

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE LA
SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES
PARA EL AÑO 2023**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 3856 /

SANTIAGO, 29 de noviembre de 2022

VISTOS: Lo dispuesto en el artículo primero, N°4 de la Ley N°19.882; el artículo 7° de la Ley N° 19.553; la ley 20.212, la ley N°18.834, de 1989, sobre Estatuto Administrativo; la Ley de Presupuesto del Sector Público año 2022; la Resolución N° 55, de 1992, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por la Resolución N° 1.600, de 2008, ambas de la Contraloría General de la República; el Decreto (H) N°983, de 30.10.2003; y

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Ley N° 19.553 y la N° 19.882 fueron modificadas por las disposiciones de la ley N° 20.212, estableciendo un incremento por Desempeño Colectivo a ser concedido a los funcionarios que se desempeñen en equipos, unidades o áreas de trabajo, en relación con el cumplimiento de metas anuales fijadas para cada uno de ellos.

2.- Que, de conformidad a lo establecido en el Decreto (H) N°938, de 30.10.2003, la Subsecretaría de Telecomunicaciones ha definido los Equipos de Trabajo, sus metas y respectivos indicadores de gestión, para el año 2023, que servirá para determinar el incremento por Desempeño Colectivo que corresponda pagar a los funcionarios de esta Subsecretaría durante el año 2024.

3.- Que, atendidas las instrucciones sobre la materia, dichas definiciones se han formulado sobre la base del Sistema de Planificación y Control de Gestión.

4.- Que, los Equipos de Trabajo se establecieron por Resolución Exenta N° 461 de 13 septiembre de 2022.

5.- Que, los plazos señalados en las metas e indicadores del Convenio de Desempeño Colectivo, que involucran procesos entre divisiones se contarán a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción formal de los documentos ingresados a cada División.

6.- Que los planes asociados a metas e indicadores, deben establecer los hitos y/o actividades a cumplir durante el periodo e identificar los medios de verificación que evidenciará el cumplimiento de dichas actividades.

7.- Que los planes y programas asociados a metas e indicadores deben ser aprobados por el Sr. Subsecretario a más tardar el 31 de marzo 2023, los cuales podrán ser revisados en forma periódica y ajustarse en forma justificada según las necesidades institucionales con aprobación de la autoridad, modificación que sólo puede afectar a los hitos y/o actividades cuya fecha de inicio sea posterior a la fecha de la respectiva modificación.

8.- Que, las metas e indicadores han quedado establecidos en el Convenio de Desempeño, suscrito entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones(S), de fecha 29 de noviembre de 2022, documento que debe ser sancionado administrativamente.

RESUELVO:

Apruébese el Convenio de Desempeño para el año 2023, suscrito entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, el 29 de noviembre de 2022, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

“En Santiago, a 29 de noviembre de 2022, el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones(S), don Cristóbal Pineda Andradez, Ingeniero Civil mención en Transporte, cédula nacional de identidad N° 16.764.706-5 y el Subsecretario de Telecomunicaciones, don Claudio Araya San Martín, Ingeniero Civil en Electrónica, cédula nacional de identidad N° 9.276.393-5 ambos domiciliados en Agustinas N° 1382, comuna de Santiago, suscriben el siguiente Convenio de Desempeño”:

- PRIMERO:** Objetivo general
El objeto del presente convenio es establecer los equipos, unidades o áreas de trabajo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y sus metas e indicadores de gestión para el año 2023, en virtud de lo dispuesto por el artículo primero inciso primero, de la ley N° 19.882.
El grado de cumplimiento de dichas metas determinará el incremento por Desempeño Colectivo a que se refiere el artículo 7° de la ley N° 19.553, modificado por el artículo primero de la ley N° 20.212, el que corresponderá percibir durante el año 2024, a los funcionarios de la Subsecretaría de Telecomunicaciones adscritos a los respectivos equipos de trabajo.
- SEGUNDO:** Parámetro global para la definición de Equipos de Trabajo.
Los Equipos de Trabajo se encuentran definidos considerando con parámetros funcionales, es decir, por unidades funcionales del nivel central.
- TERCERO:** Definición de Equipos de Trabajo
En Anexo N° 1, que forma parte integrante de este Convenio, se identifican los Equipos de Trabajo establecidos por Resolución Exenta N° 461 de 13 septiembre de 2022.
- CUARTO:** Definición de Metas e Indicadores de Gestión
En el Anexo N° 2, que forma parte de este Convenio, se establecen las metas e Indicadores de Gestión para cada uno de los Equipos de Trabajo definidos.
- QUINTO:** Plazo
Las metas establecidas en el presente convenio deben cumplirse entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

SEXTO:

Formas de evaluación del cumplimiento de las metas del presente Convenio. La Subsecretaría de Telecomunicaciones evaluará el cumplimiento de las metas fijadas a los Equipos de Trabajo mediante un seguimiento continuo, de los datos, informes y sus medios de verificación, esta función será encomendada al Departamento Control de Gestión, unidad que deberá emitir al menos dos informes: un informe de avance del primer semestre, emitido a más tardar el 31 de octubre de 2023 y un informe final del cumplimiento de las metas para cada equipo de trabajo, verificado por Auditoría Ministerial con apoyo de la Unidad de Auditoría Interna de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que se emitirá a más tardar el 31 de enero de 2024.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE



MDA/JCHR

DISTRIBUCIÓN:

- Gabinete Ministro.
- Gabinete Subsecretario.
- División Administración y Finanzas.
- División Jurídica.
- División Política Regulatoria y Estudios.
- División Fiscalización.
- División Concesiones.
- División Gerencia Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
- Departamento Control de Gestión.
- CEDOC.

CONVENIO DE DESEMPEÑO

“En Santiago, a 29 de noviembre de 2022, el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones(S), don Cristóbal Pineda Andradez, Ingeniero Civil mención en Transporte, cédula nacional de identidad N° 16.764.706-5 y el Subsecretario de Telecomunicaciones, don Claudio Araya San Martín, Ingeniero Civil en Electrónica, cédula nacional de identidad N° 9.276.393-5 ambos domiciliados en Agustinas N° 1382, comuna de Santiago, suscriben el siguiente Convenio de Desempeño”:

- PRIMERO:** Objetivo general
El objeto del presente convenio es establecer los equipos, unidades o áreas de trabajo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y sus metas e indicadores de gestión para el año 2023, en virtud de lo dispuesto por el artículo primero inciso primero, de la ley N° 19.882.
El grado de cumplimiento de dichas metas determinará el incremento por desempeño colectivo a que se refiere el artículo 7° de la ley N° 19.553, modificado por el artículo primero de la ley N° 20.212, el que corresponderá percibir durante el año 2024, a los funcionarios de la Subsecretaría de Telecomunicaciones adscritos a los respectivos equipos de trabajo.
- SEGUNDO:** Parámetro global para la definición de equipos de trabajo
Los equipos de trabajo se encuentran definidos considerando con parámetros funcionales, es decir, por unidades funcionales del nivel central.
- TERCERO:** Definición de equipos de trabajo
En Anexo N° 1, que forma parte integrante de este convenio, se identifican los equipos de trabajo establecidos por Resolución Exenta N° 461 de 13 septiembre de 2022.
- CUARTO:** Definición de metas e indicadores de gestión
En el Anexo N° 2, que forma parte de este convenio, se establecen las metas e indicadores de gestión para cada uno de los equipos de trabajo definidos.
- QUINTO:** Plazo
Las metas establecidas en el presente convenio deben cumplirse entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.
- SEXTO:** Formas de evaluación del cumplimiento de las metas del presente convenio
La Subsecretaría de Telecomunicaciones evaluará el cumplimiento de las metas fijadas a los equipos de trabajo mediante un seguimiento continuo, de los datos, informes y sus medios de verificación, esta función será encomendada al Departamento Control de Gestión, unidad que deberá emitir al menos dos informes: un informe de avance del primer semestre, emitido a más tardar el 31 de octubre de 2023 y un informe final del cumplimiento de las metas para cada equipo de trabajo, verificado por la Unidad de Auditoría Interna de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que se emitirá a más tardar el 31 de enero de 2024.

Cristóbal Pineda Andradez, Ministro de Transportes y Telecomunicaciones(S); Claudio Araya San Martín, Subsecretario de Telecomunicaciones.



CLAUDIO ARAYA SAN MARTÍN
Subsecretario de Telecomunicaciones
SUBSECRETARIO
SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES



CRISTÓBAL PINEDA ANDRADEZ
Ministro de Transportes y Telecomunicaciones(S)
MINISTRO
CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

ANEXO 1 – RESOLUCIÓN EXENTA N° 461 de 13.09.2022
EQUIPOS DE TRABAJO 2023 DE LA SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Equipo de Trabajo: Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones		
N° Integrantes 13		
Jefe del Equipo : Rute Hernández Marcelo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aravena Badilla Javiera 2. Astorga Núñez Enrique 3. Barrios Santos Cristobal 4. Castillo Reyes Karen 5. Flores Soto Luis 6. Gómez Gómez Isabel 	<ol style="list-style-type: none"> 7. Jacoby Ceballos Daniela 8. López Pavez Priscila 9. Navarrete Adasme Claudio 10. Olivos Ortega Rodrigo 11. Valenzuela Tiznado Javier 12. Zuleta Bastías Leonora

Equipo de Trabajo: Concesiones y Autorizaciones		
N° Integrantes: 35		
Jefa del Equipo: Lagos Aguirre Carolina	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alún Aguilera Juan 2. Arancibia Galleguillos Ricardo 3. Bravo Martínez Marco 4. Brito Gallegos Jaime 5. Cortés Salazar Kimie 6. Dazarola Cifelli Rossana 7. Fernández Palavecino Arturo 8. Garcés Fuentes Gerardo 9. Herrera Espíndola Ana Luisa 10. Jaures López Marcela 11. Labra Fuenzalida Marco 12. Liberona Castro Fernando 13. Llancaqueo Muñoz Rodrigo 14. López Vega Felipe 15. Meza Rocco Claudia 16. Miranda Olivos Francisco 	<ol style="list-style-type: none"> 17. Moreno Ceolán Wenceslao 18. Navarro Armingol Daniel 19. Neira Oyarce Pedro 20. Oyarzún Varas Alejandra 21. Queafena Vilardell Miguel 22. Rodríguez Aballay Katherine 23. Salamanca Sepúlveda Felipe 24. Soto Hermosilla Carlos 25. Soto Ramírez Marisol 26. Soto Soto Olga 27. Toro Jara Víctor 28. Torres Cárcamo Jaime 29. Torres Illanes Massiel 30. Ulloa Obando Sergio 31. Vega Espinosa Eduardo 32. Veyl Caerols Elisa 33. Villamán Ramírez Sergio 34. Zúñiga Cáceres Manuel

Equipo de Trabajo: Política Regulatoria y Estudios		
N° Integrantes: 12		
Jefa del Equipo: Reginato Contreras Virginia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Araya Castillo Enoc 2. Barriga Cueto Liliana 3. Espinoza Ruiz Cristian 4. González Farfán Manuel 5. Hill Corvalán Constanza 6. Moraga Cortes Sofia 	<ol style="list-style-type: none"> 7. Rivera Benois Enzo 8. Torres Araya César 9. Valdivia Reyes Marcela 10. Valenzuela Lorca Fernanda 11. Vera Muñoz Alejandro

Equipo de Trabajo: Fiscalización**Nº Integrantes: 68****Jefe del Equipo:
Domínguez Bastidas Raúl**

1. Acuña Soto Osvaldo
2. Aldana Rademacher Luis
3. Arancibia Araneda Andrés
4. Araya Araya Jorge Antonio
5. Awad Bahna Vivian
6. Bañados Pinto Andrea
7. Barrera Olivares Italia
8. Bustos Díaz José
9. Cabrera Rubilar Marcelo
10. Cabrera Zárate Manuel
11. Carilao Venegas Octavio
12. Carvajal Basualto Eleodoro
13. Cautín Aracena Francisco
14. Cid Caamaño Paulina
15. Cona Levicura Diego
16. Concha Queraltó Marco
17. Contreras Barrera Esteban
18. Cortés Rojas Ricardo
19. Cuadra Fernández César
20. Cubillos Díaz Osvaldo
21. Dattari Zúñiga Juan Carlos
22. Diez de Medina Contreras Danae
23. Escobar Gómez Jorge Antonio
24. Espinoza Reyes Natali
25. Farías Dinamarca Lilian
26. Gálvez López Eduardo
27. Gallardo Duarhtt Alex
28. Garrido Jiménez Maritza
29. Gómez Guerra Elías Javier
30. Hernández Pradena Patricio
31. Manríquez Toro Angélica
32. Martín Díaz Patricio
33. Martínez Núñez René
34. Mena Dávila Gonzalo
35. Mena Marín Alejandra
36. Moncayo Soza Cristián
37. Muñoz Montenegro Jessica
38. Navarro Vargas Jacqueline
39. Ñancupil Tripailaf Luis
40. Ortiz Vera Hernán
41. Orellana Gatica Bárbara
42. Orellana Yañez Rodrigo
43. Pardo Muñoz Al Paul
44. Pavez Ormeño Brenda
45. Pinilla Placencia Mario
46. Reyes Tamayo Pablo
47. Reyes Torres Bernardo
48. Roa Hernández Yasna
49. Rodríguez Gamboa Víctor
50. Santana Becerra Hans
51. Salas Sepúlveda Sergio
52. Salvo Valle Marcelo
53. Silva Araya Eduardo.
54. Soto Moreira Enzo Andrés
55. Stassewitsch Hoops Bárbara
56. Tolorza Troncoso Luis
57. Valdés Gutiérrez Guillermo
58. Valenzuela Avilés Patricia
59. Vásquez Droguett Eric
60. Vega Bruna Juan Carlos
61. Vega Cifuentes Matías
62. Vergara Apablaza Christian
63. Vergara Jaque Miguel
64. Villalobos Urbina Julio
65. Wilson Rubio Dwight
66. Zapata Parra Marcelo Eduardo
67. Zincker Angulo Luis Marcelo

Equipo de Trabajo: Gestión de Reclamos		
N° Integrantes: 42		
Jefe del Equipo: Saavedra Silva Danny	1. Alfaro Suazo Hilda Eliana 2. Astudillo Osandón María Luisa 3. Alvarado Gallardo María Ingrid 4. Álvarez Quiñones Viviana 5. Araneda Albornoza Oriana 6. Arias Ramirez Bárbara 7. Ávila Vera Sebastián 8. Bravo Faundes Juan 9. Briones Santana Roberto 10. Buracchio Concha Carmen 11. Cares Cofré Pedro 12. Cuevas Pinto Luis 13. Cumicheo Saldivia Carolina 14. Díaz Aguilar Marcelo Alexis 15. Fica Cabrera Verónica 16. Fuenzalida González Lorena 17. General de la Cerda Antonio 18. Gutiérrez Leiva Oscar Ernesto 19. Hansen Greene María Luisa 20. Hernández Quezada Juana 21. Inostroza Valenzuela Rossana	22. Jimenez Poveda Daniela 23. Lisoni Cornejo Alejandro 24. Luengo Flores Nolvía 25. Martínez Salinas Mariel 26. Pavez Ormeño Ada 27. Pineda Lara Carlos 28. Quiroz Bahamondes Janett 29. Ramos Jara Alejandra 30. Salinas Flores Selma 31. Sapiains Valencia Marcia 32. Solís Fernandez Danissa 33. Urzua Urrea Marco 34. Vega Toledo Ximena 35. Velásquez Fuentes Antonio 36. Vergara Silva Raúl Antonio 37. Videla Cabello Rudy 38. Villarroel González Marión 39. Winter Paredes José 40. Yametti Castillo Roberto 41. Zamorano Salinas Andrea

Equipo de Trabajo: Financiero Contable		
N° Integrantes: 16		
Jefe del Equipo: Sandoval Hanyon Jaccob	1. Acuña San Juan Marcel 2. Andrade Fuentes Claudia 3. Contreras Villanueva Paola 4. Fierro Povea María Carolina 5. Fuenzalida León Yasna 6. López Matamala Bernardita 7. Machuca Rojas Juan Carlos 8. Orellana Saa Luis	9. Perez Molina Mauricio 10. Recabarren Ahumada Jazmín 11. Reveco Araneda Pablo 12. Rubio Rodríguez Rodrigo 13. Valenzuela León Daniel 14. Vera Paredes Claudio 15. Vergara Gálvez Brunilda

Equipo de Trabajo: Gestión de Personas		
N° Integrantes: 10		
Jefa del Equipo: Montenegro González Andrea	1. Carrasco Guajardo Carlos 2. Escobar Uribe Karen 3. Macías Troncoso Gisela 4. Martínez Araya Marlene 5. Pinto Meneses Carolina	6. Portus Cabrera Diana 7. Reinal Vera Paola 8. Roa Fuentealba Ximena 9. Salas Sanzana Maria José

Equipo de Trabajo: Desarrollo Tecnológico		
N° Integrantes: 13		
Jefe del Equipo: Jadue Jadue Juan Pablo	1. Bascur Moncada Eduardo 2. Cárdenas Lazo Eduardo 3. Carvajal González Liliana 4. Espinoza Vega Alex 5. Espoz Montaña Marco Arturo 6. Garrido Torres Kevin	7. Hidalgo Valdivia Sebastián 8. Román González Yenny 9. Soto Fuentes Nicole 10. Tapia Zuñiga Carlos 11. Torres Andrade Solange 12. Zapata Zapata Isafas

Equipo de Trabajo: Unidad de Gestión Documental		
N° Integrantes: 10		
Jefa del Equipo: Meza Arias Claudia	1. Araya Pacheco Alexandra 2. Contreras Rojas María Isabel 3. Delgado Aedo Viviana 4. González Navarro Pablo 5. Naranjo Román Raúl	6. Robledo Gonzalez Jonathan 7. Rocco Varela Natalia 8. Varela Letelier Sofía 9. Videla Valdés Mariana

Equipo de Trabajo: Jurídica		
N° Integrantes: 20		
Jefe del Equipo: Silva Sandoval Marco	1. Bravo Zambrano María Paz 2. Carreño Soto Paulina 3. Cartes Iturrieta Shaileen 4. Cortés González Natalia 5. Duque Canales Marjorie 6. González González Zunilda 7. Gorigoitia Montero Verónica 8. Marambio Marambio Beatriz 9. Mera Vásquez Magdalena 10. Meza Suarez Catalina	11. Molina Godoy María José 12. Perez Arias Pablo Alejandro 13. Pozo Astaburuaga Hernán 14. Ramos Miguel Elena 15. Rojas Rojas Marcia 16. Salas Venegas María José 17. Santelices Álvarez Ricardo 18. Tapia Henríquez Lesly 19. Vergara Marchant Constanza

Equipo de Trabajo: Gabinete		
N° Integrantes 18		
Jefe del Equipo: Hormazabal Riquelme Juan Carlos	1. Aravena Muñoz Javier 2. Bravo Céspedes Nelson 3. Cabrera Valenzuela María Isabel 4. Cartes Cornejo Silvia 5. Cresto Aravena José 6. Díaz Morales Ana María 7. González Grandjean Denis 8. González González Francisco	9. Heredia Vergara Marcela 10. Herrera Pincheira Marianne 11. Lobos Cañete Enrique 12. Nuñez Bustamante Daniel 13. Portuguez Gonzalez Margarita 14. Pinto Rojas Andrea 15. Sánchez Ortiz Eduardo 16. Tralma Gallardo Millaray 17. Wieland Navarrete María Fernanda

DIVISIÓN	Nº DE FUNCIONARIOS
Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	13
Concesiones y Autorizaciones	35
Política Regulatoria	12
Fiscalización	68
Gestión de Reclamos	42
Financiero Contable	16
Gestión de Personas	10
Desarrollo Tecnológico	13
Gestión Documental	10
Jurídica	20
Gabinete	18
TOTAL	257

ANEXO 2: METAS DE GESTION E INDICADORES
CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO DE LA SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES 2023

Equipo de Trabajo: Fiscalización

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	POIND (%)	OBSERVACIONES Y/O 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 noviembre 2022 y octubre de 2023.	(N° de Recepciones de Obras de proyectos adjudicados a través de FDT ejecutadas dentro del plazo legal/Total recepciones de Obras de proyectos adjudicados a través de FDT ingresadas entre noviembre 2022 y octubre de 2023)*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 (en terreno o remota), 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 2023 aprobado por el Sr. Subsecretario de Telecomunicaciones.	Ejecutar el 100% de las actividades consideradas en los programas de fiscalización preventiva incorporados en el plan de fiscalización basada en riesgos 2023 aprobado por el Sr. Subsecretario de Telecomunicaciones.	(N° de actividades ejecutadas consideradas en los programas de fiscalización preventiva basada en riesgos ejecutadas /N° de actividades consideradas en los programas de fiscalización preventiva establecidas en el plan de fiscalización basada en riesgos 2023)*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 2023. 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 2023. 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 2023. Las actividades contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario de Telecomunicaciones, y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación. (A lo menos una semana antes).	Plan de Fiscalización Basada en Riesgos 2023 y sus posteriores modificaciones aprobado por el Sr. Subsecretario 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 y 5G fiscalizadas el año 2023.	Fiscalizar en el año 2023 la operatividad del 23% de las localidades obligatorias adjudicadas en la banda 700MHz, el 18% de las localidades obligatorias adjudicadas en la banda 2,6 GHz y el 20% de las localidades obligatorias adjudicadas en el concurso 5G.	(N° de localidades obligatorias fiscalizadas en la Banda 700 MHz y fiscalizadas bajo el concurso 5G /Total de localidades obligatorias adjudicadas en la banda 700MHz, en la Banda 2,6 GHz y bajo en concurso 5G)*100	25%	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. En la visita inspectiva se puede fiscalizar operación (voz y datos) y/o la operación del Roaming Automático Nacional (RAN), según corresponda. 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. El total de localidades obligatorias adjudicadas bajo el	Informe Técnico con el procedimiento aplicado y los resultados obtenidos en cada fiscalización ya sea operación y/o Roaming Automático Nacional. Base de datos con localidades obligatorias adjudicadas de la banda 700MHz y 2,6 GHz y 5G.

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
4.- Porcentaje de Infraestructura Crítica Nivel I fiscalizada.	Fiscalizar 30% de la Infraestructura Crítica Nivel I de Telecomunicaciones definida en el año 2020.	(N° de sitios críticos fiscalizados /Total de sitios críticos definidos en el año 2020)*100	25%	<p>concurso 5G corresponde a 366 puntos. El denominador sobre el cual se ejecutará la fiscalización corresponderá al total de localidades con recepción de obras aprobadas al 31/08/2022.</p> <p>La fiscalización de la Infraestructura crítica Nivel I (corresponde a la infraestructura de telecomunicaciones fija y móvil definida como estratégica), es la realización de la visita inspectiva correspondiente, el llenado del formulario respectivo, la elaboración del Informe técnico de fiscalización y el envío del oficio de observaciones y/o cargo a la empresa, según sea el caso. Todo lo anterior, en virtud del Decreto Supremo N° 60 de 2012, que aprueba el Reglamento para la Interoperación y Difusión de la Mensajería de Alerta, Declaración y Resguardo de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones e Información sobre Fallas significativas en los Sistemas de Telecomunicaciones, bajo la Ley N° 20.478, sobre Recuperación y Continuidad en Condiciones Críticas del Sistema Público de Telecomunicaciones. Para efecto del cálculo del denominador se considerará el total de sitios de Infraestructura crítica nivel I vigentes al año 2020 que asciende a 1.253 sitios.</p>	<p>Informe Técnico con el procedimiento aplicado y los resultados obtenidos en cada fiscalización.</p> <p>Base de datos con sitios críticos nivel I fiscalizados durante el año 2023 con la siguiente información: Código de Sitio Crítico Nivel I Fiscalizado, Nombre Empresa, Número de Resolución Exenta, Fecha de Resolución Exenta y Número y Fecha de Informe Técnico.</p>

Equipo de Trabajo: Gestión de Reclamos

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1.- Porcentaje de resolución de reclamos con insistencia ingresados el año 2023 y pendientes del 2022.	Resolver durante el año 2023 el 100% de los reclamos (RCI) ingresados hasta el 31/10/2023 y resolver al 28/02/2023 los reclamos con insistencia ingresados y no resueltos en el año 2022.	$(N^{\circ} \text{ de reclamos resueltos al } 31/12/2023) / \text{Total de reclamos pendientes del año } 2022 \text{ y } N^{\circ} \text{ de reclamos ingresados entre enero y octubre } 2023) \times 100.$	30%	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 45.000 reclamos RCI ingresados en el periodo enero- octubre 2023. Si durante el periodo antes indicado, la demanda está entre 45.000 y 50.000 RCI, la meta será de 90%. Si la demanda está entre 50.000 y 55.000 RCI, la meta será de 80%. Si la demanda está entre 55.000 y 60.000 RCI la meta será de 70%. Si la demanda es superior a 60.000 RCI, la meta será 60%. La meta suscrita al 28/02/2023 se hará efectiva toda vez que la cantidad de RCI pendientes de tramitación del año 2022 no sea superior de 3.000 RCI. Si la cantidad está entre 3.000 y 4.000 RCI pendientes de 2022, la fecha de cumplimiento será el 31/03/2023. Si la cantidad es superior a los 4.000 RCI pendientes de 2022, la fecha de cumplimiento será el 30/04/2023.	Base de datos de documentación del Sistema de Gestión de Reclamos (SGR).
2.- Porcentaje de resolución de recursos de reposición 2023.	Resolver hasta el 31/12/2023 el 100% de los recursos de reposición ingresados entre noviembre 2022 y octubre 2023.	$(N^{\circ} \text{ de reposiciones resueltas al } 31/12/2023) / \text{Total reposiciones ingresadas entre noviembre } 2022 \text{ y octubre } 2023) \times 100$	20%	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 indiquen 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.- Porcentaje de resolución de reclamos con insistencia en un tiempo máximo durante 2023.	Resolver el 85% de los reclamos con insistencia en un tiempo máximo (individual) de 20 días hábiles ingresados entre enero y octubre de 2023.	$(N^{\circ} \text{ de reclamos con insistencia resueltos en un tiempo máximo de } 20 \text{ días hábiles } / \text{Total de reclamos con insistencia ingresados entre enero y octubre de } 2023).$	30%	El indicador considerará los primeros reclamos con insistencia ingresados entre enero y octubre de 2023 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. Para efectos del cumplimiento de este indicador (85%), se debe considerar una demanda no superior a 45.000 reclamos RCI ingresados en el periodo enero- octubre 2023. Si durante	Base de datos de documentación del Sistema de Gestión de Reclamos (SGR).

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
4.- 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 2023, a 3.500 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.	$\left(\frac{\text{Nº de personas capacitadas durante el año 2023}}{3.500 \text{ personas}} \right) \times 100.$	20%	<p>el período antes indicado, la demanda está entre 45,000 y 50,000 RCI, la meta será de 80%. Si la demanda está entre 50,000 y 55,000 RCI, la meta será de 75%. Si la demanda está entre 55,000 y 60,000 RCI la meta será de 70%. Si la demanda es superior a 60,000 RCI, la meta será 65%.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>Las acciones de difusión y capacitación se realizarán a través de encuentros en aquellas regiones donde se encuentra ubicado un funcionario del Departamento de Gestión de Reclamos durante el año 2023. Se considerarán los encuentros donde sea posible contabilizar y registrar a los participantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Acta firmada por cada asistente que contenga: Listado de asistencia por evento y temáticas tratadas en la capacitación.

Equipo de Trabajo: Concesiones y Autorizaciones

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
<p>1.- Porcentaje de solicitudes de permisos de Servicios Limitados ingresadas en el año 2023 que se traducen en Resoluciones tramitadas en un tiempo máximo.</p>	<p>Tramitar el 94% de las solicitudes de permisos de Servicios Limitados con un tiempo máximo de 19 días hábiles, y el 6% restante en un tiempo máximo de 24 días hábiles.</p>	<p>(N° de Resoluciones tramitadas de permisos de Servicios Limitados en plazo / N° total de solicitudes de otorga y modificación de servicios limitados ingresadas desde el (03-01-2023 hasta el 15-11-2023) * 100</p>	<p>25%</p>	<p>Se excluyen los permisos de carácter experimental, las solicitudes que requieran pronunciamiento de otras Divisiones y solicitudes con reparo y permisos de televisión satelital. En el caso de ingresar un complemento a una solicitud, el plazo de inicio del trámite será a partir del ingreso de dicho complemento. La División Jurídica dispondrá de 3 días para la revisión de antecedentes y 2 días para la visación de Resoluciones. Se descontará para la medición el exceso de tiempo por sobre los 3 y 2 días hábiles mencionados. Para efectos de cálculo del denominador se consideraran las solicitudes ingresadas desde el 03-01-2023 hasta el 15-11-2023. En el caso que los ingresos superen las 700 solicitudes, el tiempo máximo de tramitación a considerar en la medición del indicador será de 27 días hábiles como plazo máximo de las solicitudes incluidas en la meta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de verificación generados a través del sistema SIGA y almacenados en el mismo sistema. • Solicitud de permiso de Servicios Limitados y complementos según corresponda, con ingreso de oficina de partes; Información auditable a través del SIGA, y la Resolución Exenta de permiso de Servicios Limitados. • Nóminas y/o memos a Jurídica, Gabinete u otra División para la visación o análisis, según corresponda. • Correos electrónicos, Oficios notificados a través del sistema DOCOX, y/u otro medio de verificación generado y utilizado durante el proceso que dé cuenta de la medición del indicador.
<p>2.- Porcentaje del primer documento cursado que se genera del análisis de las solicitudes de modificación de servicios públicos e intermedios en un tiempo máximo</p>	<p>Cursar el primer documento que se genere del análisis de las solicitudes de modificación de servicios públicos e intermedios: en 60 días hábiles el 60% de las solicitudes y en 90 días hábiles un 20% de las solicitudes.</p>	<p>(Primer documento generado del análisis de las solicitudes de modificación de concesión de servicios públicos y servicios intermedios cursado en plazo / N° total de solicitudes ingresadas de modificación de concesión de servicios públicos y servicios intermedios desde el 03-01-2023 hasta el 17-08-2023) * 100.</p>	<p>25%</p>	<p>Para el cálculo de este indicador se consideraran las solicitudes ingresadas desde el 03-01-2023 hasta el 17-08-2023. Se excluyen las solicitudes que requieren estudio de radiofrecuencia y con solicitud de desistimiento. En el caso de ingresar un complemento a una solicitud, el plazo de inicio del trámite será a partir del ingreso de dicho complemento. Los documentos que se generen del análisis de las solicitudes de modificación de concesión de servicios públicos y/o intermedios corresponden a: Decreto Exento, Resolución Exenta, Oficio (Oficio Comunica Reparación, Oficio Ordena Publicación de Extracto, Oficio Acusa Recibo, Oficio Informa Procedimiento), Memo que solicita pronunciamiento y/o análisis a otras Divisiones. Se considerará un plazo de 5 días hábiles para la revisión de los antecedentes de la solicitud, 5 días hábiles para visación de los Decretos Exentos y Resoluciones, siendo ambas 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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, tales como: Decreto Exento, Resolución Exenta, Oficios, Memo que solicita pronunciamiento y/o análisis a otras Divisiones y la Resolución Exenta de modificación de concesiones de servicios intermedios o públicos. • Nóminas y/o memo a Jurídica, Gabinete u otra División para la visación o análisis. • Correos electrónicos, Oficios notificados a través del sistema

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	PONID (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
3.- Tiempo promedio de trámite de autorizaciones de nuevas concesiones y modificaciones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora.	Realizar la tramitación de nuevas concesiones otorgadas y de solicitudes de modificación en un tiempo promedio de 141 días hábiles.	Sumatoria de tiempos de tramitación de nuevas concesiones otorgadas y de las solicitudes de modificación tramitadas durante el año 2023 / N° de trámites de nuevas concesiones otorgadas y de solicitudes de modificación tramitadas durante el año 2023.	25%	El indicador mide el tiempo promedio de tramitación de las nuevas concesiones y modificaciones de concesiones tramitadas en el periodo. El tiempo corresponde a la diferencia entre la fecha del decreto autorizador 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 judiciales con presentaciones ante el Poder Judicial y aquellas solicitudes que tengan estudios de propagación electromagnética. Para el cálculo de este indicador se consideraran las solicitudes ingresadas desde el 01-01-2021. Se considerará un plazo de 5 días hábiles para la revisión de los antecedentes de la solicitud, 5 días hábiles para la visación de los Decretos Exentos y Resoluciones, siendo ambas 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. Cabe señalar que solicitudes ingresadas en Oficina de Partes no identifica el tipo de trámite (Resolución o Decreto), esto es evaluado en el Departamento Servicios Públicos.	Medios de verificación generados a través del Sistema SIGA y almacenados en el mismo Sistema: Decretos Exentos auditable a través del SIGA, Nóminas o memo a Jurídica y consultas a otras divisiones, según se requiera, Gabinete u otra División para la visación, firma o análisis. Correos electrónicos, Oficios notificados a través del sistema DOCOX, y/u otro medio de verificación generado y utilizado durante el proceso que dé cuenta de la medición del indicador.
4.- Porcentaje de las solicitudes históricas de otorgamiento y/o modificación de concesiones de servicios públicos y servicios intermedios en un tiempo máximo.	Tramitar durante el año 2023, 100 solicitudes históricas efectivas de otorgamiento y/o modificación de concesiones de servicios públicos y servicios intermedios	(Número de solicitudes históricas tramitadas en plazo durante el año t/ N° total de solicitudes históricas seleccionadas)* 100.	25%	Se excluyen las solicitudes que presentan oposición. Para el cálculo de este indicador se consideraran 100 solicitudes ingresadas hasta el 31-12-2020. Cabe señalar que solicitudes ingresadas en Oficina de Partes no identifica el tipo de trámite (Resolución o Decreto), esto es evaluado en el Departamento de Servicios Públicos. El equipo, deberá revisar y elaborar un catastro durante el primer trimestre del año 2023, con el estado de las solicitudes pendientes y enviar un reporte al Subsecretario de las	Medios de verificación generados a través del Sistema SIGA y almacenados en el mismo Sistema: Decretos Exentos, auditable a través del SIGA, Nóminas o memo a Jurídica y otras divisiones, Gabinete u otra División para la visación, firma o análisis. * Correos electrónicos, DOCOX y/o otro medio de verificación utilizado que dé

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
				<p>solicitudes vigentes que deben tramitarse. Se considerará en este indicador las solicitudes de otorgamiento y/o modificación en que su tramitación termine en resolución o decreto que autoriza el otorgamiento y/o modificación.</p>	<p>cuenta de la medición del indicador.</p>

Equipo de Trabajo: Gerencia del Fondo Desarrollo de las Telecomunicaciones

INDICADOR	META	FORMULA DE CALCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1.- Porcentaje de Informes elaborados y notificados de la disponibilidad de ellos en la página web de Subtel, a las Autoridades y macrozonas, mediante correo electrónico con el enlace, en el plazo definido..	Elaborar y notificar trimestralmente el 100% de los Informes sobre el estado de avance de los proyectos FDT, a las autoridades (Ministro MTT, Subsecretario de TC, Gobernadores Regionales, Delegados Presidenciales, Seremitt) y macrozonas, durante los primeros 5 días hábiles siguientes de terminado el trimestre.	N° de Informes elaborados y notificados a las Autoridades y Macrozonas en el plazo establecido / Total de Informes trimestrales a elaborar sobre el estado de avance de los proyectos del FDT)*100	25%	El informe a nivel nacional (con el detalle de los proyectos ejecutados y en proceso por el FDT), como también los informes regionales, serán elaborados y publicados en la página web de Subtel, y notificados por correo electrónico de su disponibilidad al Ministro de MTT, Subsecretario de TC, Gobernadores Regionales, Delegados Presidenciales, Seremitt y Macrozonas, los 5 primeros días hábiles siguientes de haber finalizado el trimestre. Como denominador de este indicador se considerará el total de informes que deberán ser elaborados trimestralmente (16 informes regionales más el informe nacional son: 17*4 =68). El numerador serán los 17 Informes elaborados trimestralmente y notificados de su disponibilidad en la web Subtel a través de correo electrónico a las autoridades y macrozonas. El correo electrónico de notificación indicará la disponibilidad de estos documentos en la página web de Subtel www.subtel.gob.cl , en el siguiente enlace: https://www.subtel.gob.cl/quienes-somos/divisiones-2/fondo-de-desarrollo-de-las-telecomunicaciones/detalle-de-proyectos-por-region/ No obstante, si estos archivos no pudiesen ser publicados por problemas de índole informático en la fecha comprometida, éstos podrán ser enviados adjuntos al mismo correo electrónico de notificación a las autoridades y macrozonas correspondientes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo electrónico notificando la disponibilidad de los 17 informes trimestrales en el siguiente enlace: https://www.subtel.gob.cl/quienes-somos/divisiones-2/fondo-de-desarrollo-de-las-telecomunicaciones/detalle-de-proyectos-por-region/ ▪ Correo electrónico enviado al Sr. Ministro de MTT y Subsecretario de TC. ▪ Correo electrónico enviado a los Gobernadores Regionales, Seremitt y Delegados Presidenciales. ▪ Correo enviado a las macrozonas. <p>Con copia a Auditoría Ministerial para seguimiento.</p>
2.- Porcentaje de cumplimiento de actividades definidas en Plan Estratégico de Proyectos FDT 2023	Ejecutar el 85% de las actividades definidas en el Plan Estratégico de Proyectos FDT, para el año 2023 y que son de responsabilidad de GFDT.	(Número de actividades ejecutadas en plazo/Total de actividades planificadas a ejecutar en el año 2023)*100	35%	Para la medición de este indicador, el denominador se obtendrá del total de actividades declaradas a realizar en el año 2023, en el marco del Plan Estratégico de Proyectos del FDT – enviadas a validación de la autoridad a través de Memorándum para visación del Sr. Subsecretario. (Documento validado como plazo máximo el 31 de Marzo de 2023). En el cálculo del indicador se considerarán sólo aquellas actividades que sean de responsabilidad directa de la División GFDT.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento, registro, oficio, memo o correo electrónico que dé cuenta del cumplimiento del hecho relevante y/o la actividad, definida en el Plan Estratégico de Proyectos FDT 2023. ▪ Plan Estratégico con las actividades asociadas a los proyectos aprobados por el Subsecretario a través de visación del memorándum conductor y/o a través de correo electrónico dirigido al Jefe de División GFDT.

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
3.- Porcentaje de visaciones u observaciones Técnicas a los Decretos o sus modificaciones que otorgan una Concesión, asociada a los proyectos adjudicados por FDT.	Visar u observar técnicamente el 100% de los Decretos de otorgamiento y de modificación de Concesión, en el marco de los proyectos adjudicados por el FDT, en un plazo de 10 días hábiles.	(N° de Decretos visados u observados técnicamente que otorgan una Concesión y/o modificación asociada a un proyecto FDT en plazo definido)/Total de solicitudes de visación de Decretos que otorgan una concesión ingresados al FDT por la División de Concesiones al año t)*100	20%	<p>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 el Sr. Subsecretario. Esta solicitud de ajuste deberá enviarse a validación con una antelación de 5 días hábiles antes del vencimiento del plazo definido.</p> <p>De la solicitud y aprobación de la modificación del plan, se enviará copia a la Auditora Ministerial.</p> <p>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.</p> <p>El Plan considera los siguientes proyectos; FON; Macrozona Sur; FOCF zona geográfica Sur; Nuevo concurso FOCF Zonas Geográficas Norte y Centro; Proyectos de U.M. con convenios aprobados y los proyectos nuevos con recursos nuevos 2023 como; Implementación de la Televisión Digital Terrestre Sistemas de Transmisión; Radiodifusión/Rádios comunitarias; Ampliación de Enlaces Satelital en Isla de Pascua; Y Conectividad en Comunidades Indígenas Zona Norte, entre otros.</p> <p>Se considerarán para efecto de este indicador, las solicitudes de visación técnica de Decretos de Otorgamiento y/o modificación de Concesión solicitadas por la División de Concesiones, en el marco de los proyectos adjudicados por el FDT, en un plazo máximo de 10 días hábiles.</p> <p>Esta solicitud de visación será recepcionada Internamente por la Unidad de Seguimiento del FDT, quién coordinará la visación técnica con Departamento de Ingeniería de Proyectos.</p> <p>El numerador se registrará con el envío de correo electrónico con la visación técnica del decreto y/o sus modificaciones a la División Jurídica, con copia a la Unidad de Seguimiento FDT, como medio de verificación.</p> <p>El denominador se obtendrá del total solicitudes de visación</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nómina de solicitud de visación de la División de concesiones, junto con la propuesta del Decreto a visar, hasta el 30.11.2023. Correo electrónico del Depto. de Ingeniería a la División Jurídica, con copia a la Unidad de Seguimiento del FDT. Reporte sistema GFDT con las solicitudes de concesiones y cierres con correos de visación técnica en plazo.

INDICADOR	META	FORMULA DE CALCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
4.- Porcentaje de Pago de Certificados en plazo en el marco de los Concursos Públicos adjudicados en el marco del FDT y cuyos hitos de pago previstos en las Bases Concursales se encuentren previamente cumplidos.	Elaborar en plazo el 100% de los certificados de pago en el marco de los Concursos Públicos adjudicados en razón del FDT y cuyos hitos de pago previstos en las Bases Concursales se encuentren previamente cumplidos, en un plazo máximo de 15 días hábiles.	(N° Certificados de pagos elaborados en el plazo de 15 días hábiles/Total de solicitudes de pago ingresadas al sistema GFDT en el año t)*100	20%	<p>de los decretos que otorgan una concesión o sus modificaciones, por parte de la División de Concesiones a través de nómina, y recepcionadas por la GFDT e Ingresadas al sistema documental GFDT, cuyo plazo de respuesta se contabilizará desde la fecha de este ingreso a la División GFDT, hasta el 30.11.2023.</p> <p>Se excluye de esta medición el siguiente proceso: La División Jurídica visará legalmente los decretos y/o sus modificaciones, quienes enviarán el memo final con ambas visaciones a la División Concesiones, con copia a la Unidad de Seguimiento. El plazo asociado a esta última visación, será parte de los compromisos internos controlados por esta División.</p> <p>Se considerarán para efecto de este indicador, el total de solicitudes de pago de subsidio que se recepcionen mensualmente y que se encuentren ingresadas al sistema GFDT, hasta el 30.11.2023 – como denominador de este indicador.</p> <p>El numerador se obtendrá de la cantidad de Certificados de Pagos que sean elaborados (numerados, fechados y firmados), mensualmente, en plazo.</p> <p>Una vez ingresado al sistema GFDT, se considerará la fecha de ingreso de oficina de partes, para dar inicio al contador del indicador. Asimismo, se considerará la fecha del certificado de pago y/o el oficio conductor, para dar por respondido este indicador.</p> <p>Se excluye de este indicador: 1.) Las solicitudes de pago que no ingresen en forma, es decir, cuando las mismas no cumplan con las exigencias previstas en las Bases Concursales para proceder al hito de pago respectivo, tales como: que no acompañen el instrumento de garantía correspondiente, que no cuenten con recepciones de obras aprobadas o éstas tengan observaciones que subsanar por parte de la División de Fiscalización, entre otros. Estas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte mensual del sistema GFDT el cual dará cuenta de las fechas de ingresos de solicitudes a oficina de Partes de los pagos recepcionados y fecha de certificados de pagos elaborados, con su contador de días de tramitación. ▪ Solicitudes de pagos de Subsidios recepcionados en sistema GFDT. ▪ Certificados de pagos elaborados. ▪ Oficio y/o correo electrónico en la cual se informa al interesado que la solicitud de pago no resulta completa o bien no se dan cumplimiento a los hitos de pago previstos en las Bases para poder cursar favorablemente el pago de Subsidio.

INDICADOR	META	FORMULA DE CALCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
				<p>solicitudes serán informadas desfavorablemente al interesado mediante oficio y/o correo electrónico, quedando este registro como medio de verificación y no contabilizándose en el indicador.</p> <p>2) Proceso de pago y sus solicitudes de pago del proyecto "Conectividad para la Educación", dado que se paga contra factura mensualmente.</p> <p>Proyectos en proceso de implementación 2023: FON, Macrozona Sur, Complejos Fronterizos; Habitación de Fibra Óptica para la Región de Tarapacá; Última Milla (3), Conectividad en Comunidades Indígenas- TVD- Radiodifusión/radios comunitarias; Ampliación de Enlaces Satelital Isla de Pascua y Wifi 2.0.</p>	

Equipo de Trabajo: Política Regulatoria y Estudios

INDICADOR	META	FORMULA DE CALCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1.- Porcentaje de propuestas de Resoluciones y/o Decretos modificados y/o elaborados enviados al Sr. Subsecretario para su aprobación, según plan regulatorio aprobado para el año 2023.	Enviar el 100% de las propuestas de Resoluciones y/o Decretos modificados y/o elaborados al Sr. Subsecretario de acuerdo al plan regulatorio aprobado.	(Nº de propuestas de Resoluciones y/o Decretos modificados y/o elaborados enviadas al Sr. Subsecretario para su aprobación/ Nº total de propuestas de Resoluciones y/o Decretos modificados de acuerdo al plan regulatorio aprobado)*100	20%	El número de propuestas de Resoluciones y/o Decretos modificados y/o elaborados se definirán conforme al Plan Regulatorio aprobado por el Sr. Subsecretario, 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 del Subsecretario. Los entregables especificados como medios de verificación se consideraran propuestas de modificación y/o elaboración de Resoluciones y/o Decretos, dirigidas al Sr. Subsecretario 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 el Sr. Subsecretario mediante resolución exenta. Las propuestas contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario a través de correo electrónico enviado por el Jefe de División y/o su subrogante y será validado por el Sr. Subsecretario por el mismo medio 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, Auditor Subtel y Depto. de Control de Gestión.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memorando enviado al Sr. Subsecretario con propuestas de Iniciativas Regulatorias. ▪ Plan regulatorio SUBTEL, aprobado por el Sr. Subsecretario, a más tardar el 31 de marzo de 2023. ▪ Plan de Trabajo de la División, aprobado por el Sr. Subsecretario. ▪ Correo electrónico del plan regulatorio y sus modificaciones. ▪ Correo electrónico enviado de la Jefatura PRE o su equivalente con la propuesta de Resoluciones y/o Decretos modificados y/o elaborados al Sr. Subsecretario.
2.- Porcentaje de series 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	15%	Las series estadísticas a comprometer se definirán anualmente a más tardar el 31 de marzo de 2023. El compromiso se basa en tener todo el material comprometido enviado al Subsecretario 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo electrónico enviado al Sr. Subsecretario adjuntando los antecedentes indicados para su aprobación (archivos Excel y PPT o Informe) y/u otro medio de verificación utilizado que dé cuenta de la medición del indicador. ▪ Calendario de envío de Series Estadísticas aprobado por el Sr.

INDICADOR	META	FORMULA DE CALCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
3.- Porcentaje de respuesta en plazo de solicitudes de asignación de frecuencia de las vistas ilustres.	Responder durante el año 2023, el 100% de las solicitudes de asignación de frecuencia de las vistas ilustres, dentro del plazo de 5 días hábiles, una vez ingresada a la División PRE por Oficina de Partes.	(N° de solicitudes de vistas ilustres respondidas en plazo/ N° total de solicitudes de asignación de frecuencia de vistas ilustres, ingresadas a la División PRE por OP al 20/12/2023)*100	20%	90 días corridos para cierre anual. El calendario de envío de Series Estadísticas aprobado por el Sr. Subsecretario debe estar listo a más tardar el 31 de marzo 2023. El tiempo de medición se iniciará desde el día hábil siguiente al ingreso a la División Política Regulatoria y Estudios, Y finalizará con el correo de respuesta de la División PRE que adjunta carta con la asignación solicitada a la División de Seguridad Internacional y Humana del Ministerio de Relaciones Exteriores. Se consideraran las solicitudes ingresadas a oficina de partes hasta el 20 de diciembre 2023. Las vistas ilustres corresponden a autoridades internacionales tales como: Presidentes; 1er. Ministro; Cancilleres; Embajadores; Delegaciones; Miembros de monarquías, que soliciten de frecuencias para la seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planilla con los Ingreso de OP asignados a la División PRE ▪ Correo electrónico de División PRE adjuntando respuesta.
4.- Porcentaje de propuestas de los Informes de Objeciones y Contraproposiciones enviados al Subsecretario de acuerdo a fecha máximas definidas en los Calendarios de los procesos tarifarios.	Enviar a la autoridad el 100% de las propuestas de Informes de Objeciones y Contraproposiciones de acuerdo a fecha máximas definidas en los Calendarios de los procesos tarifarios.	(N° de propuestas de Informes de Objeciones y Contraproposiciones enviadas a la autoridad según fecha máximas definidas en los calendarios de los Procesos Tarifarios en el año 2023/ N° de Informes de Objeciones y Contraproposiciones establecidos en fechas máximas definidas en los calendarios de los Procesos Tarifarios en el año 2023)*100	20%	La suspensión de un proceso tarifario en curso que implique la no elaboración del respectivo IOC, será validada mediante un Acto Administrativo de la autoridad del Servicio.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo electrónico enviado desde la División PRE al Subsecretario con la propuesta de los Informes IOC de la respectiva concesionaria. ▪ Resolución de suspensión de la autoridad del Servicio.
5.- Porcentaje de informes del sector de telecomunicaciones enviados en plazo al Sr. Subsecretario.	Enviar en plazo al Sr. Subsecretario el 100% de los Informes del sector de telecomunicaciones.	(Número de informes enviados en plazo / N° total de Informes definidos para el año 2023)*100	15%	El Informe de Telecomunicaciones es de carácter trimestral y considera estadísticas sectoriales y elementos relevantes de la industria y el sector de las TICs. Los informes y plazos para la medición de este indicador son los siguientes: 1.- Envío del Primer Informe del sector de telecomunicaciones al Sr. Subsecretario, a más tardar el 31 de Marzo de 2023, con el análisis del cierre de Diciembre 2022. 2.- Envío del Segundo Informe del sector de telecomunicaciones al Sr. Subsecretario, a más tardar el 31 de Mayo de 2023, con el análisis del cierre de Marzo 2023. 3.- Envío del Tercer Informe del sector de telecomunicaciones al Sr. Subsecretario, a más tardar el 31 de Agosto de 2023, con	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Para el Informe 1) Memorándum o correo electrónico enviado por la Jefa de División PRE al Sr. Subsecretario adjuntando el Informe a más tardar el 31 de Marzo de 2023. ▪ Para el Informe 2) Memorándum o correo electrónico enviado por la Jefa de División PRE al Sr. Subsecretario adjuntando el Informe a más tardar el 31 de Mayo de 2023. ▪ Para el Informe 3) Memorándum o correo electrónico enviado por la Jefa de División PRE al Sr. Subsecretario adjuntando el Informe a más tardar

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
6.- Porcentaje de respuesta de las solicitudes de asignación de numeración especial corta.	Responder en 15 días hábiles el 100% de las solicitudes de asignación de numeración especial corta ingresadas a la división PRE, al 10.12.2023.	(Total de respuestas enviados en plazo/ Total de solicitudes ingresadas al 10 de diciembre del año t)*100.	10%	<p>el análisis del cierre de Junio 2023.</p> <p>4.- Envío del cuarto Informe del sector de telecomunicaciones al Sr. Subsecretario, a más tardar el 30 de Noviembre de 2023, con el análisis del cierre de Septiembre 2023.</p> <p>Algunas solicitudes llegan inicialmente a Concesiones, las que luego son remitidas a la PRE, el resto de ellas, son ingresadas a través de OP y remitidas a la PRE. Por lo que el denominador del indicador corresponde a las solicitudes ingresadas a la División PRE, ya sea proveniente directamente de Oficina de Partes o desde la División Concesiones, y la fecha de inicio corresponde a la fecha de ingreso a la División PRE. En tanto su egreso es la fecha de envío de propuesta oficio de respuesta de la solicitud al Gabinete del Subsecretario o el envío a División Jurídica para visación de la resolución, cuando corresponda.</p> <p>Cabe señalar que se considerara respondida una solicitud con la entrega de la asignación o con la respuesta de que no es factible su entrega.</p> <p>En los casos, que se requiera más antecedentes, la contabilización de esta solicitud se realizara una vez que se haya recibido todos los antecedentes requeridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ el 31 de Agosto de 2023. ▪ Para el Informe 4) Memorandum o correo electrónico enviado por la Jefa de División PRE al Sr. Subsecretario adjuntando el Informe a más tardar el 30 de Noviembre de 2023. ▪ Planilla con los ingresos a la División PRE ▪ Correo electrónico desde la PRE, ya sea de la Jefatura o la secretaria de la PRE al Gabinete del Subsecretario. En caso que sea una resolución, se cumple con la remisión a la División Jurídica para su visación.

Equipo de Trabajo: Jurídica

INDICADOR	META	FORMULA DE CALCULO	PON D ₁ (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
<p>1.-Porcentaje de revisión jurídica de los antecedentes legales de solicitudes de concesiones de servicios públicos e intermedios dentro de los plazos.</p>	<p>Cumplir durante el año 2023 con el 92% de la revisión jurídica de los antecedentes legales en el plazo de 4 días hábiles de solicitudes de concesiones de servicios públicos e Intermedios.</p>	<p>(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</p>	<p>35%</p>	<p>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).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nómina con registro de solicitudes de antecedentes legales de concesiones de servicios públicos e intermedios ingresadas a la División y/o Correo electrónico de la División Concesiones que adjunta nómina con solicitudes de revisión antecedentes legales. ▪ Correo electrónico de la División Jurídica a la División concesiones con la revisión jurídica de los antecedentes legales. ▪ Planilla Excel que registra los documentos y nómina de despacho de antecedentes legales revisados jurídicamente para llevar el control y seguimiento del proceso.
<p>2.-Porcentaje de revisión jurídica y/o visación de Decretos y Resoluciones de solicitudes de concesiones de servicios públicos e intermedios dentro de plazo.</p>	<p>Cumplir durante el año 2023 con el 94% 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.</p>	<p>(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</p>	<p>35%</p>	<p>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).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nómina con registro de Decretos y/o Resoluciones de concesiones de servicios públicos e intermedios ingresados a la División y/o Correo electrónico de la División Concesiones que adjunta nómina con registro de Decretos y/o Resoluciones. ▪ Correo electrónico de la División Jurídica a la División Concesiones con la revisión jurídica de los decretos y/o resoluciones. ▪ Planilla Excel que registra los documentos y nómina de despacho de resoluciones y/o decretos revisados jurídicamente para llevar el control y seguimiento del proceso.

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	PON D ¹ (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
3.- Porcentaje de preparación o visación en plazo de proyectos de resolución que fallen recursos de reposición (Subsecretario) y/o apelación (Ministro) y/o de revisión interpuestos por concesionarias.	Preparar o visar a lo menos el 30% de los proyectos de resoluciones que fallen recursos de reposición (Subsecretario) y/o de apelación (Ministro), y/o de revisión interpuestos por concesionarias en un plazo de 20 días hábiles.	(N° de proyectos de resoluciones que fallen recursos preparados o visados por la División Jurídica dentro de plazo/N° de requerimientos de preparación o visación de proyectos de resoluciones ingresados hasta el 15 de octubre de 2023) *100	10%	Se cumple con la remisión del proyecto respectivo, mediante correo electrónico o Memo, al Subsecretario de Telecomunicaciones. En el caso de requerir antecedentes adicionales el tiempo se detendrá y se retomará a contar del ingreso de los nuevos antecedentes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correos electrónicos o Memos al Subsecretario de Telecomunicaciones. ▪ Planilla excel de control del proceso. ▪ Registro de ingreso a la División del requerimiento de preparación o visación de proyectos de resoluciones de recursos de reposición, y/o apelación, y/o de revisión deducidos por concesionarias.
4.- Porcentaje de tramitación en plazo de los procesos disciplinarios.	Tramitar en un plazo no superior a 6 meses, a lo menos el 70% de los procesos disciplinarios de la Subtel, cuyos instructores sean abogados de la División Jurídica.	(N° de Dictámenes Fiscales o Informes de Investigador entregados en plazo al Jefe de la División Jurídica/ N° de procesos disciplinarios ordenados entre el 02.01.2023 y el 25.06.2023)*100	20%	Los procesos disciplinarios corresponden a los sumarios e investigaciones sumarias. Solamente se contabilizan dentro del indicador los procesos disciplinarios cuyos instructores sean abogados de la División Jurídica. El hito de término del indicador será la fecha de entrega al Jefe de División Jurídica de los dictámenes fiscales o informes de investigador.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resoluciones Exentas que disponen sumario y/o investigación sumaria. ▪ Actas fechadas firmadas por el Jefe de la División Jurídica, dando cuenta de la recepción de los Documentos Reservados de los instructores, mediante los cuales remitan el expediente y su Dictamen o Informe al Subsecretario.

Equipo de Trabajo: Unidad de Gestión Documental

INDICADOR	META	FORMULA DE CALCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1.- Porcentaje de reportes mensuales con ingresos pendientes de cierre fuera de plazo en el SGD derivados desde Oficina de Partes en plazo establecido.	Enviar dentro de los 5 primeros días hábiles siguientes al término del mes el 100% de los reportes mensuales con ingresos pendientes de cierre fuera de plazo en el SGD derivados desde Oficina de Partes.	(N° de reportes mensuales con los ingresos pendientes de cierre y fuera de plazo en el SGD enviados dentro de los 5 días hábiles siguiente al término del mes /N° total de reportes mensuales a enviar a las unidades)*100	30%	El reporte será extraído en planilla Excel desde SGD y será enviado dentro de los 5 días hábiles siguientes de finalizado el mes que corresponde. Incluirá todos los ingresos derivados desde Oficina de Partes y que según su clasificación interna se encuentren "Pendientes de Cierre – Fuera de Plazo". Los plazos de cierre en el SGD son establecidos según clasificación interna de cada unidad. La cantidad total a considerar en el año corresponde a 11 reportes con datos de los meses de enero a noviembre 2023. El primer reporte con los datos de enero se envía dentro de los primeros 5 días hábiles del mes de febrero. La cantidad de unidades predefinidas vigentes, receptoras del reporte a través de correo electrónico corresponde a 11, según el siguiente detalle: 1) Gabinete; 2) Div. Política Regulatoria; 3) Div. Jurídica; 4) Div. FDT; 5) Div. Concesiones; 6) Div. Fiscalización 7) Dpto. Gestión de Reclamos; 8) Div. Administración y Finanzas; 9) Dpto. Gestión Personas; 10) Dpto. Finanzas; 11) Dpto. Adq. e Inventario. Si una unidad durante el mes no tiene derivaciones, también será informada de dicha situación.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo electrónico con el Reporte mensual enviados a las Unidades.
2.- Porcentaje de documentos Notificados por Concesiones Ingresados en plazo al Sistema Oficina de Partes Egreso (SOPE)	Ingresar el 100% de la documentación notificada a través del Sistema de notificación electrónica, asociada a Concesiones, al sistema de oficina de Partes Egreso, siendo el 90% dentro de los 6 días hábiles siguientes a la notificación y la diferencia del 10% dentro de los 8 días hábiles siguientes a la notificación.	(N° de documentos de concesiones ingresados al SOPE en plazo/N° total de documentos notificados por concesiones)*100	25%	Se excluyen los documentos que ya han sido notificados en periodos anteriores, las (re notificaciones), los documentos duplicados, aviso y otros documentos que no corresponden al indicador. Para el cálculo de tiempo se toma la fecha de ingreso de concesiones al QV y la fecha de ingreso al SOPE por el funcionario del CEDOC.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte QV del Sistema de notificación electrónica, asociado a concesiones ▪ Reporte SOPE. ▪ Reporte o evidencia que dé cuenta de la no operatividad del sistema (indicando su origen y respaldo de TIC).

INDICADOR	META	FORMULA DE CALCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
3.-Porcentaje de respuesta en plazo de las solicitudes realizadas a la casilla del CEDOC.	Responder el 100% de las solicitudes realizadas a través de la casilla del CEDOC, siendo el 95% en el plazo de 2 días hábiles y el 5% restante en el plazo de 4 días hábiles.	(N° de solicitudes respondidas en plazo /N° total Solicitudes Ingresadas a través de la casilla CEDOC)*100	30%	Cabe señalar que la casilla es creada para uso interno Subtel. Se exceptúa de la medición las solicitudes en las cuales la documentación requerida no se encuentre digitalizada o se encuentre en archivo externo (Archivo Nacional, Microsystem u otros), lo cual será registrado en la planilla de consulta y respuesta. Se excluyen de la medición correos que ingresan a la casilla pero que no son solicitudes ("gracias", "saludos", etc.) Documentos que se envían a resguardo al Archivo Nacional: Oficios Ordinarios, Oficios Circulares, Decretos Supremos, Decretos Exentos, Resoluciones, Resoluciones Exentas. Se debe confeccionar al finalizar el proceso una resolución exenta con los guarismos no utilizados del año, documento solicitado por AN. En la eventualidad de que el AN no reciba documentos ese año se dejará evidencia de dicho hecho mediante el oficio o correo electrónico pertinente y se dejarán los tomos en resguardo en el Archivo Documental de Subtel, dejando acta sobre este hecho. Y en la eventualidad que no existan recursos presupuestarios para el empaste de la documentación, dicha condición deberá ser validada por el Sr. Subsecretario mediante correo electrónico y/o memo y se deberá contar con toda la documentación preparada para el empaste y envío al AN. Se entenderá que el control se hace sobre documentos revisados mensualmente y la transferencia documental se realizará 1 vez al año si el Archivo Nacional tiene activo este proceso de transferencia documental.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correos electrónicos de solicitudes. ▪ Correos electrónicos de Respuesta. ▪ Planilla con detalle de consultas v/s respuestas. ▪ Informe mensual emitido por sistema.
4.-Porcentaje de Transferencias Documentales al Archivo Nacional para su preservación permanente.	Transferir el 100% de la documentación revisada del año 2015, al Archivo Nacional (AN).	(N° de documentos revisados y transferidos para ingreso al Archivo Nacional para su preservación permanente/N° de documentos del año 2015 acumulado en la institución Subtel))*100	15%	Se entenderá que el control se hace sobre documentos revisados mensualmente y la transferencia documental se realizará 1 vez al año si el Archivo Nacional tiene activo este proceso de transferencia documental.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acta de revisión mensual de avance. ▪ Oficio de Remisión de empastes recibido en AN. ▪ Acta de resguardo de documentos en Archivo documental Subtel en caso de que el AN no reciba documentos el año 2023 (Encargada UGD- Jefe DAF). ▪ Correo electrónico y/o memo del Sr. Subsecretario, validando la falta de presupuesto.

Equipo de Trabajo: Financiero Contable

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
<p>1.- Porcentaje de ejecución de solicitudes de compras realizadas a través del sistema de adquisiciones en los plazos establecidos.</p>	<p>Ejecutar durante el año 2023 el 95% de las solicitudes de compra de las divisiones dentro de los 2 días hábiles de aprobada dicha solicitud por la Jefatura respectiva y enviada a la Jefatura del DAI. El 5% de las solicitudes restante deberán ser cursadas dentro de los 4 días hábiles.</p>	<p>(N° de solicitudes ejecutadas en el plazo establecido/ Total de solicitudes aprobadas y recepcionadas por la Jefatura del DAI)*100</p>	<p>20%</p>	<p>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 del indicador: las solicitudes de pasajes aéreos, arriendo de vehículos, las publicaciones en el Diario Oficial, los procesos de compra por Convenio Marco superiores a 1.000 UTM; por Licitación, Trato Directo y Compra Ágil superiores a 10 UTM y las compras Ágiles cuyas ofertas superen las 50 cotizaciones. El día uno para la medición del indicador, corresponderá al día hábil siguiente de que la solicitud sea derivada al Jefe del DAI. Para los procesos realizados con la modalidad de Compra Ágil, se considerará el día uno desde el día hábil siguiente a la fecha de cierre de recepción de las ofertas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Historial entregado por el sistema de adquisiciones, que muestra las solicitudes de compra aprobadas y enviadas a la Jefatura del DAI, como también los números de las órdenes de compra asociadas. ▪ Detalle de la cotización de la Compra Ágil.
<p>2.- Porcentaje de envío de ofertas en plazo a las Comisiones Evaluadoras (Licitaciones públicas y compra ágil)</p>	<p>Enviar el 90% de las ofertas a la comisión de evaluación en un plazo no superior a 2 días hábiles contados desde el día siguiente al cierre de recepción de ofertas mediante el sistema de información sitio web www.mercadopenpublico.cl. El 10% restante deberá ser enviado dentro de 3 días hábiles.</p>	<p>(N° de procesos de evaluación enviados en el plazo establecido/Total de procesos objeto de evaluación) *100</p>	<p>25%</p>	<p>Se deberán considerar los procesos de licitación pública realizados a través del portal de compras públicas cuya fecha de cierre sea entre el 01/01/2023 y el 25/12/2023. Se deberán considerar los procesos de compra ágil que reciban hasta 15 ofertas realizados a través del portal de compras públicas cuya fecha de cierre sea entre el 01/01/2023 y el 25/12/2023. Se considerará como día 1 el día hábil siguiente a la fecha de cierre de la licitación o de la compra ágil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha del portal de compras públicas en donde indica la fecha de cierre de la licitación o de la compra ágil. ▪ Correo electrónico enviado a la Comisión de Evaluación o Jefatura de la Unidad requerente por el Ejecutivo de Bienes y/o Servicios o Jefatura del DAI con el link en donde se encuentran descargadas las ofertas en el drive.
<p>3.- Porcentaje de informes de gestión presupuestaria mensual emitidos y enviados al Sr. Subsecretario, Gabinete de Subsecretario, Jefes Divisiones, Gabinete de Ministra con copia a Auditora Ministerial, en el plazo definido.</p>	<p>Enviar el 100% de los informes mensuales sobre el estado de ejecución y saldos presupuestarios dentro de los primeros 7 días hábiles siguientes de terminado el mes, al Sr. Subsecretario, Gabinete de Subsecretario, Jefes Divisiones, Gabinete de Ministra con copia a Auditora Ministerial.</p>	<p>(N° total de informes mensuales enviados a los destinatarios en plazo sobre el estado de ejecución y saldo presupuestario/N° total de informes mensuales a enviar a los destinatarios en el año)*100</p>	<p>20%</p>	<p>La cantidad total de informes a considerar en el año corresponde a los informes con datos de los meses de enero a noviembre 2023, es decir 11 informes al año. La cantidad de destinatarios, receptores del informe corresponde a diez los cuales son: 1) Subsecretario; 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo electrónico con el o los informes mensuales enviados al Sr. Subsecretario, Gabinete de Subsecretario, Jefes Divisiones, Gabinete de Ministra con copia a Auditora Ministerial.

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
<p>4.- Porcentaje de informes quincenales de Conciliación Bancaria emitidos y enviados en plazo a Jefe(a) División Administración y Finanzas, Auditor(a) Interno y Jefe(a) Departamento Control de Gestión</p>	<p>Enviar el 100% de los informes quincenales de conciliación bancaria, los días 15 de cada mes y los primeros 7 días hábiles siguientes de terminado el mes a Jefe(a) División Administración y Finanzas, Auditor(a) Interno y Jefe(a) Departamento Control de Gestión.</p>	<p>(N° total de informes quincenales enviados a los destinatarios en plazo sobre las conciliaciones bancarias/N° total de informes quincenales a enviar a los destinatarios en el año)*100</p>	<p>25%</p>	<p>La cantidad total de informes a considerar en el año corresponde a los informes con datos de los meses de enero a noviembre 2023, es decir 22 Informes al año. Si los Informes emitidos los días 15 de cada mes, corresponde a un día inhábil, se enviará el día hábil siguiente.</p> <p>La cantidad de destinatarios, receptores del informe corresponde a tres (3) los cuales son: 1) Jefe de División Administración y Finanzas; 2) Auditor Interno; 3) Jefe Departamento Control de Gestión.</p> <p>Como denominador de este indicador se considerará el total de informes emitidos quincenalmente por el número de destinatarios a enviar (22 Informes a 3 destinatarios son: 22*3 =66).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo electrónico y/o memo con el informe quincenal enviados a Jefatura de la División Administración y Finanzas, Auditor Interno y Jefatura del Departamento Control de Gestión.
<p>5.- Porcentaje de Resoluciones de cometidos funcionarios pagadas en plazo.</p>	<p>Pagar el 70% de las Resoluciones de cometidos funcionarios en el plazo de 4 días hábiles, y el 30% restante en 5 días hábiles, una vez recepcionada de manera conforme dicha Resolución por el Departamento Finanzas.</p>	<p>(N° de Resoluciones de cometidos funcionarios pagadas en plazo /Total de Resoluciones de cometidos funcionarios Ingresadas al Departamento Finanzas)*100</p>	<p>10%</p>	<p>Para la base del indicador se considerarán todas aquellas Resoluciones de cometidos funcionarios que ingresen desde el Departamento Gestión de Personas por correo electrónico al Departamento Finanzas en tiempo y forma, el plazo del indicador comienza a regir al día siguiente del ingreso de la Resolución una vez que se recepcione.</p> <p>Las Resoluciones que ingresen con errores, serán devueltas y se considerarán en la medición del indicador una vez que vuelvan corregidas.</p> <p>Se excluyen de este indicador los cometidos al extranjero, las Resoluciones de los funcionarios (calidad de Planta, Contrata y Honorarios) que no se encuentre totalmente tramitado su contrato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo electrónico recibido desde el Departamento Gestión de Personas con las Resoluciones de cometidos funcionarios. ▪ Registro Contable Sigfe ▪ Correo electrónico con el informe mensual de cometido funcionario enviado al Jefe(a) División Administración y Finanzas, Auditor(a) Interno y Jefe(a) Departamento Control de Gestión.

Equipo de Trabajo: Gestión de Personas

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1.- Porcentaje de talleres educativos realizados en materias de DGP.	Realizar durante el año 2023 nueve talleres educativos en materias de gestión y desarrollo de personas entre los meses de marzo a noviembre de 2023.	(N° de talleres i educativos realizados/9)*100	20%	<p>Los talleres podrán abordar diversas materias, siendo temas prioritarios para las personas, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beneficios • Gestión del Desempeño • Egresos: Incentivo al Retiro • Ambiente Laboral y Calidad de Vida • Normativa Estatutaria <p>Los talleres podrán realizarse de manera virtual y/o presencial, según sea la temática, relator que lo imparta y público objetivo. Los relatores podrán ser internos y/o externos al Departamento, dependiendo de la expertise requerida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución Exenta DGP que Registra Asistencia a Actividad de Capacitación y lista de asistencia o reporte de asistencia virtual.
2.- Porcentaje de cometidos totalmente tramitados en plataforma SIAPER.	Tramitar en la plataforma SIAPER el 70% de los cometidos en el plazo de 1 día hábil desde su creación a Total tramitación, y el restante 30% en 2 días.	(N° de cometidos totalmente tramitados en plazo/N° total de cometidos creados en plataforma SIAPER)*100	20%	<p>En caso de existir inconvenientes externos no administrables tales como problemas en firma electrónica o plataforma Siaper, se deberá contar con medio de verificación que detalle el origen y término del problema, no considerándose dentro de la medición del indicador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro del Sistema Siaper
3.-Porcentaje de envío de documentación en plazo asociada a los actos administrativos que inciden en el cálculo de las remuneraciones.	Enviar mensualmente a más tardar al 5° día hábil de cada mes al Departamento de Finanzas el 100% de la documentación asociada a los actos administrativos que inciden en el cálculo de las remuneraciones.	(N° de meses en que la documentación fue enviada en plazo/total de meses del año) *100	20%	<p>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 cumplido el envío en ese mes.</p> <p>Considera actos administrativos asociados al personal que se desempeña con sistema de turnos.</p> <p>No considera autorizaciones, pagos o descuentos realizados en forma extemporánea producto de regularizaciones realizadas por el Departamento Gestión de Personas a requerimiento de jefaturas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memorándum y Correo electrónico de despacho de Asignación de antigüedad; descuentos por atrasos, descuentos por inasistencia y pago de horas extras, al Jefe del Departamento de Finanzas para los meses en trabajo remoto o Memorándum y nómina de despacho recepcionadas por el Departamento de Finanzas en trabajo presencial.

INDICADOR	META	FORMULA DE CÁLCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACION	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
4.-Porcentaje de recuperación de licencias médicas rechazadas en segunda instancia por COMPIN	Gestionar la recuperación del 100% de las licencias médicas que han sido rechazadas en segunda instancia por COMPIN, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Recuperación de licencias médicas.	$(N^{\circ} \text{ de licencias médicas recuperadas} / N^{\circ} \text{ total de licencias médicas rechazadas en segunda instancia por COMPIN}) * 100$	25%	<p>Las etapas y plazos se ajustarán a lo establecido en el Procedimiento de Recuperación de licencias médicas.</p> <p>Este indicador mide la gestión para la recuperabilidad de las licencias médicas efectuadas por el DGP, no el reintegro en sí. Lo anterior, por cuanto una vez realizado el seguimiento y constatar que una licencia se encuentra en estado de solicitar su reintegro se procederá a la elaboración del acto administrativo correspondiente, el que será notificado tanto al funcionario como al Departamento de Finanzas. Asistiendo al primero, el derecho de recurrir a la Contraloría General de la República solicitando la condonación total o parcial o bien la posibilidad de reintegrar en cuotas. Durante ese período el Dpto. de Finanzas no generará el descuento, en espera de la respuesta del ente Contralor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencias médicas rechazadas en segunda instancia por COMPIN. ▪ Resolución Exenta DGP que autoriza descuento por rechazo de licencia médica. ▪ Notificación al funcionario y al Dpto. Finanzas.
5.- Porcentaje de inducciones a las nuevas incorporaciones realizadas en plazo	Realizar el 80% de las inducciones a las nuevas incorporaciones en un plazo de 30 días hábiles desde la fecha de su ingreso.	$N^{\circ} \text{ de inducciones realizadas en plazo} / N^{\circ} \text{ total de nuevas incorporaciones ingresadas al } 15/11/2023) * 100$	15%	<p>La inducción realizada por el Departamento de Gestión de Personas, considera los siguientes hitos relevantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Presentación, la cual corresponde a la coordinación de la recepción del nuevo integrante y la comunicación al servicio del nuevo Ingreso. 2) Envío de presentación del Servicio al nuevo integrante. 3) Coordinación de la realización del curso de Inducción a la administración general del Estado de la CGR 4) Realizar seguimiento del proceso de entrenamiento interno realizado por el área donde ingresa el nuevo integrante. <p>Para efectos de medición del hito 4) se considerará cumplido con el primer seguimiento realizado.</p> <p>Este indicador considera nuevas incorporaciones. Se excluyen de la medición aquellas contrataciones a honorarios que no cuenten en sus convenios con obligación horaria.</p> <p>El curso de Inducción General a la Administración del Estado que imparte Contraloría está destinado a funcionarios y/o servidores públicos que ingresan por primera vez a la Administración Central del Estado, por tanto sólo se considera para la medición del hito 3, las nuevas incorporaciones que cumplen esta condición.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los medios de verificación asociados a los hitos de Inducción son: <ol style="list-style-type: none"> 1) Correo electrónico de coordinación enviado al nuevo integrante y mail de comunicación al servicio. 2) Correo electrónico de presentación del Servicio 3) Correo electrónico de coordinación de curso con la CGR 4) Correo electrónico que da cuenta del seguimiento del proceso de entrenamiento interno. ▪ Registro de nuevos Ingresos a través del Slaper

Equipo de Trabajo: Departamento Desarrollo Tecnológico

INDICADOR	META	FÓRMULA DE CÁLCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACIÓN (No más de 6 líneas)	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1. Porcentaje promedio de Proyectos de desarrollo del DDT ejecutados en tiempo durante el año.	Cumplimiento en tiempo del 85% promedio de ejecución de proyectos priorizados en el año.	<p>Fórmula final Promedio de todos los proyectos ejecutados = (Suma de los porcentajes de cada proyecto ejecutado) / (Número de proyectos ejecutados)</p> <p>Fórmula parcial Porcentaje Proyecto Ejecutado = (Nro. de actividades del proyecto ejecutadas en tiempo) / (Nro. total de actividades del DDT para el proyecto) * 100.</p>	25%	<p>Los proyectos solicitados serán evaluados, detallados y dimensionados por el DDT de acuerdo a los recursos disponibles y formarán parte de una lista de proyectos a priorizar por el comité directivo y validado por el Sr. Subsecretario a más tardar el 31 de enero 2023, considerando condiciones como recursos, objetivos institucionales, presupuesto, leyes, decretos, urgencias e imprevistos (los proyectos deben tener sus especificaciones completas para poder ser evaluados).</p> <p>Las prioridades y proyectos podrán ser actualizados cada vez que sea necesario, a través del comité directivo y aprobados por el Sr. Subsecretario.</p> <p>Se podrán incorporar proyectos de carácter urgente que deban ser desarrollados.</p> <p>Cada proyecto tendrá hitos o actividades, fecha de inicio y de término. Una vez definida la priorización de un proyecto el DDT informará a la contraparte de los hitos o actividades y fechas a cumplir.</p> <p>Los ajustes de actividades de proyectos priorizados no podrán ser modificados sobre fechas anteriores a la fecha de modificación y con un mínimo de 5 días de anticipación.</p> <p>Los proyectos priorizados e iniciados sólo podrán ser cancelados por autorización del Sr. Subsecretario, no siendo considerados en el cálculo del indicador.</p> <p>El avance de los hitos o actividades serán registradas en forma electrónica en la plataforma Kanban del DDT / Subtel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de aprobación del Subsecretario de proyectos priorizados. ▪ Se enviarán por correo: ▪ Especificaciones. ▪ Hitos o actividades y fechas del desarrollo del proyecto ▪ Captura de los registros de la plataforma kanban institucional (Captura de pantallas o registros. ▪ Reportes automáticos o acceso a panel (Dashboard) de información (solo si corresponde). ▪ Correo de entrega y aceptación final.

INDICADOR	META	FÓRMULA DE CÁLCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACLARACIÓN (No más de 6 líneas)	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
2. Porcentaje de actividades preventivas en operaciones, seguridad y mitigación de riesgos cumplidas en tiempo.	Cumplimiento en tiempo del 85% en el total de las actividades comprometidas.	$(N^{\circ} \text{ total de actividades ejecutadas en tiempo} / \text{Número total de actividades planificadas}) * 100$	20%	Se conformará una lista de actividades a ejecutar, asociada a temas de eficiencia, seguridad y mitigación de riesgo para las plataformas de infraestructura; las cuales serán definidas y priorizadas por el Jefe del DDT, considerando condiciones como recursos, objetivos institucionales, presupuesto, leyes, decretos, urgencias e imprevistos. Dicha lista de actividades será aprobada por el Sr. Subsecretario a más tardar el 31 de enero 2023. La lista de actividades podrá ser actualizada cada vez que sea necesario, con aprobación del Sr. Subsecretario y la modificación de actividades, sólo podrá realizarse sobre actividades con fecha de ejecución posterior a la fecha de actualización de la lista, con un mínimo de 5 días de anticipación. Se podrán incorporar también actividades de carácter urgente.	<ul style="list-style-type: none"> Lista de actividades aprobadas por el Sr. Subsecretario. Los resultados de las actividades se informaran dependiendo de cada caso por: Captura de los registros de la plataforma Kanban institucional (Pantallas o registros) Reportes automáticos o acceso a panel (Dashboard) de información (solo si corresponde) Correo de informativo con los resultados
3. Porcentaje de horas de servicio disponible en el año para los sistemas críticos de Subtel.	Contar con una disponibilidad (uptime) igual o superior al 98,2% del año en curso para sistemas críticos seleccionados de Subtel	<p>Fórmula final $\text{Promedio anual} = \text{Suma de Promedios mensual} / \text{Nro. meses (de los meses concluidos a la fecha del reporte)}$</p> <p>Fórmula parcial $\text{Promedio mensual} = \text{Suma de los Porcentajes de uptime de Cada sistema considerado} / \text{Número de sistemas considerados}$</p> <p>Fórmula parcial $\text{Porcentaje de uptime de un sistema} = (\text{calculará como minutos totales del mes} - \text{minutos caídos}) / \text{minutos totales del mes} * 100$</p>	15%	<p>Los sistemas a monitorear serán acordados con el comité directivo de Subtel y aprobados por el Sr. Subsecretario a más tardar el 31 de Enero 2023</p> <p>El tiempo de caídas de enlaces o plataformas que no son gestionables por el DDT (ej. RCE) no descontaran tiempo de disponibilidad y será marcado en la base de datos como NG.</p> <p>Las <u>mantenencias programadas</u> tampoco serán consideradas como downtime y serán marcadas en la base de datos como MP.</p> <p>Se automatizará tanto la disponibilidad en los paneles (dashboards) o en su defecto el envío automático de correos con los reportes.</p> <p>Los registros de "mantenencias programadas" no serán contabilizados como "Downtime" y serán marcados como <u>mantención</u> en el registro de datos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lista de sistemas críticos a monitorear, aprobados por el Sr. Subsecretario. Se enviarán Reportes automáticos o acceso a un panel (Dashboard) de información con el indicador (sólo si corresponde).
4. Porcentaje de avance de la implementación del plan de actualización tecnológica	Llegar al 70% de cambio de los equipos computacionales a los funcionarios de la institución.	$(\text{Número de equipos reemplazados} / \text{Número total de equipos a reemplazar}) * 100$	20%	El plan y la priorización de la implementación de este será validada por el Sr. Subsecretario a más tardar el 31 de Enero 2023. Dado que el área de micro-informática también tiene	<ul style="list-style-type: none"> Plan de actualización tecnológica y sus modificaciones aprobado por el Sr. Subsecretario.

INDICADOR	META	FÓRMULA DE CÁLCULO	POND (%)	OBSERVACIONES Y/O SUPUESTOS- ACIARACIÓN (No más de 6 líneas)	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
(cambio de computadores a los funcionarios)				<p>que desarrollar labores de soporte, dicho plan se podrá modificar en forma dinámica siempre apuntando a cumplir con el objetivo anual.</p> <p>El avance de las actividades se registrará en forma electrónica en la plataforma de tickets.</p> <p>Cada ticket será cerrado con la aceptación del funcionario atendido.</p> <p>El plan de actualización tecnológica incluye el recambio y actualización de computadores a todos los funcionarios de SUBTEL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Avance estará disponible en la plataforma Grafana (panel de seguimiento), se abrirá un ticket por cada equipo a reemplazar que tendrá registrado número de inventario del equipo retirado y el equipo nuevo.
5. Porcentaje de ticket analizados en plazo de la mesa de Ayuda de Sistemas	85% de los tickets de mantención sistemas deben ser analizados, categorizados o derivados según corresponda en un tiempo menos o igual de 10 horas hábiles en promedio (primer análisis)	$\text{Porcentaje} = \left(\frac{\text{Número de Tickets analizados en menos de 10 horas hábiles} / \text{Número total de ticket abiertos}}{100} \right) * 100$ <p>(Solo tickets de mantención de sistemas)</p>	20%	<p>Se realizará usando la plataforma tickets Ostricket. Para cada caso recibido se verificará la información proporcionada para reproducir la situación y se informará al usuario los pasos para responder a la situación y si el caso requiere un desarrollo mayor.</p> <p>El análisis del ticket no implica el cierre de caso sino revisión de los antecedentes para resolver y la entrega de la primera respuesta al usuario.</p> <p>Se medirá también el tiempo de cierre del caso pero no será considerado en el indicador debido a su elasticidad en la complejidad de cada uno.</p> <p>Solo considera los tickets de mantención de sistemas (no incluye micro-informática).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La información acumulada del año estará disponible en línea. ▪ Reportes automáticos o acceso a panel (Dashboard) de información (solo si corresponde).