

## FORMATOS DE LA ETAPA 4: EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTION TERRITORIAL<sup>1</sup>

INSTITUCIÓN: SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES	REGIÓN: TODAS LAS REGIONES
--------------------------------------------------	----------------------------

**OBJETIVO N° 1. DESARROLLO ALCANZADO AL INCORPORAR PERSPECTIVA TERRITORIAL A LOS PRODUCTOS ESTRATEGICOS Y/O MEJORAS A SU DISTRIBUCIÓN/ACCESO EN EL TERRITORIO**

<b>Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOGROS/BRECHAS<sup>2</sup></b>			
Objetivos específicos <sup>3</sup>	Medición del indicador <sup>4</sup>	Descripción del desarrollo alcanzado (logros/brechas) <sup>5</sup>	Recomendaciones 2009 (objetivos a mantener / corregir) <sup>6</sup>
Diseño y construcción de instrumentos informativos para la difusión de los distintos proyectos que el FDT está impulsando en las regiones.	<p><b>Indicador</b> Difundir en regiones la presentación y comunicados de prensa sobre los proyectos del FDT 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><b>Medición del indicador:</b> No Cumple. La medición del indicador se podrá realizar una vez que se efectúe la Toma de Razón de los Decretos comprometidos en la Contraloría General de la República. El indicador no presenta avances debido a factores externos y fuera del ámbito de acción de esta Subsecretaría.</p>	<p>A la fecha, igualmente se ha informado a las regiones del retraso que ha sufrido el proyecto a través de la Prensa y de Oficinas Informativas.</p> <p>(Se anexa oficio OF.Circular 38 FDT -2 N° 161 y aviso de prensa <a href="http://www.edicionesespeciales.elmercurio.com/destacadas/detalle/index.asp?idnoticia=20090911173734">http://www.edicionesespeciales.elmercurio.com/destacadas/detalle/index.asp?idnoticia=20090911173734</a>)</p>	Se estima pertinente continuar diseñando instrumentos de difusión, para otorgar información de manera uniforme y oficial a todas las regiones que lo requieran.
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.	<p><b>Indicador</b> N° de regiones que cuentan con listado de instituciones.</p> <p><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</p> <p><b>Medición del indicador:</b> Cumple. <math>\frac{15}{15} = 1 * 100 = 100\%</math></p>	El cumplimiento de este objetivo ha permitido mejorar la comunicación entre las autoridades, entidades y organizaciones regionales con la GFDT a nivel central y ha fortalecido a los actores regionales en el ámbito de los proyectos de telecomunicaciones.	Se recomienda mantener este listado actualizado para continuar con la comunicación fluida entre GFDT y las entidades regionales respectivas.

<b>Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOGROS/BRECHAS<sup>2</sup></b>			
<b>Objetivos específicos<sup>3</sup></b>	<b>Medición del indicador<sup>4</sup></b>	<b>Descripción del desarrollo alcanzado (logros/brechas )<sup>5</sup></b>	<b>Recomendaciones 2009 (objetivos a mantener / corregir)<sup>6</sup></b>
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*.</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> <p><b>Medición del indicador:</b> No Cumple. La medición del indicador se podrá realizar una vez que se efectúe la Toma de Razón de los Decretos comprometidos en la Contraloría General de la República. El indicador no presenta avances debido a factores externos y fuera del ámbito de acción de esta Subsecretaría.</p>	<p>A la fecha, igualmente se ha informado a las regiones del retraso que ha sufrido el proyecto a través de Prensa y de Oficinas Informativas.</p> <p>(Se anexa oficio OF.Circular 38 FDT -2 N° 161 y aviso de prensa <a href="http://www.edicionesespeciales.elmercurio.com/destacadas/detalle/index.asp?idnoticia=20090911173734">http://www.edicionesespeciales.elmercurio.com/destacadas/detalle/index.asp?idnoticia=20090911173734</a> )</p>	Se considera relevante mantener la difusión de los proyectos, para perfeccionar continuamente los métodos de difusión.
Cumplir con la programación establecida para los proyectos del FDT en regiones.	<p><b>Indicador</b> Porcentaje de etapas ejecutadas de los proyectos del Fondo en los plazos definidos en la carta gantt.</p> <p><b>Meta:</b> Ejecutar el 80% de las etapas de los proyectos del Fondo en los plazos definidos en la carta gantt.</p> <p><b>Medición del indicador:</b> No Cumple. Al 30 de septiembre se encuentran ejecutadas 2 de las 4 etapas, con un cumplimiento del 50%.</p>	El objetivo y la meta propuesta ha presentado dificultades principalmente en el tiempo estimado para los trámites de Toma de Razón en Contraloría, de los decretos asociados a los proyectos, retrasando a la empresa que se adjudicó el proyecto el inicio de las obras de infraestructura.	Para evitar que ocurra la situación anterior es necesario corregir la formulación del indicador. Se recomienda modificar el indicador "Carta Gantt" a "Hitos del Proyecto", para flexibilizar los plazos para aquellas etapas que no dependen de la División.

<b>Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOGROS/BRECHAS<sup>2</sup></b>			
<b>Objetivos específicos<sup>3</sup></b>	<b>Medición del indicador<sup>4</sup></b>	<b>Descripción del desarrollo alcanzado (logros/brechas)<sup>5</sup></b>	<b>Recomendaciones 2009 (objetivos a mantener / corregir)<sup>6</sup></b>
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>Meta:</b> Recepcionar por medio electrónico el 30% de los reclamos provenientes del Sernac (Servicio Web).</p> <p><b>Medición del indicador:</b> Cumple. Al 30 de septiembre se ha recepcionado el 99% (939/944) de los reclamos transferidos vía web service.</p>	<p>La continuidad del Convenio de Cooperación entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor, suscrito el año 2007, dado ha permitido:</p> <p>Entregar una mayor cobertura de atención a los usuarios a nivel nacional.</p> <p>Recepción de reclamos por medios electrónicos ha permitido mantener y conocer en línea el estado de los reclamos.</p> <p>Facilitar el acceso a la información estadística.</p> <p>Reducción de tiempos de tramitación de los reclamos ingresados en Sernac y derivados a Subtel, potenciado la resolución de los reclamos presentados por los usuarios de servicios de telecomunicaciones en todo el país a objeto de proteger sus derechos.</p> <p>Se ha logrado contar con catorce funcionarios capacitados y especializados para acoger y orientar a los usuarios de telecomunicaciones que concurren a las oficinas regionales del Sernac así como aquellos que presentan consultas y/o reclamos a través de la vía telefónica de manera de poder acoger de mejor forma y más oportunamente las reclamaciones de los usuarios ante las empresas concesionarias.</p>	<p>Se recomienda mantener el compromiso para el año de 2010.</p> <p>No se identifican brechas</p>

<b>Actividad IV. 1.2. DESAFÍOS EJERCICIO 2009<sup>7</sup></b>	
<b>Desafíos (nuevas demandas o inequidades que persisten)<sup>8</sup></b>	<b>Recomendaciones 2009 (nuevos objetivos a incorporar)<sup>9</sup></b>
<p>Aplicar la metodología diseñada para dar a conocer el proyecto “Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación” del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, para mejorar la gestión de las demandas regionales del país.</p>	<p>Mantener las instancias de comunicación entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones con los Gobiernos Regionales y entidades regionales correspondientes para dar a conocer los hitos importantes del proyecto “Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación”.</p>
<p>Mantener el proceso de resolución de los reclamos presentados por los usuarios de servicios de telecomunicaciones en todo el país a través del Convenio de Cooperación entre Subtel y el Servicio Nacional del Consumidor.</p> <p>Desarrollar acciones de difusión que den cuenta de los resultados específicos de las encuestas de satisfacción de usuarios en regiones, conjuntamente con el envío de estadísticas asociadas al ingreso de reclamos acumulados de segunda instancia (RCI) del año y por región.</p>	<p>En el marco de fomentar y proteger los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, en conjunto a los productos y actividades del año 2009, se observa la necesidad potenciar las acciones de difusión con los Gobiernos Regionales que den cuenta de los resultados específicos, como las encuestas de satisfacción de usuarios en regiones.</p>

**OBJETIVO N° 2. DESARROLLO ALCANZADO AL INCORPORAR MEJORAS A LA COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL**

**Actividad IV. 2.1. BALANCE DE LOGROS/BRECHAS**

Cabe indicar , que el avance en las mejoras de complementariedad territorial está más asociado al trabajo que realiza el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, con la ejecución de los proyectos.

Objetivos específicos del programa	Medición del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado (logros/ brechas )	Recomendaciones 2009
Mejorar la perspectiva territorial	a. Territorio definido: cumplido b. Diagnostico compartido: cumplido c. Compromisos definidos: cumplido	Los proyectos generados para concretar durante este año fueron definidos en territorios rurales, en donde se realizó un diagnóstico junto con los Gobiernos Regionales cumpliendo con los compromisos formulados por SUBTEL y GORES.	Continuidad de los canales generados hasta la actualidad debido a los positivos resultados para la planificación anual para el mejoramiento de la perspectiva territorial.
Mejorar la articulación territorial	d. Articulado con Intendente y/o Gabinete Regional: Parcialmente cumplido e. Articulado con Gabinete Sectorial: cumplido f. Articulado con Comité Técnico Asesor Provincial: parcialmente cumplido	En algunos casos los intendentes enviaron la priorización solicitada para incluir las localidades de su interés. Sin embargo, faltaron Intendencias que entregaran dicha información, ante lo cual, fueron informados sin que se produjera una retroalimentación por parte de éstos. A pesar de ello, en los casos que no hubo respuesta se procedió a realizar la priorización desde el nivel central, siguiendo los mismos criterios preestablecidos para la priorización indicadas a los Gobiernos Regionales.	Continuar trabajando en mejorar la retroalimentación de información entre la División y los GORES para incluir las demandas regionales dentro de los proyectos nacionales y mejorar la articulación territorial.
Mejorar el cumplimiento de los compromisos	g. Compromisos formalizados: cumplido h. Compromisos presupuestados: cumplido i. Evaluación conjunta: cumplido	Los compromisos siempre se formalizan a través de un convenio, por lo tanto para el proyecto "Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación" se encuentran firmados. Respecto a los compromisos presupuestados, ya se encuentran incorporados a ARI-PROPIR de cada región.	Continuar trabajando en mejorar la retroalimentación de información entre la División y los GORES para incluir las demandas regionales dentro de los proyectos nacionales y mejorar el cumplimiento de los compromisos

<b>Actividad IV. 2.2. DESAFÍOS EJERCICIO 2009<sup>10</sup></b>	
<b>Desafíos (demandas territoriales)<sup>11</sup></b>	<b>Recomendaciones 2009 (nuevos objetivos a incorporar) <sup>12</sup></b>
Se observa el desafío de mantener las iniciativas destinadas a proteger los derechos de los usuarios, fortaleciendo las acciones de difusión que permitan el acceso libre e informado a los servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, a través de la continuidad de las acciones del año 2009 y la difusión en regiones de los resultados de encuestas destinadas a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.	Se recomienda que los GORE den respuesta o bien acusen recibo de la información que se les remite, especialmente aquella que dice relación con los RCI por región. Se recomienda desarrollar acciones de difusión que den cuenta de los resultados específicos de dos encuestas de satisfacción de usuarios en las regiones II, V, VIII, XIV y X.
Se observa el desafío de aplicar la metodología diseñada específicamente para los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones con el fin de mejorar la gestión de las demandas que emanan de las regiones.	Crear instancias de comunicación para informar acerca de los hitos relevantes del proyecto "Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación", fomentando las instancias de participación entre SUBTEL y los Gobiernos Regionales.

**OBJETIVO N° 3. DESARROLLO ALCANZADO MEJORANDO SISTEMAS DE INFORMACION INSTITUCIONAL PARA PROVEER INFORMACIÓN RELEVANTE A LOS GOBIERNOS REGIONALES**

<b>Actividad IV. 3.1. BALANCE DE LOGROS/BRECHAS</b>			
<b>Objetivos específicos<sup>13</sup></b>	<b>Medición del indicador<sup>14</sup></b>	<b>Descripción del desarrollo alcanzado (logros / brechas )<sup>15</sup></b>	<b>Recomendaciones 2009 (objetivos a mantener / corregir)<sup>16</sup></b>
Identificación de información de “interés regional”	<p>a. Información de “interés regional” ofrecida al Gore: Cumple.</p> <p>Se difundió en regiones (Gores) el 100% de los informes sobre los proyectos implementados del Fondo de Desarrollo de las telecomunicaciones y sobre las estadísticas de ingreso de reclamos acumulados de segunda instancia (RCI) del año y por región. Esta información ha sido enviada en los meses de abril, julio, quedando pendiente la de los meses de octubre 2009 y enero 2010.</p>	<p>El identificar que información es de interés regional, ha generado positivos resultados para la planificación anual del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y la detección de necesidades de la perspectiva territorial.</p> <p>Sin embargo, se requiere potenciar la retroalimentación de información entre esta Subsecretaría y los GORES, para el mejoramiento en la detección de necesidades regionales.</p>	<p>Se recomienda que los GORE den respuesta o bien acusen recibo de la información que se les remite, para contar con una retroalimentación del proceso que permita el mejoramiento de las necesidades y requerimientos regionales.</p>
Definición del procedimiento para proveer de información al Gore	<p>b. Procedimiento acordado con Gore: Cumple.</p> <p>Se realizó el procedimiento de informar a los Gores por medio de Oficio N° 73 de Diciembre 2008, en el cual se indicó el tipo de información a proveer y el formato a utilizar y solicitándoles su aprobación y/o modificaciones respectivas.</p>	<p>La definición de un procedimiento para proveer de información al Gore, ha sido positivo para mejorar la retroalimentación de información entre esta Subsecretaría y los GORES y la articulación territorial.</p> <p>Sin embargo, se requiere potenciar la retroalimentación de información entre esta Subsecretaría y los GORES, para el mejoramiento en la detección de necesidades regionales.</p>	<p>Se recomienda que los GORE den respuesta o bien acusen recibo de la información que se les remite, para contar con una retroalimentación del proceso que permita el mejoramiento de las necesidades y requerimientos regionales.</p>
Provisión regular a través de procedimiento acordado	<p>c. Gore acredita cumplimiento de formato-contenido y periodicidad: Cumple.</p> <p>Los Gores acreditaron definición del procedimiento para proveer de información de acuerdo a las instrucciones establecidas en el Oficio N° 73 de Diciembre de 2008. Adicionalmente, en el mes de agosto se les envió una encuesta vinculada al proceso de “Preparación y ejecución de los concursos para proyectos subsidiables a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones”, con la finalidad detectar falencias y entregar un mejor producto, a la fecha se ha recepcionado 4 encuestas de un total de 15.</p>	<p>La provisión regular de información a través de un procedimiento acordado entre esta Subsecretaría y los GORES ha sido positiva para mejorar la retroalimentación de información entre esta Subsecretaría y los GORES y la articulación territorial.</p> <p>Sin embargo, se requiere potenciar la retroalimentación de información entre esta Subsecretaría y los GORES, para el mejoramiento en la detección de necesidades regionales.</p> <p>Se requiere que los GORES den respuesta a las encuestas para contar con un análisis real del proceso.</p>	<p>Se recomienda que los GORE den respuesta o bien acusen recibo de la información que se les remite, para contar con una retroalimentación del proceso que permita el mejoramiento de las necesidades y requerimientos regionales.</p>

**OBJETIVO N° 4. ELABORAR UN INFORME EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE LA IMPLEMENTACIÓN EFECTUADA PARA INCORPORAR LA PERSPECTIVA TERRITORIAL**

**ACTIVIDAD IV. 4.1. INFORME EJECUTIVO AL JEFE SUPERIOR DEL SERVICIO**

**INSTITUCIÓN:**

**1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS**

En el marco de la Gestión Territorial, esta Subsecretaría, estableció en el “Plan Anual de Gestión Territorial 2009”, acciones tendientes a incorporar en sus servicios y productos, la perspectiva territorial, operando con procesos integrados territorialmente, para el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

La Subsecretaría, ha desarrollado acciones en el contexto del Plan GT y Programa de trabajo, destacando los siguientes logros asociados a:

**Programa de complementariedad territorial :**

- El Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, realizó un trabajo de complementariedad con los Gobiernos Regionales en el levantamiento de demandas de la región en temas de telecomunicaciones, entregando a nivel central los principales requerimientos de cada región del país, favoreciendo la toma de decisiones desde el nivel local.
- A nivel de las Secretarías Regionales Ministeriales de Transporte y Telecomunicaciones, se ha efectuado difusión de los proyectos generados por el FDT, además de gestionar instancias de diálogo a nivel local junto con los Asesores Regionales de Subtel.
- La Subsecretaría de Telecomunicaciones ha continuado con la provisión de información a los GORES, asociada a las temáticas de los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y a las estadísticas de atención de reclamos en regional.
- La continuidad del convenio entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor destinado a proteger los derechos de los usuarios, ha fomentado que los usuarios tengan mayor acceso de información a los servicios de telecomunicaciones disponibles en el país.

**Programa de mejoras a los productos estratégicos (uso excepcional en 2008 por énfasis en complementariedad)**

El convenio entre la Subtel-SERNAC, ha permitido:

- Entregar una mayor cobertura de atención a los usuarios a nivel nacional.
- Recepción de reclamos por medios electrónicos ha permitido mantener y conocer en línea el estado de los reclamos.
- Facilitar el acceso a la información estadística.
- Reducción de tiempos de tramitación de los reclamos ingresados en Sernac y derivados a Subtel, potenciado la resolución de los reclamos presentados por los usuarios de servicios de telecomunicaciones en todo el país a objeto de proteger sus derechos.
- Contar con catorce funcionarios capacitados y especializados para acoger y orientar a los usuarios de telecomunicaciones que concurren a las oficinas regionales del Sernac así como aquellos que presentan consultas y/o reclamos a través de la vía telefónica de manera de poder acoger de mejor forma y más oportunamente las reclamaciones de los usuarios ante las empresas concesionarias.
- La aplicación de una metodología diseñada para dar a conocer los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, ha mejorado la gestión de las demandas regionales del país.

## **2. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS FUTUROS PARA MEJORAR GESTIÓN**

### **Recomendaciones y/o compromisos para:**

- Proveer la información sobre los hitos relevantes de los proyectos concursados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
- Generar canales de diálogo eficientes para comunicar hitos importantes dentro del proyecto “Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación II”, creando más instancias de participación entre SUBTEL y los actores regionales involucrados.
- Proveer la información a las regiones sobre los resultados de las encuestas destinadas a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- Revisar la institucionalidad de la Subsecretaría de Telecomunicaciones en regiones, considerando entre otros aspectos las macrozonas instauradas.

## **3. RECOMENDACIONES A SUBDERE PARA MEJORAR EL SISTEMA PMG-GT:**

- Mejorar la diferenciación del enfoque territorial, de acuerdo a las distintas características de los servicios.
- Apoyar como nexo entre los Servicios y los GORES.
- Continuar con la simplificación de los formatos de presentación de informes.

## **4. RECOMENDACIONES AL GOBIERNO REGIONAL PARA ACOMPAÑAR MEJORAS DE GESTIÓN DEL PMG-GT:**

- Mantener una comunicación expedita entre las autoridades de los servicios, a bjetto de tener claridad y llegar a acuerdo entre lo ofrecido y lo requerido tanto por los GORES, como por los Servicios.

---

## NOTAS EXPLICATIVAS PARA COMPLETAR EL FORMULARIO

<sup>1</sup> De uso obligatorio al presentar Informe de la Etapa 4

<sup>2</sup> Debe contestar la pregunta ¿Qué se LOGRÓ? ¿Cuál es la BRECHA entre resultados efectivos v/s los comprometidos?

<sup>3</sup> Corresponde a los objetivos declarados en el Plan que incorpora perspectiva territorial a los productos estratégicos (etapa 2 – formulación del plan)

<sup>4</sup> Corresponde medir el resultado de los indicadores declarados en la etapa 2 para cada objetivo específico, esto significa; presentar el resultado del indicador y señalar si ese resultado se encuentra dentro de algunas de las siguientes categorías: cumple/cumple parcialmente/no cumple.

Se considerará que se “cumple”, cuando el indicador señale que se cumple al menos el 90% del objetivo.

Cumple parcialmente, cuando sea superior a 75% y menor a 90%

“No cumple” cuando el objetivo se cumpla en una cifra menor al 75%.

Cuando el indicador no sea porcentual se hará una estimación en base a un criterio que se aproxime a estas proporciones.

Para la revisión del 30 de septiembre se solicitará una estimación del valor del indicador a diciembre proyectado sobre la base de programación septiembre-diciembre. Para la validación del 31 de diciembre se deberá corregir el documento presentado en septiembre en el caso de que existan desviaciones significativas en el valor de los indicadores, que impliquen un cambio en las recomendaciones-compromisos 2009.

<sup>5</sup> De acuerdo al resultado del(los) indicador(es), se define si corresponde calificar el cumplimiento del objetivo específico como un “logro” o si existe una “brecha” entre el resultado comprometido y lo efectivo. Se considerará que existe un logro, cuando el objetivo se “cumpla”. Existirá una brecha cuando el indicador arroje como resultado “cumple parcialmente” o “no cumple”. Definido lo anterior, cuando el objetivo se haya cumplido corresponde describir el “desarrollo alcanzado” en términos “cualitativos”, es decir, describiendo el “valor agregado” que se estima se ha obtenido con las mejoras introducidas al producto (beneficios para clientes/usuarios/beneficiarios y, o para el territorio, mayor calidad, mayor equidad, etc.). En caso de que existan brechas se deberá describir las “dificultades en la implementación del objetivo” (errores en el diseño de la mejora, en la calidad de su implementación, falta de apoyo institucional, etc.)

<sup>6</sup> A partir de la información de las columnas anteriores, se debe hacer una recomendación para mantener o corregir la formulación del objetivo. La lógica indica que si el objetivo se está cumpliendo se debe recomendar mantenerlo como compromiso 2009, ya que está produciendo beneficios, y que si no se está cumpliendo, se debe examinar si existe un problema en su diseño o formulación técnica.

<sup>7</sup> En esta sección corresponde identificar los “desafíos” que el servicio ha detectado sobre la base de diversas fuentes como la que proporciona el seguimiento de la implementación de los objetivos, las actividades de comunicación y difusión con los C/U/B, sus mismo sistemas de información y otras similares.

<sup>8</sup> Se describen los “desafíos” que se han detectado. Los desafíos corresponden a “nuevas demandas”, “necesidades emergentes” de los C/U/B, o “brechas de inequidad territorial” que todavía persisten, y que se estima necesario incorporar a los objetivos institucionales para ajustar la oferta territorial a la realidad de la demanda

<sup>9</sup> La forma como el servicio se propone abordar el desafío debe estar redactado como un objetivo (propósito a lograr). Cabe señalar que en la evaluación el servicio solamente recomienda, el compromiso se entiende aprobado únicamente al momento de presentar el plan y programa 2009 (etapa 2)

<sup>10</sup> Corresponde identificar los “desafíos” que el servicio ha detectado sobre la base de la aplicación del programa de complementariedad.

<sup>11</sup> Se describen los “desafíos” que se han detectado. Los desafíos corresponden a “nuevas demandas”, “necesidades emergentes” de los C/U/B, o “brechas de inequidad territorial” que todavía persisten, y que pueden ser mejor resueltas al incorporarlas al programa de complementariedad.

<sup>12</sup> Ídem nota 9

<sup>13</sup> Corresponde a los objetivos específicos que el sistema de información institucional debe cumplir en materia de provisión de información a los gobiernos regionales. Cada uno de los objetivos específicos se ha incorporado expresamente y debe ser examinado según el indicador que se proporciona en la columna siguiente.

<sup>14</sup> Se debe contestar el agrado de avance de cada uno de los indicadores de la columna. El grado de avance se mide según las siguientes categorías: cumple/cumple parcialmente/no cumple:

a. *Información de “interés regional”*: “cumple”, cuando la información de “interés regional” se ha ofrecido al Gore y se ha llegado a acuerdo en su contenido –considerando en el acuerdo todos o algunos de los siguientes: oferta de productos en la región; localización de clientes; gasto anual programado en la región; compromisos en convenio o complementariedad-.

“Cumple parcialmente” cuando se ha hecho oferta de información al Gore pero no se ha llegado a acuerdo en su contenido.

“No se cumple” cuando no ha habido oferta ni acuerdo.

---

b. *“Procedimiento acordado con Gore”*. “Cumple” cuando existe un procedimiento acordado entre el Gore y el servicio (o su dirección regional) que define: contenido, formato y periodicidad de la información. “Cumple parcialmente” cuando el procedimiento no define alguno de los aspectos anteriores. “No cumple” cuando no se ha definido procedimiento.

c. *“Gore acredita cumplimiento de formato-contenido y periodicidad”*. “Cumple” cuando Gore acredita –en su calidad de cliente/usuario/beneficiario de la información- que el servicio cumple con formato-contenido y periodicidad. “Cumple parcialmente”, cuando el Gore acredita que el servicio no cumple con algunas de las categorías enunciadas. “No cumple”: cuando no cumple con ninguna de las categorías. Para la revisión del 30 de septiembre se solicitará el valor a la fecha. En caso de que el Gore no pueda proveerlo se postergará su medición a diciembre. En caso de que el Gore no lo provea en diciembre, no será evaluado. El Gore podrá dar cumplido el requisito de informar el estado de situación a los servicios si publica en su página web u otro medio electrónico que puedan consultar los servicios, un listado con el estado de cumplimiento de todos los servicios con los que tiene suscrito el procedimiento de provisión de información. Por lo tanto, no se recomienda utilizar oficios para este tema.

<sup>15</sup> Ídem a nota 5.

<sup>16</sup> Ídem a nota 6.