

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

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

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	50.00	6
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30.00	4
Total		100.00	13

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	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	$(N^{\circ} \text{ de vehículos de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas reguladas fiscalizados que cumplen con la rebaja tarifaria en el año } t / N^{\circ} \text{ de vehículos de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas reguladas fiscalizados en el año } t) * 100$	96.8 % [[7145.0 / 7378.0]*100]		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	$(\text{Número de vehículos que reciben subsidio a la oferta en zonas no reguladas fiscalizados que cumplen con la rebaja tarifaria en el año } t / \text{Número de vehículos que reciben subsidio a la oferta en zonas no reguladas fiscalizados en el año } t) * 100$	93.6 % [(23785.7 / 25411.0)*100]		10.00	2
3	Cobertura de Fiscalización en el año t	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año } t / N^{\circ} \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año } t) * 100$		X	5.00	3
4	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año } t / N^{\circ} \text{ total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año } t) * 100$		X	5.00	4
5	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año } t / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año } t \text{ en Programa de Trabajo}) * 100$	100 % [(5 / 5)*100]		10.00	

6	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) *100	56 % [(64 /114)*100]		5.00	
---	---	---	--------------------------	--	------	--

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	100 % [(13805896 /13805896) *100]		5.00	5
2	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	10.00	
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	22 % [(199341708 /922878278)*100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro de plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t	(Número de requerimientos ciudadanos respondidos dentro de plazo establecido según tipo de requerimiento en el año t/Número de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t)*100	98 % [(24390 /24887)*100]		15.00	6
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	7
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100		X	5.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	33 % [(27 /83)*100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	13
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	64	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	27	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.

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. El Subsidio al Transporte Público Remunerado de Pasajeros en zonas reguladas es aquel que procede en zonas geográficas distintas a la Provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, que operen en el marco de una concesión de uso de vías o que operen bajo un perímetro de exclusión o condiciones de operación u otra modalidad equivalente (Art. 3b, Ley N° 20.378) 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, Gran Valparaíso, Placilla - Gran Valparaíso, Rancagua Urbano, Gran 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 artículo Primero Transitorio de la Ley 20.696. El Subsidio al Transporte Público Remunerado de Pasajeros en las zonas no reguladas es aquel que procede en zonas geográficas distintas a la Provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, y que no operen en el marco de una concesión de uso de vías, o un perímetro de exclusión o condiciones de operación, según establece el artículo 3° b) de la ley N° 20.378 (Art. 1° transitorio, Ley N° 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. La Ley de Tránsito N°18.290 , faculta a los inspectores fiscales del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, para fiscalizar los vehículos y establecimientos ligados al sector transporte, a nivel nacional.
2.La Subsecretaría de Transporte durante el año 2019 elaborará e implementará una metodología de cálculo que permita medir y homologar de forma correcta los diferentes ámbitos que le corresponde fiscalizar, esto es vehículos y establecimientos. A través de esta metodología se determinará el universo de medición para los diferentes ámbitos a fiscalizar a nivel nacional y regional, y también se determinará el peso relativo de cada ámbito para la medición y posterior cálculo de un único indicador.
3. La fecha de corte para definir los sujetos de fiscalización, se establecerá junto con la metodología de cálculo, la que se compromete al 30 de septiembre del 2019.

- 4
 1. La Ley de Tránsito N°18.290 , faculta a los inspectores fiscales del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, para fiscalizar los vehículos y establecimientos ligados al sector transporte, a nivel nacional.
 2. Considera el sector fiscalizado de Transporte Escolar Subsidiados del país (CTE), con excepción de los servicios que se presten en la Provincia de Malleco de la Región de La Araucanía.
 3. Se considerarán en el indicador los servicios de transporte escolar subsidiado fiscalizados entre el 1° de marzo de 2019 hasta el 30 de septiembre de 2019.
 4. Una unidad /entidad se entenderá fiscalizada cuando sea controlada por un equipo de fiscalización conformado por 1 o más inspectores fiscales del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, los que deberán revisar el cumplimiento normativo establecido en la Ley de Tránsito. Cuando la unidad /entidad haya sido fiscalizada y se concluya dicha fiscalización con uno o más incumplimientos normativos , se establecerá que ha(n) sido detectado(s) uno o más hallazgo(s).
 5. El resultado de la fiscalización, incluidos los posibles hallazgos detectados, serán ingresados por el inspector fiscal en una base de datos denominada SIFTRA (Sistema de Fiscalización de Transportes), a través de un dispositivo electrónico que permite disponer de la información en línea. Dicha información se puede desplegar en un registro en Excel denominado ? Compilado de Subsidios? .
 6. Una unidad /entidad con hallazgos resueltos, es aquella que mediante una segunda fiscalización denominada de seguimiento se verificará que la unidad /entidad corrigió o no , el/los incumplimiento(s) normativo(s) detectado(s) en la fiscalización inicial. Esta información quedará igualmente registrada en la base de datos SIFTRA y en el registro indicado en la nota 5.
 7. Debido a que el servicio no realiza seguimientos a sus fiscalizaciones, se establecerá durante el año 2019 una metodología para definir la fiscalización de seguimiento.

- 5

Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.

- 6
 1. Todos los requerimientos se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana.
 2. Los plazos máximos establecidos por cada tipo de requerimiento son los siguientes:
 - 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.
 - 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.
 - Sugerencias: 2 días hábiles desde su fecha de ingreso, requerimiento donde el ciudadano propone o recomienda mejoras o acciones a tomar en el futuro por el Servicio.
 3. Para que un requerimiento se considere respondido, debe estar debidamente finalizado en el registro de gestión con su correspondiente fecha de finalización. Dado esto siempre debe existir una respuesta al ciudadano para que el requerimiento se considere cerrado (con o sin derivación a otros organismos).
 4. El periodo de medición será de enero al 31 diciembre del 2018, considerando solo los casos concluidos a la fecha, por lo tanto el denominador se comprenderá como el total de casos ingresados que tienen plazo máximo de respuesta dentro del periodo t.
 5. Como metodología para el cálculo de los días, se considerará además como día 1, el día hábil siguiente al de la recepción del documento por el Centro de Responsabilidad.
 6. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúan aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.

- 7
 1. (3904) Consultas o reclamos sobre el sistema de transporte público de Santiago (Transantiago).
 2. La medición se inicia desde el ingreso de una consulta o reclamo, a través del Sistema de Requerimientos del DTPM hasta que se entrega la respuesta final al usuario a través del Sistema de requerimientos del DTPM, para el caso de los respondidos directamente por DTPM, y por los medios de contacto disponibles para el caso de las respuestas de las empresas operadoras al reclamo ingresado por los usuarios.
 3. Si el usuario no ingresó datos de contacto o éstos están erróneos o con problemas, se considera respondido cuando la empresa operadora ha entregado a su Administrador de Contrato la respuesta generada.
 4. La Subsecretaría de Transporte durante el año 2019 elaborará e implementará una metodología de cálculo que permita medir y homologar de forma correcta procesos de respuesta de reclamos o denuncias de los/las clientes/beneficiarios/usuarios/as de los Sistemas y Servicios de Transporte.
 5. La fecha de corte para contar con la metodología de medición implementada e iniciar las mediciones será el 30 de octubre de 2019.