

**INDICADORES DE DESEMPEÑO**  
**VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2014**

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	Notas
•Información y atención a la ciudadanía en materias de transporte	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de denuncias a nivel nacional, con respuestas emitidas en un plazo máximo de 18 días hábiles respecto del total de denuncias recibidas en Sistema de Atención Ciudadana de la Subsecretaria de Transportes</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Número de denuncias a nivel nacional con respuesta emitidas dentro de 18 días hábiles en el año t/Número total de denuncias a nivel nacional recibidas dentro del año t)*100</p>	<p>0 %</p> <p>H: 0 M: 0</p>	N.M.	<p>83 % (33498/40506)*100</p> <p>H: 55 (22351/40506)*100</p> <p>M: 45 (18214/40506)*100</p>	<p>96 % (31332/32722)*100</p> <p>H: 55 (18029/32722)*100</p> <p>M: 45 (14692/32722)*100</p>	<p>93 % (46998/50535)*100</p> <p>H: 55 (27844/50535)*100</p> <p>M: 45 (22690/50535)*100</p>	<p><u>Formularios/Fichas</u> En caso de falla o indisponibilidad del Sistema de Gestión de casos OIRS de la Subsecretaría el encargado y/o suplente OIRS deberá utilizar una planilla en archivo excel para la gestión de casos.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Fichas de denuncias para casos ingresados vía web, presencial y telefónicos; copia de cartas para los casos ingresados por esta vía.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Copia de cartas con respuestas enviadas a los ciudadanos en caso que se envíe por correo postal o copia de emails con respuestas enviadas a los ciudadanos en caso de que se haya respondido por correo electrónico).</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Copia de correos electrónicos o guía de despacho de correos en caso de cartas postales.</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema de gestión de casos</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de los sistemas de transporte urbano</li> </ul>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de ciudades o conurbaciones con Plan Maestro de Transporte Urbano (PMTU) de antigüedad menor o igual a 10 años</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(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</p>	0 %	64 % (16/25)*100	68 % (17/25)*100	60 % (15/25)*100	72 % (18/25)*100	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Documento de difusión de PMTU, de carácter informativo que contiene los lineamientos para la conducción estratégica del proceso de implementación del Plan y que permite velar por su cumplimiento.</p>	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y normas que rigen el transporte.</li> <li>-Desarrollo de políticas y normas de seguridad de tránsito.</li> <li>-Programa: Comisión Nacional de Seguridad del Tránsito</li> <li>Evaluado en: 2004</li> </ul>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>3 Muertos en siniestros de tránsito por cada 10.000 vehículos</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(N° de muertos en siniestros de tránsito en el año t/Parque vehicular en el año t)*10.000</p>	4.8 número (1591.0/3318228.0)*100	4.4 número (1568.0/3585107.0)*100	3.9 número (1522.0/3893155.0)*100	1.9 número (787.0/4249442.0)*1000	3.8 número (1755.0/4618006.0)*100	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Estadísticas de parque vehicular del INE. Estadísticas sobre accidentes de Carabineros de Chile.</p>	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>Subsidios al transporte</li> <li>-Subsidio a la oferta Sistema Transantiago.</li> </ul>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de cumplimiento de regularidad en los servicios de buses de transporte público de Santiago</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Número de mediciones a buses de Transantiago que presentan cumplimiento de la regularidad según lo establecido en el Programa de Operación de los operadores Transantiago en año t/Número total de mediciones a buses de Transantiago efectuadas en año t)*100</p>	S.I.	S.I.	0.0 % (0.0/0.0)*100	84.5 % (31821053.0/37675821.0)*100	84.8 % (64836301.0/76482780.0)*100	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Base de datos de la información de los GPS de Transantiago</p> <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Plan de operaciones</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de análisis de indicador</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Presentación de resultado a autoridades</p> <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Planilla de seguimiento</p>	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	No-tas
<p>•Gestión de tránsito. -Diseño, implementación, administración, operación, supervisión y mejoramiento de los sistemas de control de tránsito y sistemas inteligentes de apoyo a la gestión de tráfico en el país. -Programa: Control de Área de Tráfico para Santiago (SCAT) Evaluado en: 2000</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>5 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 Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Segundos promedio ponderado de viaje en ejes viales de Santiago en periodo t/Segundos promedio ponderado de viaje en ejes viales de Santiago en periodo t-1)*100</p>	<p>103.51 número (177.00/171.00)*100</p>	<p>104.52 número (185.00/177.00)*100</p>	<p>103.78 número (192.00/185.00)*100</p>	<p>103.13 número (198.00/192.00)*100</p>	<p>103.52 número (206.00/199.00)*100</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Planillas de procesamiento de información base.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Planillas de recolección de información (flujos vehiculares y tiempos de viaje).</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Base de datos automática del sistema de estaciones de conteo de flujo vehicular de la UOCT.</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Base de datos con los tiempos de viaje registrados por vehículos flotantes externos (para letreros de mensaje variable) e internos</p>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Subsidios al transporte</li> <li>-Subsidio a la oferta zonas no licitadas.</li> </ul>	<p><i>Eficacia/Resultado Intermedio</i></p> <p>6 Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados que reciben el subsidio a la oferta en zonas no licitadas</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	(Número de 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	S.I.	70.3 % (1459.0/2075.0)*100	84.9 % (4491.0/5292.0)*100	99.1 % (4405.0/4443.0)*100	85.0 % (3891.0/4578.0)*100	<p><u>Reportes/Informes</u> Planilla mensual enviada por el Programa de Fiscalización con la información contenida en las actas de las fiscalizaciones realizadas.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe mensual emitido por la División de Subsidios con la medición del indicador.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Resolución Exenta N° 796/2012 de la Subsecretaría de Transportes o el documento que la reemplace.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Resoluciones Exentas de pronunciamientos del cumplimiento de la rebaja tarifaria de la Subsecretaría de Transportes, previo al pago de las cuotas N°2 y N°3 del Subsidio.</p>	6

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	No-tas
•Subsidios al transporte -Subsidio a la oferta zonas licitadas.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  7 Porcentaje del cumplimiento de la rebaja tarifaria de líneas de transporte público fiscalizados que reciben el subsidio a la oferta en zonas licitadas  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(N° de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas licitadas fiscalizados que cumplen con la rebaja tarifaria en el año t/N° de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas licitadas fiscalizados en el año t)*100	0.0 %	N.M.	N.M.	0.0 % (0.0/0.0)*100	90.0 % (3780.0/4200.0)*100	<u>Reportes/Informes</u> Planilla mensual enviada por el Programa de Fiscalización con la información contenida en las actas de las fiscalizaciones respecto de tarifas en servicios que reciben subsidio a la oferta en zonas licitadas.  <u>Reportes/Informes</u> Informe(s) sobre el grado de cumplimiento alcanzado según los reportes de fiscalización.  <u>Formularios/Fichas</u> Planilla Excel de control	

Notas:

1. En el caso de falla o indisponibilidad del Sistema SIAC Cmetrix de la Subsecretaría de Transportes, en un plazo mayor a 48 horas, el Encargado y/o suplente OIRS deberá utilizar una planilla en archivo excel definida para la gestión de casos en esta situación. 2. Para el cálculo del plazo se usará la fecha de inicio de caso y la fecha final de respuesta, en el caso de que falte la fecha de inicio se usará la fecha de creación del caso. 3. Los casos que se encuentren abiertos, pero fuera de plazo, serán considerados casos incumplidos a la fecha de corte de medición. 4. Se considera como cierre del proceso la respuesta final al usuario.

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

3. El Instituto Nacional de Estadísticas (INE) publica la cifra oficial del Parque Vehículos en Circulación la cual es construida mediante una Encuesta Anual que es contestado por los municipios del país. Carabineros de Chile es el responsable de la información de los accidentes de tránsito. Estos registros se obtienen de los datos ingresados en la base de accidentes, que contienen los campos de información de la Ficha SIEC2.

Para efecto del cálculo del indicador en cada corte periódico se utilizan las cifras de fallecidos a la fecha del corte, y en el caso del parque vehicular se considera una cifra proyectada a esa fecha, tomando como base el dato efectivo del año anterior, a la que se aplica la tasa promedio de crecimiento del parque en los años precedentes.

4. Existen 7 concesionarios que operan los servicios de transporte público de Santiago (Transantiago). Cada vehículo posee un GPS incorporado, por lo tanto, la medición se realizará sobre el universo total de buses Transantiago (medición satelital). Se excluyen mediciones atípicas, cuyo resultado escapa el poder de acción del operador (accidentes, marchas, etc.).

Para obtener el resultado, se calcula el porcentaje de mediciones que presentan cumplimiento de la regularidad respecto a lo establecido en el Programa de Operación de Transantiago, bajo la metodología de los nuevos contratos. El Programa de Operación indica (entre otros) los compromisos establecidos de regularidad por Servicio-Sentido-Periodo día. Con los nuevos contratos, el operador debe cumplir de manera exacta los tiempos definidos en el Programa de Operación (no existen rangos de cumplimiento).

5. El tiempo de viaje corresponde a los vehículos particulares. Su medición se realiza utilizando "vehículos flotantes", es decir, automóviles que realizan el recorrido a la misma velocidad que el pelotón de vehículos, y que van registrando el tiempo de viaje en su trayecto. Para efecto del cálculo del indicador se considera: -Se miden flujos vehiculares de 17 ejes representativos de la ciudad. -Se miden tiempos de viaje en tramos pre-determinados de los mismos ejes. -Las mediciones se efectúan una vez cada trimestre, en los meses de marzo, junio, septiembre y noviembre. -Los días precisos de medición en cada mes y eje se determinan de manera de asegurar que ella se efectúe en condiciones de tráfico definidas como "normales", de acuerdo a una metodología preestablecida. -El valor anual del tiempo de viaje corresponde al promedio de los valores resultantes de las cuatro mediciones trimestrales. -El valor del indicador compara el tiempo promedio de viaje anual de 2 años consecutivos. El tiempo promedio ponderado que se señala en el numerador y denominador de la fórmula de cálculo, para el año t y t-1, corresponde a la expresión matemática que mide la

sumatoria de los tiempos de viaje promedio en los distintos ejes considerados en los diferentes períodos de tiempo. La medición se efectúa en segundos, debiendo sí considerarse que se trata de valores promedios ponderados por el volumen del flujo y la longitud del tramo en el cual se mide el tiempo de viaje en cada eje.

Los 17 ejes representativos de la ciudad de Santiago que son considerados en el indicador son:

1. Alameda-Providencia entre Sta. Rosa y Salvador
2. Alameda entre Las Rejas y Exposición
3. Colón Yañez entre Vespucio y Los Leones
4. Diagonal Paraguay entre Sta. Rosa y Salvador
5. Bilbao entre Tobalaba y P. de Valdivia (O-P)
6. Cinco de Abril entre Aeropuerto y G. Velásquez (P-O)
7. Cinco de Abril entre Aeropuerto y G. Velásquez (O-P)
8. Mapocho entre W. Martínez y Brasil (P-O)
9. Vivaceta entre Hipódromo y Santa María (N-S)
10. Vivaceta entre Hipódromo y Santa María (S-N)
11. Pocuro entre P. de Valdivia y Tobalaba (P-O)
12. Tobalaba entre Grecia Y Quilín (S-N)
13. Tobalaba entre Grecia Y Quilín (N-S)
14. La Dehesa entre Las Condes y El Rodeo (S-N)
15. La Dehesa entre Las Condes y El Rodeo (N-S)
16. Cardenal Caro entre Purísima y Los Leones (P-O)
17. Vicuña Mackenna, entre Los Pioneros y A. Vespucio (S-N)

6 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.