



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

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

**GUÍA PARA PRESENTACIÓN  
DE INFORMES POR ETAPA 4  
SISTEMA DE GESTIÓN TERRITORIAL  
SEGUN REQUISITOS DEL AÑO 2009**

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

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

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

**FORMATO DE LA ETAPA 4: SERVICIOS NACIONALES<sup>1</sup>**  
**EVALUACIÓN DEL PLAN PLURIANUAL Y DE LOS PROGRAMAS DE TRABAJO 2009**

<b>INSTITUCIÓN: SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES</b>	<b>REGIÓN: TODAS LAS REGIONES</b>
---	-----------------------------------

**OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO**

<b>Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009<sup>2</sup></b>				
<b>Objetivo general y específicos<sup>3</sup></b>	<b>Resultado de la medición anual del indicador<sup>4</sup></b>	<b>Descripción del desarrollo alcanzado<sup>5</sup></b>	<b>Desafíos 2010<sup>6</sup></b>	<b>Recomendaciones al Plan plurianual 2010<sup>7</sup></b>
<p><b>Objetivo General:</b> Fortalecer la gestión territorial integrada de la Subsecretaría de Telecomunicaciones mediante el financiamiento de proyectos de telecomunicaciones en zonas de baja penetración, como asimismo los procesos de resolución de reclamos, y fiscalización del sector de telecomunicaciones.</p>	<p><b>Indicador:</b> Porcentaje de etapas ejecutadas de los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones en los plazos definidos en la carta gantt.</p> <p><b>Medición del indicador:</b> Cumple En virtud de la evaluación económica y social del Proyecto Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación II, esta Subsecretaría ha decidido postergar dicho proyecto hasta la evolución del Proyecto Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación I, por lo cual la carta gantt asociada fue modificada por la Autoridad del Servicio quedando conformada por dos únicas etapas (cartera de proyectos y diseño y evaluación de proyectos) las cuales a la fecha están realizadas. Alcanzando con ello un cumplimiento del 100%.</p> <p><b>Indicador:</b> Porcentaje de reclamos de regiones ingresados a través del convenio Sernac y resueltos por Subtel.</p> <p><b>Medición del indicador:</b> Cumple A la fecha se ha recepcionado el 100% (1.199/1.199) de los reclamos transferidos vía web service.</p>	<p>La gestión territorial mediante el financiamiento de proyectos de telecomunicaciones y en los procesos de resolución de reclamos, y fiscalización del sector de telecomunicaciones, ha sido fortalecido al establecer canales de diálogo y creando instancias de participación entre SUBTEL y los organismos regionales, que han permitido el mejoramiento de la detección de necesidades y en la provisión de los productos a nivel regional.</p>	<p>Continuar con el fortalecimiento de la gestión territorial integrada creando nuevas instancias de comunicación acerca de los proyectos de telecomunicaciones en zonas de baja penetración, como asimismo fortalecer los procesos de resolución de reclamos, y fiscalización del sector de telecomunicaciones.</p>	<p>Mejorar la diferenciación del enfoque territorial, de acuerdo a las distintas características de los servicios, para incorporarlos en los proyectos del FDT.</p> <p>Analizar y recomendar mediadas para mejorar los procesos de fiscalización en regiones</p>

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009 <sup>2</sup>				
Objetivo general y específicos <sup>3</sup>	Resultado de la medición anual del indicador <sup>4</sup>	Descripción del desarrollo alcanzado <sup>5</sup>	Desafíos 2010 <sup>6</sup>	Recomendaciones al Plan plurianual 2010 <sup>7</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> Cumple. El plan de difusión se encuentra diseñado y establecido, se ha informado respecto a la situación de atraso del proyecto "Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación" a través de medios de comunicación y de oficios a las intendencias, se está a la espera que la adjudicataria del proyecto publique los decretos de concesión de servicios en el Diario Oficial para la puesta en marcha del proyecto. Las etapas de diseño y planificación del plan de difusión fueron realizadas por esta Subsecretaría, y las actividades asociadas a la ejecución comenzarán una vez que el proyecto este entregando servicios a la comunidad.</p>	<p>El diseño y planificación del plan de difusión fueron realizadas por esta Subsecretaría, las actividades asociadas a la ejecución del proyecto comenzarán una vez que esté entregando servicios a la comunidad.</p> <p>A la fecha, se ha informado a las regiones del retraso que ha sufrido el proyecto a través de la prensa y de oficios informativos.</p> <p>(Se anexa oficio OF.Circular 43 FDT N° 181 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> <p><a href="http://www.litoralpress.cl/design3/lpi/pdf3/litoralpresspdf.aspx?id=15136758,15136763,15136764&amp;idT=50051&amp;org=Subtel">http://www.litoralpress.cl/design3/lpi/pdf3/litoralpresspdf.aspx?id=15136758,15136763,15136764&amp;idT=50051&amp;org=Subtel</a></p> <p>Se estima pertinente continuar diseñando instrumentos de difusión, otorgar información de manera uniforme y oficial a todas las regiones que lo requieran.</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.	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".

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009 <sup>2</sup>				
Objetivo general y específicos <sup>3</sup>	Resultado de la medición anual del indicador <sup>4</sup>	Descripción del desarrollo alcanzado <sup>5</sup>	Desafíos 2010 <sup>6</sup>	Recomendaciones al Plan plurianual 2010 <sup>7</sup>
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 regional.</p> <p><b>Medición del indicador:</b> Cumple. A la fecha se cuenta con el listado de las de las 15 regiones, compuesto por direcciones de contacto de autoridades, entidades y organizaciones relevantes en el quehacer regional.</p> $\frac{15}{15} = 1 * 100 = 100\%$	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.	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.	Se recomienda mantener este listado actualizado para continuar con la comunicación fluida entre GFDT y las entidades regionales respectivas.

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009 <sup>2</sup>				
Objetivo general y específicos <sup>3</sup>	Resultado de la medición anual del indicador <sup>4</sup>	Descripción del desarrollo alcanzado <sup>5</sup>	Desafíos 2010 <sup>6</sup>	Recomendaciones al Plan plurianual 2010 <sup>7</sup>
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> Cumple (parcialmente) Se ha difundido en todas las regiones comunicados de prensa sobre el retraso de los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, debido a que esta Subsecretaría está a la espera que el adjudicatario realice la publicación de los decretos de concesión de servicios en el Diario Oficial, para que los proyectos inicien su ejecución, situación que está fuera del ámbito de control de Subtel. Cabe señalar, que con fecha 29 de diciembre la adjudicataria inicial INVERCA desistió de la adjudicación y renunció a la concesión, y de acuerdo a las bases del concurso el Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones procedió a readjudicar al segundo proponente ENTEL, el cual durante el 2010 iniciará la implementación del proyecto.</p>	<p>A la fecha, se ha informado a las regiones del retraso y nuevo escenario del proyecto a través de Prensa y de Oficios Informativos.</p> <p>(Se anexa oficio OF.Circular 43 FDT N° 181 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> <p><a href="http://www.litoralpress.cl/design3/lpi/pdf3/litoralpresspdf.aspx?id=15136758,15136763,15136764&amp;idT=50051&amp;org=Subtel">http://www.litoralpress.cl/design3/lpi/pdf3/litoralpresspdf.aspx?id=15136758,15136763,15136764&amp;idT=50051&amp;org=Subtel</a></p>	<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>Se considera relevante mantener la difusión de los proyectos, para perfeccionar continuamente los métodos de difusión.</p>

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009 <sup>2</sup>				
Objetivo general y específicos <sup>3</sup>	Resultado de la medición anual del indicador <sup>4</sup>	Descripción del desarrollo alcanzado <sup>5</sup>	Desafíos 2010 <sup>6</sup>	Recomendaciones al Plan plurianual 2010 <sup>7</sup>
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> Cumple. En virtud de la evaluación económica y social del Proyecto Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación II, esta Subsecretaría ha decidido postergar dicho proyecto hasta la evolución del Proyecto Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación I, por lo cual la carta gantt asociada fue modificada por la Autoridad del Servicio quedando conformada por dos únicas etapas (cartera de proyectos y diseño y evaluación de proyectos) las cuales a la fecha están realizadas. Alcanzando con ello un cumplimiento del 100%.</p>	Por instrucciones de la autoridad y en virtud de la evaluación económica y social se decide postergar el Proyecto Infraestructura digital para la Competitividad e Innovación II, siendo las únicas etapas a desarrollar 2, y ambas cumplidas en fecha.		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.
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. A la fecha se ha recepcionado el 100% (1.199/1.199) de los reclamos transferidos vía web service.</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: 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	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. Lo anterior implica mantener el Convenio suscrito entre Subtel y Sernac, respecto del medio de transferencia de los reclamos entre los servicios, implementando la transferencia electrónica.	Se recomienda mantener el compromiso para el año de 2010.

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009 <sup>2</sup>				
Objetivo general y específicos <sup>3</sup>	Resultado de la medición anual del indicador <sup>4</sup>	Descripción del desarrollo alcanzado <sup>5</sup>	Desafíos 2010 <sup>6</sup>	Recomendaciones al Plan plurianual 2010 <sup>7</sup>
		<p>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>		

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009</b>			
<b>Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>8</sup></b>	<b>Principal logro del programa de trabajo<sup>9</sup></b>	<b>Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>10</sup></b>	<b>Recomendaciones 2010<sup>11</sup></b>
<p>A la fecha el programa presenta un 60% de cumplimiento.</p>	<p>A la fecha se han cumplido los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Diseño y construcción de instrumentos informativos para la difusión de los distintos proyectos que el FDT está impulsando en las regiones.</li> <li>– 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”.</li> <li>– Incrementar la utilización del medio electrónico como medio de recepción de parte de Subtel de los reclamos enviados por Sernac.</li> </ul> <p>Lo cual ha permitido los siguientes logros:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer una comunicación entre GFDT y las entidades regionales.</li> <li>2. Otorgar información de manera uniforme y oficial a todas las regiones.</li> <li>3. Fortalecer la comunicación entre las autoridades, entidades y organizaciones regionales con la División Gerencia FDT a nivel central</li> <li>4. Potenciar a los actores regionales en el ámbito de los proyectos de telecomunicaciones.</li> <li>5. Entregar una mayor cobertura de atención a los usuarios a nivel nacional.</li> <li>6. Recepción de reclamos por medios electrónicos ha permitido mantener y conocer en línea el estado de los reclamos.</li> <li>7. Facilitar el acceso a la información estadística.</li> <li>8. Reducción de tiempos de tramitación de los reclamos ingresados en Sernac y derivados a Subtel,</li> </ol>	<p>Respecto a la actividad “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”, esta Subsecretaría ha difundido en todas las regiones comunicados de prensa sobre el retraso y el estado de los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, informando que se está a la espera que el adjudicatario realice la publicación de los decretos de concesión de servicios en el Diario Oficial, para que los proyectos inicien su ejecución, situación que está fuera del ámbito de control de Subtel.</p> <p>Cabe señalar, que con fecha 29 de diciembre la adjudicataria inicial INVERCA desistió de la adjudicación y renunció a la concesión, y de acuerdo a las bases del concurso el Consejo de Desarrollo de las Telecomunicaciones procedió a readjudicar al segundo proponente ENTEL, el cual durante el 2010 iniciará la implementación del proyecto.</p>	<p>Respecto a los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Continuar diseñando instrumentos de difusión, otorgar información de manera uniforme y oficial a todas las regiones sobre los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.</li> <li>– Mantener la difusión de los proyectos, para perfeccionar continuamente los métodos de difusión.</li> </ul> <p>Sobre el Convenio de Cooperación Subtel/Sernac se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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.</li> <li>– Mantener reuniones de coordinación con la contraparte de Sernac encargada del convenio, en lo que se refiere a la transferencia electrónica de los reclamos.</li> </ul>

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>8</sup>	Principal logro del programa de trabajo <sup>9</sup>	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>10</sup>	Recomendaciones 2010 <sup>11</sup>
	<p>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>9. 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>		

<b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>			
<b>Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>12</sup></b>	<b>Principal logro del programa de trabajo<sup>13</sup></b>	<b>Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>14</sup></b>	<b>Recomendaciones 2010<sup>15</sup></b>
<p>A la fecha el programa presenta un 90% de cumplimiento, cuyos objetivos son:</p> <p>1. Trabajar con las instituciones públicas y privadas de los territorios rurales y urbanos de bajos ingresos en los que se implementarán los proyectos subsidiados por el FDT, integren iniciativas ligadas a la transmisión de datos en su gestión.</p>	<p>A la fecha se ha logrado trabajar con los Gobiernos Regionales, informándolos sobre el estado de los proyectos a las regiones, el retraso que ha sufrido el proyecto a través de la Prensa y de Oficios Informativos.</p> <p>Se ha mejorado 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.</p> <p>Específicamente se puede informar, que 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. 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.</p>	<p>Una de las dificultades para conseguir el objetivo planteado, fue conseguir la priorización de proyectos en algunas regiones y el retraso y suspensión del Proyecto de Infraestructura Digital para la Competitividad y la Innovación.</p>	<p>Continuidad de los canales de información para una adecuada planificación y mejoramiento de la perspectiva territorial.</p> <p>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.</p> <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>

<b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>			
<b>Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>12</sup></b>	<b>Principal logro del programa de trabajo<sup>13</sup></b>	<b>Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>14</sup></b>	<b>Recomendaciones 2010<sup>15</sup></b>
2. Potenciar el Convenio suscrito entre Subtel y Sernac, respecto del medio de transferencia de los reclamos entre los servicios, implementando la transferencia electrónica.	<p>Operación del sistema de interoperabilidad, permitiendo el envío de reclamos por medio electrónico, vía Servicio Web.</p> <p>Fortalecer las coordinaciones con el área técnica de Sernac para solucionar problemas de comunicación detectados en la transferencia electrónica de los reclamos desde Sernac hacia Subtel.</p> <p>Recepción de reclamos por medios electrónicos ha permitido mantener y conocer en línea el estado de los reclamos.</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>	No se han presentado dificultades.	Potenciar las 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.

**Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009**

Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>16</sup>	Principal logro del programa de trabajo <sup>17</sup>	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>18</sup>	Recomendaciones 2010 <sup>19</sup>
<p>A la fecha el programa presenta un 100% de cumplimiento, cuyos objetivos son:</p> <p>1. Proveer la información a las regiones sobre los proyectos implementados del Fondo de Desarrollo de las telecomunicaciones.</p> <p>2. Entregar estadísticas de ingreso de reclamos acumulados de segunda instancia (RCI) del año y por región. Esta información se remitirá en los meses de abril, julio, octubre 2009 y enero 2010.</p>	<p>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>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>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.</p> <p>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 5 encuestas de un total de 15.</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>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>Algunos GORES no han dado respuesta a las encuestas enviadas, ni tampoco acuso recibo de la información que se les remite, lo cual es necesario para potenciar la retroalimentación de información y 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>

**INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL**  
(Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV. 1.4.)

**Servicio: SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES**

**Región: TODAS LAS REGIONES**

**1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información**

- Existe acuerdo y procedimiento formalizado

**Definición del procedimiento para proveer de información al Gore:**

Se realizó el procedimiento de informar a los Gores por medio de Oficio N° 73 de 10 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.

**2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento):**

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
<p>La información regional que esta Subsecretaría ofreció a los Gobiernos Regionales, por medio del Oficio N° 73, es la sgte:</p> <p>1. Resolución de Reclamos por Servicios de Telecomunicaciones.</p> <p>2. Subsidios para proyectos de conectividad del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.</p>	<p>El contenido específico a proveer a los Gobiernos Regionales se indicó en el Oficio N° 73, la cual es la sgte:</p> <p>1. Resolución de Reclamos por Servicios de Telecomunicaciones. En el año 2009, se remitirán estadísticas trimestrales de ingreso de reclamos acumulados de segunda instancia (RCI) del año y por región. Esta información se remitirá en los meses de abril, julio, octubre y enero del año 2010, en el formato adjunto.</p> <p>A su vez, como prueba piloto, en el mes de enero 2009, se remitirá la estadística de los RCI, por región, correspondiente al año 2008 en el formato ya mencionado.</p>	<p>El formato de envío se indicó en el Oficio N° 73, la cual es la sgte:</p> <p>Mediante correo electrónico a la dirección que definan y dirigida al funcionario que se designe, sin perjuicio que la misma información, anexos y otros complementos puedan ser publicados en el sitio Web de Subtel y/o enviado por papel si así se solicitaré. .</p>	<p>La periodicidad de la información a proveer se indicó en el Oficio N° 73, la cual se definió para los meses de abril, julio, octubre y enero del año 2010.</p>	<p>División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones</p> <p>División Fiscalización</p>

	<p>2. Subsidios para proyectos de conectividad del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.</p> <p>Informes respecto al estado de cada uno de los Proyectos concursados en el marco del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, en los términos y condiciones pactadas en los Convenios de Programación. Estos informes incluyen entre otros: Cartera de proyectos por regiones seleccionados para concurso del FDT, Proyectos por regiones con subsidios adjudicados en el concurso del FDT; e Informe con el estado de los proyectos en ejecución por regiones. Adicional a lo anterior se enviará anualmente la Memoria del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. No obstante lo anterior, y previo acuerdo entre la Gerencia del FDT y el Gobierno Regional, se podrá emitir otros tipos de informes específicos.</p>			
--	---	--	--	--

**3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada**

Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada, sin observaciones por parte del Gore.

Los informes sobre estadísticas trimestrales de ingreso de reclamos acumulados de segunda instancia (RCI) del año y por región y del estado de cada uno de los Proyectos concursados en el marco del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, se enviaron a los Gores en las sgtes. fechas:

- Primer Informe: 28 de Abril
- Segundo Informe: 10 de Agosto
- Tercer Informe: 27 de Octubre
- Cuarto Informe: se enviará en Enero 2010.

## OBJETIVO 2: EL SERVICIO ELABORA UN INFORME EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

### ACTIVIDAD IV. 2.1. INFORME EJECUTIVO NACIONAL:

#### PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009:

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.

#### 1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos<sup>20</sup>:

- La continuidad del convenio entre la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Servicio Nacional del Consumidor destinado, ha permitido:
  - a) Entregar una mayor cobertura de atención a los usuarios a nivel nacional.
  - b) Recepción de reclamos por medios electrónicos ha permitido mantener y conocer en línea el estado de los reclamos.
  - c) Facilitar el acceso a la información estadística.
  - d) 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.
  - e) 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 continuidad de 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 ha mejorado la gestión de las demandas regionales del país.

#### 1.2. En el Programa de complementariedad territorial<sup>21</sup> :

- 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 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.

#### 1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional<sup>22</sup>

- El sistema de información entre esta Subsecretaría y los Gobiernos Regionales generó 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.

## **1. BALANCE DE LOGROS DE LOS EJERCICIOS 2006-2009:**

### **2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos<sup>23</sup>:**

- Se realizó un trabajo permanente con otras instituciones de gobierno, en materias de complementariedad e interoperabilidad, destinadas a disminuir la brecha digital, a través de proyectos de telecomunicaciones factibles de ser subsidiados.
- Se levantaron los requerimientos por necesidad de servicios de telecomunicaciones en todas las regiones, construyendo una cartera proyectos que integró, las necesidades planteadas por distintos organismos regionales.
- Se continuó la operación del convenio Subtel-SERNAC destinado a aumentar la atención y defensa de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en todas las regiones del país.

### **2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información<sup>24</sup>:**

- La Subsecretaría de Telecomunicaciones, formuló una oferta 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.
- Se han realizado procesos de difusión para la atención de reclamos a través de la red con el SERNAC y se ha mejorado la plataforma tecnológica destinada a la optimización de los tiempos de resolución de reclamos.
- Se completó el proceso interoperabilidad con SERNAC, el cual se encuentra operando normalmente, con una tasa del 100% de reclamos enviados electrónicamente a SUBTEL, respecto de los recibidos en oficinas de SERNAC.
- Culmino el proceso de instalación de dos nuevas Macro Zonas de fiscalización, ubicadas en la Serena y Concepción, que en conjunto con las Macro Zonas instaladas en el año 2007, en las ciudades de Antofagasta y Puerto Montt, destinadas a optimizar los procesos de atención de denuncias, recepciones de obras y procesos de fiscalización.

### **2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial<sup>25</sup>:**

- Se ha fortalecido las capacidades de los Asesores Regionales de Subtel a modo de generar sinergia que permita desarrollar acciones tendientes a detectar y gestionar necesidades en los distintos ámbitos productivos presentes en los territorios regionales.
- Se ha fortalecido las capacidades de gestión territorial de los profesionales de la División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y Fiscalización, lo cual, ha generado positivos resultados para la planificación de las necesidades de la perspectiva territorial.
- Contar con funcionarios capacitados y especializados para orientar a los usuarios de telecomunicaciones que concurren a las oficinas regionales del Sernac.

**OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010**

<b>Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN</b>			<b>REGIÓN: TODAS LAS REGIONES</b>	
<b>Programa</b>	<b>Recomendación de la evaluación<sup>26</sup></b>	<b>Compromiso<sup>27</sup></b>	<b>Responsable<sup>28</sup></b>	<b>Plazo<sup>29</sup></b>
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Potenciar 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.	Mantener reuniones de coordinación con la contraparte de Sernac encargada del convenio, en lo que se refiere a la transferencia electrónica de los reclamos.	División Fiscalización	Primer Semestre
	Fortalecimiento del trabajo conjunto del Subtel, con los Gores que permita elaborar proyectos concursables del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	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.	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	
Programa de complementariedad territorial	Renovar el Convenio de Cooperación entre Subtel y el Servicio Nacional del Consumidor.	Mantener reuniones de coordinación con la contraparte encargada del convenio Sernac/Subtel, en lo que se refiere a transferencia electrónica de reclamos.	División Fiscalización	Primer Semestre
	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.	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.		
	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 de los proyectos.	Mejorar la comunicación y retroalimentación de información entre la Subtel (División Gerencia FDT) y los GORES para incluir las demandas regionales dentro de los proyectos nacionales.	División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	
	Continuidad de los canales generados hasta la actualidad debido a los positivos resultados para la planificación anual para el mejoramiento de la perspectiva territorial.			Segundo Semestre

Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN			REGIÓN: TODAS LAS REGIONES	
Programa	Recomendación de la evaluación <sup>26</sup>	Compromiso <sup>27</sup>	Responsable <sup>28</sup>	Plazo <sup>29</sup>
	Mantener y reiterar la disponibilidad y proactividad para dar respuesta a consultas, inquietudes y dudas de las autoridades regionales acerca de los proyectos FDT.			
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	<p>Fomentar la utilización del medio electrónico como medio de recepción de parte de Subtel de los reclamos enviados por Sernac.</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 de los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.</p>	<p>Desarrollar acciones de difusión que den cuenta de los resultados específicos de las encuestas de satisfacción de usuarios en las regiones definidas.</p> <p>Diseñar instrumentos de difusión, otorgar información de manera uniforme y oficial a todas las regiones sobre los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.</p>	<p>División Fiscalización</p> <p>División Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones</p>	

**OBJETIVO 4 : EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS**

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS<sup>30</sup></b>		<b>REGIÓN: TODAS LAS REGIONES</b>	
Destinatarios	Actividades de difusión <sup>31</sup>	Fecha de realización <sup>32</sup>	Responsable de la información de verificación <sup>33</sup>
Funcionarios	Publicación en la página de Intranet	Diciembre 2009	Departamento Control de Gestión
Clientes/usuarios/beneficiarios	Envío de informe vía correo electrónico	Diciembre 2009	Departamento Control de Gestión

**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 al resultado anual de los indicadores declarados en la etapa 2 para cada objetivo específico del plan. Se debe presentar el indicador, el resultado del indicador (numerador y denominador, si se formuló así), y evaluar si el resultado se encuentra dentro del cumplimiento anual previsto para el año 2009.

<sup>5</sup> De acuerdo al resultado del(los) indicador(es), corresponde calificar el cumplimiento del objetivo específico como un “logro” o una “brecha” entre el resultado comprometido y el efectivo. Se considerará que existe un logro, cuando el objetivo se “cumpla”. Existirá una brecha cuando se “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 haber 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> Se describen los “desafíos” que se han detectado. Los desafíos corresponde 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>7</sup> Se refiere a las recomendaciones en materia de objetivos a mantener, corregir o incorporar para ser incluidas en la formulación del plan plurianual 2010. El servicio recomendará “mantener” un objetivo para el ejercicio 2010 en el caso de que los resultados de su indicador y del desarrollo alcanzado sea positivo y se estime que seguirá produciendo un beneficio mantenerlo. A su vez, recomendará corregir el objetivo cuando requiera revisarse su formulación o alcance. Finalmente, recomendará incorporar un objetivo cuando sea pertinente a partir de nuevas demandas o inequidades que persistan.

<sup>8</sup> Desempeño obtenido a diciembre de cada año (considerar lo anotado en etapa 3, actividad III1, III2, III3). Para la presentación del 30 de octubre próximo se solicitará una estimación del desempeño anual, porcentaje que deberá ser corregido en el informe final, en el caso de diferir.

- 
- <sup>9</sup> Descripción del principal logro del programa de trabajo respectivo en términos de sus beneficios. No se limite a señalar que la meta se cumplió.
- <sup>10</sup> Corresponde a las actividades o medidas de la autoridad no cumplidas o parcialmente cumplidas. Considerar lo anotado en la etapa 3, actividad III.4.
- <sup>11</sup> Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas en la implementación del respectivo programa de trabajo 2009 y que deben ser incorporadas al programa de seguimiento de la evaluación 2010. Considerar lo anotado en la etapa 3, actividad III.4, columna 3.
- <sup>12</sup> Idem nota 8.
- <sup>13</sup> Idem nota 9.
- <sup>14</sup> Idem nota 10.
- <sup>15</sup> Idem nota 11.
- <sup>16</sup> Idem nota 8.
- <sup>17</sup> Idem nota 9.
- <sup>18</sup> Idem nota 10.
- <sup>19</sup> Idem nota 11.
- <sup>20</sup> Considerar logro señalado en la actividad IV.1.2.
- <sup>21</sup> Considerar logro señalado en la actividad IV.1.3.
- <sup>22</sup> Considerar logro señalado en la actividad IV.1.4
- <sup>23</sup> Resumen de logros relevantes alcanzados en el período 2006-2009 en diseño, acceso-distribución y/o complementariedad de los productos estratégicos.
- <sup>24</sup> Resumen de logros relevantes alcanzados en el período 2006-2009 en todos o algunos de los siguientes procesos internos/externos, según corresponda a la realidad del servicio y sus compromisos PMG-GT: a) Planificación, programación y control de gestión; b) Coordinación territorial (región-provincia-comuna; región-sector); c) Difusión a clientes, usuarios, beneficiarios; d) Sistemas de información para la gestión territorial.
- <sup>25</sup> Resumen de logros relevantes alcanzados en el período 2006-2009 en el fortalecimiento de todas o algunas de las siguientes capacidades, según corresponda a la realidad del servicio y sus compromisos PMG-GT: a) delegación de facultades para actuar en el territorio, o creación de unidades dedicadas al tema; b) Formación, capacitación o habilitación de personal en gestión territorial.
- <sup>26</sup> Corresponde a las recomendaciones identificadas en las actividades IV: 1.2; 1.3; 1.4.
- <sup>27</sup> Actividad específica a través de la cual se llevará a cabo la recomendación de la evaluación.
- <sup>28</sup> Responsable de implementar el compromiso.
- <sup>29</sup> Plazo en que el compromiso debe estar concluido (a más tardar diciembre 2010).
- <sup>30</sup> Difusión de los resultados de la implementación del plan y de los programas de trabajo. El servicio está obligado antes de finalizar el año, a difundir a sus clientes, usuarios, beneficiarios al menos los resultados del período anterior (2008), y los del 2009 sólo en el caso de que estén concluidos. En el caso de los funcionarios se les debe mantener informado de los resultados y el estado de avance de la implementación del año actual.
- <sup>31</sup> Actividades a través de las cuales se verifica la difusión. Se pueden utilizar diversos canales para la difusión (reuniones, impresos, web, etc.)
- <sup>32</sup> Fecha de realización de las actividades de difusión.
- <sup>33</sup> Unidad administrativa responsable de mantener la información de verificación de las actividades de difusión.