

ANEXO 2: METAS E INDICADORES CDC-2025- SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES

Equipo de Trabajo: Gerencia del Fondo de las Telecomunicaciones

| Metas e indicadores 2025 | | | | | | |
|---|---|---|---|----------|---|--|
| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
| Entregar información respecto al estado de los Proyectos del FDT. | 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 Telecomunicaciones, Gobernadores Regionales, Delegados Presidenciales, Seremitt, CDT). Macrozonas y Asociaciones de Municipalidades ACHM y AMUCH 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 Telecomunicaciones, Gobernadores Regionales, Delegados Presidenciales, Seremitt, CDT, Macrozonas y Asociación de Municipalidades ACHM y AMUCH los 5 primeros días hábiles siguientes de haber finalizado el trimestre, a excepción del último informe (4to trimestre) que su envío será a más tardar el 31 de diciembre de 2025, siendo: 1er informe: corresponde al 1er trimestre de 2025. 2do informe: corresponde al 2do trimestre 2025. 3er informe: corresponde al 3er trimestre 2025. 4to informe: corresponde al 4to trimestre 2025. 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/quienessomos/divisiones-2/fondo-de-desarrollo-de-lastelecomunicaciones/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/quienessomos/divisiones-2/fondo-de-desarrollo-de-lastelecomunicaciones/detalle-de-proyectos-por-region/ ▪ Correo electrónico enviado al Sr. Ministro de MTT y Subsecretario de Telecomunicaciones. ▪ Correo electrónico enviado a los Gobernadores Regionales, Seremitt, CDT, Delegados Presidenciales y a las Asociaciones de Municipalidades ACHM y AMUCH. ▪ Correo enviado a las macrozonas. ▪ Con copia a Auditoría Ministerial para seguimiento. |
| Dar cumplimiento a los lineamientos | 2. Porcentaje de cumplimiento de actividades | Ejecutar el 87% de las actividades definidas en el Plan Estratégico de Proyectos FDT, | (N° de actividades ejecutadas en plazo/Total de actividades planificadas | 25% | Para la medición de este indicador, el denominador se obtendrá del total de actividades declaradas a realizar en el año 2025, en el marco del Plan Estratégico de Proyectos del FDT – enviadas a validación de la autoridad, a través de | <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 |

Metas e indicadores 2025

| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
|--|--|--|---|----------|--|--|
| estratégicos. | definidas en Plan Estratégico de Proyectos FDT 2025. | para el año 2025 y que son de responsabilidad de GFDT. | a ejecutar en el año t)*100 | | <p>Memorándum para visación del Sr. Subsecretario (documento validado como plazo máximo el 28 de Marzo de 2025).</p> <p>En el cálculo del indicador se considerarán sólo aquellas actividades que sean de responsabilidad directa de la División GFDT.</p> <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 en cartera del FDT para el año 2025.</p> <p>Aplica nota Gestor Documental.</p> | <p>en el Plan Estratégico de Proyectos FDT 2025.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. |
| Asegurar la rapidez requerida en los procesos de tramitación de un decreto que otorga y/o modifica una concesión, en el marco del FDT. | 3. Porcentaje de visaciones u observaciones técnicas jurídicas a los Decretos o sus modificaciones que otorgan una Concesión, asociada a los proyectos adjudicados por FDT. | Visar u observar técnica y jurídicamente 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 12 días o de 20 días hábiles, dependiendo de la cantidad de documentos a visar por nómina. | (N° de Decretos visados u observados técnica y jurídicamente 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>Se considerarán para efecto de este indicador, las solicitudes de visación técnico jurídico 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, hasta el 28.11.2025.</p> <p>Esta solicitud de visación será recepcionada y coordinada internamente por la Unidad de Seguimiento del FDT, quién coordinará la visación técnica y jurídica de estos documentos – elaborando el memo conductor a la División de Concesiones.</p> <p>El denominador se obtendrá del total solicitudes de visación 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 la emisión de visación técnica y jurídica del decreto a través de Memo dirigido a la División de Concesiones.</p> <p>Se precisa que si una nómina tiene más de 10 documentos a visar técnica y jurídicamente, 10 serán visados en un plazo de</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 28.11.2025. Memo GFDT dirigido a la División de Concesiones con la visación u observaciones correspondientes, con copia a la Unidad de Seguimiento. Reporte sistema GFDT con las solicitudes de concesiones de visación y observaciones con Memo FDT, con la fecha de cierre efectivo. |

| Metas e indicadores 2025 | | | | | | |
|---|--|---|--|----------|---|--|
| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
| | | | | | 12 días hábiles y los restantes en un plazo de 20 días hábiles. El numerador se registrará con el envío de Memorándum a la División de Concesiones con la visación y observación del decreto y/o sus modificaciones - con copia a la Unidad de Seguimiento FDT, como medio de verificación. | |
| Mantener un catastro actualizado de aquellas localidades que no cuentan con acceso a Internet móvil y conectividad fija, manteniéndolo a la autoridad informada, semestralmente | 4. Porcentaje de actualizaciones al maestro de localidades realizadas e informadas a las Autoridades en el plazo definido. | Cumplir el 100% de las actualizaciones durante el año 2025 e informar semestralmente a las Autoridades, a través de correo electrónico, durante los primeros 5 días hábiles siguientes una vez terminado el semestre – excepto la última actualización que se realizará el 30.12.2025 | $(N^{\circ} \text{ de actualizaciones realizadas al maestro de localidades e informadas semestralmente} / \text{Total de actualizaciones realizadas al maestro de localidades e informadas semestralmente en el año t}) * 100$ | 10% | Se informará semestralmente el catastro de las actualizaciones realizadas al maestro de localidades, informando la brecha de aquellas localidades que no cuentan con Internet móvil y fijo, al Subsecretario de Telecomunicaciones y Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, a través de correo electrónico. 2/2 reportes. Todas actualizaciones se realizarán los 5 primeros días hábiles siguientes, una vez terminado el semestre, excepto la última actualización que se realizará con fecha 30.12.2025. Por otra parte, es preciso señalar que unos de los Input relevantes para esta actualización y análisis, es la información que se recoge a través de la industria de telecomunicaciones, levantamiento que realiza la División Política Regulatoria, semestralmente. | ▪ Correo electrónico junto con el catastro de localidades que no cuentan con acceso a Internet móvil y la brecha de conectividad fija, dirigido al Ministro de Transportes y Telecomunicaciones y Subsecretario de Telecomunicaciones, actualizado semestralmente. |
| Mide el % de solicitudes de pago del presupuesto asignado al proyecto "Conectividad para la Educación". | 5. Porcentaje de presupuesto del proyecto "Conectividad para la Educación" (CPE), solicitado para pago, durante el año 2025. | Solicitar el pago del 90% del presupuesto asignado para el proyecto "Conectividad para la Educación", durante el período 2025 | $(\text{Monto del presupuesto solicitado para pago enviado a finanzas del proyecto CPE} / \text{Total de presupuesto del proyecto CPE, transferido por Mineduc en el año t}) * 100$ | 10% | Se informará sobre las solicitudes de pago de subsidio mensual realizado, desde la primera transferencia de recursos realizada por MINEDUC en el año 2025. Como denominador de este indicador se considerará los montos efectivos transferidos por MINEDUC – como presupuesto vigente. Como numerador se considerará el monto solicitado a través de oficios y certificados de pagos emitidos por FDT y enviados Finanzas, para la gestión del pago. | ▪ Comprobante(s) de transferencia realizado por Mineduc a la cuenta Subtel, durante el periodo 2025, para el proyecto CPE. ▪ Solicitud de pago (monto) mediante oficio y certificados de pagos emitidos mensualmente por el FDT enviados a Finanzas, en el marco del proyecto Conectividad para la Educación, para la gestión del pago. |

Metas e indicadores 2025

| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
|---|---|---|---|----------|---|--|
| Tramitar oportunamente los instrumentos de garantía | 6. Porcentaje de instrumentos de garantía tramitados en plazo | Tramitar en plazo el 100% de los instrumentos de garantía que vencen en el año 2025 | $(N^{\circ} \text{ de instrumentos de garantía tramitados en plazo en el año 2025} / \text{Total de instrumentos de garantía que vencen en el año 2025}) * 100$ | 10% | <p>El denominador de este indicador serán todos los instrumentos de garantía que vencen en el año 2025 y que puedan implicar la gestión de: devolución de boletas, aviso renovación, cobro por incumplimiento y reducción de boletas. Se utilizará registro de las boletas en resguardo del Depto. Finanzas (planilla compartida en modalidad sólo lectura)</p> <p>El numerador de este indicador serán todos los trámites realizados por parte del FDT, para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Devolución de garantía por término de obligación- plazo 10 días hábiles de finalizada la obligación. - Aviso de renovación de instrumento de garantía- plazo 60 días corridos antes del vencimiento. - Cobro por incumplimiento de Bases- envío de memo a la División Jurídica con 10 días hábiles, una vez detectado el incumplimiento de bases de concurso– asimismo, este cobro se podrá realizar hasta el día mismo de vencimiento de este instrumento. - Reducción de boleta solicitada, 20 días hábiles desde el ingreso de la solicitud de reducción. En el caso que la solicitud no corresponda, también será respondido por oficio dentro de este mismo plazo. <p>Quedarán fuera de esta medición los instrumentos de garantía por concepto de Seriedad de la Propuesta, las cuales una vez realizado el concurso público, son devueltas sin mediar otra tramitación.</p> <p>Aplica nota Gestor Documental. Aplica nota Gestor Documental.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se considerarán los siguientes medios de verificación: ▪ Formulario de solicitud de devolución de instrumentos de garantía (boletas, pólizas y certificados de fianza), por término de la obligatoriedad, dirigido al Depto. de Finanzas. ▪ Oficio o correo electrónico de aviso a la tomadora por renovación del instrumento. ▪ Memo GFDT dirigido a la División Jurídica por incumplimiento de bases – para gestionar cobro si procede. ▪ Correo electrónico del encargado de proyecto que detecta el incumplimiento de bases dirigido a su jefatura. ▪ Oficio que autoriza reducción de boleta, de acuerdo a lo establecido por bases concursales. ▪ Planilla Excel con el total de boletas de garantía en resguardo y que vencen en el año 2025, administrada por el Depto. de Finanzas. |

Equipo de Trabajo: Concesiones

| Metas e indicadores 2025 | | | | | | |
|---|---|--|---|----------|--|--|
| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
| Dar curso al primer documento que se origine del análisis de las solicitudes de otorgamiento y modificación de concesiones de Servicios Públicos e Intermedios. Este indicador contribuye directamente a mejorar y cuantificar el aporte de Concesiones a uno de los objetivos estratégicos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones que es reducir la brecha digital. | 1. Porcentaje del primer documento cursado que se genera del análisis de las solicitudes de otorgamiento y modificación de concesión de servicios públicos e intermedios en un tiempo máximo. | Cursar el primer documento que se genere del análisis de las solicitudes de otorgamiento y modificación de concesión de servicios públicos y/o intermedios, en un plazo de 60 días hábiles o menos para el 60% de las solicitudes. | (Primer documento generado del análisis de las solicitudes de otorgamiento y modificación de concesión de servicios públicos y servicios intermedios cursado en plazo/N° total de solicitudes ingresadas de otorgamiento o modificación de concesión de servicios públicos y servicios intermedios desde el 02-01-2025 hasta el 03-10-2025)* 100. | 25% | <p>Para el cálculo de este indicador se consideran las solicitudes ingresadas desde el 02-01-2025 hasta el 03-10-2025.</p> <p>Se excluyen las solicitudes que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) requieren estudio de radiofrecuencia b) correspondan a desistimientos, y c) contengan 20 o más elementos. d) tengan uno o más complementos, e) correspondan a procesos concursales, y f) requieran pronunciamiento de Contraloría General de la República. <p>Los documentos que se generen del análisis de las solicitudes de otorgamiento y modificación de concesión de servicios públicos y/o intermedios, corresponden a:</p> <p>Decreto Exento, Resolución Exenta, Oficio (Oficio Comunica Reparos, Oficio Ordena Publicación de Extracto, Oficio Acusa Recibo, Oficio Informa Procedimiento), Memo o correo electrónico que solicita a otras Divisiones: pronunciamiento, subsanar reparos u observaciones, y/o análisis.</p> <p>Se excluirán del cálculo del indicador, los tiempos de tramitación en otras Divisiones, incluyendo el Gabinete de Subsecretario y Ministro.</p> <p>Aplica nota Gestor Documental.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información auditable generada y utilizada durante el proceso, que dé cuenta de la medición del indicador, registrada en el Sistema SIGA, DOCOX, Consulta Qlikview de Notificador, consulta QlikSense base de datos Subtel y Gestor Documental, tal como: Solicitud de otorgamiento o modificación de concesión de servicios intermedios y públicos con Ingreso de oficina de partes, Decreto Exento, Resolución Exenta, Oficios, Nóminas, Memos o correos electrónicos a otras Divisiones y/o Gabinete, y/u otro medio de verificación. |
| Mejorar y cuantificar el tiempo promedio de tramitación, desde que ingresa a Subtel el proyecto técnico hasta que la solicitud cuenta con un acto | 2. Tiempo promedio de trámite de autorizaciones de modificaciones de servicios públicos e intermedios de telecomunicaciones y modificación de radiodifusión sonora. | Realizar la tramitación de solicitudes de modificación en un tiempo promedio de 138 días hábiles. | Sumatoria de tiempos de tramitación de solicitudes de modificación gestionada durante el año 2025 / N° de solicitudes de modificación | 25% | <p>El indicador mide el tiempo promedio de tramitación de las solicitudes de modificaciones de concesiones gestionadas en el período.</p> <p>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 solicitudes de modificación de concesión de servicios públicos e intermedios y</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información auditable generada y utilizada durante el proceso, que dé cuenta de la medición del indicador, registrada en el Sistema SIGA, DOCOX, Consulta Qlikview de Notificador, consulta QlikSense base de datos Subtel y Gestor Documental, tal como: Solicitud de modificación de |

| Metas e indicadores 2025 | | | | | | |
|--|---|--|--|----------|---|---|
| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
| autorizatorio. | | | gestionadas durante el año 2025. | | <p>modificación de radiodifusión sonora, a través de Decreto.</p> <p>Para el cálculo de este indicador se consideran las solicitudes ingresadas desde el 02-01-2024.</p> <p>Se excluyen solicitudes que:</p> <p>a) correspondan a procesos concursales,</p> <p>b) presenten oposición,</p> <p>c) tengan uno o más complementos,</p> <p>d) estén en procesos judicializados con presentaciones ante el Poder Judicial, y</p> <p>e) tengan estudios de propagación electromagnética.</p> <p>Se excluirán del cálculo del indicador, los tiempos de tramitación en otras Divisiones, incluyendo el Gabinete de Subsecretario y Ministro.</p> <p>Aplica nota Gestor Documental.</p> | concesión de servicios intermedios y públicos con Ingreso de oficina de partes, Decreto Exento, Resolución Exenta, Oficios, Nóminas, Memos o correos electrónicos a otras Divisiones y/o Gabinete, y/u otro medio de verificación. |
| Mejorar la gestión de las solicitudes de otorgamiento y modificación de concesión históricas pendientes. | 3. Porcentaje de solicitudes históricas de otorgamiento y/o modificación de concesiones de servicios de públicos y servicios intermedios tramitadas en 2025 | Tramitar durante el año 2025, 120 solicitudes históricas de otorgamiento y/o modificación de concesiones de servicios públicos y servicios intermedios | $(N^{\circ} \text{ de solicitudes históricas tramitadas durante el año } 2025/120) * 100$ | 25% | <p>Las solicitudes históricas corresponden a aquellas ingresadas hasta el 31.12.2022.</p> <p>Se considerará en este indicador las solicitudes de otorgamiento y/o modificación, en que su tramitación termine en Oficio, Resolución o Decreto.</p> <p>Se excluyen las solicitudes que presenten oposición.</p> <p>Aplica nota Gestor Documental.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Información auditable generada y utilizada durante el proceso, que dé cuenta de la medición del indicador, registrada en el Sistema SIGA, DOCOX, Consulta Qlikview de Notificador, consulta QlikSense base de datos Subtel y Gestor Documental, tal como: Solicitud de otorgamiento o modificación de concesión de servicios intermedios y públicos con Ingreso de oficina de partes,; Decreto Exento, Resolución Exenta, Oficios, Nóminas, Memos o correos electrónicos a otras Divisiones y/o Gabinete, y/u otro medio de verificación. |
| Controlar la completitud de los registros de los actos administrativos | 4. Porcentaje de Reportes Mensuales de Gestión de Concesiones y Cálculo de Gravámenes | Emitir y enviar en plazo al Sr. Subsecretario y Jefe de Gabinete el 100% de los reportes de | $(N^{\circ} \text{ de reportes emitidos y enviados en plazo en el año } t/N^{\circ} \text{ total de reportes definidos en el año } t)$ | 25% | <ul style="list-style-type: none"> El reporte deberá incluir la totalidad de los actos administrativos emitidos por los Departamentos de Servicios Públicos e Intermedios, Radiodifusión Sonora y Servicios Limitados. Se deberá informar el estado de los gravámenes | <ul style="list-style-type: none"> Reporte Mensual de Gestión de Concesiones y Cálculo de Gravámenes. Correo electrónico con el informe adjunto enviado al Subsecretario y |

Metas e indicadores 2025

| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
|---|---|--------------------------------------|---------------------------|-----------------|---|---|
| emitidos por los departamentos de Servicios Públicos e Intermedios, Departamento de Radiodifusión y el Departamento de Servicios Limitados, con el fin de garantizar que dichos actos, ya sea que impliquen o no el cobro de gravamen, se registren de manera oportuna. | emitidos y enviados en plazo, tanto aquellos que generan cobro de derechos como los que no. | gestión correspondientes a cada mes. | x 100 | | <p>asociados a dichos actos administrativos, así como los plazos de gestión de las solicitudes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La fecha del acto administrativo considerada será aquella que corresponda al inicio de la vigencia del mismo, ya sea mediante notificación en Resoluciones Exentas o mediante publicación en el caso de Decretos Supremos y Exentos. - El-reporte deberá ser enviado a más tardar el último día hábil del mes siguiente al que se esté reportando. - El primer reporte del año 2025 se emitirá el 31 de marzo de ese año, e incluirá la información correspondiente a los meses de enero y febrero de 2025. A partir de entonces, se establecerá la emisión de un total de 10 reportes mensuales entre marzo y diciembre de 2025. | <p>Jefe de Gabinete.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión de Autorizaciones (SIGA). |

| Metas e indicadores 2025 | | | | | | |
|---|---|---|---|----------|--|--|
| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
| Cumplir la programación de perfeccionamiento normativo de la Subsecretaría. | 1. Porcentaje de propuestas de modificación de normativas enviadas al Sr. Subsecretario para su aprobación, según plan regulatorio aprobado para el año 2025. | Enviar en plazo el 100% de las propuestas de modificación de normativas al Sr. Subsecretario para su aprobación, de acuerdo al plan regulatorio aprobado. | (Nº de propuestas de modificaciones normativas enviadas en plazo al Sr. Subsecretario para su aprobación/ Nº total de propuestas de modificaciones normativas de acuerdo al plan regulatorio aprobado) *100 | 25% | <p>El número de propuestas de modificaciones normativas 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, se informará para que sea reemplazado, previa autorización del Subsecretario.</p> <p>Los entregables especificados como medios de verificación se consideran propuestas de modificaciones normativas, dirigidas al Sr. Subsecretario para sus observaciones o su aprobación definitiva.</p> <p>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, incluidas sus fechas, 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 a lo menos 7 días corridos antes del plazo comprometido en el plan.</p> <p>La solicitud y aprobación de la modificación se enviará también a la Auditora Ministerial, Auditor Subtel y Depto. de Control de Gestión.</p> <p>Aplica nota Gestor Documental.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan regulatorio SUBTEL, aprobado por el Sr. Subsecretario, a más tardar el 31 de marzo de 2025. ▪ Plan de Trabajo de la División, aprobado por el Sr. Subsecretario. ▪ Correo electrónico del plan regulatorio y sus modificaciones. ▪ Correo electrónico enviado por la Jefatura PRE o su equivalente con la propuesta de modificación de normativa al Sr. Subsecretario. |

| Metas e indicadores 2025 | | | | | | |
|---|---|--|---|----------|--|--|
| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
| Cumplir la programación de perfeccionamiento normativo de la Subsecretaría. | 2. Porcentaje de propuestas de nuevas normativas enviadas en plazo al Sr. Subsecretario para su aprobación, según plan regulatorio aprobado para el año 2025. | Enviar en plazo el 100% de las propuestas de nuevas normativas al Sr. Subsecretario para su aprobación, de acuerdo al plan regulatorio aprobado. | $(N^{\circ} \text{ de propuestas de nuevas normativas enviadas en plazo al Sr. Subsecretario para su aprobación/ } N^{\circ} \text{ total de propuestas de nuevas normativas de acuerdo al plan regulatorio aprobado}) * 100$ | 25% | <p>El número de propuestas de nuevas normativas 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, se informará para que sea reemplazado, previa autorización del Subsecretario.</p> <p>Los entregables especificados como medios de verificación se consideran propuestas de nuevas normativas, dirigidas al Sr. Subsecretario para sus observaciones o su aprobación definitiva.</p> <p>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, incluidas sus fechas, 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 a lo menos 7 días corridos antes del plazo comprometido en el plan.</p> <p>La solicitud y aprobación de la modificación se enviará también a la Auditora Ministerial, Auditor Subtel y Depto. de Control de Gestión.</p> <p>Aplica nota Gestor Documental.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan regulatorio SUBTEL, aprobado por el Sr. Subsecretario, a más tardar el 31 de marzo de 2025. ▪ Plan de Trabajo de la División, aprobado por el Sr. Subsecretario. ▪ Correo electrónico del plan regulatorio y sus modificaciones. ▪ Correo electrónico enviado por la Jefatura PRE o su equivalente con la propuesta de nueva normativa elaborada al Sr. Subsecretario. |

| Metas e indicadores 2025 | | | | | | |
|--|--|--|--|----------|--|---|
| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
| Apoyar el perfeccionamiento normativo de la Subsecretaría. | 3. Porcentaje de estudios de elaboración propia enviados en plazo al Sr. Subsecretario para su aprobación, según plan regulatorio aprobado para el año 2025. | Enviar en plazo el 50% de los estudios de elaboración propia al Sr. Subsecretario para su aprobación, de acuerdo al plan regulatorio aprobado. | (Nº de estudios de elaboración propia enviados en plazo al Sr. Subsecretario para su aprobación/ Nº total de estudios elaboración propia de acuerdo al plan regulatorio aprobado) *100 | 10% | <p>El número de estudios de elaboración propia 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, se informará para que sea reemplazado, previa autorización del Subsecretario.</p> <p>Los entregables especificados como medios de verificación se consideran los estudios de elaboración propia, dirigidos al Sr. Subsecretario.</p> <p>Dichos estudios pueden estar contenidos en minutas, informes u otros documentos. Los estudios de elaboración propia contenidos en el Plan, incluidas sus fechas, 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 con a lo menos 7 días corridos de anticipación al plazo comprometido en el plan original.</p> <p>La solicitud y aprobación de la modificación se enviará también a la Auditora Ministerial, Auditor Subtel y Depto. de Control de Gestión.</p> <p>Aplica nota Gestor Documental.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan regulatorio SUBTEL, aprobado por el Sr. Subsecretario, a más tardar el 31 de marzo de 2025. ▪ Plan de Trabajo de la División, aprobado por el Sr. Subsecretario. ▪ Correo electrónico del plan regulatorio y sus modificaciones. ▪ Documento que contiene el estudio. ▪ Correo electrónico enviado por la Jefatura PRE o su equivalente con los estudios al Sr. Subsecretario. |

| Metas e indicadores 2025 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|----------|--|--------------------------|----------------|----------------|------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|-----------------|------------|--------------|------------|---|
| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mejorar la calidad de la información estadística elaborada por la División de Política Regulatoria y Estudios. | 4. Porcentaje de preparación de series estadísticas mensuales de acceso (conexiones de internet fijo y móvil) y tráfico de internet fijo y móvil 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 mensuales del sector telecomunicaciones dentro de los plazos programados. | $(N^{\circ} \text{ de series estadísticas mensuales del sector telecomunicaciones enviadas en plazo al Sr. Subsecretario para su aprobación} / \text{Total de series estadísticas mensuales del sector telecomunicaciones programadas}) * 100$ | 20% | <p>El compromiso se basa en tener todo el material comprometido enviado al Subsecretario para su aprobación, dentro del plazo. El desfase máximo desde la fecha de cierre de cada mes de las series será de 45 días corridos para realizar el envío al Subsecretario. La serie correspondiente al cierre del mes de noviembre de 2024, será enviada a más tardar el día 14 de enero de 2025; y así sucesivamente, de acuerdo a la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PERÍODO (MES) A INFORMAR</th> <th>PLAZO DE ENVÍO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Noviembre 2024</td> <td>14-01-2025</td> </tr> <tr> <td>Diciembre 2024</td> <td>14-02-2025</td> </tr> <tr> <td>Enero 2025</td> <td>17-03-2025</td> </tr> <tr> <td>Febrero 2025</td> <td>14-04-2025</td> </tr> <tr> <td>Marzo 2025</td> <td>15-05-2025</td> </tr> <tr> <td>Abril 2025</td> <td>14-06-2025</td> </tr> <tr> <td>Mayo 2025</td> <td>15-07-2025</td> </tr> <tr> <td>Junio 2025</td> <td>14-08-2025</td> </tr> <tr> <td>Julio 2025</td> <td>14-09-2025</td> </tr> <tr> <td>Agosto 2025</td> <td>15-10-2025</td> </tr> <tr> <td>Septiembre 2025</td> <td>14-11-2025</td> </tr> <tr> <td>Octubre 2025</td> <td>15-12-2025</td> </tr> </tbody> </table> | PERÍODO (MES) A INFORMAR | PLAZO DE ENVÍO | Noviembre 2024 | 14-01-2025 | Diciembre 2024 | 14-02-2025 | Enero 2025 | 17-03-2025 | Febrero 2025 | 14-04-2025 | Marzo 2025 | 15-05-2025 | Abril 2025 | 14-06-2025 | Mayo 2025 | 15-07-2025 | Junio 2025 | 14-08-2025 | Julio 2025 | 14-09-2025 | Agosto 2025 | 15-10-2025 | Septiembre 2025 | 14-11-2025 | Octubre 2025 | 15-12-2025 | <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico enviado por el Jefe de la División PRE (o su equivalente) al Sr. Subsecretario adjuntando series estadísticas mensuales de acceso (conexiones de internet fijo y móvil) y tráfico de internet fijo y móvil (archivos Excel) y/u otro medio de verificación utilizado que dé cuenta de la medición del indicador. |
| PERÍODO (MES) A INFORMAR | PLAZO DE ENVÍO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Noviembre 2024 | 14-01-2025 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diciembre 2024 | 14-02-2025 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Enero 2025 | 17-03-2025 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Febrero 2025 | 14-04-2025 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Marzo 2025 | 15-05-2025 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Abril 2025 | 14-06-2025 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mayo 2025 | 15-07-2025 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Junio 2025 | 14-08-2025 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Julio 2025 | 14-09-2025 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Agosto 2025 | 15-10-2025 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Septiembre 2025 | 14-11-2025 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Octubre 2025 | 15-12-2025 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Metas e indicadores 2025 | | | | | | |
|---|---|---|--|----------|--|---|
| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
| Mantener a la autoridad e institución sectorial actualizada sobre las estadísticas sectoriales y hechos relevantes ocurridos en la industria y sector TICs. | 5. Porcentaje de informes del sector de telecomunicaciones enviados y difundidos de forma interna (SUBTEL) en plazo al Sr. Subsecretario. | Enviar en plazo al Sr. Subsecretario el 100% de los informes del sector de telecomunicaciones y difundir de forma interna, en plazo, al menos uno de ellos. | $(N^{\circ} \text{ de informes enviados en plazo} + \text{evento de difusión realizado en plazo}) / 3 * 100$ | 20% | El Informe de Telecomunicaciones es de carácter semestral y considera estadísticas sectoriales y elementos relevantes de la industria y el sector de las TICs. Los informes del sector telecomunicaciones y difusión de uno de ellos se realizará en los siguientes plazos: 1) Envío del Primer informe del sector de telecomunicaciones al Sr. Subsecretario, a más tardar el 31 de marzo de 2025, con el análisis del cierre de diciembre 2024. 2) Envío del Segundo informe del sector de telecomunicaciones al Sr. Subsecretario, a más tardar el 29 de agosto de 2025, con el análisis del cierre de junio 2025. 3) De los dos informes emitidos uno se seleccionará y será difundido de forma interna a la Institución por medios presenciales, audiovisuales o digitales, en un plazo máximo de 60 días corridos después del envío del respectivo informe. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para el Informe 1) correo electrónico enviado por el Jefe de División PRE o su equivalente al Sr. Subsecretario adjuntando el Informe a más tardar el 31 de Marzo de 2025. ▪ Para el Informe 2) correo electrónico enviado por el Jefe de División PRE o su equivalente al Sr. Subsecretario adjuntando el Informe a más tardar el 29 de Agosto de 2025. ▪ Correo electrónico enviado en plazo por el Jefe de División PRE o su equivalente, a los destinatarios de la difusión, que dé cuenta de la difusión realizada, según sea el medio escogido. |

Equipo de Trabajo: Fiscalización

| Metas e indicadores 2025 | | | | | | |
|---|---|---|---|----------|---|---|
| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
| Medir el proceso estratégico de recepciones de obras asociadas a los proyectos del FDT y como parte del Sistema CSEU | 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 2024 y octubre de 2025. | $(N^{\circ} \text{ de Recepciones de Obras de proyectos adjudicados a través de FDT ejecutadas dentro del plazo legal} / \text{Total recepciones de Obras de proyectos adjudicados a través de FDT ingresadas entre noviembre 2024 y octubre de 2025}) * 100$ | 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. Aplica nota operación Gestor Documental. | ▪ Expediente digital y módulo estadístico del SGF. |
| Medir el proceso estratégico asociado a los programas de fiscalización preventiva que impactan el Sistema CSEU | 2. Porcentaje de cumplimiento del total de actividades consideradas en los programas de fiscalización preventiva establecidos en el plan de fiscalización basada en riesgos 2025 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 2025 aprobado por el Sr. Subsecretario de Telecomunicaciones. | $(N^{\circ} \text{ de actividades ejecutadas consideradas en los programas de fiscalización preventiva basada en riesgos ejecutadas} / N^{\circ} \text{ de actividades consideradas en los programas de fiscalización preventiva establecidas en el plan de fiscalización basada en riesgos 2025}) * 100$ | 20% | 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 2025. 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 2025. 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 2025. 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 2025 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. |
| Conocer el estado de la operación de las localidades obligatorias asociadas a contraprestaciones de concurso de bandas. | 3. Porcentaje de localidades obligatorias adjudicadas en la banda 700 MHz y 2,6 GHz y 5G, fiscalizadas el año 2025. | Fiscalizar en el año 2025 la operatividad del 25% de las localidades obligatorias adjudicadas en la banda 700MHz, el 20% de las localidades obligatorias adjudicadas en la banda 2,6 GHz y el 40% de las localidades obligatorias | $(N^{\circ} \text{ de localidades obligatorias fiscalizadas en la Banda 700 MHz y fiscalizadas en la Banda 2.6 GHz y fiscalizadas bajo el concurso 5G} / \text{Total de localidades obligatorias adjudicadas en la banda 700MHz, en}$ | 20% | 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) entre otros, según corresponda. El total de localidades obligatorias de la Banda 700 MHz corresponde a 1.281 puntos. Dicho número corresponde | ▪ 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 |

| Metas e indicadores 2025 | | | | | | |
|--|--|--|---|----------|--|---|
| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
| | | adjudicadas en el concurso 5G. | la Banda 2,6 GHz y bajo en concurso 5G)*100 | | 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 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 31/08/2025. | adjudicadas de la banda 700MHz y 2,6 GHz y 5G. |
| Conocer el estado de la eficacia de la implementación de un proyecto estratégico desarrollado por el Servicio. | 4. Porcentaje de avance en las Mediciones de calidad de servicio del concurso 5G de acuerdo a lo establecido | Medir el 100% de la calidad de servicio del concurso 5G en 5.100 kilómetros del territorio nacional. | (N° de kilómetros medidos/5.100 kilómetros del territorio nacional)*100 | 20% | Las mediciones de calidad de servicio del concurso 5G implicarán la realización de mediciones en terreno, la elaboración del informe técnico de fiscalización el cual considerará los resultados de la medición de calidad de servicio y la cantidad de kilómetros medidos. | <ul style="list-style-type: none"> Informe Técnico con el procedimiento aplicado, kilómetros medidos y los resultados de medición de calidad de servicio del concurso 5G. |
| Permite asegurar el desarrollo de fiscalizaciones asociadas a infraestructura crítica de telecomunicaciones. | 5. Porcentaje de Infraestructura Crítica Nivel I fiscalizada. | Fiscalizar 35% de la Infraestructura Crítica de Telecomunicaciones Nivel I definida. | (N° de sitios críticos fiscalizados nivel I/ 1.219 sitios críticos nivel I definidos)*100 | 20% | 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, el denominador será de 1.219 sitios de infraestructura crítica nivel I definidos el año 2024. | <ul style="list-style-type: none"> Informe Técnico con el procedimiento aplicado y los resultados obtenidos en cada fiscalización. Base de datos con sitios críticos nivel I fiscalizados durante el año 2025 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. |

Equipo de Trabajo: Gestión de Reclamos

| Metas e indicadores 2025 | | | | | | |
|--|---|---|--|----------|---|--|
| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
| Medir la gestión de un producto estratégico de la institución. | 1. Porcentaje de resolución de reclamos con insistencia ingresados el año 2025 y pendientes del 2024. | Resolver durante el año 2025 el 100% de los reclamos (RCI) ingresados hasta el 31/10/2025 y resolver al 28/02/2025 los reclamos con insistencia ingresados y no resueltos en el año 2024. | $(N^{\circ} \text{ de reclamos pendientes del 2024 resueltos al } 29/02/2024 + N^{\circ} \text{ de reclamos resueltos al } 31.12.2025 / \text{Total de reclamos pendientes del año 2024} + N^{\circ} \text{ de reclamos ingresados entre enero y octubre 2025}) \times 100.$ | 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 2025. Si durante el período 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 28/02/2025 se hará efectiva toda vez que la cantidad de RCI pendientes de tramitación del año 2025 no sea superior de 3.000 RCI. Si la cantidad está entre 3.000 y 4.000 RCI pendientes de 2024, la fecha de cumplimiento será el 31/03/2025. Si la cantidad es superior a los 4.000 RCI pendientes de 2024, la fecha de cumplimiento será el 30/04/2025. | ▪ Base de datos de documentación del Sistema de Gestión de Reclamos (SGR). |
| Medir la gestión de un producto estratégico de la institución. | 2. Porcentaje de resolución de recursos de reposición 2025. | Resolver hasta el 31/12/2025 el 100% de los recursos de reposición ingresados entre noviembre 2024 y octubre 2025. | $(N^{\circ} \text{ de reposiciones resueltas al } 31/12/2025) / \text{Total de reposiciones ingresadas entre noviembre 2024 y octubre 2025}) \times 100$ | 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 indican que se ha agotado la Vía Administrativa no corresponden a recursos de reposición ni a resoluciones de recursos. | ▪ Base de datos de documentación del Sistema de Gestión de Reclamos (SGR). |
| Medir la gestión de un producto estratégico de la institución. | 3. Porcentaje de resolución de reclamos con insistencia en un tiempo máximo durante 2025. | Resolver el 89% de los reclamos con insistencia en un tiempo máximo (individual) de 20 días hábiles ingresados entre enero y octubre de 2025. | $(N^{\circ} \text{ de reclamos con insistencia resueltos en un tiempo máximo de } 20 \text{ días hábiles} / \text{Total de reclamos con insistencia ingresados entre enero y octubre de 2025}).$ | 30% | El indicador considerará los primeros reclamos con insistencia ingresados entre enero y octubre de 2025 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 (89%), se debe considerar una demanda no superior a 45.000 reclamos RCI ingresados en el periodo enero- octubre 2025. Si durante el período antes indicado, la demanda está entre 45.000 y 50.000 RCI, la meta será de | ▪ Base de datos de documentación del Sistema de Gestión de Reclamos (SGR). |

| Metas e indicadores 2025 | | | | | | |
|---|---|--|--|----------|---|---|
| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
| | | | | | 86%. Si la demanda está entre 50.000 y 55.000 RCI, la meta será de 83%. Si la demanda está entre 55.000 y 60.000 RCI la meta será de 80%. Si la demanda es superior a 60.000 RCI, la meta será 78%. El ingreso de un reclamo se mide con la fecha indicada por Oficina de Partes de Subtel. En tanto su egreso, es a partir de la fecha de la resolución del reclamo (fecha en que es dictado el acto administrativo). Por tanto, el tiempo de resolución es la diferencia entre la fecha de la Resolución del Reclamo y la fecha de Ingreso del reclamo, en días hábiles. Datos registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos. | |
| Fomentar el conocimiento de la institución y de los derechos de consumidores a la ciudadanía. | 4. Porcentaje de personas que recibieron acciones de difusión y capacitación 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 2025, al 100% de las personas definidas (4.200 personas, ya sean líderes de opinión, dirigentes vecinales, ejecutivos de atención de otros servicios públicos y público en general, para que puedan orientar a ciudadanos en materia de telecomunicaciones. | (Nº de personas que recibieron acciones de difusión y capacitación durante el año 2025/ N° de personas definidas a recibir acciones de difusión y capacitación (4.200 personas) x 100. | 20% | 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 2025. Se considerarán los encuentros donde sea posible contabilizar y registrar a los participantes. | Acta firmada por cada asistente que contenga: Listado de asistencia por evento y temáticas tratadas en la capacitación. |

Equipo de Trabajo: Administración y Finanzas

| Metas e indicadores 2025 | | | | | | |
|---|---|--|---|----------|--|--|
| Objetivo del Indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
| Gestionar los actos administrativos de cometidos funcionarios de manera eficiente y oportuna. | 1. Porcentaje de Resoluciones de cometidos funcionarios gestionadas en plazo. | Gestionar el 80% de las Resoluciones de cometidos funcionarios en un plazo de 2 días hábiles. | $(N^{\circ} \text{ de Resoluciones de cometidos funcionarios gestionadas en plazo} / \text{Total de Resoluciones de cometidos funcionarios ingresadas al Sistema PYR}) * 100$ | 15% | <p>Considera todos los cometidos con costo asociados a funcionarios y contratados a honorarios desde el día hábil siguiente de la recepción de la solicitud a través del sistema de Personal y Remuneraciones hasta el envío de la Resolución firmada al Departamento de Finanzas vía correo electrónico.</p> <p>No considera los cometidos asociados al Sr. Subsecretario y personal de Seremitt.</p> <p>Las solicitudes que ingresen con errores por parte del requirente, serán devueltas y se considerarán en la medición del indicador una vez que vuelvan corregidas.</p> <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"> ▪ Reporte Sistema y/o visor PYR Excel. ▪ Correo electrónico al Dpto. de Finanzas. |
| Reducir los tiempos de pagos de los cometidos funcionarios. | 2. Porcentaje de Resoluciones de cometidos funcionarios pagadas en plazo. | Pagar el 80% de las Resoluciones de cometidos funcionarios en el plazo de 2 días hábiles, una vez recepcionada de manera conforme dicha Resolución por el Departamento Finanzas. | $(N^{\circ} \text{ de Resoluciones de cometidos funcionarios pagadas en plazo} / \text{Total de Resoluciones de cometidos funcionarios ingresadas al Departamento Finanzas}) * 100$ | 15% | <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 hábil siguiente de la recepción de la Resolución.</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, los cometidos asociados al Sr. Subsecretario y personal de Seremitt.</p> <p>El indicador tendrá fecha de cierre hasta el día 27 de diciembre.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo electrónico recibido desde el Departamento Gestión de Personas con las Resoluciones de cometidos funcionarios. ▪ Nómina de pago. ▪ 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. |
| Levantar y definir los procedimientos de procesos críticos de la División Administración y | 3. Porcentaje de elaboración y aprobación de 5 procedimientos críticos de la | Elaborar y aprobar el 100% de los procedimientos críticos de la División Administración y | $(N^{\circ} \text{ de procedimientos críticos elaborados y aprobados en plazo} / 5) * 100$ | 15% | <p>Para el año 2025, se establece el levantamiento de 5 procedimientos críticos, cuya definición será realizada por el Jefe de División y enviada al departamento de Control de Gestión en enero 2025.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Envío de la definición de Procedimientos críticos de la división en enero 2025 a Control de Gestión. ▪ Carta Gantt por |

Metas e indicadores 2025

| Objetivo del Indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
|--|--|--|---|----------|--|---|
| Finanzas. | División Administración y Finanzas. | Finanzas definidos para el año 2025. | | | <p>Durante el mes de marzo se elaborará carta Gantt con los plazos para la elaboración y aprobación de los procedimientos definidos en enero 2025, la cual será remitida al Departamento Control de Gestión.</p> <p>La aprobación se realizará mediante un acto administrativo. Los procedimientos deberán contener flujo de proceso detallado. Dependiendo de la envergadura del procedimiento se evaluará si requiere que sea: manual, procedimiento o protocolo.</p> <p>Aplica nota Gestor Documental.</p> | <p>procedimiento al 31 de marzo de 2025.</p> <ul style="list-style-type: none"> Acto administrativo dictado con la aprobación de los procedimientos. |
| Gestionar los pagos en forma oportuna. | 4 Porcentaje de Informes de pago de facturas de bienes o servicios, gestionados en plazo, por el Departamento de Adquisición e Inventario, Departamento de Gestión de Personas y del Departamento de Desarrollo Tecnológico. | Gestionar el 70% de los informes de pago de facturas de bienes o servicios, ingresadas a Subtel en un plazo máximo de 15 días hábiles. | $(N^{\circ} \text{ de informes de pago de facturas gestionadas en plazo} / \text{Total de facturas ingresadas a Sistema Acepta}) * 100$ | 10% | <p>Considera la gestión los informes de pagos de facturas por bienes o servicios emitidas a nombre de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y que son gestionadas por el Departamento de Adquisición e Inventario, Departamento de Gestión de Personas y del Departamento de Desarrollo Tecnológico.</p> <p>No considera las facturas tramitadas por contrapartes técnicas de divisiones distintas a la de Administración y Finanzas.</p> <p>Las facturas que ingresen con errores por parte del requirente o que no cumplan con las condiciones para el pago, serán rechazadas y se considerarán en la medición del indicador una vez que ingresen corregidas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Reporte mensual de facturas ingresadas a Sistema Acepta y que son gestionadas por el Departamento de Adquisición e Inventario, Departamento de Gestión de Personas y Departamento de Desarrollo Tecnológico. Informe PYR Web con los informes de pago tramitados y/o correo electrónico. Correo electrónico al Dpto. de Finanzas solicitando el pago. |
| Gestionar los pagos en forma oportuna. | 5. Porcentaje de informes de pagos de facturas pagados en plazo, que ingresan al Departamento de Finanzas, y que son gestionados por el Departamento de Adquisición e Inventario, Departamento de | Pagar el 70% de los informes de pago de facturas que llegan al departamento en el plazo de 5 días hábiles, una vez recepcionado de manera conforme el informe de pagos por el Departamento Finanzas. | $(N^{\circ} \text{ de Informes de pago de facturas pagadas en plazo} / \text{Total de Informes de pago de facturas ingresados al Departamento Finanzas}) * 100$ | 15% | <p>Para la base del indicador se considerarán todas aquellas solicitudes de pago de facturas que ingresen desde el Departamento de Adquisición e Inventario, Departamento de Gestión de Personas y del Departamento de Desarrollo Tecnológico, por correo electrónico al Departamento Finanzas en tiempo y forma, el plazo del indicador comienza a regir al día hábil siguiente de la recepción del informe de pago.</p> <p>Para aquellos informes de pago que lleguen previo a la liberación de la factura, por no contar con recepción conforme en mercado público, el plazo de pago comenzará a correr desde el octavo día (192 horas).</p> | <ul style="list-style-type: none"> Informe de pago de facturas ingresados al Departamento de Finanzas, mediante correo electrónico desde los Departamento de Adquisición e Inventario, Departamento de Gestión de Personas o del Departamento de Desarrollo Tecnológico. Reporte de SIGFE Base Informes de Pago |

Metas e indicadores 2025

| Objetivo del Indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
|---|--|--|---|----------|---|---|
| | Gestión de Personas y del Departamento de Desarrollo Tecnológico | | | | Los Informes que ingresen con error, serán devueltos y se considerarán en la medición del indicador una vez que vuelvan corregidos. Los informes de pago que lleguen en etapa de cierre contable, entre el 1 y 8 de cada mes, los días de pago serán contados desde la apertura en Sigfe del mes en curso. El indicador tendrá fecha de cierre hasta el día 27 de diciembre. | |
| Garantizar el despacho y registro oportuno de los documentos oficiales, generados por Subtel solicitados a la casilla notificaciones.electronicas@subtel.gob.cl | 6. Porcentaje de documentos oficiales despachados y registrados en plazo en la base de datos vigente (SOPE) solicitados a través de la casilla notificaciones.electronicas@subtel.gob.cl | Despachar y registrar durante el año 2025 el 90% de los documentos oficiales solicitados a través de la casilla notificaciones.electronicas@subtel.gob.cl en un plazo de dos días hábiles. | $(N^{\circ} \text{ de documento oficiales despachados y registrados en plazo} / \text{Total de documentos oficiales solicitados a despachar a través de la casilla notificaciones.electronicas@subtel.gob.cl}) * 100$ | 15% | Se considerará documento oficial: Decretos, Decretos Exentos, Oficios Ordinarios, Oficios Circulares, Resoluciones y Resoluciones Exentas. Se considerará un plazo de dos días hábiles desde que se solicita el despacho. El día uno inicia al día hábil siguiente de la recepción de correo a la casilla notificaciones.electronicas@subtel.gob.cl | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de correos electrónicos recibidos a través de la casilla notificaciones.electronicas@subtel.gob.cl ▪ Planilla que registra la cantidad de documentos a despachar por correo electrónico recibido en la casilla notificaciones.electronicas@subtel.gob.cl, de acuerdo al reporte de correos electrónicos recibidos. ▪ SOPE:Sistema que donde se registran los despachos realizado. |
| Mantener concientizados a todos los funcionarios del Servicio en materias de ciberseguridad. | 7. Cumplimiento del plan de concientización de Ciberseguridad | Cumplir un 85% el plan de concientización de Ciberseguridad. | $(\text{Número de actividades de concientización realizadas en el año} / \text{Número de actividades planificadas en el año}) * 100$ | 15% | Para el año 2025, se definirá un plan de concientización con una carta Gantt para las actividades, elaborado por el Departamento de Desarrollo Tecnológico de acuerdo con la política general de Seguridad de la Información. El plan incluirá actividades con impacto en la gestión tales como: talleres y charlas, entre otras actividades. La aprobación del plan será realizada por el Jefe de División a más tardar el 31 de marzo de 2025. El Plan podrá ser modificado y validado por el Jefe de División, aplicándose únicamente a las acciones que se ejecuten con posterioridad a la fecha de la modificación. Dicha modificación deberá realizarse al menos una semana antes del vencimiento del plazo. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de concientización y Carta Gantt aprobado por el Jefe de División, a más tardar el 31 de Marzo del 2025. ▪ Evidencias del cumplimiento de las actividades del Plan. ▪ Informe anual con los resultados del plan de concientización de Ciberseguridad. ▪ Modificaciones del Plan (si existieran) aprobadas por el Jefe de División. r el Jefe de División. |

Equipo de Trabajo: Jurídica

| Metas e indicadores 2025 | | | | | | |
|--|--|--|--|----------|---|---|
| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
| Optimizar los tiempos del proceso de cargos en beneficio de los concesionarios | 1. Porcentaje de revisión jurídica de los informes técnicos emanados de la División Fiscalización por eventual infracción a la normativa en plazo. | Cumplir en un plazo de 13 días hábiles con el 94% de la revisión jurídica de los informes técnicos emanados de la División Fiscalización por eventual infracción a la normativa ingresados al 15/10/2025 . | (Nº de Formulación de cargos enviados a través del Gestor Documental para la firma de la Jefatura Divisional o su subrogante o envío de memo devolutorio a la División Fiscalización /Nº informes técnicos emanados de la División Fiscalización por eventual infracción a la normativa, ingresados al 15/10/2025)*100 | 23% | Este indicador se cumple con: 1) La numeración, fecha y firma del oficio de formulación de cargo a través del Gestor Documental. 2) La numeración fecha y firma del memo devolutorio informando las razones por la que no procede formular cargo, como por ejemplo, requerir de mayores antecedentes, solicitar aclaración de conducta o pronunciamiento de otras divisiones, conducta ya recogida en procedimiento que se encuentra en actual tramitación, entre otros. 3) Los ingresos posteriores a la fecha de corte no serán contabilizados para el cumplimiento de este indicador, pero de igual forma serán tramitados por la División. Aplica nota Gestor Documental. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nómina de Fiscalización enviada a través de correo electrónico con registro de documentos (memos Fiscalización e Informe Técnico con sus antecedentes) ingresados a la División Jurídica, Departamento de Cargos solicitando el análisis de Informes Técnicos por eventual infracción a la normativa. ▪ Planilla Excel que registra los ingresos desde Fiscalización y el registro de oficios de cargo y memos de respuesta (en el caso de que no se formulen cargos). ▪ Correo electrónico de la División Jurídica dirigido a la División Fiscalización que contiene nómina de individualización de memo con los resultados del análisis solicitado. ▪ Correo electrónico del sistema Gestor Documental, con el documento firmado, numerado, fechado y su número correspondiente de expediente (Oficio de Cargo o Memo devolutorio, en caso de corresponder) (Documentos subidos a la carpeta google drive "MEMOS INDICADOR Y OTROS") |
| Revisar jurídicamente en forma oportuna los antecedentes legales de los actos administrativos de solicitudes de concesiones de servicios | 2. Porcentaje de revisión jurídica de los antecedentes legales de solicitudes de concesiones de servicios públicos e intermedios dentro de los | Cumplir durante el año 2025 con el 94% de la revisión jurídica de los antecedentes legales en el plazo de 4 días hábiles de solicitudes de concesiones de | (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 | 22% | 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. | <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 a través de Correo electrónico de la División Concesiones, que adjunta nómina con solicitudes de revisión antecedentes legales, o asignación de las solicitudes por la División Concesiones a la División Jurídica por un sistema de gestión alternativo. |

Metas e indicadores 2025

| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
|--|--|---|---|----------|---|--|
| públicos e intermedios | plazos. | servicios públicos e intermedios. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo electrónico de la División Jurídica a la División Concesiones o registro en sistema de gestión alternativo con la revisión jurídica de los antecedentes legales. ▪ Planilla Excel que registra los documentos y nómina o registro en sistema de gestión alternativo de despacho de antecedentes legales revisados jurídicamente. |
| Revisar y/o visar jurídicamente en forma oportuna los actos administrativos de solicitudes de concesiones de servicios públicos e intermedios. | 3. Porcentaje de revisión jurídica y/o visación de Decretos y Resoluciones de solicitudes de concesiones de servicios públicos e intermedios dentro de plazo. | Cumplir durante el año 2025 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. | 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 | 22% | <p>Todos los reingresos serán evacuados en 4 días hábiles.</p> <p>Nota: Para que los reingresos sean evacuados dentro de 4 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, o asignación de las solicitudes por la División Concesiones a la División Jurídica por un sistema de gestión alternativo. ▪ Correo electrónico de la División Jurídica a la División Concesiones o registro en sistema de gestión alternativo con la revisión jurídica de los decretos y/o resoluciones. ▪ Planilla Excel que registra los documentos y nómina o registro en sistema de gestión alternativo de despacho de resoluciones y/o decretos revisados jurídicamente para llevar el control y seguimiento del proceso. ▪ El medio de verificación de los indicadores de Autorizaciones deben seguir estando asociados a Nóminas que remiten vía correo electrónico desde Concesiones, remitidas por esa misma vía, desde Jurídica. ▪ Para realizar un cambio en los mismos, sería necesario que Gestor Documental u otro sistema que lo reemplace, recoja la |

Metas e indicadores 2025

| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
|---|--|---|--|------------|--|--|
| | | | | | | <p>posibilidad de asignar en forma interna en el Departamento los documentos remitidos desde Concesiones, adjuntar antecedentes tales como, expediente de Decretos Supremos que también son objeto de revisión previa visación del documento, minutas, oficios de reparos, certificación de envío del correo entre documentos que el siga no contiene, además de permitir modificar el documento enviado desde Concesiones.</p> |
| <p>Cumplir la programación de perfeccionamiento normativo de la Subsecretaría</p> | <p>4. Porcentaje de revisión jurídica de las propuestas de Resoluciones y/o Decretos modificados y/o elaborados, ingresadas desde la División de Política Regulatoria y Estudios en un plazo.</p> | <p>Revisar, observar y/o visar el 100% de las propuestas de Resoluciones y/o Decretos modificados y/o elaborados, ingresados a la División de Política Regulatoria y Estudios en un plazo de 15 días hábiles.</p> | <p>(N° de propuestas de Resoluciones y/o Decretos modificados y/o elaborados revisadas en plazo/N° de propuestas de Resoluciones y/o Decretos modificados y/o elaborados ingresados a la División Jurídica desde la División Política Regulatoria durante el año t)*100.</p> | <p>23%</p> | <p>El número de propuestas de borradores de Resolución y/o Decretos para revisión jurídica considerará todas las propuestas ingresadas desde la División de Política Regulatoria y Estudios (PRE), entre los meses de enero a noviembre que se encuentran incluidas en el Plan Regulatorio debidamente aprobado. El Plan es definido por el Sr. Subsecretario y la Jefatura de la División PRE de acuerdo a las prioridades y contingencias y ésta tiene que estar a más tardar aprobado al 31 de Marzo de cada año. Las propuestas contenidas en el Plan, incluidas sus fechas, 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 a lo menos 7 días corridos antes del plazo comprometido en el plan.</p> <p>La Jefa de División Jurídica o Jefe de Depto. o el abogado a cargo, deberá informar a la PRE, mediante correo electrónico la visación de la propuesta o la observación de la misma.</p> <p>De requerir la División Jurídica nuevos antecedentes o definiciones, lo informará mediante correo electrónico a la PRE, momento a partir del cual se suspende el plazo para la revisión de la propuesta, el cual comenzará a correr nuevamente desde el día siguiente hábil a que se haya dado respuesta completamente, mediante correo electrónico, al requerimiento efectuado por la División</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memo o Correo Electrónico con propuestas de borradores de resoluciones o decretos ingresados a la División Jurídica. ▪ Nómina o Memo o Correo Electrónico por parte de la Jefatura de la División Jurídica, el Jefe de Depto. o el abogado a cargo, remitiendo a la División PRE la propuesta visada, rechazada u observada. ▪ Memo o Correo Electrónico por parte de Jefe de la División Jurídica o Subrogante requiriendo antecedentes y/o definiciones. ▪ Plan Regulatorio de PRE aprobado por la autoridad. |

| Metas e indicadores 2025 | | | | | | |
|---|--|---|---|----------|--|---|
| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
| | | | | | Jurídica. | |
| Busca mejorar los tiempos de confección y visación jurídica asociados a los procesos de licitación pública. | 5. Porcentaje de confección y visación jurídica de resolución de llamado y aprobación de bases en los plazos establecidos. | Confeccionar y visar durante el año 2025, el 95% de las resoluciones de llamado y aprobación de bases en un tiempo máximo de 15 días hábiles, para el primer ingreso y 7 días hábiles para el segundo ingreso, de las solicitudes de confección de llamado a licitación ingresadas hasta el 15/11/2025 . | (N° de resoluciones de llamado y aprobación de bases visadas dentro del plazo durante el año/N° total de solicitudes de confección de llamado a licitación ingresadas hasta el 15/11/2025 , de acuerdo al planificación elaborado por DAF durante el año)*100. | 10% | <p>El documento de la planificación anual de compras será entregado por la DAF a la División Jurídica a más tardar el 31.01.25, con todas las contrataciones a efectuar considerando el presupuesto asignado en la Ley de presupuesto aprobada para el presente año, como guía del proceso.</p> <p>Cabe señalar que este documento de compra tiene por objeto conocer la planificación de compras y la temporalidad de las respectivas solicitudes de compras afectas a este indicador.</p> <p>La planificación deberá contener la fecha en que las respectivas Divisiones deben ingresar su solicitud para elaboración de bases de licitación en el sistema de compras.</p> <p>Para efectos del cumplimiento de esta meta se contabilizará todas las solicitudes de elaboración de bases de licitación ingresadas en el sistema de compras hasta al 15/11/2025 que se encuentren en el documento de la planificación anual de compras.</p> <p>En el ingreso por sistema de compras debe adjuntar la ficha de solicitud y el certificado de disponibilidad presupuestaria.</p> <p>La ficha de solicitud de licitación debe venir íntegramente llena (forma y fondo) y será para las bases de licitación superior 30 UTM o el monto que la normativa disponga.</p> <p>En caso que no se adjunte la totalidad de la información requerida la solicitud será devuelta por sistema y no se contabilizará en el indicador hasta que ingrese en forma completa.</p> <p>Las Divisiones tendrán un plazo de 4 días hábiles para subsanar las observaciones. Si la División requirente no reingresa en dicho plazo, se contabilizará como un nuevo ingreso.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Compras. ▪ Documento de planificación de compras el cual sirve como guía del proceso. |

Equipo de Trabajo: Gabinete

| Metas e indicadores 2025 | | | | | | |
|--|---|--|--|----------|--|--|
| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
| Mejorar las auditorías definidas en función de los objetivos de la Autoridad. | 1. Porcentaje de ejecución de auditorías institucionales, aleatorias, ministeriales y gubernamentales establecidas en año t. | Ejecutar el 100% de auditorías establecidas institucionales, aleatorias, ministeriales y gubernamentales definidas en año t. | $(N^{\circ} \text{ de auditorías institucionales, aleatorias, ministeriales y gubernamentales ejecutadas en plazo} / N^{\circ} \text{ total de auditorías institucionales, aleatorias, ministeriales y gubernamentales establecidas en año t}) * 100.$ | 20% | Las auditorías gubernamentales ministeriales e institucionales contenidas en el Plan podrán ser modificadas, de acuerdo a: Las Gubernamentales mediante la autorización del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, las Ministeriales validadas por Auditoría Ministerial y las Institucionales por el Sr. Subsecretario, según corresponda y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación. (A lo menos una semana antes). Para efectos del indicador se contabilizará la ejecución de las auditorías a través de un informe que indicará la fecha de ejecución de ésta. En el caso de las auditorías aleatorias se considerará la ejecución de un máximo de 2 de éstas. Los informes se deben remitir oportunamente al Sr. Subsecretario, Jefe de División responsable (s) del proceso auditado y Auditoría Ministerial. Aquellas revisiones de las auditorías Institucionales que requieran un mayor plazo de ejecución serán comunicadas al Subsecretario y autorizadas por él conforme a lo establecido en el primer párrafo, para ampliar su plazo de entrega de informe. Aplica nota Gestor Documental. | <ul style="list-style-type: none"> Plan anual de Auditorías gubernamentales, ministeriales e institucionales 2024 y sus modificaciones (si existieran) aprobados por el Sr. Subsecretario. Respuesta de la Unidad de Auditoría ante la solicitud de auditoría aleatoria del Sr. Subsecretario o Jefe de Gabinete informando (memorándum o correo electrónico) la fecha de ejecución. Informes de auditoría indicando la fecha de ejecución de la auditoría. |
| Analizar la gestión interna de las solicitudes de Transparencia, con la finalidad de entregar información que permita tanto tomar acciones | 2. Porcentaje de reportes, con el análisis mensual de las solicitudes de Transparencia, emitido y enviado en plazo al Sr. Subsecretario y jefaturas de División | Emitir y enviar en plazo al menos el 90% de los reportes con el análisis mensual de las solicitudes de Transparencia establecidos para el año t. | $(\text{Total de reportes con el análisis mensual de las solicitudes de Transparencia enviado en plazo} / \text{Total de reportes establecidos para el año t}) * 100.$ | 15% | El indicador considera el envío de 10 reportes con el análisis mensual de las solicitudes de Transparencia, el cual será enviado a más tardar al 8vo día hábil de terminado el mes. El primer reporte del año será enviado en marzo del año t (con análisis de los meses enero y febrero) y el último del año será enviado en el mes de diciembre del año t (con el análisis del | <ul style="list-style-type: none"> Reporte con el análisis mensual de las solicitudes de Transparencia. Correo electrónico con el envío del reporte al Sr. Subsecretario y jefaturas de División involucradas |

Metas e indicadores 2025

| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
|--|---|---|---|-----------------|---|---|
| como decisiones al interior de la Subtel. | involucradas. | | el año t.)*100 | | mes de noviembre). | |
| Nuevo indicador, Reforzar el trabajo que se realiza en el apoyo técnico al desarrollo de los PMG | 3. Porcentaje de reportes de avances de la implementación de los sistemas e indicadores PMG. | Emitir y enviar el 100% de los reportes de avances de la implementación de los sistemas e indicadores PMG en el plazo establecido. | (N° de reportes emitidos y enviados en plazo/4)*100 | 20% | Considerará los sistemas e indicadores PMG que se comprometan para la Subsecretaría de Telecomunicaciones para el año 2025. El indicador considera el envío de 4 reportes con el estado de avance de la implementación y/o seguimiento de los sistemas e indicadores PMG de acuerdo a lo establecido en sus requisitos técnicos. El envío de los reportes se realizará en los siguientes periodos: 1° reporte: al 30 de Abril de 2025 2° reporte: al 31 de julio de 2025 3° reporte: al 30 de Septiembre de 2025 4° reporte: al 30 de noviembre de 2025 El reporte será enviado al Sr. Subsecretario, Jefes de División, Encargados de PMG, Auditoría Interna y Auditoría Ministerial. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo electrónico de envío de reporte. ▪ Reportes de avances de la implementación de los sistemas e indicadores PMG. |
| Realizar seguimiento y entregar información oportuna del estado de las solicitudes del Congreso. | 4. Porcentaje de informes con el estado de las solicitudes del Congreso emitidos en el plazo programado. | Emitir y enviar al menos el 90% de los informes con el estado de las solicitudes del Congreso, en el plazo establecido para el año t. | (Total de informes con el estado de las solicitudes del Congreso enviados en plazo/Total de informes con el estado de las solicitudes del Congreso enviados en el año t)*100. | 15% | El indicador considera el envío de 11 informes con el estado de las solicitudes del Congreso, el cual será emitido a más tardar al 5 día hábil de terminado el mes. Si el 5 día no es hábil corresponderá al día hábil siguiente. El primer informe del año es emitido en febrero 2025(con seguimiento al mes de enero 2025) y el último del año es emitido en el mes de diciembre 2025 (con seguimiento al mes de noviembre 2025). | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo electrónico de envío de informes remitido al Sr. Subsecretario, Divisiones de Subtel y Encargados del proceso por División. ▪ Informes emitidos. con el estado de las solicitudes del Congreso. |
| Fortalecer la participación ciudadana desde la Subsecretaría de Telecomunicaciones | 5. Porcentaje de actividades asociadas al fortalecimiento de la participación ciudadana | Realizar durante el año 2025 al menos 5 actividades de fortalecimiento de participación ciudadana con organizaciones sociales, | (n° de actividades realizadas durante el año 2025/ 5)*100 | 15% | Como acciones de fortalecimiento de participación ciudadana, se considerará aquellas realizadas con organizaciones sociales, ciudadanía, COSOC de Subtel y otros actores. Las actividades podrán ser: diálogos y encuentros | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evidencias de cuenta de la actividad realizada, como por ejemplo: Convocatoria, invitación a las actividades, lista de |

| Metas e indicadores 2025 | | | | | | |
|---|--|--|--|----------|---|--|
| Objetivo del indicador | Indicador | Meta | Fórmula de Cálculo | Pond (%) | Observaciones y/o Supuestos-Aclaración | Medios de Verificación |
| | | ciudadanía, COSOC y otros actores | | | sociales, convocatoria para que nuevas organizaciones integren el COSOC de SUBTEL, apoyo al COSOC en actividades organizadas por ellos, acciones de difusión sobre materias de telecomunicaciones, de cara a la ciudadanía. | asistencia, fotografías, nota de la actividad publicada en web de SUBTEL, entre otros. |
| Dar a conocer al interior del Servicio, materias relevantes de la Subsecretaría | 6. Porcentaje de reportes emitidos del medio institucional vigente, asociado a materias de interés de la Subsecretaría | Emitir durante el año 2025 al menos 4 reportes del medio institucional vigente | $(N^{\circ} \text{ de reportes emitidos durante el año } t / 4) * 100$ | 15% | La periodicidad de estos reportes se realizará en base a la información disponible e importancia de las mismas de acuerdo a los lineamientos de trabajo que tenga la unidad. | <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico con el reporte del medio institucional difundido. |

Nota Gestor Documental: Cuando un documento sea un medio de verificación asociado a un indicador y se tramite a través del sistema Gestor Documental y que este último no se encuentre operativo o presente un problema en su funcionamiento que afecte el cumplimiento del indicador dentro de plazo; el documento podrá ser tramitado al día hábil siguiente que se encuentre operativo el sistema o que se haya resuelto el problema.

Cabe señalar, que bajo estas circunstancias, el funcionario a cargo del indicador deberá reportar la situación según “Procedimiento Notifica Indisponibilidad del Gestor Documental y/o del servicio de Firma Gob” establecido por el Dpto. de Desarrollo Tecnológico y asimismo disponer de los antecedentes para la revisión de la Unidad Auditoría Interna, quienes evaluarán el cumplimiento del indicador o su exclusión y posterior validación de auditoría ministerial.

Esta nota excluye a los memorandos por tratarse de documentos internos que pueden ser tramitados de igual forma, independientemente si el Gestor Documental no se encuentre operativo.