

PRESENTACIÓN PRELIMINAR PROGRAMA DE TRABAJO GESTIÓN TERRITORIAL - AÑO 2010
(FORMATO PARA SERVICIOS DESCONCENTRADOS)

OBJETIVO N°1: LA INSTITUCION FORMULA EL (LOS) PROGRAMA(S) DE TRABAJO 2010

SERVICIO ¹ = SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

Actividad III. 1.1: Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2010 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

INSTITUCIÓN / REGIÓN² = Subsecretaría de Telecomunicaciones/ Todas las Regiones

Ponderación Programa de Trabajo (%) ³ = 100

Productos o subproductos⁴	Objetivos Específicos⁵	Indicador⁶	Actividades comprometidas⁷	Medio de verificación⁸	Ponderación actividad (%)⁹	Unidad Responsable¹⁰
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	Proveer la información sobre los hitos relevantes de los proyectos concursados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	Informar sobre cada proyecto según los requerimientos específicos de la región.	1. Análisis y recopilación de la información a proveer sobre los hitos relevantes del proyecto. 2. Elaboración y envío de informe a los Gores acerca de los hitos relevantes del proyecto	Envío de informe a los Gores acerca de los hitos relevantes del proyecto.	50%	División GFDT
Resolución de los reclamos presentados por los usuarios de servicios de telecomunicaciones en todo el país.	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.	Porcentaje de informes estadísticos y encuestas difundidas en las regiones.	1. Análisis y recopilación de la información estadística de reclamos y encuestas de satisfacción. 2. Enviar en los meses definidos el informe estadístico de reclamos con los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios mediante correo electrónico o a través de oficio.	1. Envío de documento con resultados de estadística de reclamos y encuestas de satisfacción.	50%	División Fiscalización

Actividad III. 1.2: Programa de Complementariedad Territorial 2010 (mejoras en la complementariedad de los productos en el territorio)		
INSTITUCIÓN / REGIÓN ¹¹ = Subsecretaría de Telecomunicaciones/ Todas las Regiones	Ponderación Programa de Trabajo (%) ¹² = 100%	
Identificación de la instancia de complementariedad ¹³ =		
Principal problema a resolver el año 2010 ¹⁴	Territorio(s) en el/ los que opera ¹⁵	Instituciones participantes ¹⁶
1. 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 organismos de trabajo mencionados anteriormente*.	Todas las Regiones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Intendentes 2. GORES 3. CORES 4. Representantes del sector público y privado
2. Potenciar la resolución de los reclamos presentados por los usuarios en todo el país y proteger los derechos de los usuarios, realizando acciones de difusión que permitan el acceso libre e informado a los servicios de telecomunicaciones disponibles en el país.	Todas las Regiones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio Nacional del Consumidor 2. GORES

* Existen dos organismos establecidos para trabajos de complementariedad, los cuales tienen diferentes objetivos a alcanzar. Los Gobiernos Regionales corresponden al primer organismo y su propósito es levantar las demandas de la región en temas de telecomunicaciones, con el fin de entregar al nivel central los principales requerimientos de cada región del país, favoreciendo la toma de decisiones desde el nivel local. Además los GORES participan directamente en el financiamiento de los proyectos que benefician a sus mismos habitantes, a través de la firma de Convenios de Programación. El segundo organismo para trabajar son las Secretarías Regionales Ministeriales de Transporte y Telecomunicaciones, cuyo propósito es apoyar el trabajo de difusión de los proyectos generados por el FDT, además de gestionar instancias de diálogo a nivel local junto con los Asesores Regionales.

Productos subproductos ¹⁷	Objetivos Específicos ¹⁸	Indicador ¹⁹	Actividades comprometidas ²⁰	Medio de verificación ²¹	Pond. Act. (%) ²²	Unidad Responsable ²³	
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	Diseñar instrumentos informativos de acuerdo al proyecto "Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación II" del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	Indicador Informar sobre cada proyecto según los requerimientos específicos de la región.	1. Definir el contenido y el formato de cada informe.	Formato de Informes diseñados para cada proyecto.	8%	División GFDT	
		Formula de Cálculo: Número de instrumentos y/o actividades generadas como informativo por cada proyecto según los requerimientos específicos desde la región/Número total de requerimientos específicos desde la región.	2. Mantener registro de las entidades que efectúan requerimientos desde las regiones.	Requerimiento ingresado por cualquier vía a la División GFDT.	8%		
	Proveer la información sobre los hitos relevantes de los proyectos concursados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	Indicador Mantener informado a las regiones en situación de adjudicación y/o entregando servicios a la comunidad.	Formula de Cálculo: N° de regiones que cuenten con Oficios informativos/N° total de regiones que estén en situación de adjudicación y/o entregando servicios a la comunidad.	1. Recopilación de información de los proyectos regionales del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	Información recabada desde la División y los Asesores Regionales	8%	División GFDT
				2. Elaboración de Oficios y/o Informes con la información de hitos relevantes.	Oficios y/o Informes Respaldados en el Sistema de Gestión Documental.	8%	
Resolución de los reclamos presentados por los usuarios de servicios de telecomunicaciones en todo el país.	Aumentar la cobertura de atención de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en las regiones del país.	Indicador Firma de Convenio de Cooperación entre Subtel y Sernac para el año 2010. Formula de Cálculo: Convenio de Cooperación entre Subtel y Sernac firmado al primer semestre del año.	1. Dar continuidad al Convenio de Cooperación entre Subtel y Sernac, suscribiendo convenio para el año 2010.	Documento que autoriza la modificación del Convenio de Colaboración entre Subtel y Sernac para el año 2010 y el traspaso de los Fondos firmado por ambos Jefes de Servicio.	10%	División Fiscalización	
			2. Efectuar el traspaso desde Subtel hacia Sernac de los fondos necesarios para la ejecución y operación del convenio.	Documento emitido por el Departamento de Finanzas que acredita la efectividad del traspaso de fondos desde Subtel hacia Sernac.	8%		

Productos subproductos ¹⁷	Objetivos Especificos ¹⁸	Indicador ¹⁹	Actividades comprometidas ²⁰	Medio de verificación ²¹	Pond. Act. (%) ²²	Unidad Responsable ²³
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.	Indicador Porcentaje de reclamos provenientes del Sernac recepcionados por medio electrónico (Servicio Web). Formula de Cálculo (N° de reclamos de telecomunicaciones ingresados en Subtel provenientes de Sernac por medio electrónico / N° total de reclamos ingresados en Subtel provenientes de Sernac por distintos medios)*100	1. Monitoreo de los reclamos trasladados desde Sernac en relación con el medio de traslado.	Estadísticas del Sistema de Gestión de Reclamos (SGR) de Subtel.	8%	División Fiscalización
			2. Retroalimentación a Sernac respecto de observaciones que Subtel tenga de los reclamos transferidos, especialmente en relación con el medio de traslado.	Estadísticas del Sistema de Gestión de Reclamos (SGR) de Subtel.	8%	
Proteger los derechos de los usuarios, realizando acciones de difusión que permitan el acceso libre e informado a los servicios de telecomunicaciones disponibles en el país.	Difundir los resultados de dos encuestas destinadas a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.	Indicador Porcentaje de encuestas difundidas. Forma de Cálculo (N° de encuestas difundidas, por región / N° de regiones comprometidas)*100	1. Difundir los resultados de la segunda encuesta de satisfacción de usuarios 2009 a nivel nacional.	Informe de resultados	10%	División Fiscalización
			2. Difundir los resultados de la primera encuesta de satisfacción de usuarios 2010 a nivel nacional.	Informe de resultados	8%	
			3. Difundir de forma específica los resultados de ambas encuestas en las regiones II, V, VIII, XIV y X.	Informe de resultados específicos por región.	8%	

OBJETIVO 2: LA INSTITUCIÓN FORMULA EL PROGRAMA DE TRABAJO PARA INCORPORAR PERSPECTIVA TERRITORIAL A LOS SISTEMA DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y PROVEER INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL A LOS GOBIERNOS REGIONALES

Actividad III. 2.1: Programa de Trabajo para incorporar perspectiva territorial a los sistemas de Información Institucional y proveer de información a los Gore 2010	
INSTITUCIÓN / REGIÓN: ²⁴ Subsecretaría de Telecomunicaciones/ Todas las Regiones	Ponderación Programa de Trabajo (%) ²⁵ = 100%

Objetivo	Actividades comprometidas²⁶	Medio de verificación²⁷	Pond. Act. (%)²⁸	Unidad Responsable²⁹
Definición de información a proveer³⁰ Proveer información acerca de los hitos relevantes del proyecto "Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación II" del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	1. Análisis y recopilación de la información a proveer sobre los hitos relevantes del proyecto.	1. Bases de concurso y localidades beneficiadas del proyecto "Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación II" por el FDT, registrados digitalmente en una tabla de datos. 2. Base de datos de las autoridades regionales a las cuales se enviará la información.	8%	División GFDT
	2. Elaboración y envío de informe a los Gores acerca de los hitos relevantes del proyecto.		10%	
Definición de información a proveer³¹ Proveer información de estadísticas de ingreso de reclamos acumulados de segunda instancia (RCI) del año y por región.	1. Análisis y recopilación de información, reportes de reclamos de segunda instancia (insistencias RCI) ingresados por región.	1. Informe estadístico	8%	División Fiscalización
	2. Elaboración y envío de informe estadístico a los Gores.		10%	
Definición de información a proveer³² Proveer información asociada a los resultados de la segunda encuesta de satisfacción de usuarios 2009 y primera encuesta de satisfacción de usuarios 2010 para las regiones II, V, VIII, XIV y X.	1. Desarrollo de dos eventos de difusión por cada encuesta aplicada en las regiones II, V, VIII, XIV y X.	1. Reporte con información a los GORE respecto de las fechas en que se ejecutarán los eventos en cada región 2. Envío de documento con resultados regionales de las dos encuestas aplicadas.	8%	División Fiscalización
	2. Envío de resultados regionales de las dos encuestas de satisfacción de usuarios aplicadas.		10%	
Diseño procedimiento de entrega³³ Evaluación del actual procedimiento de entrega de información a los Gores, cuanto a formato contenidos y periodicidad de la información.	1. Se enviará a cada Autoridad Regional un oficio que informe acerca del hito correspondiente a declarar según cada proyecto adjudicado, cuya periodicidad será diferenciada según proyecto, envergadura y actores principales.	1. Oficios guardados en el Sistema de Gestión Documental. 2. Base de datos con las autoridades y oficios enviados actualizados, con las fechas en que se emitió el oficio.	10%	División GFDT

Objetivo	Actividades comprometidas ²⁶	Medio de verificación ²⁷	Pond. Act. (%) ²⁸	Unidad Responsable ²⁹
	2. Se informará a los GORE el formato de informe y el medio de envío de las estadísticas de reclamos.	1. Formato de envío de información usado y validado el año 2009.	8%	División Fiscalización
	3. Se informará a los GORE las fechas en que se ejecutarán los eventos de difusión así como el envío del informe con los resultados regionales	2. EMail o Oficio con envío de fechas tentativas de evento así como informe de resultados.	10%	
Gestión y control de su provisión³⁴ Evaluación de la efectividad del envío de la información a los Gores.	1. Entregar información pertinente a las autoridades que así lo requieran, sobre el proyecto "Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación II" del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	1. Oficios enviados por Autoridad SUBTEL o a quien se designe.	8%	División GFDT
	2. Enviar en los meses definidos el informe estadístico de reclamos con los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios mediante correo electrónico o a través de oficio.	1. Email o oficio de envío incluyendo o conduciendo el informe de RCI acumulado. 2. Email o oficio de envío incluyendo o conduciendo el informe con los resultados de las encuestas	10%	División Fiscalización
Otros objetivos de desarrollo de los sistemas de información institucional³⁵	n.a	n.a	n.a	n.a

Notas:

¹ Identificar la institución.

² Identificar sede regional de la institución: ejemplo: SERCOTEC Región del Maule.

³ Señalar la ponderación que le corresponde al programa de trabajo regional. En la versión 2010 se admitirán solamente ponderaciones uniformes por región y por cada programa de trabajo comprometido. La suma nacional de cada programa de trabajo debe ser igual a 100%. Si la institución tiene sede en las 15 regiones, a cada región le corresponde distribuir un 6,6,% (para que sume 100% y solo por una razón matemática a una región se le puede asignar 7,6%).

⁴ Señalar los productos o subproductos que se incorporan al programa de trabajo.

⁵ Definir el/los objetivos específicos que corresponda para el mejoramiento del/los producto/s. Estos objetivos específicos deben coincidir con los del plan plurianual.

⁶ Definir el indicador por medio del cual se medirá el cumplimiento del objetivo. Incluir, en la misma columna, la fórmula de cálculo y el valor por el cual se considerará cumplido el objetivo.

⁷ Actividades comprometidas por el servicio para lograr el objetivo específico, al menos 2 por objetivo.

⁸ Medio por el cual se obtiene la información para verificar el cumplimiento de la actividad. Los medios de verificación son auditables.

⁹ Señalar la ponderación que le corresponde a cada actividad dentro del Programa de Trabajo. El conjunto de las actividades comprometidas en el Programa de Trabajo debe sumar 100%. Se debe cumplir al menos un 90% de las actividades comprometidas para aprobarlo. Al aprobarlo el servicio suma la ponderación, correspondiente a ese programa de trabajo (6.6% si son 15 regiones), al desempeño nacional del servicio.

¹⁰ Definir la unidad responsable de la implementación..

¹¹ Ídem nota 2

¹² Ídem nota 3

¹³ Señalar la instancia de complementariedad en la cual se está participando y una breve descripción del objetivo global de la misma (misión, propósito para el que fue creada). La idea es que esta instancia sea relevante para la gestión del territorio y contribuya a integrar el trabajo de las instituciones que participan.

¹⁴ Identificar el problema territorial que el año 2010 constituirá la principal preocupación a resolver por el conjunto de las instituciones que participan.

¹⁵ Identificar el territorio o territorios de la región que se han delimitado como área de acción de la instancia.

¹⁶ Identificar las instituciones participantes de la instancia de complementariedad territorial.

¹⁷ Ídem nota N° 4

¹⁸ Ídem nota N° 5

¹⁹ Ídem nota N° 6

²⁰ Ídem nota N° 7

²¹ Ídem nota N° 8

²² Ídem nota N° 9

²³ Ídem nota N° 10

²⁴ Ídem nota 2

²⁵ Ídem nota 3

²⁶ Corresponde a las actividades que permitan cumplir con los objetivos específicos indicados en la columna anterior. Ver nota 32, 33, 34.

²⁷ Ídem nota N° 8

²⁸ Ídem nota N° 9

²⁹ Ídem nota N° 10

³⁰ Se considere de “interés regional” la siguiente información, en términos generales: a. oferta de productos/subproductos en la región, y por comunas o territorios; b. Programa anual de gastos de la dependencia desconcentrada operando en la región; c. programa anual de inversiones en la región / proyectos por comunas o territorios; d. Clientes o usuarios atendidos por producto y por comunas o territorios de la región.

³¹ Se considere de “interés regional” la siguiente información, en términos generales: a. oferta de productos/subproductos en la región, y por comunas o territorios; b. Programa anual de gastos de la dependencia desconcentrada operando en la región; c. programa anual de inversiones en la región / proyectos por comunas o territorios; d. Clientes o usuarios atendidos por producto y por comunas o territorios de la región.

³² Se considere de “interés regional” la siguiente información, en términos generales: a. oferta de productos/subproductos en la región, y por comunas o territorios; b. Programa anual de gastos de la dependencia desconcentrada operando en la región; c. programa anual de inversiones en la región / proyectos por comunas o territorios; d. Clientes o usuarios atendidos por producto y por comunas o territorios de la región.

³³ Incluye actividades orientadas a formalizar con el gobierno regional el formato, contenido y periodicidad de la información a proveer.

³⁴ Incluye actividades del servicio proveedor orientadas a garantizar el cumplimiento de sus compromisos con el gobierno regional, entre ellas: identificar las medidas necesarias que habiliten la provisión de información, desde las sedes regionales, considerando en la medida que sea necesario los aspectos administrativos, recursos humanos y soporte informático.

³⁵ Incorporar, en el caso que corresponda, otros objetivos que la institución requiera desarrollar para el año 2010 en materia de mejoramiento de los sistemas de información institucional para la provisión de los productos en el territorio.