

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

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	45.00	6
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	5
Total		100.00	14

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / 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	$(\text{N}^\circ \text{ de vehículos de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas reguladas fiscalizados que cumplen con la rebaja tarifaria en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de vehículos de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas reguladas fiscalizados en el año t}) * 100$	98.4 % [[7400.0 / 7519.0]*100]	10.00	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	$(\text{Número de vehículos que reciben subsidio a la oferta en zonas no reguladas fiscalizados que cumplen con la rebaja tarifaria en el año t} / \text{Número de vehículos que reciben subsidio a la oferta en zonas no reguladas fiscalizados en el año t}) * 100$	94.5 % [(25349.2 / 26825.0)*100]	10.00	2
3	Cobertura de Fiscalización en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año t} / \text{N}^\circ \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t}) * 100$	Mide	5.00	3
4	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	$(\text{N}^\circ \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t} / \text{N}^\circ \text{ total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t}) * 100$	Mide	5.00	4
5	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	100 % [(5 / 5)*100]	10.00	
6	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	$(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t} / \text{Promedio anual de trabajadores en el año t}) * 100$	1.49 % [(12.00 / 805.20)*100]	5.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t}$	Mide	10.00	

2	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	22.00 % [(243837698.72 /1108353176.00 )*100]	5.00	
3	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	Mide	5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro de plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidas 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 % [(41691 /42542 )*100]	10.00	5
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	Mide	5.00	6
3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	Mide	5.00	
4	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	Mide	10.00	
5	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	36.03 % [(49.00 /136.00 )*100]	5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	5
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	49

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	La Subsecretaría de Transportes presentó solicitud de modificación del indicador en el PMG 2019 en atención a que no se contaba con datos históricos para comprometer una meta. Durante el año 2019 se han realizado las primeras mediciones y se cuenta con una metodología de cálculo homologada para efectos de medir correctamente el indicador. Sin perjuicio de esto, aún no se cuentan con los 3 años de datos para definir una meta, por lo que se solicita continuar midiendo sin meta durante el año 2020.
Calidad de Servicio	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de servicio, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t se compromete para Medir correctamente.

Notas:

1.
  1. El indicador se obtiene tomando en cuenta los datos registrados en las instancias de 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. Sólo se considerará como alcance geográfico las siguientes Zonas Reguladas: Iquique - Alto Hospicio, Antofagasta, Gran Valparaíso, Placilla - Gran Valparaíso, Rancagua Urbano, Gran Concepción.
  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 reguladas, los que serán fiscalizados por el Programa de Fiscalización del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
  4. 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.
  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. Se considerarán en la medición de este indicador, todos aquellos vehículos beneficiarios del proceso vigente (aprobados y con monto asignado), correspondiente al Subsidio al Transporte Público Remunerado de Pasajeros en las zonas no reguladas, según lo dispuesto en artículo Primero Transitorio de la Ley 20.696, en consecuencia, se incluirán en la medición a aquellos vehículos que operen 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 lo dispuesto en el artículo 3° literal b) de la Ley N°20.378.
  2. 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
  3. Cabe señalar, que en el entendido de que este subsidio tiene por objeto compensar los menores pagos que realizan los estudiantes en los servicios de transporte público remunerado de pasajeros durante el año escolar, se considerarán en la medición, todas aquellas fiscalizaciones que sean realizadas por el Programa Nacional de Fiscalización (PNF), entre los meses de marzo y diciembre de cada año.
  4. 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 "
  5. 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. Normativa que aplica a las diferentes entidades sujetas a fiscalización incluidas en el indicador:  
Normativa General : D.F.L. N°1 de 2007, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Justicia, que fija el texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito N° 18.290. Ley 18.696, Ley 18.059.  
1) Vehículos: Incluye Transporte público, escolar, privado y transporte de carga. La legislación que mandata al servicio en materia de fiscalización: Decreto 212/1992; Decreto 170/2003; Ley 19.040/1991; Decreto 4/1994; Decreto 130/2001; Decreto 211/1995; Resolución 100/2005; Decreto 175/2006; Decreto 122/1991; Decreto 54/1994; Decreto 55/1994; Decreto 298/1994; Decreto 80/2004; Decreto 38/1992; Decreto 38/2003; Ley 19.831; Decreto 75/1987; todos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.  
2) Establecimientos: Incluye las siguientes entidades:  
a) Escuelas de Conductores Clase B: La legislación que mandata al servicio en materia de fiscalización es el Decreto Supremo 39/1985, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.  
b) Escuela de Conductores Profesionales: La legislación que mandata al servicio en materia de fiscalización: Decreto Supremo 251/1998; Decreto Supremo 126/2012; Decreto Supremo 122/2012; Resolución exenta N°2087/2012; Resolución exenta N°2200/2012; Resolución exenta N°2045/1999; Resolución exenta N°657/2002; Resolución exenta N°1852/1999 y Resolución exenta N°1212/2007, todos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.  
c) Gabinetes Municipales: La legislación que mandata al servicio en materia de fiscalización : Resolución 249/97; Decreto Supremo 97/1984; Decreto Supremo 170/1985; Decreto Supremo 23/2000; Decreto Supremo 170/2016; Decreto Supremo 57/2017; todos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.  
d) Plantas de Revisión Técnica: La legislación que mandata al servicio en materia de fiscalización es el Decreto 156/1990, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.  
El Universo estimado de entidades sujetas a fiscalización: 1.394.685 entidades.
  2. 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.
  3. La Subsecretaría de Transporte cuenta con una metodología de cálculo del indicador "Cobertura de la Fiscalización" aprobada por el Subsecretario de Transportes que permite medir y homologar de forma correcta los diferentes ámbitos que le corresponde fiscalizar, esto es vehículos y establecimientos. A través de esta metodología se determinó el universo de medición para los diferentes ámbitos a fiscalizar a nivel nacional. Este documento metodológico se podrá actualizar por motivos justificados y debe ser aprobado por el Jefe de Servicio.
  4. Se precisan los campos señalados en el Decreto Exento N° 286, de 14 de octubre de 2019, del Ministerio de Hacienda, como medio de verificación, debido a que el tamaño de los archivos con que cuenta el Programa Nacional de Fiscalización para ingresar la información de las fiscalizaciones incluidas en el indicador, no permite ingresarlos en forma íntegra.
  5. Se realiza un compilado con la información requerida, la que incluye los siguientes campos:
    - a) ID de la unidad/entidad sujeta a fiscalización: placa patente única de vehículos/código de establecimientos.
    - b) Fecha de la fiscalización.
    - c) Región donde se realiza la fiscalización.
    - d) Tipo de fiscalización que identifica la actividad de fiscalización realizada a vehículos/fiscalización a establecimientos.
    - e) Tipo de entidad fiscalizada: Transporte Público/Transporte Privado/Transporte Escolar/Transporte de Carga Nacional/PRT/ECB/ECP/GAB

4.
  1. Normativa de tránsito que aplica al Transporte Escolar Subsidiado fiscalizado por el servicio: D.F.L. N°1 de 2007, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Justicia, que fija el texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito N° 18.290; Decreto 38/1992; Decreto 38/2003 y Ley 19.831.
  2. 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.
  3. Considera el sector fiscalizado de Transporte Escolar Subsidios del país (CTE).
  4. Se considerarán en el indicador los servicios de transporte escolar subsidiado fiscalizados entre el 1° de marzo de 2020 hasta el 30 de noviembre de 2020.
  
5.
  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.
  
6.
  1. Producto (bien y/o servicio) a medir: Reclamos y consultas recibidos por los Canales de Atención oficiales del Sistema, de Transporte Público Metropolitano (Canales DTPM).
  2. Trámite e ID de RNT vinculado al producto: 100010008 Consultas o reclamos sobre el sistema de transporte público de Santiago
  3. Hito de inicio medición (solicitud): Fecha de solicitud del trámite realizado por usuario. El usuario se contacta vía web o por call center DTPM, en ambos casos se trata de los casos ingresados al Sistema (Sistema Único).
  4. Hito de término medición (recepción):
    - 1) En los casos en que la respuesta es generada por DTPM, ésta queda inmediatamente registrada en el sistema (con fecha y hora de generación) a partir de ese momento queda disponible al usuario la consulta vía web o call center, quien podrá revisar cuando lo desee en el sistema o consultar por la respuesta en el call center. Sin perjuicio de lo anterior, en los casos en que este ha registrado un mail, el mismo día el sistema, en forma automática, envía un correo con el texto de la respuesta.
    - 2) En los casos en que la respuesta es generada por la empresa operadora, esta es entregada de acuerdo a los datos de contacto ingresados por el usuario: email (si lo hay) o en su defecto carta (si hay dirección). Para este caso, se consideran respondidos una vez que la empresa ha entregado su respuesta final al usuario (fecha cierre empresa: fecha envío email, fecha envío carta), información que es enviada al DTPM en los informes mensuales de la empresa. Para los casos no respondidos por la empresa, o cuya respuesta no ha sido informada por la empresa al DTPM, se considerará como respondido sí y solo sí se cumple con los dos requisitos señalados a continuación:
      - Se genera memo al Administrador del Contrato de la empresa respectiva señalando el incumplimiento a fin de poder dar inicio a los procesos sancionatorios correspondientes.
      - El DTPM emite respuesta al usuario dando cuenta del eventual incumplimiento, informando los pasos a seguir y entregando alternativas al usuario para la atención de su requerimiento en caso de no haber sido solucionado (esta respuesta se genera del mismo modo descrito en el punto N°1) (si el usuario no ingresó datos de contacto o estos son evidentemente inconsistentes, para dar por respondido el caso, la empresa genera respuesta que es entregada a DTPM y este entrega dicha respuesta al usuario del mismo modo descrito en el punto N°1).
  5. Serán considerados los reclamos y consultas recibidos a través de los siguientes canales:
    - 5.1 Canales de Atención oficiales del Sistema de Transporte Público Metropolitano:
      - a. [www.red.cl](http://www.red.cl) (Sección Reclamos y Sugerencias)
      - b. 800730073/6007300073 (Buses)
  6. Se entiende como trámite finalizado cuando se genera o emite una respuesta, ante el reclamo o consulta del usuario. Para todos los efectos, el hito de término de la medición (recepción de respuesta por el usuario) se entenderá por notificado al 3er día hábil de acuerdo a lo establecido en la ley 19.880. Este plazo se imputará al cálculo del tiempo promedio de tramitación total, adicionando 3 días hábiles como plazo legal para entender que el usuario se dio por notificado de la respuesta publicada en el sistema y notificada por correo electrónico o carta. Los 3 días hábiles corresponden al plazo legal máximo, por lo que al cumplimiento del tercer día hábil desde la publicación de la respuesta en el sistema y la fecha de envío del correo electrónico o carta (mismo día en que se publica la respuesta), se entenderá por recepcionada la respuesta por el Usuario. Dado esto, el plazo máximo definido para la notificación, para todos los efectos son 3 días hábiles. Cabe señalar, que el indicador no considera como cierre de este la solución o ejecución del requerimiento.