



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DEL INTERIOR  
SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO  
REGIONAL Y ADMINISTRATIVO

**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE GESTIÓN  
SISTEMA DE GESTIÓN TERRITORIAL**

**GUÍA PARA PRESENTACIÓN  
DE INFORMES POR ETAPAS 1,2 y 3 DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN TERRITORIAL  
SEGUN REQUISITOS DEL AÑO 2009**

**INSTITUCIONES CENTRALIZADAS  
(No tienen autoridades desconcentradas en regiones)**

**SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES  
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES**

**DIVISIÓN DE DESARROLLO REGIONAL  
DEPARTAMENTO DE FORTALECIMIENTO Y GESTIÓN REGIONAL  
UNIDAD DE GESTIÓN TERRITORIAL – JUNIO 2009 090409**

## **CUADRO SINÓPTICO QUE ACTUALIZA EL DIAGNÓSTICO GT – INFORME DE LA ETAPA 1**

En el caso de que no existan modificaciones relevantes en la institución, sus productos, entorno o clientes, presentar sólo cuadro sinóptico para actualizar diagnóstico.

<b>Cuadro I. N°1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos (Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico)</b>				
<b>Producto/subproductos estratégicos</b> Nota (1)	<b>Avance existente aplicando la PT</b> (2)	<b>Mejora prevista que se proyecta lograr</b> (3)	<b>Medidas necesarias que acompañen las mejoras</b> (4)	<b>Objetivo recomendado al Plan GT</b> (5)
Subsidios a las empresas de telecomunicaciones para que extiendan sus redes y provean servicios de telecomunicaciones a zonas urbanas o rurales de bajos ingresos y en aquellas localidades ubicadas en zonas geográficas extremas o aisladas	Asociados a la reducción de inequidad territorial en el acceso a productos.  Se ha trabajado en la Incorporación de la demanda regional en la cartera de proyectos de conectividad a subsidiar por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y firma de Convenios de programación con los Gobiernos Regionales.	Lograr que las instituciones públicas y privadas de los territorios rurales y urbanos de bajos ingresos en los que se implementarán los proyectos subsidiados por el FDT, cooperen en la definición de la cartera de proyectos de conectividad, a través de los Gore y conozcan las iniciativas de conectividad y el avance de los proyectos.	1. Apoyo logístico para realizar la difusión de los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones en regiones.  2. Firma de Convenios de programación con los Gobiernos Regionales.  3. Entregar información a los Gore con el estado de avance de los proyectos en ejecución.	Preparar y realizar acciones de difusión que permitan lograr el apoyo de las autoridades y organismos regionales en la ejecución de los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Asociados a la reducción de inequidad territorial en el acceso a productos.  Se ha incrementado la plataforma de atención de reclamos por servicios de telecomunicaciones en regiones.  Se ha capacitado a los funcionarios del Sernac que atienden en regiones en temáticas de telecomunicaciones.	Incrementar la utilización del medio electrónico como medio de recepción de parte de Subtel de los reclamos enviados por Sernac desde todas las regiones del país.  Aumentar el conocimiento de los funcionarios del Sernac en temáticas de telecomunicaciones.	1. Dar continuidad al Convenio de Cooperación entre Subtel y Sernac, suscribiendo convenio para el año 2009 y ajuste al proceso de interoperabilidad de los Sistemas del Sernac y Subtel.  2. Ejecutar capacitaciones en materias de telecomunicaciones a los funcionarios regionales del Sernac que atienden reclamos de telecomunicaciones.	Aumentar la cobertura de atención de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en las regiones del país, mejorando los tiempos de Resolución de Reclamos.

- (1) Usar el listado completo de productos y subproductos vigentes en el 2009 según A-1 aprobado por DIPRES [No hay modificaciones entre A-1 del 2008 y 2009, solo aplican GT productos 3 y 4](#)
- (2) Reseñar el avance existente aplicando la perspectiva territorial en cada tipo de causal -si es pertinente- en cada producto/subproducto.
- (3) Identificar la mejora prevista que se proyecta viable de incorporar al Plan GT y Programa Anual de Trabajo GT.
- (4) Identificar medidas de la autoridad necesarias para garantizar la aplicación de las mejoras (incluir medidas identificadas en actividades I.1.2, I.1.3, I.1.4, I.1.5. y 2.1.
- (5) A partir de las columnas anteriores redactar objetivo que exprese el desarrollo deseable.

**Cuadro I. N° 2 : Objetivos recomendados al Plan en materia de mejoras a los sistemas de información institucional**  
(Objetivo 3 del Diagnóstico)

Información	Medidas para proveer información al GORE	Objetivo recomendado al Plan GT con mejoras a los sistemas
Oferta Productos/subproductos a nivel regional o territorios. Proveer la información a las regiones sobre los proyectos implementados del Fondo de Desarrollo de las telecomunicaciones.	Recopilación de información de los proyectos regionales del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.  Elaboración de Informes de acuerdo a la información acordada previamente en los acuerdos operativos firmados en el año 2008 y correspondientes a los proyectos adjudicados.	Permitir que las instituciones públicas y privadas de las regiones en las que se implementarán los proyectos subsidiados por el FDT, evalúen el avance de los proyectos de la región.
Localización y características de clientes, usuarios o beneficiarios atendidos por producto a nivel regional o territorios.  Entregar estadísticas de ingreso de reclamos acumulados de segunda instancia (RCI) de servicios de telecomunicaciones, del año y por región.	Mantener en operación el convenio Subtel – Sernac, donde se reciben reclamos a nivel regional.  Emitir informes trimestrales con las estadísticas de reclamos.	Optimizar el proceso de interoperabilidad de los Sistemas del Sernac y Subtel.  Utilizar la transmisión electrónica de datos, para mejorar el proceso de resolución de los reclamos de segunda instancia.

Cambios menores que ajustan sistemas ampliando variables o bases de datos se tratan como mantenimiento; no se reportan al PMG-GT.

## FORMATOS DE LA ETAPA 2 : FORMULACIÓN DEL PLAN GT Y PROGRAMA DE TRABAJO GT 2009

*OBJETIVO 4: La institución elabora el Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de sus productos, y para incorporar modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/usuarios/beneficiarios por región, en base a los resultados del diagnóstico.*

*OBJETIVO 5. La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan elaborado para incorporar la perspectiva territorial.*

### II. 1. OBJETIVO GENERAL

OBJETIVO GENERAL	RESULTADOS ESPERADOS	PLAZO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	FUENTE Y REGISTRO DE LA INFORMACIÓN
Fortalecer la gestión territorial integrada de la Subsecretaría de Telecomunicaciones mediante el financiamiento de proyectos de telecomunicaciones en zonas de baja penetración, como asimismo los procesos de resolución de reclamos, y fiscalización del sector de telecomunicaciones.	Aumentar de la cobertura de servicios de telecomunicaciones a nivel regional.	31 de diciembre 2009.	Porcentaje de etapas ejecutadas de los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones en los plazos definidos en la carta gantt.	Carta Gantt de los proyectos del FDT validada por el Subsecretario señalando las etapas y responsabilidad de la División.	Registros y documentos con antecedentes que verifican la ejecución de las etapas.
	Aumentar la cobertura de atención de reclamos de los servicios de telecomunicaciones en regiones y el acceso de información regional.	31 de diciembre 2009.	Porcentaje de reclamos de regiones ingresados a través del convenio Sernac y resueltos por Subtel.	Resolución de reclamos emitidas por Subtel.	Sistema de Gestión de Reclamos (SGR) y base de datos de Microsystem.

(1) Objetivo general: propósito alcanzable del Plan GT considerando dos a tres años de ejecución.

(2) Resultados esperados: logros esperados de la aplicación del plan (deben guardar relación con las mejoras identificadas en el diagnóstico a los productos estratégicos y que luego se trabajan a nivel de objetivos específicos)

(3) Plazo: fecha en que el plan debe estar concluido.

(4) Indicadores: indicadores que evaluarán los resultados esperados del plan. Señalar el nombre y la formula de cálculo.

(5) Medios de Verificación: Señalar el medio a través del cual se probará o acreditará la realización de los resultados.

(6) Fuente y registro de la información: fuente de los datos de los indicadores y el instrumento que utiliza el servicio para sistematizar la información de estos indicadores (ejemplo: cuadro de mando, plan operativo, el mismo plan pmg-gt). Piense que la fuente y el registro pueden ser auditables.

## II. 2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN PLURIANUAL DE GT

PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PLAZO	META ANUAL	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
Subsidios a las empresas de telecomunicaciones para que extiendan sus redes y provean servicios de telecomunicaciones a zonas urbanas o rurales de bajos ingresos y en aquellas localidades ubicadas en zonas geográficas extremas o aisladas.	Diseño y construcción de instrumentos informativos para la difusión de los distintos proyectos que el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones está impulsando en las regiones, que se encuentren en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009.	30 de julio 2009.	Cumplir con el 90% de las actividades establecidas en el plan de difusión.	Número de actividades ejecutadas establecidas en el plan para publicitar los proyectos que estén en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009.	Plan anual de difusión y presentación o brochure difundidos a las regiones en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009.	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones
	Definición y selección del público objetivo al cual se entregará la información del estado de avance de los proyectos en ejecución, de acuerdo a la especificidad regional.	30 de julio 2009.	Disponer de un listado para cada una de las 15 regiones, compuesto por direcciones de contacto de autoridades, entidades y organizaciones relevantes en el quehacer regional.  Este listado es provisto por asesores regionales de la División.	Número de regiones que cuentan con listado de instituciones.	Listado de los organismos que forman parte del público objetivo.	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones
	Difundir a las regiones la presentación y comunicados de prensa sobre los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones que estén en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009* acción que se realizará concentradamente el último trimestre de 2009.	31 de diciembre 2009	Difundir en todas las regiones la presentación y comunicados de prensa sobre los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones que estén en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009.	Número de regiones a realizar la difusión de los proyectos del FDT en situación de ejecución y entregando servicios a la comunidad para el 2º semestre de 2009*. *La fecha límite para la realización de las presentaciones en regiones 31/12/2009.	Lista de firmas de los asistentes a los eventos de difusión.  Apariciones de información suministrada en medios de comunicación regionales.	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones

PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PLAZO	META ANUAL	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
	Cumplir con la programación establecida para los proyectos del FDT en regiones.	31 de diciembre 2009	Ejecutar el 80% de las etapas de los proyectos del Fondo en los plazos definidos en la carta gantt.	Porcentaje de etapas ejecutadas de los proyectos del Fondo en los plazos definidos en la carta gantt.	Carta Gantt de los proyectos del FDT validada por el Subsecretario que debe señalar las etapas de responsabilidad de la División. Antecedentes que verifican la ejecución de las etapas.	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones
Resolución de los reclamos presentados por los usuarios de servicios de telecomunicaciones en todo el país.	Incrementar la utilización del medio electrónico como medio de recepción de parte de Subtel de los reclamos enviados por Sernac.	31 de diciembre 2009	Recepcionar por medio electrónico el 30% de los reclamos provenientes del Sernac (Servicio Web).	Porcentaje de reclamos provenientes del Sernac recepcionados por medio electrónico (Servicio Web).	Estadísticas del Sistema de Gestión de Reclamos (SGR) de Subtel.	División Fiscalización

- (1) Producto o subproducto estratégico al cual se asocian las mejoras de gestión de cada objetivo específico, considerando lo anotado en el Cuadro Sinóptico N° 1 del Diagnóstico y otras fuentes. Algunas Subsecretarías pueden formular objetivos “transversales” que convocan la participación de instituciones del sector en torno a determinados instrumentos de planificación, programación y gestión presupuestaria, etc.
- (2) El enunciado de cada objetivo específico expresa el resultado buscado con cada tipo de mejoras, ya sea incidiendo en el diseño o **características** de productos; o avanzando en la **complementariedad** inter-institucional para generar una oferta común hacia los clientes/usuarios; o en la distribución territorial o la **forma de proveerlos** a los clientes/usuarios.
- (3) Plazo: Fecha en que el objetivo específico debe estar concluido.
- (4) Meta anual: resultado parcial, en el caso de que el objetivo sea plurianual. Si es anual, la meta es equivalente al cumplimiento del objetivo.
- (5) Indicador de resultado que permita medir el avance en el cumplimiento del objetivo. Señalar el nombre y la fórmula de cálculo
- (6) Medio de verificación: medio por el cual se acreditará el cumplimiento del objetivo.
- (7) Responsable: dependencia responsable de lograr cada objetivo específico, ya sea en una sede regional o en el nivel central.

### II. 3 VARIABLES EXTERNAS Y SITUACIONES QUE PUEDAN AFECTAR EL PLAN PLURIANUAL DE GT (análisis de riesgos)

PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS	VARIABLES EXTERNAS Y SITUACIONES QUE PUEDAN AFECTAR EL PLAN PLURIANUAL GT
Subsidios a las empresas de telecomunicaciones para que extiendan sus redes y provean servicios de telecomunicaciones a zonas urbanas o rurales de bajos ingresos y en aquellas localidades ubicadas en zonas geográficas extremas o aisladas.	Que los Gobiernos Regionales no colaboren oportunamente en la priorización de las carteras de localidades que se les ha encomendado, requeridas para el modelamiento de los proyectos regionales, o bien que no dispongan de recursos para aportar a los respectivos convenios de programación.  Que no exista interés por parte de la industria de las telecomunicaciones en participar en los concursos del FDT.
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Dificultades en la operación de los sistemas informático y falla en el proceso interoperabilidad entre el sistema del Sernac y el sistema de Subtel.

- (1) Examinar por cada producto o subproducto estratégico que aplica la PT con los riesgos / vulnerabilidad asociada a las mejoras propuestas.
- (2) Se entiende por variable externa aquella que alude a eventos, decisiones o acciones de terceros -fuera del control de la institución- que puede afectar el cumplimiento del Plan y sus objetivos. La idea es que la institución adopte resguardos o se mantenga alerta para neutralizar o mitigar efectos de esos factores de riesgo y vulnerabilidad y anote éstos en la sección II.1.4 a continuación.

### II. 4 MEDIDAS DE LA AUTORIDAD QUE ACOMPAÑEN LA APLICACIÓN DEL PLAN GT (medidas que neutralicen riesgos)

DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LA APLICACIÓN DEL PLAN DE GT (1)
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Revisión de la cartera de proyectos, posible de subsidiar.</li> <li>– Incorporar mejoras en las bases de los concursos en base a la experiencia de los concursos anteriores, y en base a un trabajo con las empresas de telecomunicaciones.</li> <li>– Realización de un acompañamiento y seguimiento a las acciones de las entidades adjudicatarias de los concursos, para velar por el estado de avance de la ejecución de los proyectos impulsados.</li> <li>– Realizar la revisión y mantención periódica del sistema de atención de reclamos.</li> </ul>

- (1) Son medidas que decida el Jefe Superior del Servicio para facilitar y acompañar la implementación del Plan. Por ejemplo: a) Resoluciones que designan Encargados GT; b) Instrucciones internas; c) Emisión de reglamentos o cambios en la normativa interna incluyendo capacitación y presentación de informes; d) secuencia de acciones para poner en marcha nuevos productos, cambios en la modalidad de atención a territorios prioritarios o a clientes/usuarios regulares con respecto a los nuevos, etc. Entre estas medidas se debe examinar de modo especial las que mejoren la complementariedad entre instituciones.

## II. 5 COMPROMISOS ANUALES INFORMADOS AL PROPIR 2009

<b>COMPROMISO PRESUPUESTARIO ANUAL INFORMADO AL PARTICIPAR LA REGIÓN EN EL PROPIR 2009 --INVERSIONES, TRANSFERENCIAS, PROGRAMAS ESPECIALES DE SERVICIOS PÚBLICOS--</b>	<b>MONTO 2009 EN MILES DE \$</b>
No aplica en Subtel	No aplica en Subtel

- (1) Se pide copiar los rubros del presupuesto aprobado 2009 como son informados durante la preparación del Programa Público de Inversiones -PROPIR- en cada región o como compromisos de la institución para inversiones, transferencias, subsidios o servicios a clientes/usuarios. Está orientado a conocer fines del gasto público en regiones y asumirlos igual que el resto del programa anual de actividades de la institución.
- (2) Monto presupuestado del año 2009 o lo que se haya aprobado por autoridades nacionales para aplicar en la región. No requiere actualizar.

## FORMATOS DE LA ETAPA 3: IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO GT 2009

**OBJETIVO 6.** La institución elabora el Programa de Trabajo para la implementación del Plan para incorporación la perspectiva territorial en la entrega de los productos y del Plan para incorporar modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/ usuarios/beneficiarios a nivel regional o territorios.

**Actividad III. 1.** Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2009 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

Control de Resultados			Control Operacional						
Objetivos específicos (1)	Indicador (2)	Resultado anual del indicador (3)	Meta anual o actividades comprometidas (4)	Localización (5)	Unidad Resp. (6)	Medio de verificación (7)	Ponderación (%) (8)	Cumple /no cumple (9)	Ponderación ganada (10)
Diseño y construcción de instrumentos informativos para la difusión de los distintos proyectos que el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones está impulsando en las regiones.	<p><b>Indicador</b> Difundir en regiones la presentación y comunicados de prensa sobre los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones que estén en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009.</p> <p><b>Forma de Cálculo</b> N° de regiones que cuenta con presentación/N° total de regiones que estén en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009</p>		<p><b>Meta:</b> Cumplir con el 90% de las actividades establecidas en el plan de difusión.</p>	Las regiones en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009.	División Gerencia del FDT.	Presentación o brochure difundidos a las regiones en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009.			
			<p><b>Actividades:</b> 1. Disponer de un plan y medios de difusión para publicitar los proyectos en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009.</p>				10%	NO	0%
			2. Definir el contenido y formato de la presentación.				10%	NO	0%
			3. Difundir la presentación y notas de prensa a regiones, a través de comunicación electrónica.				10%	NO	0%

Control de Resultados			Control Operacional						
Objetivos específicos (1)	Indicador (2)	Resultado anual del indicador (3)	Meta anual o actividades comprometidas (4)	Localización (5)	Unidad Resp. (6)	Medio de verificación (7)	Ponderación (%) (8)	Cumple /no cumple (9)	Ponderación ganada (10)
Definición y selección del público objetivo al cual se entregará la información del estado de avance de los proyectos en ejecución, de acuerdo a la especificidad regional.	<b>Indicador</b> N° de regiones que cuentan con listado de instituciones.  <b>Forma de Cálculo</b> N° de regiones que cuentan con listado de instituciones/N° total de regiones.		<b>Meta:</b> Disponer de un listado para cada una de las 15 regiones, compuesto por direcciones de contacto de autoridades, entidades y organizaciones relevantes en el quehacer regional. Este listado es provisto por asesores regionales de la División.	Las regiones en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009.	División Gerencia del FDT.	Listado de los organismos que forman parte del público objetivo.			
			<b>Actividades:</b> 1.- Identificar público objetivo, a partir de listado propuesto por los asesores regionales.				10%	NO	0%
			2.- Construir el listado de las instituciones que serán público objetivo.				10%	NO	0%

Control de Resultados			Control Operacional						
Objetivos específicos (1)	Indicador (2)	Resultado anual del indicador (3)	Meta anual o actividades comprometidas (4)	Localización (5)	Unidad Resp. (6)	Medio de verificación (7)	Ponderación (%) (8)	Cumple /no cumple (9)	Ponderación ganada (10)
Difundir a las regiones la presentación y comunicados de prensa sobre los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones que estén en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009* acción que se realizará concentradamente el último trimestre de 2009.	<p><b>Indicador</b> Número de regiones a realizar la difusión de los proyectos del FDT en situación de ejecución y entregando servicios a la comunidad para el 2º semestre de 2009*. *La fecha límite para la realización de las presentaciones en regiones 31/12/2009.</p> <p><b>Forma de Cálculo</b> Nº de regiones donde se efectuó la difusión/Nº total de regiones.</p>		<p><b>Meta:</b> Difundir en todas las regiones la presentación y comunicados de prensa sobre los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones que estén en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009*.</p>	Las regiones en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009.	División Gerencia del FDT.	<p>Lista de firmas de los asistentes a los eventos de difusión.</p> <p>Apariciones de información suministrada en medios de comunicación regionales.</p>			
			<p><b>Actividades:</b> 1. Establecer la pauta con la cual se desarrollará la difusión, definir la tabla del evento.</p>				10%	NO	0%
			<p>2. Realizar la difusión y registrar los asistentes o el listado de quienes recibieron la información.</p>				10%	NO	0%

Control de Resultados			Control Operacional						
Objetivos específicos (1)	Indicador (2)	Resultado anual del indicador (3)	Meta anual o actividades comprometidas (4)	Localización (5)	Unidad Resp. (6)	Medio de verificación (7)	Ponderación (%) (8)	Cumple /no cumple (9)	Ponderación ganada (10)
Cumplir con la programación establecida para los proyectos del FDT en regiones.	<b>Indicador</b> Porcentaje de etapas ejecutadas de los proyectos del Fondo en los plazos definidos en la carta gantt. <b>Forma de Cálculo</b> (N° de etapas ejecutadas de los proyectos del FDT en los plazos definidos en la carta gantt/ N° total de etapas establecidas en la carta gantt de los proyectos del FDT) *100.		<b>Meta:</b> Ejecutar el 80% de las etapas de los proyectos del Fondo en los plazos definidos en la carta gantt. <b>Actividad:</b> 1. Ejecutar las etapas bajo la responsabilidad de la División FDT y Subtel y el seguimiento de las etapas que son responsabilidad de organismos externos.	Las regiones en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009.	División Gerencia del FDT.	Carta Gantt de los proyectos del FDT validada por el Subsecretario que debe señalar las etapas de responsabilidad de la División. Antecedentes que verifican la ejecución de las etapas.	10%	NO	0%
Incrementar la utilización del medio electrónico como medio de recepción de parte de Subtel de los reclamos enviados por Sernac.	<b>Indicador</b> Porcentaje de reclamos provenientes del Sernac recepcionados por medio electrónico (Servicio Web). <b>Forma de Cálculo</b> (N° de reclamos de telecomunicaciones ingresados en Subtel provenientes de Sernac por medio electrónico/ N° total de reclamos ingresados en Subtel)*100.		<b>Meta:</b> Recepcionar por medio electrónico el 30% de los reclamos provenientes del Sernac (Servicio Web).	Todas las regiones		Resolución que autoriza la modificación del Convenio entre Subtel y Sernac para el año 2009 y el traspaso de los Fondos.			
			<b>Actividades:</b> 1. Suscribir el Convenio de Cooperación Subtel/Sernac, año 2009.				10%	SI	10%
			2. Efectuar el traspaso Subtel hacia Sernac de los fondos necesarios para la ejecución y operación del convenio.				10%	SI	10%

<b>Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (CUMPLE /NO CUMPLE) (11)</b>	<b>20%</b>
---	------------

### **Notas Actividad III. 1.**

- (1) El objetivo específico es el mismo que se planteó en la etapa 2, esta columna debe guardar coherencia con las columnas planteadas en la etapa 2.
- (2) Señalar el indicador que se determinó para este objetivo en la etapa 2.
- (3) Registrar el resultado anual del indicador al terminar el ejercicio 2009. El resultado se analiza e interpreta en la etapa 4.
- (4) Indicar la meta anual del objetivo en el caso que el objetivo específico sea plurianual. En el caso de que no lo sea se puede obviar este dato y solo llenar las actividades correspondientes para cumplir con el objetivo. En el caso que se opte por llenar las actividades, se debe recordar que se exigen al menos dos actividades para cumplir con un objetivo.
- (5) Localización: señalar región o territorio en el cual se localizan las actividades. Si la misma actividad se localiza en todas las regiones señalar "todas las regiones".
- (6) Unidad Responsable: Al identificar la unidad responsable el servicio puede optar por mantener la misma unidad que identificó en el objetivo o meta, o identificarla por actividad según sean sus requerimientos de control interno.
- (7) Medio de verificación: si el servicio opta por trabajar con metas anuales se recomienda identificar sólo el medio de verificación de la meta y obviar el de las actividades a fin de reducir el número de medios de verificación. En caso contrario, debe identificar el medio de verificación de cada actividad.
- (8) Ponderación. Si el servicio trabaja con metas anuales se recomienda ponderar cada meta, el total de las ponderaciones de las metas debe sumar 100%. Si el servicio opta por ponderar actividades, se ponderan todas las actividades del programa de trabajo de manera uniforme, el total de actividades debe sumar 100%.
- (9) Colocar "si" si cumple con la actividad en un 100% y "no" en el caso de que no se cumpla o se cumpla parcialmente. Cada actividad (o meta) debe cumplirse completamente para poder ser ponderada, resultados parciales son considerados no cumplidos.
- (10) En el caso de que la actividad o meta "si cumpla" agregar la ponderación correspondiente a esa actividad o meta.
- (11) Sumar el total de ponderaciones de las actividades o metas cumplidas. El servicio debe cumplir el 90% de las metas o actividades para validar el programa de trabajo correspondiente. Anotar el resultado final que obtiene el servicio en el ejercicio 2009. El servicio "CUMPLE" cuando el resultado anual es igual o mayor a 90% de las actividades o metas comprometidas cumplidas. El servicio "NO CUMPLE" cuando el resultado es inferior a 90%.

**Actividad III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2009 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio).**

Identificación de la instancia (1)	Principal problema a resolver el año 2009 (2)	Territorio(s) en el/ los que opera (3)	Instituciones participantes (4)	Productos o subproductos (5)
Potenciar el Convenio suscrito entre Subtel y Sernac, respecto del medio de transferencia de los reclamos entre los servicios, implementando la transferencia electrónica.	Priorizar el medio de envío electrónico como el medio más utilizado para los reclamos de segunda instancia (insistencias RCI).	Todas las regiones	1. Sernac	Resolución de los reclamos presentados por los usuarios de servicios de telecomunicaciones en todo el país.
Trabajar con las instituciones públicas y privadas de los territorios rurales y urbanos de bajos ingresos en los que se implementarán los proyectos subsidiados por el FDT, integren iniciativas ligadas a la transmisión de datos en su gestión.	Lograr que las instituciones públicas y privadas de los territorios rurales y urbanos de bajos ingresos en los que se implementarán los proyectos subsidiados por el FDT, conozcan las iniciativas ligadas a la transmisión de datos.	Todas las regiones	1. Intendentes 2. Gores 3. Cores 4. Mesas regionales de TIC. 5. Representantes del sector público, privado y tercer sector.	Subsidios a las empresas de telecomunicaciones para que extiendan sus redes y provean servicios de telecomunicaciones a zonas urbanas o rurales de bajos ingresos y en aquellas localidades ubicadas en zonas geográficas extremas o aisladas.

<b>Desempeño Anual Servicio – Programa de Complementariedad Territorial 2009 (%) (CUMPLE /NO CUMPLE) (15)</b>	
---	--

**Notas Actividad III. 2**

- (1) Señalar la instancia de complementariedad en la cual se están comprometiendo el programa.
- (2) Identificar el problema territorial que el año 2009 constituirá la principal preocupación a resolver por el conjunto de las instituciones que participan en la instancia.
- (3) Identificar el territorio o territorios de la región que se han delimitado como área de acción de la instancia
- (4) Identificar las instituciones participantes de la instancia de complementariedad territorial
- (5) Productos comprometidos en la instancia (deben ser productos que aplican perspectiva territorial por la causal de complementariedad).
- (6) Objetivo específicos del programa de trabajo a comprometer.
- (7) Indicador que exprese el resultado anual esperado de cada objetivo específico. Se mide sólo al término del ejercicio anual.
- (8) Ídem nota 3, actividad III.1.
- (9) Ídem nota 4, actividad III.1
- (10) Ídem nota 6, actividad III.1
- (11) Ídem nota 7, actividad III.1
- (12) Ídem nota 8, actividad III.1
- (13) Ídem nota 9, actividad III.1
- (14) Ídem nota 10, actividad III.1
- (15) Ídem nota 11, actividad III.1

Actividad III. 3: Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales (1)

			Control Operacional						
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual del indicador (4)	Meta anual o actividades comprometidas (5)	Localización (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/n o cumple (10)	Ponderación ganada (11)
<b>Provisión de información (13)</b>  Proveer la información a las regiones sobre los proyectos implementados del Fondo de Desarrollo de las telecomunicaciones.	Porcentaje de informes enviados a las regiones con información de los proyectos del FDT.		<b>Meta:</b> Difundir a regiones (Gores) el 100% de los informes sobre los proyectos del FDT.	Todas las regiones	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	Informes elaborados de acuerdo a los convenios de colaboración en ejecución.  Convenios de Colaboración referidos a proyectos adjudicados 2008.			
			Actividades: 1. Recopilación de información de los proyectos regionales del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.				15%	SI	15%
			2. Elaboración de informes según la información acordada previamente en los acuerdos operativos firmados en el año 2008 y correspondientes a los proyectos adjudicados.				15%	SI	15%
			3. Envío de los informes con información de los proyectos del FDT a las regiones.				20%	SI	20%

			Control Operacional						
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual del indicador (4)	Meta anual o actividades comprometidas (5)	Localización (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/n o cumple (10)	Ponderación ganada (11)
<b>Provisión de información (13)</b>  Entregar estadísticas de ingreso de reclamos acumulados de segunda instancia (RCI) del año y por región. Esta información se remitirá en los meses de abril, julio, octubre 2009 y enero 2010.	Porcentaje de informes con estadísticas de reclamos enviados a las regiones.		<b>Meta:</b> Difundir a regiones (Gores) el 100% de los informes con estadísticas de reclamos programados.	Todas las regiones	División Fiscalización	Resolución que autoriza la modificación del Convenio de Colaboración entre Subtel y Sernac para el año 2009.  Estadística Regional.  Informe estadístico global.			
			<b>Actividades:</b> 1. Mantener en operación el convenio Subtel – Sernac, donde se reciben reclamos a nivel regional.				20%	SI	20%
			2. Elaborar formato propuesto de reporte de reclamos de segunda instancia (insistencias RCI) ingresados por región.				10%	SI	10%
			3. Elaboración de estadísticas de reclamos y envío de éstos a las regiones.				20%	SI	20%

**Desempeño Anual Programa de Información 2009 (%) (15) =**

**100% a la fecha**

**Notas Actividad III. 3:**

- (1) La provisión regular de información de "interés regional" a los gobiernos regionales se origina a partir de un acuerdo con el Gobierno Regional o por una instrucción del Intendente. Se considera "de interés regional" la información señalada en la actividad I.3.1.
- (2) Los objetivos específicos, en este caso, están señalados en la misma columna. Ver nota 11, 12 y 13.
- (3) Indicador que exprese el resultado o cumplimiento del objetivo
- (4) Ídem nota 3, actividad III.1
- (5) Corresponde a las actividades que permitan cumplir con los objetivos específicos indicados en la columna anterior. Ver nota 11, 12 y 13
- (6) Localización: señalar región o territorio en el cual se localizan las actividades. Si la misma actividad se localiza en todas las regiones señalar "todas las regiones".
- (7) Ídem nota 6, actividad III.1
- (8) Ídem nota 7, actividad III.1
- (9) Ídem nota 8, actividad III.1
- (10) Ídem nota 9, actividad III.1
- (11) Ídem nota 10, actividad III.1
- (12) Incluye actividades orientadas a informar a los Gobiernos Regionales sobre la oferta de información institucional desagregada territorialmente que el servicio está en condiciones de proveer.
- (13) Incluye las actividades de provisión de información a cada Gobierno Regional de acuerdo a procedimiento definido con cada uno de ellos, o instruido por la autoridad regional, que establece su formato, contenido y periodicidad
- (14) Otros objetivos institucionales que la institución haya programado implementar a nivel regional, relacionados con la provisión de información desagregada territorialmente a sus clientes usuarios o beneficiarios, o a los gobiernos regionales.
- (15) Ídem nota 11, actividad III.1

Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2009

Programa de Trabajo	Objetivo General	Resultados esperados/Principal problema a resolver el año 2009	Avance efectivo en la implementación de las actividades (1)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (2)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (3)	Responsable (4)
<p><b>Diseño, Acceso y Distribución</b></p>	<p>Fortalecer la gestión territorial integrada de la Subsecretaría de Telecomunicaciones mediante el financiamiento de proyectos de telecomunicaciones en zonas de baja penetración, como asimismo los procesos de resolución de reclamos, y fiscalización del sector de telecomunicaciones.</p>	<p>1. Aumentar la cobertura de servicios de telecomunicaciones a nivel regional.</p>	<p>A junio de 2009 nueve gobiernos regionales han priorizado los proyectos. La cartera fue entregada al Departamento de Ingeniería para su estudio y diseño de los proyectos.</p> <p>Por otra parte, se cuenta con la validación por parte del Subsecretario de las cartas Gantt para proyectos de Telefonía Móvil y de Transmisión de Datos.</p>	<p>En el mes de julio se llevaran a cabo los concursos públicos (Telefonía Móvil y de Transmisión de Datos) con sus respectivos subsidios.</p> <p>El seguimiento del indicador asociado a este objetivo comienza en el mes de junio, con la aprobación de las cartas Gantt por parte del Subsecretario.</p> <p>Este indicador aplicará para las regiones que respondieron al requerimiento de priorizar las localidades a ser atendidas por los proyectos 2009 del FDT.</p>	<p>Aumentar los esfuerzos por conseguir la priorización de aquellas regiones donde, considerando el proyecto de Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación concursado en 2008, no se consiga cubrir a un 90% de la población con oferta de servicio de Internet.</p>	<p>División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones</p>
		<p>2. Aumentar la cobertura de atención de reclamos de los servicios de telecomunicaciones en regiones y el acceso de información regional.</p>	<p>A la fecha el 80% de los casos provenientes de Sernac del año 2009, de las regiones, se encuentra resuelto.</p> <p>Lo anterior se desprende del sistema de Gestión de Reclamos que registra un total de 392 casos ingresados a través del convenio (medio de ingreso "web service Sernac"), de los cuales 314 han sido resueltos.</p> <p>Es preciso señalar que la identificación de la región corresponde al domicilio de reclamante.</p>	<p>Se cuenta con funcionarios capacitados en materia de telecomunicaciones en todas las regiones.</p> <p>Se concretan reuniones de capacitación con funcionarios Sernac, manteniendo continua Retroalimentación con los funcionarios para actualizar materias e identificar errores.</p> <p>Se realizan revisiones periódicas de los sistemas de ingresos de reclamos</p> <p>Se realizan reuniones de coordinación para reportar los problemas técnicos detectados en el envío de insistencias vía web service desde Sernac.</p>	<p>Mantener reuniones de coordinación con la contraparte de Sernac encargada del convenio, en lo que se refiere a la transferencia electrónica de los reclamos.</p>	<p>Departamento Gestión de Reclamos de la División Fiscalización</p>

Programa de Trabajo	Objetivo General	Resultados esperados/Principal problema a resolver el año 2009	Avance efectivo en la implementación de las actividades (1)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (2)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (3)	Responsable (4)
Complementariedad	Trabajar con las instituciones públicas y privadas de los territorios rurales y urbanos de bajos ingresos en los que se implementarán los proyectos subsidiados por el FDT, integren iniciativas ligadas a la transmisión de datos en su gestión.	1. Lograr que las instituciones públicas y privadas de los territorios rurales y urbanos de bajos ingresos en los que se implementarán los proyectos subsidiados por el FDT, conozcan las iniciativas ligadas a la transmisión de datos.	Se ha informado a los Gobiernos Regionales el avance en el desarrollo de los proyectos financiados por el FDT en sus regiones.	Se ha informado a los Gobiernos Regionales el avance en el desarrollo de los proyectos financiados por el FDT en sus regiones.	Mantener y reiterar la disponibilidad y proactividad para dar respuesta a consultas, inquietudes y dudas de las autoridades regionales acerca de los proyectos FDT.	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
	Potenciar el Convenio suscrito entre Subtel y Sernac, respecto del medio de transferencia de los reclamos entre los servicios, implementando la transferencia electrónica.	2. Priorizar el medio de envío electrónico como el medio más utilizado para los reclamos de segunda instancia (insistencias RCI).	Se encuentra en operación el sistema de interoperabilidad, permitiendo el envío de reclamos por medio electrónico, vía Servicio Web. Se realizan coordinaciones con el área técnica de Sernac para solucionar problemas de comunicación detectados en la transferencia electrónica de los reclamos desde Sernac hacia Subtel.	Se encuentra en operación el sistema de interoperabilidad, permitiendo el envío de reclamos por medio electrónico, vía Servicio Web. Se realizan coordinaciones con el área técnica de Sernac para solucionar problemas de comunicación detectados en la transferencia electrónica de los reclamos desde Sernac hacia Subtel.	Mantener reuniones de coordinación con la contraparte encargada del convenio, en lo que se refiere a transferencia electrónica de reclamos.	División Fiscalización
Información	Proveer la información a las regiones sobre los proyectos implementados del Fondo de Desarrollo de las telecomunicaciones	Difundir a regiones (Gores) el 100% de los informes sobre los proyectos del FDT.	En el mes de abril vía correo electrónico se envió a todos los Gobiernos Regionales el informe sobre el estado de avance y programación de los proyectos del FDT.	La Subsecretaría informó a todos los Gobiernos Regionales que proveerá de información periódica sobre lo siguiente: 1. Informes respecto al estado de cada uno de los Proyectos concursados en el marco del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, en los términos y condiciones pactadas en los Convenios de Programación, incluyendo Cartera de proyectos por regiones seleccionados para	No se han presentado dificultades.	

Programa de Trabajo	Objetivo General	Resultados esperados/Principal problema a resolver el año 2009	Avance efectivo en la implementación de las actividades (1)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (2)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (3)	Responsable (4)
				<p>concurso del FDT, Proyectos por regiones con subsidios adjudicados en el concurso del FDT; e Informe con el estado de los proyectos en ejecución por regiones, en los meses de abril, julio, octubre y enero del año 2010.</p>		
	<p>Entregar estadísticas de ingreso de reclamos acumulados de segunda instancia (RCI) del año y por región. Esta información se remitirá en los meses de abril, julio, octubre 2009 y enero 2010.</p>	<p>Difundir a regiones (Gores) el 100% de los informes con estadísticas de reclamos programados.</p>	<p>En el mes de abril vía correo electrónico se envió a todos los Gobiernos Regionales el informe con estadísticas de reclamos programados.</p>	<p>La Subsecretaría informó a todos los Gobiernos Regionales que proveerá de información periódica sobre lo siguiente: 1. Resolución de Reclamos por Servicios de Telecomunicaciones, se remitirán estadísticas trimestrales de ingreso de reclamos acumulados de segunda instancia (RCI) del año y por región, en los meses de abril, julio, octubre y enero del año 2010.</p>	<p>No se han presentado dificultades.</p>	

## A continuación Tabla con la Descripción de avance de las Actividades del Plan de Trabajo 2009

Objetivos específicos (1)	Indicador (2)	Resultado anual del indicador (3)	Meta anual o actividades comprometidas (4)	Avance efectivo en la implementación de la actividad (1)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades	Responsable (4)
<p>Diseño y construcción de instrumentos informativos para la difusión de los distintos proyectos que el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones está impulsando en las regiones.</p>	<p><b>Indicador</b> Difundir en regiones la presentación y comunicados de prensa sobre los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones que estén en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009.</p> <p><b>Forma de Cálculo</b> Nº de regiones que cuenta con presentación/Nº total de regiones que estén en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009</p>		<p><b>Meta:</b> Cumplir con el 90% de las actividades establecidas en el plan de difusión.</p>	<p>Se encuentra en elaboración el plan de difusión.</p>	<p>Según planificación, la difusión se efectuará en el segundo semestre de acuerdo a la consolidación de la ejecución del Proyecto de Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación.</p>	<p>División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones</p>
			<p><b>Actividades:</b> 1. Disponer de un plan y medios de difusión para publicitar los proyectos en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009.</p>	<p>Se encuentra en elaboración el plan de difusión.</p>	<p>Según planificación, la difusión se efectuará en el segundo semestre de acuerdo a la consolidación de la ejecución del Proyecto de Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación.</p>	<p>División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones</p>
			<p>2. Definir el contenido y formato de la presentación.</p>	<p>Se definirá el contenido de la presentación en base a la siguiente estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funciones y operatoria del FDT.</li> <li>- Proyectos financiados por FDT 2000 -2009.</li> <li>- Proyecto Infraestructura Digital para la Competitividad y la Innovación: contexto, localidades regionales incluidas, proceso de selección, fechas de activación, modalidades y tarifas de los servicios.</li> </ul>	<p>Adecuar la presentación considerando el estado de avance real de la ejecución del proyecto.</p>	<p>División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones</p>
			<p>3. Difundir la presentación</p>	<p>No se presentan avances en la implementación de esta actividad, toda vez que ésta se realizará según se defina en el plan de difusión.</p>	<p>No aplica.</p>	<p>División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.</p>

Objetivos específicos (1)	Indicador (2)	Resultado anual del indicador (3)	Meta anual o actividades comprometidas (4)	Avance efectivo en la implementación de la actividad (1)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades	Responsable (4)
Definición y selección del público objetivo al cual se entregará la información del estado de avance de los proyectos en ejecución, de acuerdo a la especificidad regional.	<b>Indicador</b> N° de regiones que cuentan con listado de instituciones.  <b>Forma de Cálculo</b> N° de regiones que cuentan con listado de instituciones/N° total de regiones.		<b>Meta:</b> Disponer de un listado para cada una de las 15 regiones, compuesto por direcciones de contacto de autoridades, entidades y organizaciones regional. Este listado es provisto por asesores regionales de la División.	A la fecha se cuenta con el listado de contacto de autoridades, entidades y organizaciones regionales de todas las regiones, del cual se identificarán los actores más relevantes a informar.	No aplica	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones
			<b>Actividades:</b> 1. Identificar público objetivo, a partir de listado propuesto por los asesores regionales.	Se está solicitando a los Asesores Regionales que identifiquen los actores más relevantes de informar del listado ya recibido.	Se implementa como criterio para la definición de públicos objetivos por su pertinencia, influencia regional, distribución territorial.	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones
			2. Construir el listado de las instituciones que serán público objetivo.	Se está solicitando a los Asesores Regionales una propuesta acerca de los actores más relevantes de informar del listado ya recibido identificados.	No aplica.	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones
Difundir a las regiones la presentación y comunicados de prensa sobre los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones que estén en situación de ejecución y/o entregando servicios a la comunidad para el segundo semestre de 2009* acción que se realizará	<b>Indicador</b> Número de regiones a realizar la difusión de los proyectos del FDT en situación de ejecución y entregando servicios a la comunidad para el 2° semestre de 2009*. *La fecha límite para la realización de las presentaciones en regiones 31/12/2009. <b>Forma de Cálculo</b> N° de regiones donde se efectuó la		<b>Meta:</b> Difundir en todas las regiones la presentación.	No se presentan avances en la implementación de esta actividad, toda vez que ésta se realizará según se defina en el plan de difusión.	No aplica.	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones
			<b>Actividades:</b> 1. Establecer la pauta con la cual se desarrollará la difusión.	No se presentan avances en la implementación de esta actividad, toda vez que ésta se realizará según se defina en el plan de difusión.	No aplica.	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones
			2. Realizar la difusión y registrar los asistentes o el listado de quienes recibieron la información.	No se presentan avances en la implementación de esta actividad, toda vez que ésta se realizará según se defina en el plan de difusión.	No aplica.	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones

Objetivos específicos (1)	Indicador (2)	Resultado anual del indicador (3)	Meta anual o actividades comprometidas (4)	Avance efectivo en la implementación de la actividad (1)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades	Responsable (4)
concentradamente el último trimestre de 2009.	difusión/N° total de regiones.			Actividad se planifica para el segundo semestre de 2009, en virtud de los avances en la ejecución del proyecto de Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación.		
Cumplir con la programación establecida para los proyectos del FDT en regiones.	<b>Indicador</b> Porcentaje de etapas ejecutadas de los proyectos del Fondo en los plazos definidos en la carta gantt. <b>Forma de Cálculo</b> (N° de etapas ejecutadas de los proyectos del FDT en los plazos definidos en la carta gantt/ N° total de etapas establecidas en la carta gantt de los proyectos del FDT) *100.		<b>Meta:</b> Ejecutar el 80% de las etapas de los proyectos del Fondo en los plazos definidos en la carta gantt.	A junio de 2009 se cuenta con la cartera priorizada de nueve gobiernos regionales. La cartera fue entregada al Departamento de Ingeniería para su estudio y diseño de los proyectos. Por otra parte, se cuenta con la validación por parte del Subsecretario de las cartas Gantt para proyectos de Telefonía Móvil y de Transmisión de Datos.	Aumentar los esfuerzos por conseguir la priorización de aquellas regiones donde, considerando el proyecto de Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación concursado en 2008, no se consiga cubrir a un 90% de al población con oferta de servicio de Internet.	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones
			<b>Actividad:</b> 1. Ejecutar las etapas bajo la responsabilidad de la División FDT y Subtel y el seguimiento de las etapas que son responsabilidad de organismos externos.	A junio de 2009 solo se cuenta con la cartera priorizada por nueve gobiernos regionales. La cartera fue entregada al departamento de Ingeniería para su estudio y diseño de los proyectos.  Por otra parte, se cuenta con la validación por parte del Subsecretario de las cartas Gantt para proyectos de Telefonía Móvil y de Transmisión de Datos.	Aumentar los esfuerzos por conseguir la priorización de aquellas regiones donde, considerando el proyecto de Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación concursado en 2008, no se consiga cubrir a un 90% de al población con oferta de servicio de Internet.	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones

Objetivos específicos (1)	Indicador (2)	Resultado anual del indicador (3)	Meta anual o actividades comprometidas (4)	Avance efectivo en la implementación de la actividad (1)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades	Responsable (4)
Incrementar la utilización del medio electrónico como medio de recepción de parte de Subtel de los reclamos enviados por Sernac.	<p><b>Indicador</b> Porcentaje de reclamos provenientes del Sernac recepcionados por medio electrónico (Servicio Web).</p> <p><b>Forma de Cálculo</b> (N° de reclamos de telecomunicaciones ingresados en Subtel provenientes de Sernac por medio electrónico/ N° total de reclamos ingresados en Subtel)*100.</p>		<p><b>Meta:</b> Recepcionar por medio electrónico el 30% de los reclamos provenientes del Sernac (Servicio Web).</p>	<p>A la fecha, de los reclamos del año 2009, se ha recepcionado un total a la fecha de 419 casos provenientes de Sernac, a nivel nacional. De ellos, 399 casos han sido ingresados por medio del sistema de interoperabilidad, es decir, a través de Medio de Ingreso: "Web Service Sernac", correspondiendo al 95% de los reclamos de Sernac).</p>	<p>No se han presentado dificultades.</p>	<p>División Fiscalización</p>
			<p><b>Actividades:</b> 1. Suscribir el Convenio de Cooperación Subtel/Sernac, año 2009.</p>	<p>Convenio suscrito por ambos Jefes de servicio en el mes de enero de 2009. No se presentaron situaciones adversas que pudieran haber colocado en riesgo la continuidad del Convenio.</p>	<p>No se han presentado dificultades.</p>	<p>División Fiscalización</p>
			<p>2. Efectuar el traspaso Subtel hacia Sernac de los fondos necesarios para la ejecución y operación del convenio.</p>	<p>Traspaso de fondos ejecutado según los cánones establecidos en el Convenio para el año 2009.</p>	<p>No se han presentado dificultades.</p>	<p>División Fiscalización</p>

**A continuación Tabla con la Descripción de avance de las Actividades Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales (1)**

Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Avance efectivo en la implementación de la actividad (1)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades	Responsable (4)
<b>Provisión de información (13)</b>  Proveer la información a las regiones sobre los proyectos implementados del Fondo de Desarrollo de las telecomunicaciones.	Porcentaje de informes enviados a las regiones con información de los proyectos del FDT.		<b>Meta:</b> Difundir a regiones (Gores) el 100% de los informes sobre los proyectos del FDT.	A la fecha se ha enviado a todos los Gobiernos Regionales el primer informe sobre el estado de cada uno de los Proyectos concursados en el marco del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, en los términos y condiciones pactadas en los Convenios de Programación, incluyendo entre otros: Cartera de proyectos por regiones seleccionados para concurso del FDT, Proyectos por regiones con subsidios adjudicados en el concurso del FDT.	No se han presentado dificultades.	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
			<b>Actividades:</b> 1. Recopilación de información de los proyectos regionales del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	En el mes de abril se recopiló la información sobre el estado de la Cartera de proyectos por regiones y los Proyectos por regiones con subsidios adjudicados en el concurso del FDT.	No se han presentado dificultades.	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Avance efectivo en la implementación de la actividad (1)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades	Responsable (4)
			2. Elaboración de informes según la información acordada previamente en los acuerdos operativos firmados en el año 2008 y correspondientes a los proyectos adjudicados.	En el mes de abril se elaboró el informe respecto al estado de cada uno de los Proyectos concursados en el marco del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, en los términos y condiciones pactadas en los Convenios de Programación.	No se han presentado dificultades.	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
			3. Envío de los informes con información de los proyectos del FDT a las regiones.	Con fecha 28 de abril se envió vía correo electrónico a todos los Gobiernos Regionales el primer informe comprometido sobre el estado de cada uno de los Proyectos concursados en el marco del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	No se han presentado dificultades.	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
<b>Provisión de información (13)</b> Entregar estadísticas de ingreso de reclamos acumulados de segunda instancia (RCI) del año y por región. Esta información se remitirá en los meses de abril, julio, octubre 2009 y enero 2010.	Porcentaje de informes con estadísticas de reclamos enviados a las regiones.		<b>Meta:</b> Difundir a regiones (Gores) el 100% de los informes con estadísticas de reclamos programados.	A la fecha se ha enviado a todos los Gobiernos Regionales el primer informe sobre "Resolución de Reclamos por Servicios de Telecomunicaciones", en el cual se detallan estadísticas trimestrales de ingreso de reclamos acumulados de segunda instancia (RCI) del año y por región.	No aplica	División Fiscalización
			<b>Actividades:</b> 1. Mantener en operación el convenio Subtel – Sernac, donde se reciben reclamos a nivel regional.	Convenio suscrito por ambos Jefes de servicio en el mes de enero de 2009.	No se han presentado dificultades.	División Fiscalización

Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Avance efectivo en la implementación de la actividad (1)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades	Responsable (4)
			2. Elaborar formato propuesto de reporte de reclamos de segunda instancia (insistencias RCI) ingresados por región.	En el mes de abril se elaboró el formato en el cual se presentarían las estadísticas trimestrales de ingreso de reclamos acumulados de segunda instancia (RCI) del año y por región.	No se han presentado dificultades.	División Fiscalización
			3. Elaboración de estadísticas de reclamos y envío de éstos a las regiones.	Con fecha 28 de abril se envió vía correo electrónico a todos los Gobiernos Regionales el primer informe comprometido sobre las estadísticas trimestrales de ingreso de reclamos acumulados de segunda instancia (RCI) del año y por región.	No se han presentado dificultades.	División Fiscalización

#### Notas actividad III.4.

(1) Describir el avance logrado a la fecha de medición, indicando especialmente situaciones que pueden ser adversas o problemáticas para la implementación exitosa, a fin de ofrecer recomendaciones en columna 3. Al identificar problemas de implementación se debe señalar si es un problema a escala nacional o está localizado territorialmente. En este último caso las recomendaciones de la columna 3 deben ser específicas para resolver los problemas de la región en la que se detectó el problema.

(2) Describir el avance en la implementación de las medidas de la autoridad que acompañan las mejoras, así como las medidas de mitigación del efecto de las variables externas identificadas en la etapa 2. Registrar, especialmente, aquellas que aún no se han cumplido, a fin de ofrecer recomendaciones en la columna 3.

(3) Recomendaciones y compromisos a fin de superar dificultades, si existen. En el caso que se hayan detectados problemas de implementación en regiones, las recomendaciones deben ser específicas para solucionar los problemas que se detectaron en dichos territorios.

(4) Señalar el responsable de implementar las recomendaciones y compromisos identificados.