

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2015

## I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	PARTIDA	19
SERVICIO	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES	CAPÍTULO	01

## II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance		
			I		
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
-------	----------------------	----------	------	-------	---

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). Ponderación objetivo 1: 70.00%

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Indice Neto de Calidad Operacional de frecuencia y regularidad respecto al total de mediciones de frecuencia y regularidad en el año t	(Número de mediciones de servicios - sentido - período clasificados como buenos ajustados en el período t/Numero de mediciones de Servicios - Sentido - Períodos medidos en el año t)*100	60.0 %	Mediana	10.00	1
2	Porcentaje de gestiones de atención ciudadana realizadas dentro de plazo a nivel Nacional respecto al total de gestiones de atención ciudadana recibidas en el año t	(Número de gestiones de atención ciudadana respondidas a ciudadanía dentro de plazo en el año t/Número de gestiones de atención ciudadana recibidas en el año t)*100	95 %	Mediana	20.00	2
3	Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados de líneas que reciben el subsidio a la oferta en zonas licitadas	(N° de vehículos de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas licitadas fiscalizados que cumplen con la rebaja tarifaria en el año t/N° de vehículos de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas licitadas fiscalizados en el año t)*100	92.4 %	Mediana	15.00	3
4	Porcentaje de cumplimiento de rebaja de	(Número de	85.0 %	Mediana	10.00	4

	tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados que reciben el subsidio a la oferta en zonas no licitadas	vehículos que reciben subsidio a la oferta en zonas no licitadas fiscalizados que cumplen con la rebaja tarifaria en el año t/Número de vehículos que reciben subsidio a la oferta en zonas no licitadas fiscalizados en el año t)*100				
5	Porcentaje de ciudades o conurbaciones con Plan Maestro de Transporte Urbano (PMTU) de antigüedad menor o igual a 10 años	(Número de ciudades o conurbaciones con PMTU de antigüedad menor o igual a 10 años en año t/Número de Ciudades que cuentan con PMTU en año t)*100	80 %	Mediana	15.00	5

1 El numerador considerará las mediciones clasificadas como buenas ajustadas, esto implica descontando un cuarto de las deficientes y la mitad de las críticas. El denominador sería el total de las mediciones de Servicio - Sentido - período. Cada medición contempla un servicio - sentido - período, cada una de estas mediciones contempla un nivel de cumplimiento de Frecuencia (ICF) y de regularidad (ICR). La clasificación se determina según el siguiente rango: Bueno: ICF mayor o igual a 90% ; ICR mayor o igual a 80% Deficiente: ICF entre 70% y 90% ; ICR entre 60% y 80% Crítico: ICF menor a 70% ; ICR mayor a 60%

2 Cabe destacar que todas estas gestiones se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC,

Consultas Simple: 2 días, consulta ciudadana que puede ser respondida directamente por Encargado de OIRS. Por lo general, este tipo de consultas son frecuentes y se refieren a temas que están claramente identificados en la normativa vigente de la Institución.

Consultas Complejas: 12 días, consulta ciudadana cuya respuesta no está al alcance directo del Encargado de OIRS, debido a que se refiere a temas complejos de responder, ya sea por su naturaleza técnica, interpretativa o bien por ser temas sensibles comunicacionalmente para la Institución.

Reclamos: 18 días, requerimiento ciudadano que manifiesta disconformidad o presenta alguna irregularidad sobre un funcionario o estamento de la Subsecretaría de Transportes.

Denuncias Verificables: Corresponden a requerimientos ciudadanos donde se expresa disconformidad o se denuncian irregularidades sobre algún sistema de transporte público. Estas denuncias deben poder ser constatadas en terreno por el Programa de Fiscalización de la Subsecretaría de Transportes. Ejemplos: Frecuencias de servicio, condiciones técnicas y mecánicas de buses, cambios de trazado frecuentes.

Denuncias no Verificables: Requerimientos ciudadanos donde se expresa disconformidad o se denuncian irregularidades puntuales sobre el servicio entregado por un medio de transporte público. Estas denuncias, al ser hechos puntuales ocurridos en el pasado, no pueden ser constatadas en terreno por el Programa de Fiscalización. En consecuencia deben ser notificadas al responsable legal o propietario que corresponda. Ejemplos: Conducción irresponsable de un conductor, agresión o maltrato de un conductor.

3 El incumplimiento de la rebaja tarifaria se medirá respecto de los vehículos que prestan servicio en las líneas que reciben el subsidio a la oferta en zonas licitadas, los que serán fiscalizados por el Programa de Fiscalización del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Un vehículo (Placa Patente Única) puede ser fiscalizado durante el año en más de una oportunidad, y se contabilizará en el cálculo del indicador, tanto en el numerador como en el denominador, todas las veces que sea fiscalizado.

4 La fiscalización del cumplimiento de la rebaja tarifaria se realizará a los vehículos beneficiarios en el período de postulación año t-1.

Un vehículo (Placa Patente Única) puede ser fiscalizado durante el año en más de una oportunidad, y se contabilizará en el cálculo del indicador, tanto en el numerador como en el denominador, todas las veces que sea fiscalizado.

5 Se entenderá como Plan Maestro actualizado una vez que el documento de difusión respectivo esté aprobado por la contraparte técnica e impreso.

2. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 2). Ponderación Objetivo 2: 30.00%

N°	Indicador
1	Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014
2	Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t

3	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
5	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t
6	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t
7	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
8	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t
9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t
10	Porcentaje de iniciativas para la descentralización del Plan de Descentralización implementadas en el año t

3. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 3). Ponderación Objetivo 3: 0.00%

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
----	-----------	------	-----------	------------