

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2016

## 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	N° Indicadores	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir Metas de Indicadores de Productos Estratégicos	5	70.00%
			2.- Medir, Informar, Publicar correctamente Indicadores Transversales	9	30.00%
			3.- Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0	0.00%
			Total	14	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

4.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 70.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados de líneas que reciben el subsidio a la oferta en zonas reguladas	(N° de vehículos de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas reguladas fiscalizados que cumplen con la rebaja tarifaria en el año t/N° de vehículos de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas reguladas fiscalizados en el año t)*100	93.0 %	Mediana	15.00	1

2	Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados que reciben el subsidio a la oferta en zonas no reguladas	(Número de vehículos que reciben subsidio a la oferta en zonas no reguladas fiscalizados que cumplen con la rebaja tarifaria en el año t/Número de vehículos que reciben subsidio a la oferta en zonas no reguladas fiscalizados en el año t)*100	89.0 %	Mediana	15.00	2
3	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	84 %	Menor	10.00	3
4	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	97 %	Alta	20.00	4
5	Porcentaje de cumplimiento de regularidad en los servicios de buses de transporte público de Santiago	(Número de mediciones a buses de Transantiago que presentan cumplimiento de la regularidad según lo establecido en el Programa de Operación en año t/Número total de mediciones a buses de Transantiago efectuadas en año t)*100	84.0 %	Menor	10.00	5
Total Ponderación					70.00%	

Notas:

1.
  - 1.- En el marco de la Ley 20.378 de Subsidios del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, se ha definido como indicador, el porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de líneas de transporte público fiscalizados que reciben el subsidio a la oferta según lo establece el artículo 3°, letra b), de la mencionada Ley.  
El indicador se obtiene tomando en cuenta los datos registrados en las instancias de control o fiscalización en terreno de las tarifas informadas, realizado por el Programa Nacional de Fiscalización (PNF), las que se comparan con los valores máximos establecidos. Las zonas que se controlan son aquellas que operan en el marco de una concesión de uso de vías otorgadas en virtud de la ley N° 18.696 o condiciones de operación u otra modalidad equivalente, que están recibiendo subsidio a la oferta según el artículo 3° letra b) de la Ley N° 20.378 que operan actualmente en las correspondientes zonas geográficas de las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Valparaíso, del Libertador General Bernardo O'Higgins y del Biobío, para servicios prestados por Buses, Minibuses y Trolebuses.
  - 2.- Las etapas son las siguientes:
    - a. Recepción compilado Fiscalización, emitido por el PNF, que contiene el registro de fiscalizaciones levantadas en terreno por el PNF para el mes t.
    - b. Envío de tarifas máximas autorizadas de acuerdo a lo establecido por cada SEREMITT, para cada zona regulada.
    - c. Análisis de tarifas fiscalizadas versus las tarifas permitidas y posterior emisión de Informe de avance del Formulario H "Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de líneas de transporte público fiscalizados que reciben el subsidio a la oferta en zonas reguladas".
  - 3.- Sólo se considerará como alcance geográfico las siguientes Zonas Reguladas: Iquique, Alto Hospicio, Antofagasta, Valparaíso, Rancagua, Concepción.
  - 4.- 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 reguladas, los que serán fiscalizados por el Programa de Fiscalización del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
  - 5.- 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.
  - 6.- Se considerarán los servicios que reciben subsidio proveniente del art. 3 letra b) de la Ley 20.378, a excepción de los servicios que operan bajo Resolución N° 130 de 2014 del ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
2.
  - 1.- La fiscalización del cumplimiento de la rebaja tarifaria se realizará a los vehículos beneficiarios del proceso vigente. 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. Se considerarán los vehículos urbanos que se acogen al subsidio en el marco del art. 4to transitorio de la Ley 20.696.
  - 2.- Las etapas son las siguientes:
    - a. Recepción compilado de Fiscalización, emitido por el PNF, que contiene el registro de fiscalizaciones levantadas en terreno por el PNF para el mes t-1.
    - b. Análisis del cumplimiento de la rebaja tarifaria de Enseñanza Media y Enseñanza Superior (33% respecto de tarifa Adulta) en aquellos buses adscritos al subsidio para el mes t-1.
    - c. Emisión de Informe del Formulario H "Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de las patentes fiscalizados que reciben el subsidio a la oferta en zonas no reguladas para el mes t-1".
  - 3.- Sólo se considerará como alcance geográfico aquellas zonas distintas a la Provincia de Santiago y comunas de Puente Alto y San Bernardo y que no operen en el marco de una concesión de uso de vías otorgada en virtud de la ley N° 18.696, o en uno de los supuestos a que se refiere el Artículo 3° letra b) de la ley N° 20.378.
  - 4.- El incumplimiento de la rebaja tarifaria se medirá respecto de las patentes que reciben el subsidio a la oferta en zonas no reguladas, los que serán fiscalizados por el Programa de Fiscalización del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
3.
  1. El denominador del indicador se definirá cada año a través de una circular emitida por el Subsecretario de Transportes.
  2. Las bases de licitación son parte de los medios de verificación por cuanto en ellas se define en qué informe de avance se debe entregar el PMTU.
  3. El indicador considera sólo PMTU elaborados por SECTRA.

- 4 1. Todas las gestiones se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC:  
 Consultas Simples: 2 días hábiles desde su fecha de ingreso, consulta ciudadana que puede ser respondida directamente por ejecutivo OIRS o por analista OIRS Regional. 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. Sugerencias: 2 días.  
 Consultas Complejas: 12 días hábiles desde su fecha de ingreso, consulta ciudadana cuya respuesta no está al alcance directo del ejecutivo OIRS o analista OIRS Regional, 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 hábiles desde su fecha de ingreso, es un requerimiento ciudadano que manifiesta disconformidad o presenta alguna irregularidad sobre un funcionario o estamento de la Subsecretaría de Transportes.  
 Denuncias Verificables: 18 días hábiles, desde su fecha de ingreso, 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: 18 días hábiles, desde su fecha de ingreso, 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.
2. En atención a que la base de datos del sistema de gestión de casos contiene un número elevado de registros y su tamaño impide su envío o reporte, se considerará como medio de verificación una muestra de dicha base de datos, la que deberá contener como mínimo 50 registros por cada mes del año.
3. Se excluyen de la medición requerimientos con fecha de inicio posterior al 01-12-2016, y que al momento del reporte final se encuentren aún en proceso y dentro de los plazos máximos establecidos, según corresponda.
- 5 a) El cálculo es desarrollado en base a las mediciones por servicio-sentido-mes que son obtenidas desde las bases de datos generados en la gerencia de Control de la Operación, los cuales son obtenidos a su vez, de las mediciones vía GPS de todos los buses que prestan servicio en la ciudad.  
 b) El numerador de este indicador guarda relación con aquellas mediciones que cumplen con la regularidad de los intervalos de tiempos entre buses en un servicio, los cuales están determinados en el programa de operación vigente.  
 c) El resultado de esta medición busca resguardar que los tiempos de espera de los usuarios no se vean afectados, dado a un aumento de los tiempos de pasada entre buses o a la impuntualidad de los servicios. Para estos efectos, se mide el desempeño de la regularidad de la operación de todos los servicios por sentido y período, durante todos los días del mes, y sobre la base de sus resultados, se determina el nivel de cumplimiento del servicio y los descuentos que corresponden. Tecnológicamente, este indicador está relacionado con la detección a través de GPS, de todos los servicios.  
 d) La relevancia de este indicador se encuentra en que la regularidad de los servicios es uno de los aspectos más valorados (y reclamados) por los usuarios. En la actualidad, el plan de operaciones se actualiza de manera oficial, dos veces al año. La medición del ICR se ajusta respecto del plan de operaciones que se encuentre vigente.

4.2. Objetivo 2. Medir, Informar y Publicar correctamente Indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 30.00%.)

N°	Indicador
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.
8	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.
9	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t

4.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 0.00%.)

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

