



**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE GESTION
SISTEMA DE GESTION TERRITORIAL**

**GUÍA PARA PRESENTACIÓN
DE INFORMES POR ETAPAS DEL
SISTEMA DE GESTIÓN TERRITORIAL
SEGUN REQUISITOS DEL AÑO 2010**

SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

**DIVISIÓN DE DESARROLLO REGIONAL
DEPARTAMENTO DE FORTALECIMIENTO Y GESTIÓN REGIONAL
UNIDAD DE GESTION TERRITORIAL – ABRIL 2010**

INSTRUCCIONES GENERALES

- ❑ En este documento se presentan los formatos para preparar y presentar los informes de las etapas 1, 2 y 3 cuya aplicación es necesaria para cumplir los requisitos técnicos del sistema señalados en el Documento Técnico PMG Año 2010.
- ❑ La Unidad PMG/GT de SUBDERE revisará durante el año si estos informes cumplen los requisitos técnicos. La revisión de informes por etapas durante el año ofrece oportunidades de capacitación, asesoría y la posibilidad de eliminar errores en la entrega de diciembre para validación anual.
- ❑ Cada Informe de Etapa debe ser enviado a SUBDERE, en las fechas indicadas en el cuadro "Plazos de Revisión de Informes", al correo electrónico: pmg.territorial@subdere.gov.cl
- ❑ Para validación los informes deben enviarse al correo electrónico: validación.pmgterritorial@subdere.gov.cl y también en un ejemplar anillado por etapa en papel con oficio conductor emitido por el Jefe Superior del Servicio.

CRONOGRAMA DE REVISIÓN DE INFORMES 2010 SUBSECRETARIAS, SERVICIOS NACIONALES, GOBIERNOS REGIONALES, INTENDENCIAS REGIONALES Y GOBERNACIONES PROVINCIALES

PROCESO	PLAZO
REVISIÓN DE INFORMES ETAPAS 1, 2 y 3 (Etapa 3 sólo diseño de programa de seguimiento)	30 ABRIL
REVISIÓN DE INFORMES ETAPAS 1, 2 y 3 (Etapa 3 sólo diseño de programa de seguimiento) Solo para aquellos servicios que hayan presentado solicitud de postergación de plazo por efectos de variables externas al 30 de abril.	31 MAYO
REVISIÓN DE INFORME ETAPA 3 (informe completo etapa 3)	30 JUNIO
REVISIÓN DE INFORME ETAPA 4 Y PROPUESTA PRELIMINAR PROGRAMA 2011	29 OCTUBRE
VALIDACION ANUAL	15 AL 31 DE DICIEMBRE

FORMATOS DE LA ETAPA 1: DIAGNOSTICO GT Y SU ACTUALIZACIÓN

Desarrollar completamente el diagnóstico, desde la actividad I.1.1. hasta I.3.1.

OBJETIVO N°1. La institución elabora un diagnóstico de la provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios para incorporar perspectiva territorial y lograr una mayor integración entre los servicios públicos y mayor equidad territorial en la provisión de sus productos, considerando al menos la revisión desde el diseño hasta la entrega de los productos estratégicos, el grado de integración de éstos con el resto de los servicios públicos del territorio y el grado de reconocimiento de la realidad del territorio.

Actividad I. 1.1 : Identificar productos estratégicos que aplican perspectiva territorial (PT)

Productos/Subproductos Estratégicos (1)	Aplica/ No Aplica PT (2)	Causal de aplicación (3)	Fundamento (4) (solo en caso que el producto/subproducto No Aplica)
Concesiones de servicios públicos, intermedios y de radiodifusión sonora, permisos de servicios limitados, licencias de radioaficionados.	No Aplica		<p>En el diseño de este producto no aplica perspectiva territorial debido a Ley N°18168 General de Telecomunicaciones imponen como valor público superior la uniformidad del bien o servicio al que se accede.</p> <p>En el acceso y distribución de este producto no aplica perspectiva territorial debido a Ley N° 18.168 General de Telecomunicaciones no genera inequidades territoriales.</p> <p>En este producto no existe un trabajo colaborativo de complementariedad con otros servicios para hacer la entrega de los servicios/productos a los territorios.</p>
Normas jurídicas, normas técnicas, decretos tarifarios e informes estadísticos.	No Aplica		<p>En el diseño de este producto no aplica perspectiva territorial debido a Ley N° 18168 General de Telecomunicaciones imponen como valor público superior la uniformidad del bien o servicio al que se accede.</p> <p>En el acceso y distribución de este producto no aplica perspectiva territorial debido a Ley N° 18.168 General de Telecomunicaciones no genera inequidades territoriales.</p> <p>En este producto no existe un trabajo colaborativo de complementariedad con otros servicios para hacer la entrega de los servicios/productos a los territorios.</p>

Productos/Subproductos Estratégicos (1)	Aplica/ No Aplica PT (2)	Causal de aplicación (3)	Fundamento (4) (solo en caso que el producto/subproducto No Aplica)
Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	Aplica	<p>En el diseño de este producto aplica perspectiva territorial debido a que el diseño de los concurso está vinculado a las condiciones de conectividad de cada región en particular en el diseño de las soluciones técnicas.</p> <p>En este producto existe un trabajo colaborativo en el proceso de la validación y priorización de las necesidades por parte de los Gobiernos Regionales.</p>	En el acceso y distribución de este producto no aplica perspectiva territorial, debido a que la distribución se realiza en base al diseño.
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura).	Aplica	<p>En el acceso y distribución de este producto se promueve la igualdad de condiciones y calidad a los bienes y servicios otorgados por esta Subsecretaría.</p> <p>En este producto existe un trabajo colaborativo con el Servicio Nacional del Consumidor el cual se traduce en un Convenio de Cooperación destinado a potenciar el proceso de tramitación de los reclamos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, generando también mecanismos de difusión de los derechos y deberes de los usuarios.</p>	En el diseño de este producto no aplica perspectiva territorial debido a Ley N°18168 General de Telecomunicaciones imponen como valor público superior la uniformidad del bien o servicio al que se accede.

- (1) Anotar listado de todos los productos y subproductos estratégicos vigentes en el año (utilizar form. A-1 vigente en el año en curso);
- (2) Anotar "Aplica" o "No Aplica" según corresponde aplicar o no la perspectiva territorial, según cuadro "causales para aplicar perspectiva territorial"
- (3) Se fundamenta lo anotado aportando argumentos o circunstancias en el caso de que el producto no aplique.
- (4) Se exige fundamentar la(s) razón(es) por la(s) que se considera que el producto/subproducto no aplica PT.

CAUSALES PARA APLICAR PERSPECTIVA TERRITORIAL

1. Por corresponder a las **CARACTERÍSTICAS** del producto, modos de acceso, y forma de proveerlo a usuarios en cada región (aunque hayan productos o subproductos uniformes, los modos y equidad de acceso o la forma de proveerlos presenta múltiples condicionamientos ligados a especificidades geográficas o territoriales)
2. Por **COMPLEMENTARIEDAD** de los productos con la de otros servicios afines para proveer una oferta más integrada de bienes y servicios públicos en cada región y responder a necesidades y demandas territoriales
3. Por necesidad de mejorar la equidad en la **DISTRIBUCIÓN** del producto en zonas extremas, de difícil acceso, deprimidas económicamente o de alta vulnerabilidad social.

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Productos / Subproductos / Prod. específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract. (1)	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto (2)	Medidas necesarias para incorporar la mejora (3)
Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	Dado que los procesos mencionados como parte del flujo de Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), cabe señalar que estos se encuentran dentro del alcance Certificado a través de ISO 9001_2008, por ende y como consecuencia de esto, existe el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos, a saber: priorización, validación de cartera de necesidades, cuando aplican al proyecto.	Aplicación de mejora continua a los procesos de acuerdo a la normativa ISO 9001-2008 y mantención de la certificación.
Atención de reclamos presentados por los usuarios en todo el país a través del Convenio de Cooperación suscrito entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor.	Subsecretaría de Telecomunicaciones y Servicio Nacional del Consumidor.	En virtud de un convenio celebrado entre la Subsecretaría y el Servicio Nacional del Consumidor orientado a entregar una mejor atención a los usuarios, se ha instalado en las 15 capitales regionales del país una oficina especializada en las reclamaciones de telecomunicaciones en las dependencias regionales del Sernac. Con ello, se ha logrado contar con personal capacitado y especializado 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. Ello ha permitido, recepcionar de mejor forma y más oportunamente las reclamaciones de los usuarios en contra de las empresas concesionarias. Del mismo modo, se han desarrollado campañas de difusión de los derechos y deberes de los usuarios los que ha posibilitado entregar mayor información y orientación a los usuarios.

Completar en el caso de que el servicio cuente con productos estratégicos que apliquen por la causal de diseño:

- (1) Usar los productos o subproductos estratégicos que aplican la Perspectiva Territorial según la Actividad 1.1 a nivel institucional;
- (2) Identificar el tipo de mejoras que adapte las características del producto a la demanda regional/local o a sus condiciones e idiosincrasia;
- (3) Identificar medidas que la autoridad debe tomar para incorporar efectivamente las mejoras o modificaciones al diseño, por ejemplo, modificar reglamentos, cambiar procedimientos, dar nuevas instrucciones o emitir resoluciones.

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial con los servicios en regiones			
Instancia de complementariedad (
Gobiernos Regionales (GORES): la complementariedad con los GORES consiste en levantar demandas de la región en temas de telecomunicaciones, con el fin proveer al nivel central los principales requerimientos de cada región del país, favoreciendo la toma de decisiones desde el nivel local.			
Productos/subproductos propios involucrados (2)	Otras instituciones participantes(3)	Logros a la fecha en gestión(4)	Medidas para mejor funcionamiento(5)
<p>Recopilación de requerimientos de telecomunicaciones de parte de los asesores regionales, con información entregada por Gores, Municipios, entidades públicas y privadas, entre otras, para confección de cartera de necesidades.</p> <p>Convenios de programación, cuando corresponda con los Gobiernos Regionales.</p>	<p>Intendentes Gores Cores Municipios Entidades públicas o privadas que puedan participar en el levantamiento de necesidades.</p>	<p>Priorización y validación de entidades en la medida que corresponda, según el proceso establecido. Seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de los convenios de programación. Asesores dan apoyo a los Seremitt en temas de telecomunicaciones.</p>	<p>De conformidad a la naturaleza de los proyectos que se formulen, la complementariedad con las otras instituciones se produce en la medida que se requiera, estableciéndose a través de convenios de colaboración.</p>
<p>Atención de reclamos presentados por los usuarios en todo el país a través del Convenio de Cooperación suscrito entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor.</p>	<p>Subsecretaría de Telecomunicaciones y Servicio Nacional del Consumidor.</p>	<p>En virtud de un convenio celebrado entre la Subsecretaría y el Servicio Nacional del Consumidor orientado a entregar una mejor atención a los usuarios, se ha instalado en las 15 capitales regionales del país una oficina especializada en las reclamaciones de telecomunicaciones en las dependencias regionales del Sernac. Con ello, se ha logrado contar con personal capacitado y especializado 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. Ello ha permitido, recepcionar de mejor forma y más oportunamente las reclamaciones de los usuarios en contra de las empresas concesionarias. Del mismo modo, se han desarrollado campañas de difusión de los derechos y deberes de los usuarios los que ha posibilitado entregar mayor información y orientación a los usuarios.</p>	<p>Desarrollar actividades de capacitación a los ejecutivos de las Direcciones Regionales del Sernac en aspectos relevantes de la legislación de telecomunicaciones.</p> <p>Disponer de mayor información estadística de los reclamos de primera instancia que Sernac recibe en materia de telecomunicaciones.</p>

Completar en el caso de que el servicio cuente con productos estratégicos que apliquen por la causal de complementariedad:

- (1) Identificar la instancia (comité, comisión, grupo de trabajo) para la complementariedad con los servicios de la región. Se considerará como instancia de complementariedad aquella en que se resuelva algunas de las siguientes materias: asignación de recursos, distribución de productos en el territorio, coordinación presupuestaria y/u operacional con otros servicios, provisión compartida de productos. No se considerará instancia de complementariedad aquella en que los servicios sólo informan de sus actividades en el territorio, sin acordar alguna de las medidas anteriores.
- (2) Señalar los productos o subproductos que se consideran para construir una mejor oferta, coordinada.
- (3) Señalar las instituciones participantes en la instancia de complementariedad.
- (4) Considerar aquellas iniciativas que se consideren **logros en materia de fortalecimiento de la instancia de complementariedad**, por ejemplo, constitución formal de la Mesa, Comité o Comisión con sus integrantes, programa de reuniones, agenda de temas a tratar, seguimiento del cumplimiento de acuerdos; también señalar **logros hacia la complementariedad de acciones** como un diagnóstico territorial construido en conjunto y compartido, una estrategia operativa compartida, planes de acción compatibilizados o formulados en común para intervenir en un territorio, sincronización de las programaciones para ejecutar actividades, aportes de recursos humanos, materiales o financieros, oferta integrada de productos.
- (5) Precisar las medidas necesarias de aplicar y que dependan del servicio para mejorar el funcionamiento de la instancia de complementariedad (ejemplo: contribución con recursos humanos, recursos financieros, soporte técnico, soporte logístico, soporte informático u otros aportes valorables y medibles, de manera que la autoridad pueda decidir si es factible incorporarlas al programa de trabajo anual).

Actividad I. 1.4 : Identificar acciones posibles para reducir brechas de inequidad territorial, respecto al producto estratégico		
Territorios con brecha (1)	Producto o subproducto con oferta insuficiente (2)	Medidas posibles (3)
Zonas aisladas o extremas. Zonas urbanas o rurales de bajos ingresos.	Subsidios a la demanda de Internet Banda Ancha. Telefonía móvil en zonas aisladas o extremas y rurales preferentemente Servicios intermedios Iluminación de plazas, escuelas, etc. Telecentros	Debido a la característica del Programa, esto es bajo la normativa actual entregar subsidio a la oferta, la medida requerida por definición corresponde al contar con los recursos financieros para otorgar tales subsidios, no obstante se pueden efectuar alianzas estratégicas, siempre existe el componente de recursos involucrados.
A la fecha, no se presentan territorios que presenten brechas relevantes en la provisión del servicio "Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura)"	No Aplica	No Aplica

Completar en el caso de que el servicio cuente con productos estratégicos que apliquen por la causal de acceso:

- (1) Identificar territorios que presenten brechas relevantes en la provisión de servicios.
- (2) Anotar los productos o subproductos que son demandados y tienen oferta insuficiente.
- (3) Identificar las medidas posibles dejando como última instancia aumentos presupuestarios.

Actividad I. 1.5: Identificar los factores de la institución que limitan la coordinación operativa/presupuestaria		
Factores que limitan la coordinación en la provisión del producto “Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones”		Medida requerida por la Jefatura Superior del servicio (3)
...operativa (1)	...presupuestaria (2)	
La operación con las regiones depende de factores, tales como cumplimiento de plazos, voluntad política, priorización dentro de las necesidades regionales entre otras.	Por Ley de presupuesto se requiere para este efecto, poder contar con los traspasos de recursos a través de decretos de modificación de partidas presupuestarias, proceso que tiende a sobrepasar los plazos requeridos para la ejecución de algunos procesos. Solo es posible generar los pagos asociados cuando todos los recursos se encuentren íntegramente en el subtítulo 33 correspondientes a subsidios.	Gestionar y dar seguimiento al proceso de manera de agilizar aquellas solicitudes que requieren de la intervención de la División para la consecución de los objetivos planteados.
La Subsecretaría de Telecomunicaciones no coordina con servicios regionales la provisión de bienes o servicios, inversiones o programas. Cabe señalar, que el Convenio de Cooperación suscrito entre Subtel y el Sernac consiste en el traspaso de fondos desde el nivel central destinados a la operación del Convenio en regiones	No aplicac	No aplica

Completar cuando el servicio requiera coordinar con servicios regionales la provisión de bienes o servicios, inversiones o programas.

- (1) Considerar primero los factores que afecten las operaciones en regiones (ejemplo: procedimientos que no han sido mejorados, soporte informático deficiente, etc.)
- (2) Focalizar factores que corresponden a normas o procedimientos presupuestarios no concordantes con las necesidades de mejorar coordinación operativa con otras instituciones actuando en regiones.
- (3) Identificar la(s) medida(s) que dependa del servicio para solucionar la situación-problema.

OBJETIVO 2. La institución analiza e identifica el grado de desconcentración utilizado en la provisión de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, identificando al menos, las facultades necesarias que no están delegadas o no son ejercidas.

No aplica para instituciones centralizadas

OBJETIVO 3: La institución elabora un diagnóstico de los sistemas de información para el registro por región, de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, considerando al menos, la oferta de productos por región, la localización de los clientes / usuarios / beneficiarios y los compromisos de gasto y/o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial.

Actividad I.3.1: Identificar la información que debe ser provista al gobierno regional por ser de interés regional.

Información sobre el producto:	Se provee al GORE (Si / No) (2)	Medidas para proveerla y plazo de cumplimiento (3)
1. Oferta Productos/subproductos en la región o territorios.	Si	<p>Producto: Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones: Se provee en la medida que se da cuenta de los hitos relevantes a los concursos particulares a la región. Se entrega información respecto a los hitos relevantes ocurridos con el concurso que afecte a las regiones particulares.</p> <p>Producto Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura: Se ha diseñado y puesto en operación un procedimiento para entregar información a los GORE. Lo anterior, se ha suscrito a través del Oficio N° 73 de 10 Diciembre 2008, en el cual se indica el tipo de información a proveer y el formato a utilizar y solicitándoles su aprobación y/o modificaciones respectivas. A la fecha, la información remitida obedece a estadísticas de ingreso de reclamos acumulados de segunda instancia (RCI) del año y por región. Actualmente se ha determinado mejorar la información incorporando información resultados de encuestas de satisfacción de usuarios aplicadas el segundo semestre 2009 y primer semestre 2010 a los GORE de las regiones II, V, VIII, XIV y X.</p>
2. Localización y características de clientes, usuarios o beneficiarios atendidos por producto en la región o territorios	No Aplica	<p>Producto Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones: No aplica – respecto al beneficiario final entendido como la población beneficiaria indirecta a través del subsidio a la oferta, cabe señalar que la caracterización entregada a los Gores por los proyectos formulados con su participación corresponde a las entidades beneficiadas y no a la población.</p> <p>Producto Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura: Informe estadístico de reclamos con insistencia por región Resultados de Encuestas de Satisfacción de Usuarios regiones II, V, VIII, XIV y X.</p>
3. Programa de gasto o inversión en la región (incluye compromisos del PROPIR 2010 Y DEL ARI 2011 registrados en la plataforma www.chileindica.cl)	No aplica	No aplica
4. Compromisos de gasto o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial registrados en la plataforma www.chileindica.cl	No aplica	No aplica

Interesa que la autoridad institucional asuma si los sistemas de información y soporte informático entregan los servicios que requiere la gestión regional/ territorial:

- (1) Señalar si la información de la primera columna se provee al Gobierno Regional. Se pide acordar con cada GORE los mecanismos de provisión, salvo en el caso del Programa de Gasto o Inversión en la Región y los compromisos de gasto o inversión formalizados en convenios, puntos 3 y 4, que deberán ser incorporados a la plataforma transaccional www.chileindica.cl
- (2) Medidas para solucionar en breve plazo las limitantes a la disponibilidad y entrega de información de interés regional. En el caso de los puntos 3 y 4 las medidas tienen que ver con el cumplimiento de los plazos señalados en la plataforma transaccional www.chileindica.cl

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

Se utiliza para presentar una visión resumida y de conjunto, el año 2010 no exige de presentar el diagnóstico completo.

Cuadro I. N°1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos <i>(Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico)</i>				
Producto/subproductos estratégicos Nota (1)	Avance existente aplicando la PT (2)	Mejora prevista que se proyecta lograr (3)	Medidas necesarias que acompañen las mejoras (4)	Objetivo recomendado al Plan GT (5)
Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.	Para los proyectos que ha correspondido, se ha logrado compilar requerimientos necesidades de conectividad de localidades de todas las regiones a través de los Asesores regionales de Subtel y de otros actores regionales (Gores, municipios, servicios públicos).	Lograr que los Gores, participen en la génesis de los proyectos, aportando a la cartera de necesidades y priorizando entidades para el diseño de los mismos. Esto en la medida que se requiera la participación en el concurso específico.	Mantener informados a los Gores de los proyectos a través de oficios informativos y de los asesores regionales. Cuando corresponda o sea establecido de esta forma mediante Convenios de Programación	Potenciar el diseño con perspectiva territorial de los proyectos subsidiados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
	Se ha logrado la firma de convenios de programación, para el proyecto de Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación, que se financia en partes iguales por los Gores y Subtel.	Seguir trabajando en colaboración con los Gobiernos Regionales, para financiar proyectos en conjunto que incidan en mejorar el acceso a las Telecomunicaciones de las zonas más desfavorecidas o carentes de estas, desarrollando convenios de programación cuando corresponda.	Mantener informados a los Gores de los proyectos a través de oficios informativos y de los asesores regionales. Cuando corresponda o sea establecido de esta forma mediante Convenios de Programación	Lograr la participación de los Gores y otras entidades de ser necesario, en la inclusión de localidades para la cartera de necesidades de telecomunicaciones, y la posterior priorización de entidades, si corresponde. Esto en la medida que se requiera la participación en el concurso específico.
	Reseñar el avance existente aplicando la perspectiva territorial asociados a la reducción de inequidad territorial en el acceso a productos.	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Cuadro I. N°1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos (Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico)

Producto/subproductos estratégicos Nota (1)	Avance existente aplicando la PT (2)	Mejora prevista que se proyecta lograr (3)	Medidas necesarias que acompañen las mejoras (4)	Objetivo recomendado al Plan GT (5)
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones	Asociados al diseño y/o características del producto	No Aplica	No Aplica	No Aplica
(fiscalización de servicios e infraestructura).	A la fecha existe un Convenio de Cooperación suscrito entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor cuyo objetivo general es potenciar el proceso de atención de reclamos presentados por los usuarios en todo el país	Desarrollar actividades de capacitación a los ejecutivos de las Direcciones Regionales del Sernac en aspectos relevantes de la legislación de telecomunicaciones. Disponer de mayor información estadística de los reclamos que Sernac recibe en materia de telecomunicaciones.	Asistencia y disponibilidad de ejecutivos regionales del Sernac contratados bajo el Convenio para participar en actividad de capacitación. Establecimiento de protocolo para envío a Subtel de reclamos de primera instancia recibidos por Sernac.	Capacitar a ejecutivos regionales en materia de atención de reclamos y en aspectos relevantes de la legislación de telecomunicaciones. Diseñar un protocolo para envío a Subtel de reclamos de primera instancia recibidos por Sernac en materia de telecomunicaciones.
	A la fecha se ha consolidado una estructura territorial denominada Macro Zonas Regionales con sede en las ciudades de Antofagasta, La Serena, Concepción y Puerto Montt cuya finalidad ha sido optimizar los procesos de fiscalización y resolución de reclamos que son de competencia de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.	Se desarrollará al interior de la División Fiscalización un Proyecto de levantamiento y rediseño de los procesos de negocio relevantes orientado a detectar puntos críticos y evaluar – estudiar alternativas de mejora en la operación de las Macro Zonas a objeto de brindarles mayor autonomía en su operación.	Aprobación de carta Gantt con las actividades del Proyecto	Fortalecer la operación de las Macro Zonas a objeto de brindarles mayor autonomía en su operación.

- (1) Usar el listado completo de productos y subproductos vigentes en el 2010 según A-1 aprobado por DIPRES
- (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 del Producto:	Objetivo recomendado al Plan GT con mejoras a los sistemas
1. Oferta Productos/subproductos en la región o territorios.	<p>Producto: Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones: Elaboración y envío de informes u oficios a los Gobiernos Regionales acerca de los hitos relevantes del proyecto. Se informará según los requerimientos específicos de la región, respecto a otros proyectos impulsados por el Fondo.</p> <p>Producto: Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura) Enviar los resultados de la segunda encuesta de satisfacción de usuarios 2009 y primera encuesta de satisfacción de usuarios 2010 a los GORE de las regiones II, V, VIII, XIV y X.</p>	<p>Producto: Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones: Proveer la información sobre los hitos relevantes del proyecto concursados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y que se encuentra protocolizado en un Convenio de Programación.</p> <p>Producto: Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura) Proveer información asociada a los resultados de la segunda encuesta de satisfacción de usuarios 2009 y primera encuesta de satisfacción de usuarios 2010 a los GORE de las regiones II, V, VIII, XIV y X.</p>
2. Localización y características de clientes, usuarios o beneficiarios atendidos por producto en la región o territorios	<p>Producto: Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura) Enviar estadísticas de ingreso de reclamos acumulados de segunda instancia (RCI) del año y por región.</p>	<p>Producto: Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones: No aplica – respecto al beneficiario final entendido como la población beneficiaria indirecta a través del subsidio a la oferta, cabe señalar que la caracterización entregada a los Gores por los proyectos formulados con su participación corresponde a las entidades beneficiadas y no a la población.</p> <p>Producto: Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura) Proveer información de estadísticas de ingreso de reclamos acumulados de segunda instancia (RCI) del año y por región.</p>
3. Programa de gasto o inversión en la región	No aplica	No aplica
4. Compromisos de gasto o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial	No aplica	No aplica

FORMATOS DE LA ETAPA 2 : FORMULACIÓN DEL PLAN GT Y PROGRAMA DE TRABAJO GT 2010

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(1)	RESULTADO PREVISTO AL TÉRMINO DEL PLAN (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIOS DE VERIFICACIÓN (6)	FUENTE Y REGISTRO DE LA INFORMACIÓN (7)
Fortalecer el Rol Subsidiario del Estado a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Disminuir la brecha de conectividad entre las zonas mas desprovistas	2013	Indicador: Porcentaje de disminución de brecha de conectividad Fórmula: Número de localidades y/o población beneficiadas con el Fondo/N° total de localidades y/o población con requerimientos definidas el año 2010	Disminuir la brecha de conectividad en un 50% entre las zonas mas desprovistas	Bases de llamado a concurso ¹	Página web de Subtel Sistema de información de proyecto del FDT
Fortalecer la perspectiva territorial en los procesos de resolución de reclamos, denuncias y fiscalización de servicios.	Fortalecer la operación de las Macro Zonas a objeto de brindarles mayor autonomía en su operación.	2013	Indicador: Porcentaje de atención de denuncias en regiones Fórmula: Número atención de denuncias regionales / N° total de denuncias ingresadas a Subtel	Atender el 90% denuncias ingresadas en regiones, en un tiempo promedio de 45 días hábiles	Base de datos Sistema de Gestión de Información SGF	Sistema de Gestión de Información SGF

(1) Objetivo general: definir el propósito alcanzable del Plan GT considerando los años determinados para su ejecución (de preferencia no más de tres)

(2) Resultado previsto: definir el/los logro/s que deben verificarse al término del plazo previsto para la ejecución 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: señalar la fecha en que el plan debe estar concluido.

(4) Indicador: definir el/los mecanismo/s de medición para evaluar el/los resultados del plan. Señalar para cada uno el nombre y la fórmula de cálculo, incluyendo el detalle de las variables o factores que mide, por ejemplo: numerador y denominador.

¹ La priorización de cartera dependerá de la decisión política que determine la autoridad en base al presupuesto del Fondo. Asimismo, el establecimiento de Convenios de Programación está determinado por una decisión política regional y presupuestaria. Por tanto, en ambas circunstancias indicadas dependerá de la realización de concurso del Fondo el año 2010, sujeto a la planificación de este PMG.

(5) Resultado Anual del Indicador: estimar el resultado del/los indicador/es al mes de diciembre del año en curso.

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

(7) Fuente y registro de la información: establecer la fuente de los datos de los indicadores y el instrumento que utilizará el servicio para sistematizar la información de estos indicadores (ejemplo: cuadro de mando, plan operativo, el mismo plan PMG-GT). La fuente y el registro son auditables.

II. 2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN PLURIANUAL DE GT

PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIO DE VERIFICACIÓN (6)	RESPONSABLE (7)
Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Lograr que el diseño de los proyectos del Fondo consideren perspectiva territorial, especialmente a través de los requerimientos de las entidades regionales	2013	Indicador: Porcentaje de diseños de concursos con perspectiva territorial Fórmula: Número de diseño de concurso del Fondo que consideren requerimientos regionales/ Total de de diseños de concursos del Fondo	Que al menos el 75% de los de diseños de concursos consideren perspectiva territorial	Diseño del concurso ²	División GFDT
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones a nivel regional	Fortalecer la operación de las Macro Zonas a objeto de brindarles mayor autonomía en su operación, a través de un estudio factibilidad de alternativas de mejora	2013	Indicador: Alternativas de mejora para fortalecer macro zonas Fórmula: Número de mejoras aplicadas/ Número mejoras detectadas	Aplicar al menos 1 de las medidas de mejora a las macrozonas	Documento que certifica mejora aplicada	División Fiscalización

(1) Identificar el Producto o subproducto estratégico al cual se asocian las mejoras de gestión de cada objetivo específico, considerando lo anotado en el Diagnóstico. 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) Enunciar el objetivo específico. 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) Indicador de resultado que permita medir el avance en el cumplimiento del objetivo. Señalar el nombre y la fórmula de cálculo

(5) Resultado Anual del Indicador: estimar el resultado del/los indicador/es al mes de diciembre del año en curso.

(6) Medio de verificación: medio por el cual se acreditará el cumplimiento del objetivo. Debe acreditarse anualmente.

(7) Responsable: dependencia responsable de lograr cada objetivo específico, ya sea en una sede regional o en el nivel central.

² La priorización de cartera dependerá de la decisión política que determine la autoridad en base al presupuesto del Fondo. Asimismo, el establecimiento de Convenios de Programación está determinado por una decisión política regional y presupuestaria. Por tanto, en ambas circunstancias indicadas dependerá de la realización de concurso del Fondo el año 2010, sujeto a la planificación de este PMG.

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

PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	VARIABLES EXTERNAS Y SITUACIONES QUE PUEDAN AFECTAR EL PLAN PLURIANUAL GT(2)
Subsidios del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	<p>La operación con las regiones depende de factores, tales como cumplimiento de plazos, voluntad política, priorización dentro de las necesidades regionales entre otras.</p> <p>Por Ley de presupuesto se requiere para este efecto, poder contar con los traspasos de recursos a través de decretos de modificación de partidas presupuestarias, proceso que tiende a sobrepasar los plazos requeridos para la ejecución de algunos procesos. Solo es posible generar los pagos asociados cuando todos los recursos se encuentren íntegramente en el ítem 33 correspondientes a subsidios.</p>
Resolución de los reclamos, resolución de las denuncias y fiscalización del sector de telecomunicaciones (fiscalización de servicios e infraestructura)”	Decisiones de la autoridad producto de contingencias que impliquen levantar nuevas prioridades

- (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)
<p>Mantener una comunicación expedita entre las autoridades de los servicios, a objeto de tener claridad y llegar a acuerdo entre lo ofrecido y lo requerido tanto por los GORES, como por los Servicios.</p> <p>Definición de metodología adecuada para el desarrollo del Proyecto</p> <p>Carta Gantt</p> <p>Jornada de Sensibilización a objeto de desarrollar un trabajo participativo</p> <p>Disponibilidad presupuestaria</p>

- (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 y las que neutralicen riesgos por variables externas.

NO APLICA II. 5 COMPROMISOS ANUALES INFORMADOS AL PROPIR 2010 Y ARI 2011

Completar en el caso de que el servicio tenga compromisos en ARI-PROPIR

A partir del año 2010, los compromisos anuales de actividades e inversiones del Programa Público de Inversión en la Región del año en curso, y los compromisos planificados en el Anteproyecto Regional de Inversiones para el ejercicio presupuestario del año siguiente, deben ser registrados en la plataforma transaccional www.chileindica.cl, al 30 de junio y 30 de diciembre.

FORMATOS DE LA ETAPA 3: IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO GT 2010

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 por región (VER NOTA).

OBJETIVO 7. La institución implementa el Programa de Trabajo para la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de los productos y de modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/ usuarios/beneficiarios por región

OBJETIVO 8. La institución mide los indicadores de desempeño del Plan.

Actividad III. 1. Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2010 (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 previsto del indicador (3)	Resultado anual efectivo del indicador (4)	Meta anual o actividades (5)	Unidad Responsable (6)	Medio de verificación (7)	Ponderación (%) (8)	Cumple/n o cumple (9)	Ponderación ganada (10)
Considerar en el diseño de los proyectos del Fondo perspectiva territorial, a través de los requerimientos de las entidades regionales, especialmente de los territorios rurales y urbanos de bajos ingresos	Indicador Cartera de necesidades de conectividad regional Forma de Cálculo N° de regiones que cuentan con cartera de necesidades/N° total de regiones.	Contar con el 100% de la cartera de necesidades de conectividad definidas		Meta: Contar con el 100% de la cartera de necesidades de conectividad definidas	División GFDT	Oficio enviado por asesor regional con la cartera de necesidades respectiva			
				Actividades: 1. Recopilación de requerimientos (enviadas por los Asesores regionales de Subtel) no considerados en los concursos de años anteriores y los requerimientos del año en curso de acuerdo a solicitudes efectuadas por diferentes vías, por ejemplo: requerimientos de instituciones públicas, autoridades, ciudadanía en general.			10		
				2. Ordenamiento de los requerimientos según el servicio de telecomunicaciones solicitado por la localidad.			10		
				3. Solicitud a las entidades regionales de la información omitida o faltante en el requerimiento (servicios eléctricos, coordenadas geográficas, etc)			10		

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (1)	Indicador (2)	Resultado anual previsto del indicador (3)	Resultado anual efectivo del indicador (4)	Meta anual o actividades (5)	Unidad Responsable (6)	Medio de verificación (7)	Ponderación (%) (8)	Cumple/n o cumple (9)	Ponderación ganada (10)
Supervisar la entrada de operación del Proyecto Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación	Indicador Porcentaje de actividades realizadas según metodología del proyecto de infraestructura para la Competitividad I Formula de Cálculo: (N° de actividades post publicación realizadas/N° total de actividades (post decreto) realizadas según metodología para el proyectos Proyecto de infraestructura para la Competitividad I) *100.	Cumplir durante el año 2010, con el 70% de las actividades del Proyecto		Meta: Cumplir durante el año 2010, con el 70% de las actividades del Proyecto	División GFDT				
				Actividades: 1. Aprobación de Metodología de Seguimiento y evaluación mensual del instrumento			10		
				2. Elaboración Tercer informe de avance con entregas parciales (decretos de concesiones tramitados) y estado de avance de las obras del Proyecto de Infraestructura para la Competitividad I.			10		
				3. Elaboración informe final y estado de entrega de obras del Proyecto de infraestructura para la Competitividad I.			10		
Levantamiento y rediseño de los procesos de negocio relevantes orientado a detectar puntos críticos y evaluar – estudiar alternativas de mejora en la operación de las Macro Zonas a objeto de brindarles mayor autonomía en su operación	Indicador: Ejecución Proyecto de Levantamiento y rediseño de procesos Forma de Cálculo N° de etapas ejecutadas del proyecto/N° total de etapas del proyecto	Levantamiento o y documentación de procesos. Definición de propuestas de rediseño	100% Levantamiento o y documentación de procesos.	Meta: Ejecutar el 100% del proyecto de levantamiento y rediseño de procesos de la División Fiscalización	División Fiscalización	Mapa de procesos diagramados y documentados Documento con definición de propuestas de rediseño			
				Actividades: 1. Determinación de flujos			10		
				2. Análisis de procesos			10		
				3. Revisión de planilla de procesos			10		
				4. Mapa de procesos			10		

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (CUMPLE /NO CUMPLE) (11)	
---	--

Nota al objetivo 6: Si bien el objetivo 6 corresponde a etapa 2, a fin de no repetir el mismo contenido del formato en la etapa 2 y 3, se incluyó todo el contenido en el formato de esta última

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 previsto para el indicador
- (4) Registrar el resultado anual efectivo del indicador al término del ejercicio anual.
- (5) Indicar la meta anual o las actividades correspondientes para cumplir con el objetivo. En el caso de las actividades, se debe recordar que se exigen al menos dos actividades para cumplir con un objetivo.
- (6) Unidad Responsable: identificar la unidad responsable
- (7) Medio de verificación: identificar el medio de verificación de la meta y/o de cada actividad.
- (8) Ponderación: asignar porcentaje a cada meta y/o actividades de manera uniforme (todas por igual), el total de actividades debe sumar 100%.
- (9) Colocar "si" cuando se 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 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) Anotar el resultado final que obtiene el servicio en el ejercicio 2010. 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 en alguna región el resultado es inferior a 90%.

III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2010 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio (1))

Identificación de la instancia (2)	Principal problema a resolver el año 2010 (3)	Territorio(s) en el/ los que opera (4)	Instituciones participantes (5)	Productos o subproductos (6)
Gobiernos Regionales	Lograr la plena trabajando en colaboración con los Gobiernos Regionales, para financiar proyectos en conjunto que incidan en mejorar el acceso a las Telecomunicaciones de las zonas más desfavorecidas o carentes de estas.	Nacional	Intendentes Gores Cores Municipios Entidades públicas o privadas que puedan participar en el levantamiento de necesidades	Cartera de necesidades de conectividad validada Priorización y convenio si corresponde ³
Convenio de Cooperación Subtel – Sernac	Capacitación a ejecutivos regionales en materia de legislación de telecomunicaciones. Disponer de mayor información estadística de los reclamos de primera instancia que Sernac recibe en materia de telecomunicaciones.	Nacional	Subtel – Sernac	Mejoramiento del proceso de resolución de reclamos

³ La priorización de cartera dependerá de la decisión política que determine la autoridad en base al presupuesto del Fondo. Asimismo, el establecimiento de Convenios de Programación está determinado por una decisión política regional y presupuestaria. Por tanto, en ambas circunstancias indicadas dependerá de la realización de concurso del Fondo el año 2010, sujeto a la planificación de este PMG.

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual previsto del indicador (9)	Resultado anual efectivo del indicador (10)	Meta anual o actividades (11)	Unidad Responsable (12)	Medio de verificación (13)	Ponderación (%) (14)	Cumple/n o cumple (15)	Ponderación ganada (16)
Proveer la información sobre los hitos relevantes de los proyectos concursados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Indicador: Mantener informada a las regiones en situación de adjudicación y/o entregando servicios a la comunidad. Formula de Cálculo: N° de regiones que cuenten con Oficinos informativos/N° total de regiones que estén en situación de adjudicación y/o entregando servicios a la comunidad	Lograr que el 70% de los Gores participen con requerimientos		Meta: Lograr que el 70% de los Gores participen con requerimientos	División GFDT	Información recabada desde la División y los Asesores Regionales Oficinos y/o Informes Respaldados en el Sistema de Gestión Documental. Registro de envío de correos electrónicos informativos a cada autoridad regional			
				Actividades: 1. Solicitud de requerimientos de los Asesores Regionales Subtel a las entidades regionales			12,5%		
				2. Reuniones de apoyo e informativas de Asesores Regionales Subtel a las entidades regionales, según requerimiento			12,5%		
				3. Recopilación y Envío de los requerimientos a Subtel Central			12,5%		
Potenciar el proceso de atención de reclamos presentados por los usuarios en todo el país a través del Convenio de Cooperación suscrito entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor	Indicador: Ejecución de actividad de capacitación a ejecutivos regionales Formula de Cálculo: N° de ejecutivos regionales/ N° total de ejecutivos regionales	Capacitar en materia de legislación de telecomunicaciones al 90% de los ejecutivos Regionales		Meta: Capacitar en materia de legislación de telecomunicaciones al 90% de los ejecutivos Regionales	División Fiscalización	Actividad de Capacitación Ejecutada			
				Actividades: 1. Programación y diseño de actividad de capacitación a ejecutivos regionales			12,5%		
				2. Ejecución de la actividad de capacitación			12,5%		

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual previsto del indicador (9)	Resultado anual efectivo del indicador (10)	Meta anual o actividades (11)	Unidad Responsable (12)	Medio de verificación (13)	Ponderación (%) (14)	Cumple/n o cumple (15)	Ponderación ganada (16)
	Indicador: Definición de Protocolo para traspaso de información Formula de Cálculo: Elaboración del documento Protocolo para traspaso de información al 30 de Septiembre /Elaboración del documento Protocolo para traspaso de información	Contar con la definición del Protocolo de traspaso de información definido al 30 de Septiembre.	Operación de protocolo	Meta: Contar con la definición del Protocolo de traspaso de información definido al 30 de Septiembre.	División Fiscalización	Protocolo de traspaso de información			
Actividades: 1. Diseño de protocolo para reporte de información				12,5%					
2. Ajuste y aprobación de de protocolo para reporte de información				12,5%					
3. Puesta en marcha de protocolo				12,5%					

Desempeño Final Programa de Complementariedad Territorial 2010 (%) (17)	
--	--

Notas Actividad III. 2

- (1) Programa para los productos que aplican perspectiva territorial por la causal de complementariedad.
- (2) Señalar la instancia de complementariedad en la cual se está comprometiendo el programa.
- (3) Identificar el problema territorial que el año 2010 constituirá la principal preocupación a resolver por el conjunto de las instituciones que participan en la instancia.
- (4) Identificar el territorio o territorios de la región que se han delimitado como área de acción de la instancia
- (5) Identificar las instituciones participantes de la instancia de complementariedad territorial
- (6) Productos comprometidos en la instancia
- (7) Objetivo específicos del programa de trabajo a comprometer.
- (8) Ídem nota 2, actividad III.1.
- (9) Ídem nota 3, actividad III.1.
- (10) Ídem nota 4, actividad III.1
- (11) Ídem nota 5, actividad III.1
- (12) Ídem nota 6, actividad III.1
- (13) Ídem nota 7, actividad III.1
- (14) Ídem nota 8, actividad III.1
- (15) Ídem nota 9, actividad III.1
- (16) Ídem nota 10, actividad III.1
- (17) 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 de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/n o cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Proveer la información sobre los hitos relevantes de los proyectos concursados por el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	Indicador: Mantener informada 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	Difundir a regiones (Gores) el 100% de los informes sobre los proyectos del FDT.		Meta: Difundir a regiones (Gores) el 100% de los informes sobre los proyectos del FDT.	División GFDT	Información recabada desde la División y los Asesores Regionales Oficios y/o Informes Respaldados en el Sistema de Gestión Documental. Registro de envío de correos electrónicos informativos a cada autoridad regional			
				Actividades: 1. Recopilación de información de los proyectos regionales del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.			14,3%		
				2. Elaboración de Oficios y/o Informes con la información de hitos relevantes.			14,3%		
				3. Envío de Oficios y/o Informes a las Autoridades Regionales respectivas.			14,3%		

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/n o cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Proveer información de estadísticas de ingreso de reclamos acumulados de segunda instancia (RCI) del año 2010 y por región	Indicador: Porcentaje de reportes estadísticos de RCI enviados a los GORE Formula de Cálculo: Número de reportes estadísticos de RCI enviados a los GORE /3	Envío de 3 reportes año 2010 y 1 reporte año 2011 Reporte estadístico I con RCI enero – marzo 2010 enviado en abril 2010 Reporte estadístico II con RCI abril – junio 2010 enviado en julio 2010 Reporte estadístico III con RCI julio – septiembre 2010 enviado en octubre 2010 Reporte estadístico IV con RCI octubre – diciembre 2010 enviado en enero 2011		Meta: 75% de reportes enviados que consideran los RCI por región desde enero a septiembre 2010	División Fiscalización				
				Actividades: 1. Análisis y recopilación de informes reportes de reclamos de segunda instancia (insistencias RCI) ingresados por región. 2. Elaboración y envío de informe estadístico a los Gores.			14,3%		
							14,3%		
Enviar los resultados de la segunda encuesta de satisfacción de usuarios 2009 y primera encuesta de satisfacción de usuarios 2010 a los GORE de las regiones II, V, VIII, XIV y X.	Indicador: Porcentaje de resultados de encuestas enviados a los GORE de las regiones II, V, VIII, XIV y X. Formula de Cálculo: Número de resultados de encuestas enviados a los GORE de las regiones II, V, VIII, XIV y X./2	Envío de 2 reportes es con resultados de encuestas para los GORE de las regiones II, V, VIII, XIV y X.		Meta: Enviar 2 reportes es con resultados de encuestas para los GORE de las regiones II, V, VIII, XIV y X.	División Fiscalización	Oficio con reporte enviado a los GORE			
				Actividades: 1. Envío resultados regionales segunda encuesta de satisfacción de usuarios 2009a los GORE de las regiones II, V, VIII, XIV y X. 2. Envío resultados regionales primera encuesta de satisfacción de usuarios 2010a los GORE de las regiones II, V, VIII, XIV y X.			14,3%		
							14,3%		

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE / NO CUMPLE) (12)	
---	--

Notas Actividad III. 3:

- (1) Se considera de "interés regional" la información señalada en la actividad I.3.1.
- (2) Incorporar las actividades orientadas a informar al GORE sobre la oferta de información institucional desagregada territorialmente que el servicio está en condiciones de proveer, siendo obligatoria la establecida en el sistema transaccional [www.chileindica](http://www.chileindica.cl). También otros objetivos institucionales relacionados con la provisión de información desagregada territorialmente sobre sus productos y/ clientes usuarios o beneficiarios.
- (3) Indicador que exprese el resultado o cumplimiento del objetivo
- (4) Ídem nota 3, actividad III.1
- (5) Ídem nota 4, actividad III.1.
- (6) Ídem nota 5, actividad III.1
- (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) Ídem nota 11, actividad III.1

Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2010 (1)

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
Diseño, Acceso y Distribución				
Complementariedad				
Información				

Notas actividad III.4.

(1) Formato para el seguimiento periódico de la ejecución del programa de trabajo, al menos semestral.

(2) 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.

(3) 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.

(4) Recomendaciones y compromisos a fin de superar dificultades, si existen.

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