



**COMPLEMENTA Y MODIFICA RESOLUCIÓN  
EXENTA N° 1827, DE 2000, DEL MINISTERIO  
DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 962 /

SANTIAGO, 13 DIC. 2010

**VISTOS:** Lo dispuesto en la Constitución Política de la República; D.F.L. N° 343 de 1953; D.F.L. N° 279 de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda; D.L. N° 557 de 1974 del Ministerio del Interior; Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se fijó por D.F.L. N° 1-19653 del 2001; Ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se fijó por D.F.L. N° 29 del 2004; Resolución Exenta N° 1827, del 2000, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que establece Divisiones, Departamentos, Secretaría Ejecutiva, Programas y oficinas que indica, como organización interna, de la Subsecretaría de Transportes y sus Resoluciones Exentas complementarias Nos. 1, de 2004; 446, de 2008; 199, 582 y 843, de 2009; 23, 25, 108, 558, 853 y 863 de 2010, todas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; Ley N° 19.300; Resolución Exenta N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República; y demás normas aplicables.

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, mediante Resolución Exenta N° 1827, de 2000, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se establecieron Divisiones; Departamentos; Secretaría Ejecutiva; Programas que indica, como organización interna de la Subsecretaría de Transportes.

2° Que la Resolución Exenta N° 1827, de 2000, citada precedentemente, estableció en el resuelvo 1°, la División de Administración y Finanzas, incorporando, dependiente funcionalmente de ésta, el Departamento de Informática, el Departamento de Coordinación y Gestión, entre otros Departamentos.

3° Que, en virtud de la Resolución Exenta N° 199, de 16 de abril de 2009, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se complementó la citada Resolución Exenta N° 1827, de 2000, estableciendo, dentro de la organización funcional de la Subsecretaría, el Centro de Documentación, la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, la Oficina de Partes, entre otros.

06-33913

En efecto, el citado acto administrativo N° 199, de 2010, en el resuelvo 1°, estableció, el Centro de Documentación, como una unidad encargada de organizar, conservar y difundir la documentación técnica de la Subsecretaría de Transportes y sistematizar la información relativa a los actos y resoluciones publicadas en el Diario Oficial; describiendo, además la descripción de las tareas que se asignan.

En el mismo sentido, el resuelvo 6°, del mismo acto administrativo, estableció, la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias.

Por su parte, el resuelvo 7°, de esta Resolución Exenta N° 199, de 2010, estableció, también, como dependiente del Departamento Administrativo, la Oficina de Partes, y el resuelvo N° 7, del mismo acto administrativo, incorporó como dependiente del Subsecretario de Transportes al Departamento de Coordinación y Gestión, eliminando de esta forma su anterior dependencia de la División de Administración y Finanzas.

4° Que con fecha 20 de enero de 2010, a través de la Resolución Exenta N° 23, se complementó la Resolución Exenta N° 1827, de 2000, ya citada, en el sentido de crear la Coordinación de la Calidad, dentro de la organización funcional de la Subsecretaría de Transportes, incorporándole determinadas tareas.

5° Que en virtud de la observancia de los principios de eficiencia y eficacia, necesarios para la adecuada gestión pública, respecto de las materias asignadas por Ley a esta Subsecretaría, como lo es la optimización de modelos de gestión que permitan desarrollar y utilizar eficientemente los recursos disponibles para alcanzar los objetivos que la Ley ha asignado a esta Subsecretaría, esta autoridad ha estimado establecer dentro de la organización funcional de la Subsecretaría de Transportes la División de Gestión, Tecnología y Procesos, lo que implica, complementar la Resolución Exenta N° 1827, de 2000, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

La División de Gestión, Tecnología y Procesos, que se establecerá, tendrá como objetivos principales:

- a) Generar una unidad entre los objetivos de la organización, sus productos/servicios, sus procesos, las tecnologías y principalmente las personas que componen la organización, todo lo anterior con la finalidad de lograr un servicio de excelencia y las bases para el desarrollo del modelo de transporte del futuro.
- b) Crear una cultura de responsabilidad conjunta en el desarrollo, implementación, y optimización de los procesos, así como la generación de modelos de gestión que permitan un seguimiento y mejora de los mismos.
- c) Generar modelos de trabajo, que permitan utilizar en forma eficiente los recursos de la organización, logrando un resultado eficaz en cada una de las iniciativas a desarrollar.

6° Que para el desarrollo de los objetivos descritos anteriormente, esta autoridad ha estimado el establecimiento de Unidades funcionales bajo la dependencia de dicha División de Gestión, Tecnología y Procesos.

7° Que en atención a las labores que actualmente desarrolla el Departamento de Informática, es necesario modificar la Resolución Exenta N° 1827, de 2000, en el sentido de sustituir la denominación de "Departamento de Informática" contenida en el resuelvo 1°, por una nueva denominación que sea coincidente con las nuevas tareas que se le asignarán en la presente resolución.

8° Que con la misma finalidad señalada en el considerando precedente, es necesario modificar igualmente la citada Resolución Exenta N° 1827, de 2000, para sustituir las actuales denominaciones de: “Coordinación de la Calidad”, “Departamento de Coordinación y Gestión” y “Centro de Documentación”.

9°. Que para los efectos señalados en el considerando precedente, debe modificarse y complementarse la Resolución Exenta N° 1827, citada en el visto, en dicho sentido.

**RESUELVO:**

**1° MODIFÍQUESE** la Resolución Exenta N° 1827 del 2000, citada en el visto, en el siguiente sentido:

a) **SUSTITÚYASE** la denominación de “Departamento de Coordinación y Gestión”, por la de “Unidad de Gestión Operacional”.

b) **SUSTITÚYASE** la denominación de “Departamento de Informática”, por la de “Área Tecnologías de la Información y la Comunicación” (TIC).

c) **SUSTITÚYASE** la denominación de “Coordinación de la Calidad”, por la de “Área Gestión de Procesos”.

d) **SUSTITÚYASE** la denominación de “Centro de Documentación”, por la de “Unidad de Gestión Documental”.

**2° COMPLEMENTÉSE** la Resolución Exenta N° 1827 del 2000, citada en el visto, en el siguiente sentido:

a) **ESTABLÉCESE** dentro de la organización funcional de la Subsecretaría de Transportes, a contar de esta fecha, la **DIVISIÓN DE GESTIÓN, TECNOLOGÍA Y PROCESOS**.

b) **INTÉGRASE**, a la División de Gestión, Tecnología y Procesos, precedentemente establecida y bajo su dependencia:

1.- **ÁREA DE GESTIÓN DE PROCESOS**, cuya gestión principal será, apoyar a las distintas áreas de la Subsecretaría de Transportes, en el levantamiento de procesos de identificación de mejoras en su gestión, así como la generación y mantención de certificaciones de calidad.

Corresponderá a esta Área de Gestión de Procesos, desarrollar principalmente los siguientes objetivos:

**Objetivo General:**

- Modelar y diseñar procesos eficaces y eficientes para potenciar la gestión interna de la Subsecretaría de Transportes consiguiendo niveles superiores de satisfacción de los Ciudadanos-Clientes y los clientes internos.

**Objetivos Específicos:**

- Modelar los procesos (existentes y nuevos), usando un lenguaje simple.
- Proponer, diseñar e implementar mejoras a los procesos de la subsecretaría.

- Revisión del marco regulatorio asociado a cada proceso.
- Almacenar en forma digital el conocimiento de los procesos, permitiendo su acceso a las distintas personas que componen la organización.
- Capacitar, difundir y encantar con el enfoque de procesos.
- Construir mapas de impacto de procesos, como apoyo a las distintas áreas en la evaluación de sus proyectos.
- Investigar periódicamente acerca de las nuevas tendencias, metodologías y herramientas relacionadas con el modelamiento y rediseño de procesos.
- Gestionar adecuadamente la mantención de la certificación de calidad.

## 2.- ÁREA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC).

Corresponderá a esta Área desarrollar principalmente los siguientes objetivos:

### Objetivo General:

- Apoyar en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Subsecretaría de Transportes a través de un uso eficiente y eficaz de las TICs.

### Objetivos Específicos:

- Apoyar desde la perspectiva de los ITS la implantación de nuevos proyectos emblemáticos que buscan aumentar las eficiencias, eficacias y seguridad de los procesos de movilidad de las personas y mercancías en un área geográfica determinada.
- Establecer lineamientos y criterios para los proyectos ITS en los procesos de inversión, puesta en marcha y explotación que busquen potenciar las sinergias entre los diversos sistemas, optimizando el uso de los recursos y capturar el aprendizaje de las experiencias en la implantación de este tipo de proyectos.
- Lograr a través del uso de la TICs, mejorar la productividad y disminuir los costos operativos en los procesos de soporte de la Subsecretaría de Transporte.
- Fortalecer la transferencia de conocimiento tecnológico entre las diferentes unidades y programas de la subsecretaría.
- Establecer lineamientos para estandarizar las soluciones por implantar y en explotación, permitiendo fortalecer los aspectos de interoperabilidad y aprovechar las economías de escala.
- Dar respuesta con las TICs, a nuevos requerimientos de las diversas divisiones y programas, y que correspondan a la solución de problemáticas y/o cumplimiento de normas.
- Asegurar una correcta explotación de los sistemas instalados a través de un servicio de soporte oportuno y un servicio de operación que asegure la continuidad operacional de los mismos.

**c) ESTABLÉCESE** dentro de la estructura funcional del Área de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC):

**c1)** Un Coordinador Técnico.

**c2)** Un Ingeniero ITS.

**c3)** y las siguientes Unidades dependientes:

- Unidad Helpdesk, la que tendrá como objetivo, entregar un servicio de soporte técnico oportuno y de calidad a los usuarios de la Subsecretaría de Transportes en los diversos productos y/o soluciones TICs que se encuentran en explotación, apuntando a maximizar la productividad del personal en el uso de estas tecnologías y minimizar los tiempos de inactividad de los funcionarios frente a fallas.

- Unidad Desarrollo y Gestión de Proyectos, la que tendrá como objetivo, la búsqueda o desarrollo de soluciones TICs más eficientes y eficaces, en todo su ciclo de vida, para resolver las diversas problemáticas o necesidades planteadas por la autoridad, divisiones y programas de la Subsecretaría de Transportes.
- Unidad de Operaciones, la que tendrá como objetivo, asegurar la continuidad operacional de los diversos sistemas en explotación en la Subsecretaría de Transportes que se encuentran a cargo del Área TICs, buscando maximizar los tiempos de estos servicios y resguardando de manera eficaz y eficiente la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.

**d) ESTABLÉCESE E INTÉGRESE** bajo la dependencia de la División de Gestión, Tecnología y Procesos, el **ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN**, cuya gestión principal será, apoyar a las distintas áreas de la Subsecretaría de Transportes en el seguimiento periódico del cumplimiento de sus metas a través de indicadores específicos, y por otro lado obtener excelencia en la atención de usuarios y calidad en la información almacenada.

Corresponderá a esta Área de Control de Gestión, desarrollar principalmente los siguientes objetivos:

**Objetivo General**

- Levantar e implementar mapas de indicadores operacionales, con el fin de lograr objetivos estratégicos principalmente relacionados con la excelencia en la atención de los usuarios y la calidad, y disponibilidad de la información en la Subsecretaría de transportes.

**Objetivos Específicos:**

- Levantamiento, análisis, mejora y propuestas de indicadores operacionales.
- Alineamiento a través de un mapa de control.
- Obtener niveles de excelencia en la atención de los usuarios para los canales ya existentes e innovación en medios de comunicación móvil.
- Diseñar e implementar un modelo de almacenamiento de información en línea que permita disponer de ella en forma simple, oportuna y segura.

**e) INTÉGRESE** bajo la dependencia funcional del Área de Control de Gestión, las siguientes:

- e1) Unidad de Gestión Operacional.**
- e2) OIRS.**
- e3) Unidad de Gestión Documental.**

**f) INCORPÓRESE** bajo la dependencia funcional de la Unidad de Gestión Documental, la Oficina de Partes.

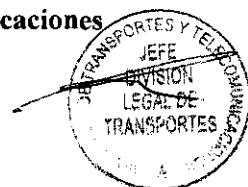
3° COMUNÍQUESE la presente resolución al Gabinete del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, al Gabinete de la Subsecretaría de Transportes, a todos los Jefes de División, al Secretario Ejecutivo del Programa de Fiscalización, al Secretario Técnico del Programa Centro de Control y Certificación Vehicular, al Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito, al Coordinador General de Transportes de Santiago, al Secretario Ejecutivo de la Unidad Operativa de Control de Tránsito y a todos los Secretarios Regionales Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**



*[Handwritten signature]*

**FELIPE MORANDÉ LAVÍN**  
Ministro de Transportes y Telecomunicaciones



PPG/GHH/*[Signature]*/CSIG/ROJ/MAG

