DPTO. E. CUENTAS		
SUB DEPTO. C. P. Y. BIENTS NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V. O.P., U. y.T.		
SUB DEPTO. MUNICIP.		
REFR	ENDACIO	ÓN
REF. POR S IMPUTAC ANOT POR S IMPUTAC		
DEDUC, DTO	was not a second and an expension of	***********

- 3.- Que, el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2020 propuesto por el Comité Técnico del PMG, fue aprobado por Decreto N°286 de 14 de octubre de 2019, del Ministerio de Hacienda, suscrito además por el Ministro del Interior y Seguridad Pública y por el Ministro Secretario General de la Presidencia.
- 4.- Que, una vez acordada la formulación del Programa de Mejoramiento de la Gestión con la Subsecretaria de Telecomunicaciones, la Ministra de Transportes y Telecomunicaciones informó al Comité Triministerial para que este analizara su correspondencia y consistencia con las prioridades gubernamentales y los recursos financieros contemplados en el proyecto de presupuesto de cada Institución.
- 5.- Que la formulación del PMG 2020 fue revisada por el Comité Técnico del PMG, según consta en el/los Certificado/s que a continuación señala(n)

Servicio	N° Certificado
	Comité Técnico
Subsecretaría de Telecomunicaciones	15106
Subsecretaría de Telecomunicaciones	15107

- 6.- Que con fecha 31 de diciembre de 2019 se dictó Decreto Exento N° 947 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que establecía los objetivos de gestión para el año 2020, para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° Ley N° 19.553, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
- 7.- Que no fue posible continuar la tramitación del decreto referido en el considerando anterior, por falta de firmas del Ministro de Hacienda y del Ministro del Interior y Seguridad Pública y del Ministro Secretario General de la Presidencia en ejercicio al 31 de diciembre del año 2019;
- 8.- Que el artículo 6° de la ley N°19.553, modificado por el artículo 82° de la ley N°21.306, establece que un decreto supremo del Ministerio del ramo, suscrito además por el Ministro de Hacienda fijará los objetivos de gestión a alcanzar por los Servicios en cada año;
- 9.- Que procede regularizar la circunstancia señalada en el considerando séptimo, fijar mediante un nuevo decreto, los objetivos de gestión con sus correspondientes ponderadores a alcanzar en el año 2020 por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
- 10.- Que los requisitos técnicos para verificar el cumplimiento de los objetivos de gestión se encuentran señalados en el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2020, según se indica en el Considerando tercero:

DEPARTAMENTO

11.- Que, por aplicación del artículo N°52 de la ley N°19.880, que establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, los actos de la administración no tendrán efecto retroactivo, con excepción de aquellas circunstancias en que se producen consecuencias favorables para los interesados y no se lesionan derechos de terceros, lo cual ocurre en este caso.

DECRETO (E):

PRIMERO: Regulariza y Establécense para la Subsecretaría de Telecomunicaciones los siguientes objetivos de gestión e indicadores y sus respectivos ponderadores, del Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2020:

MINISTERIO	MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES	PARTIDA 19
SERVICIO	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	CAPÍTULO 02

OBJETIVOS DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1 Gestión Eficaz	46.00	5
Objetivo 2	2 Eficiencia Institucional	15.00	3
Objetivo 3	3 Calidad de Servicio	39.00	5
	Total	100.00	13

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 46.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	infraestructura crítica para	$(N^\circ$ de sitios de infraestructura crítica fiscalizados en el año t/N° total de sitios de infraestructura crítica definida por Subtel hasta el t -1) *100	[(327/1212)*100]		15.00	1
2	insistencia (RCI)	$(N^{\circ}$ de reclamos con insistencia (RCI) resueltos en un tiempo máximo igual o inferior a 23 días hábiles/ N° de reclamos con insistencia resueltos durante el año t) *100	84% [(31997 /38092)*100]		16.00	2
3	/entidades fiscalizadas	$(N^{\circ}$ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t/N° total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año $t)*100$		X	5.00	3
4		(N° de unidades/entidades fiscalizadas en el año t/N° total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t) *100		X	5.00	4
5	-	(Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las			5.00	



en el año t implementadas seleccionadas del Programa de Trabajo anual de las seleccionadas del en el año t/Número de medidas para la Programa de Trabajo igualdad de género comprometidas para el anual en el año t.

año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual) *100

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1		(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t) *100			5.00	
2	Gasto de subtítulos 22 y 29 en	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t) *100		X	5.00	
3	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t.		X	5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 39.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	autorizaciones de nuevas	Sumatoria de tiempos de tramitación de concesión otorgadas durante el año t/N° de trámites de concesiones otorgadas en el año t.	145 días [145000 /1000]		7.00	5
2	Tiempo promedio de trámites finalizados.	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t.	31.00 días [1005144.00 /32424.00]		10.00	6
3	acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) *100			7.00	
4	respondidos respecto de los	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t) *100	89.00 % [(30606.00 /34389.00) *100]		10.00	
5	digitalizados al año t respecto del	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t) *100	70.83 % [(17.00 /24.00) *100]		5.00	



COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t.	5
Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t.	17

Notas:

- 1 Se entiende por sitio crítico nivel I como: aquella infraestructura de telecomunicaciones de la estación base. con todos sus componentes y equipamiento técnico, asociado a telefonía fija, telefonía móvil y fibra óptica que deben mantener una autonomía energética de 48 horas. Un punto de sitio crítico contiene equipos, torres y antenas ubicados en la estación base. La fiscalización de la infraestructura crítica Nivel I (corresponde a la infraestructura de telecomunicaciones fija y móvil definido como estratégica), es la realización de la visita inspectiva correspondiente, el llenado del formulario respectivo, la elaboración del informe técnico de fiscalización y el envío del oficio de observaciones y/o cargo a la empresa, según sea el caso. Todo lo anterior, en virtud del Decreto Supremo Nº 60 de 2012, que aprueba el Reglamento para la Interoperación y Difusión de la Mensajería de Alerta, Declaración y Resguardo de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones e Información sobre Fallas significativas en los Sistemas de Telecomunicaciones, bajo la Ley Nº 20.478, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas del Sistema Público de Telecomunicaciones. Para efecto del cálculo del denominador se considerará el total de sitios de infraestructura crítica nivel I vigentes al año t-1 que asciende a 1.212 sitios. No obstante, por reglamento en junio del año 2020 la Subtel deberá actualizar la base de sitios de infraestructura crítica nivel I y en la eventualidad que implique un aumento en el denominador, estos serán considerando para el cálculo en el año 2021 y siguientes.
- Para efectos de cálculo, este indicador considerará el total de reclamos con insistencia (RCI) ingresados a Subtel y resueltos al año t. El ingreso de un reclamo se mide con la fecha indicada por Oficina de Partes de Subtel, en tanto su egreso, es a partir de la fecha de la resolución del reclamo (mediante Resolución Exenta). Por tanto, el tiempo de tramitación es la diferencia entre la fecha de la Resolución Exenta del Reclamo y la fecha de ingreso del reclamo, en días hábiles, colocada por la Oficina de Partes del Subtel. Los datos estarán registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos. El indicador considerara los reclamos con insistencia pendientes del año 2019.
- La Subsecretaría de Telecomunicaciones, en virtud de la Ley N ° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones y el Decreto Nº 1.762 del año 1977, debe fiscalizar los servicios de telecomunicaciones del país, controlando el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas pertinentes que se desprenden de dicha ley. El total de instalaciones de servicios de telecomunicaciones autorizadas de acuerdo a lo que mandata la ley corresponde a servicios públicos, servicios intermedios, servicio de radiodifusión sonora de libre recepción, el servicio de radiodifusión televisiva y los servicios limitados de telecomunicaciones.

En base a los resultados de las fiscalizaciones realizadas, se identificarán aquellas instalaciones que presenten algún incumplimiento a la Ley, condición que se notificará a través de oficio indicando plazo para subsanar la observación detectada, según corresponda.

Cabe señalar que dada la cantidad de instalaciones de servicios de telecomunicaciones autorizados a lo largo del país, que incluyen lugares apartados y de difícil acceso, la Subsecretaría de Telecomunicaciones actualmente no cuenta con la capacidad suficiente (tanto en recursos presupuestario como de personal fiscalizador) para realizar una segunda inspección de seguimiento en terreno, que le permita verificar que se ha corregido el incumplimiento, por lo que se entenderá como hallazgo resuelto cuando una vez ingresada la respuesta de la concesionaria, su verificación se realice remotamente en aquellos servicios de telecomunicaciones donde la Subsecretaria disponga de un centro de monitoreo.

- La Subsecretaría de Telecomunicaciones, en virtud de la Ley N ° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones y el Decreto N° 1.762 del año 1977, debe fiscalizar los servicios de telecomunicaciones del país, controlando el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas pertinentes.
 - Se considera el total instalaciones de servicios de telecomunicaciones autorizadas de acuerdo a lo que mandata ley, que corresponde a: servicios públicos, servicios intermedios, servicio de radiodifusión sonora de libre recepción, el servicio de radiodifusión televisiva y los servicios limitados de telecomunicaciones. Lo anterior corresponde a 40.166 instalaciones de servicios de telecomunicaciones. El proceso de fiscalización de cobertura comprometido implicará: la realización de la visita inspectiva y/o monitoreo remoto correspondiente y la elaboración del informe técnico de fiscalización.
- El indicador mide el tiempo promedio de tramitación y el tiempo corresponde a la diferencia entre la fecha del decreto autorizatorio y la fecha de ingreso de la solicitud a Oficina de Partes de Subtel en días hábiles; considerando el total de trámites de autorizaciones de otorgamiento, modificación de concesión de servicios



públicos e intermedios y modificación de radiodifusión sonora a través de Decreto, excluyendo los procesos concursales, procesos judicializados, con presentaciones ante el Poder Judicial y aquellas solicitudes que tengan estudios de propagación electromagnética.

El tramité corresponde al producto N°4 del FA1 Resolución de los reclamos, identificado en el RNT código 100580000 como Reclamo contra una empresa de telecomunicaciones (segunda instancia). Para efectos de cálculo medirá el total de reclamos con insistencia (RCI) ingresados a Subtel y resueltos al año t. El ingreso de un reclamo se mide con la fecha indicada por Oficina de Partes de Subtel, en tanto su finalización, es a partir de la fecha de notificación al usuario de la Resolución Exenta a través de correo postal y/o correo electrónico. Por tanto, el tiempo de tramitación es la diferencia entre la fecha de la notificación de la Resolución Exenta del Reclamo y la fecha de ingreso del reclamo, en días corridos, colocada por la Oficina de Partes del Subtel. Los datos estarán registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos. El indicador considerara los reclamos pendientes del año 2019.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

"POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA"

GLORIA HUTT HESSE MINISTRA DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES BBLACO CERDA NORAMBUENA MINISTRO DE HACIENDA

