

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	<b>PARTIDA</b>	19
<b>SERVICIO</b>	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES	<b>CAPÍTULO</b>	01

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Normas que rigen el transporte	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de buses de Transantiago equipados</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((Buses de Transantiago equipados al año t/Buses de Transantiago inscritos al año t)*100)	s.i.	s.i.	97.26 %	97.64 %	100.00 %	SI	98%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Recepción de los buses equipados por parte de los Concesionarios de Vías</p>	
●Normas que rigen el transporte	<p><i>Calidad/Producto</i></p> <p>Porcentaje de puntos de carga BIP activos del Sistema de Transporte Público de Santiago</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((Promedio mensual de puntos de carga Bip activos y con ventas en la última semana hábil del mes/Promedio mensual de puntos de carga Bip habilitados)*100)	s.i.	s.i.	0.0 %	77.5 %	79.8 %	SI	97%	6%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe semanal de ventas de carga realizadas por cada Punto de carga. Este reporte es entregado por el AFT.</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización a los sistemas de transporte	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de rechazo de los buses interurbanos en la Región Metropolitana.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de infracciones de buses interurbanos fiscalizados en RM en el año t/Número de fiscalizaciones a buses interurbanos en RM en el año t)*100)	0.0 %	11.2 %	11.4 %	9.3 %	13.0 %	SI	139%	5%	<u>Base de Datos/Software</u> Bases magnéticas y sistema informático de ingreso de datos del Programa de Fiscalización.	1
•Fiscalización a los sistemas de transporte	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de reincidencia de los buses interurbanos en la Región Metropolitana.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de reincidencias de buses interurbanos en la RM en año t/Número de infracciones de buses interurbanos fiscalizados en la RM en el año t)*100)	s.i.	12.8 %	14.7 %	11.9 %	15.0 %	SI	126%	5%	<u>Base de Datos/Software</u> Bases magnéticas y sistema informático de ingreso de datos del Programa de Fiscalización.	2
•Fiscalización a los sistemas de transporte	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de rechazo de las Plantas de Revisión Técnica de la Región Metropolitana.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de reportes de fiscalizaciones con observaciones a Plantas de Revisión Técnica de la RM en el año t/Número de fiscalizaciones a Plantas de Revisión Técnica de la RM en el año t)*100)	s.i.	12.3 %	13.5 %	12.8 %	15.0 %	SI	117%	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Sistema informático de ingreso de datos de la Unidad de Establecimientos del Programa de Fiscalización	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización a los sistemas de transporte	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de rechazo de los vehículos de transporte escolar a nivel nacional  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de infracciones de vehículos de transporte escolar a nivel nacional en el año t/N° de fiscalizaciones a vehículos de transporte escolar a nivel nacional en el año t)*100)	s.i.	14.0 %	13.8 %	11.8 %	15.0 %	SI	127%	5%	Base de Datos/Software Bases magnéticas y sistema informático de ingreso de datos del Programa de Fiscalización	3
•Fiscalización a los sistemas de transporte	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de reincidencia de los buses Transantiago  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de reincidencias de buses Transantiago en el año t/Número de infracciones de buses Transantiago en el año t)*100)	s.i.	5.0 %	5.7 %	5.4 %	7.5 %	SI	140%	6%	Base de Datos/Software Sistema informático de ingreso de datos del Programa de Fiscalización.	4
•Fiscalización a los sistemas de transporte	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de rechazo de los buses Transantiago por condiciones técnicas y de seguridad  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de infracciones de buses Transantiago por condiciones técnicas y de seguridad en el año t/Número total de fiscalizaciones a buses Transantiago en el año t)*100)	s.i.	s.i.	5.8 %	11.5 %	12.0 %	SI	104%	6%	Base de Datos/Software Bases magnéticas y sistema informático de ingreso de datos del Programa de Fiscalización.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Fiscalización a los sistemas de transporte	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de pasajeros de buses Transantiago fiscalizados y que evadieron la tarifa  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de pasajeros infractores por evasión de tarifas en el año t/Número total de pasajeros de buses Transantiago fiscalizados en el año t)*100)	s.i.	s.i.	13.8 %	15.0 %	15.0 %	SI	100%	5%	Base de Datos/Software Bases magnéticas y sistema informático de ingreso de datos del Programa de Fiscalización.	
●Fiscalización a los sistemas de transporte	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de rechazo de los buses Transantiago por frecuencia  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de rechazos detectados por frecuencia en servicios de buses Transantiago en el año t/Número total de fiscalizaciones por frecuencia a servicios de buses Transantiago en el año t)*100)	s.i.	s.i.	22.1 %	7.1 %	40.0 %	SI	565%	5%	Base de Datos/Software Bases magnéticas y sistema informático de ingreso de datos del Programa de Fiscalización.	5
●Certificación y homologación vehicular	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de ejecución de ensayos de homologación de vehículos  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria N° de días de duración de ensayos de homologación a un vehículo en el año t/Total de vehículos sometidos a homologación en el año t))	6.3 días	6.4 días	6.5 días	6.5 días	6.5 días	SI	100%	7%	Formularios/Fichas Registros del proceso de homologación.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Desarrollo de políticas de seguridad de tránsito</p> <p>•Programa: Comisión Nacional de Seguridad del Tránsito Evaluado en: 2004</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>Muertos en siniestros de tránsito por cada 10.000 vehículos</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de muertos en siniestros de tránsito en el año t/Parque vehicular en el año t)*10.000)</p>	6.5 número	5.9 número	6.0 número	4.7 número	6.2 número	SI	132%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadísticas de parque vehicular del INE. Estadísticas sobre accidentes de Carabineros de Chile.</p>	6
<p>•Desarrollo de políticas, medidas y acciones de gestión de tránsito</p> <p>•Programa: Control de Área de Tráfico para Santiago (SCAT) Evaluado en: 2000</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Índice de variación de tiempos de viaje de vehículos particulares en ejes de la red vial básica de la ciudad de Santiago.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Tiempo promedio ponderado de viaje en ejes viales de Santiago en periodo t/Tiempo promedio ponderado de viaje en ejes viales de Santiago en periodo t-1)*100)</p>	103 número	108 número	103 número	102 número	107 número	SI	105%	6%	<p><u>Reportes/Informes</u> Censos vehiculares y mediciones de tiempos de viaje en la red vial.</p>	
<p>•Atención y resolución de reclamos de los usuarios de los servicios de transporte</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Promedio de días de demora en la verificación de denuncias</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria de días de demora en la verificación de denuncias en el año t/Total de denuncias en el año t))</p>	12.0 días	5.6 días	50.8 días	19.1 días	15.0 días	NO	78%	5%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Bases magnéticas y sistema informático de ingreso de datos.</p>	7

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Atención y resolución de reclamos de los usuarios de los servicios de transporte</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>Porcentaje de tiempo disponible de los canales de atención a usuarios de Transantiago</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de horas de disponibilidad de canales de atención efectivas año t/Número de horas de disponibilidad de canales de atención comprometidas año t)*100)</p>	s.i.	s.i.	99.69 %	99.82 %	90.00 %	SI	111%	6%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes de las unidades prestadoras de cada canal e informes de las auditorías mensuales a los canales."</p>	
<p>●Desarrollo de políticas de transporte internacional</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>Tiempo promedio de demora en emitir documento que modifica la flota de empresa chilena o extranjera de transporte internacional.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de N° de días hábiles de demora en emitir documento que modifica la flota/N° total de solicitudes presentadas)</p>	0.0 días	3.4 días	2.8 días	2.0 días	3.7 días	SI	186%	7%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Registro de ingreso y egreso de documentación de la Oficina de Asuntos Internacionales.</p>	8
<p>●Subsidios a los servicios de transporte en zonas aisladas</p> <p>●Programa: Subsidio al Transporte Regional Evaluado en: 2002</p>	<p><u>Eficacia/Productos</u></p> <p>Porcentaje de cumplimiento de frecuencias contratadas en servicios subsidiados de transporte.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria de N° de viajes efectuados servicio i en período t/Sumatoria de N° de viajes contratados servicio i en período t)*100)</p>	130 %	110 %	122 %	108 %	100 %	SI	108%	6%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Registros de servicios subsidiados llevados por las Seremitt. Informes emitidos o visados por organismos de control externos (Capitanías de Puerto, Gobernación Marítima, otros).</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Subsidios a los servicios de transporte en zonas aisladas</p> <p>•Programa: Subsidio al Transporte Regional Evaluado en: 2002</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de subsidios otorgados a servicios de transporte en zonas aisladas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de servicios subsidiados en operación en período t /Número de servicios con solicitud de subsidio evaluados positivamente para el período t)*100)</p>	s.i.	93.3 %	92.9 %	92.9 %	93.3 %	SI	99%	5%	<p>Base de Datos/Software</p> <p>Contratos de servicios subsidiados, postulaciones y evaluaciones de servicios de transporte, Ley de Presupuestos, Documento Justificación Presupuesto anual.</p>	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	95%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	95%

Notas:

1.-El indicador presenta sobrecumplimiento con un resultado de 139%. La meta propuesta para 2009 suponía una base de 36.000 controles, sin embargo la planificación anual contempló finalmente una cantidad de 24.600, considerando que con 5 controles promedio por bus era adecuado. La diferencia entre lo planificado y lo ejecutado (27.141) se debió, por un lado, a la imposibilidad de distribuir adecuadamente los recursos durante cada mes, por prevalecer en el uso de recursos la fiscalización de vías exclusivas. Al fijar la meta, se supuso que aún existiría alto rechazo en el caso del dispositivo de velocidad y que se mantendrían acotados otros incumplimientos referentes a condiciones técnicas del vehículo y uso de elementos de seguridad. No aconteció lo previsto, observándose un cambio de conducta de las empresas de buses, influido por la mayor fiscalización, en verano y fines de semana extendidos, y también por la comunicación con representantes de las agrupaciones de empresarios de buses.

2.-El indicador presentó un sobrecumplimiento de un 126,1%. La meta se había proyectado en base a que la implementación del dispositivo velocidad que iba a tener alto rechazo y reincidencia durante 2009, lo que no fue así, lo que se explica por la fiscalización intensiva en época estival y en fechas de fines de semana largo y fiestas de fin de año, así como al número de veces que es fiscalizado el mismo bus, tanto en ruta como en los terminales; todo ello contribuyó a incentivar a los conductores y empresarios a respetar la normativa, y a no reiterar las conductas ilícitas. Adicionalmente, se coordinaron reuniones con agrupación de buses interurbanos para dar énfasis a la importancia del cumplimiento de la normativa, lo que en definitiva se demuestra en la tasa de reincidencia. Por otra parte, se revisaron los aspectos metodológicos del indicador y se concluyó que su interpretación resulta confusa, ya que mezcla conceptos de buses reincidentes, reincidencias e infracciones, siendo pertinente su reemplazo.

3.-El resultado del indicador representa un sobrecumplimiento de 127,3% respecto de la meta. El primer trimestre del año se controla preventivamente en febrero, es decir no se realizan notificaciones, y en marzo, cuando los escolares ingresan a clases, se comienza a fiscalizar fuertemente en los establecimientos educacionales. A contar de abril, la tasa de rechazo se aprecia con una tendencia decreciente, explicada principalmente por la caída de la tasa de rechazo en regiones, debido a un incremento en la fiscalización, producto de la mayor dotación de personas, que llegó a una cifra de aproximadamente 100 personas, entre inspectores, supervisores y personal administrativo; también hubo mayor cantidad de vehículos, además se implementaron las notificaciones a juzgados de Policía Local en otras cuatro regiones del país, llegándose a siete con este sistema, lo que incide en una menor tasa de rechazo, por la efectividad de la aplicación de una sanción, lo que antes no existía.

4.-El resultado del indicador presenta un sobrecumplimiento de 140%. Ello se explica por la capacidad de refiscalizar buses en la R. M., con una mayor dotación de recursos y trabajo en horas extra. También por la mayor preocupación de los operadores por tener los buses en condiciones aptas, reflejada en informes donde explican las medidas adoptadas en respuesta a las anomalías detectadas en las fiscalizaciones. También ha influido una mayor coordinación entre Fiscalización y Transantiago, enfocada en hacer cumplir el plan de mantenimiento de los buses; se han efectuado reuniones y adoptado acuerdos operativos entre los representantes respectivos. A lo anterior debe agregarse la utilización de GPS, del sistema de gestión de flota, y de cámaras del Programa de Fiscalización, para efectuar denuncias y aplicar sanciones. Además, se analizó el indicador determinándose que su interpretación es confusa, porque mezcla conceptos de buses reincidentes, reincidencias e infracciones, siendo necesario su reemplazo.

5.-El indicador presenta alto sobrecumplimiento con un resultado de 565%. La meta propuesta de 40%, era consistente con el dato efectivo a Junio de 2008 de 65,3%. Sin embargo, el segundo semestre de 2008 se detectó un error de cálculo, originado por medir frecuencias en períodos de menor duración, lo que provocó una tasa de rechazo mayor a la real. La tasa calculada correctamente, efectiva a Junio del 2008, fue de 28,7%. Al comparar los valores efectivos de tasa de rechazo por frecuencia, entre 2008 y 2009, de 22,1 y 7,1%, respectivamente, se puede concluir que hubo una mejora continua del sistema de transporte público, explicada por el aumento de la flota, implementación de nuevos servicios y extensión de recorridos, controles permanentes de frecuencia, y las medidas sancionatorias aplicadas. La continuidad del indicador no se estima necesaria siendo recogida la medición a través del Índice de cumplimiento de plaza-kilómetro-hora, sin perjuicio de mantener los controles de frecuencias.

6.-Los resultados obtenidos se pueden entender a la luz de las siguientes causas: El sobrecumplimiento se explica a raíz que el indicador estimado para el 2009 fue pensado manteniendo la tendencia que se había venido observando durante los últimos años (6.2; 5.8 y 5.9). Lo conservador de la proyección obedece fundamentalmente a que CONASET no es una entidad ejecutora, sino más bien coordinadora de acciones con otras instituciones, por lo tanto no tiene injerencia directa en los planes de fiscalización o prevención que podrían realizar otras entidades relacionadas con la Seguridad de Tránsito. Existen dos factores que se pueden mencionar y que fueron determinantes para conseguir los resultados: 1.-Trabajo coordinado con instituciones pública y privadas ligadas a la Seguridad de Tránsito. 2.-Ejecución de un adecuado programa de difusión comunicacional.

7.-No se logró la meta alcanzándose sólo un 78,5% de cumplimiento, que se explica por: a) Atomización de las denuncias por servicio y por horario, que impide contestar con una sola medición en terreno un conjunto amplio de denuncias. b) Reorientación de recursos utilizados en denuncias hacia fiscalización de vías exclusivas y corredores, con el fin de mejorar la velocidad comercial de los buses y disminuir los tiempos de viaje y espera de lo/as usuario/as. c) Dificultades en los procesos administrativos de tratamiento de denuncias, que implicaron duplicidad de trabajo. d) La necesidad de hacer cambios en la metodología de verificación de denuncias por frecuencia y generación de respuestas; el cambio consiste en que se deja de hacer la verificación posterior, caso a caso, y se reemplaza por fiscalización diaria de frecuencias, con reportes que se envían a Transantiago y a OIRS. Lo señalado en c) y d) se tradujo en un acuerdo entre Fiscalización y OIRS, y en la propuesta de un nuevo indicador para el próximo año.

8.-El sobre cumplimiento se puede atribuir a las siguientes causas: a) No se produjo el aumento de solicitudes que se estimó como supuesto del indicador para el año 2009 y que naturalmente es un factor externo que no se puede predecir en cuanto a su ocurrencia; b) Se emitió un menor número de modificaciones de flota que tuvieron como fundamento permisos definitivos que son los que dan origen a resoluciones y no permisos provisorios que si bien son permitidos por la norma, dan origen a documentos que no tienen el carácter de resolución y que no son contabilizados en el indicador. Por otra parte es necesario consignar que del análisis efectuado se puede deducir que el otorgamiento de permisos provisorios ya mencionados, constituye una duplicidad del trabajo.