

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

| | | | |
|------------|--|----------|----|
| 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 | 30.00 | 3 |
| Objetivo 2 | 2.- Eficiencia Institucional | 25.00 | 3 |
| Objetivo 3 | 3.- Calidad de Servicio | 45.00 | 4 |
| Total | | 100.00 | 10 |

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

| 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° 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° de vehículos de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas reguladas fiscalizados en el año t)*100 | 98.6 % [(3949.9 /4006.0)*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 | (Número de vehículos que reciben subsidio a la oferta en zonas no reguladas fiscalizados que cumplen con la rebaja tarifaria en el año t/Número de vehículos que reciben subsidio a la oferta en zonas no reguladas fiscalizados en el año t)*100 | 93.4 % [(16042.0 /17173.0)*100] | | 10.00 | 2 |
| 3 | Medidas de Equidad de Género | (Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100 | 50.0 % [(4.0 /8.0)*100] | | 10.00 | |

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Mide | Ponderador | Nota |
|----|--|--|---|------|------------|------|
| 1 | Índice de eficiencia energética. | Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t | | X | 15.00 | |
| 2 | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29 | ((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de | 142.00 % [(15982794.00 /11255488.00)*100] | | 5.00 | |

| | | | | | | |
|---|------------------------------------|---|-------------------------------|--|------|--|
| | | subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100 | | | | |
| 3 | Licitación con dos o menos ofertas | (Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100 | 35.7 % [(23.6 /66.0)*100] | | 5.00 | |

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Mide | Ponderador | Nota |
|----|--|--|-------------------------------------|------|------------|------|
| 1 | Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución | Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7) | | X | 15.00 | |
| 2 | 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 | 15.00 % [(348.49 /2323.50)*100] | | 5.00 | |
| 3 | 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 | | X | 15.00 | |
| 4 | 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 | 81.43 % [(114.00 /140.00)*100] | | 10.00 | |

Compromisos Indicadores Transversales

| Nombre Indicador Transversal | N° de Compromisos |
|------------------------------|-------------------|
| Medidas de Equidad de Género | 4 |

| N° | Medidas de Género | Descripción Medidas de Género |
|----|---|---|
| 1 | Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género. | 1.1 Resultados Agenda de Género 2018 - 2022: Corresponde a una medida de gestión Interna, que da continuidad al proceso iniciado el año 2018, enmarcado en el desarrollo de la Política de Equidad de Género en Transporte. Considerando que el periodo comprometido para el desarrollo de la Agenda para la Política de Equidad de Género en Transporte culmina en marzo de 2022, se hace necesario revisar en conjunto con la comisión de género, el estado de cumplimiento de las 80 actividades formuladas para el periodo 2018-2022, evaluando el estado de avance y factibilidad de |

| | | |
|---|--|---|
| | | <p>retomar las actividades pendientes en el periodo 2022 y/o considerar una reformulación para la construcción de una nueva agenda.</p> <p>La revisión de este instrumento, será la guía para la generación de la nueva Agenda de Género 2022-2026, que será un trabajo transversal a la institución, identificando las áreas sensibles a la incorporación de la perspectiva de género en el marco de la actual Política de Equidad de Género en Transporte.</p> |
| 2 | Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado. | <p>3.1 Inducción Género y Transporte (nivel básico):El taller de inducción está dirigido a las personas que ingresen a la institución durante el año 2022. Sin perjuicio, que pueda ampliarse la convocatoria a todo el personal de la institución que tenga interés en participar de la inducción. El alcance de la actividad corresponde a 50 personas. El taller se impartirá a través de modalidad online asincrónica, mediante plataforma classroom institucional y/o la que esté disponible, contemplando duración de 8 horas cronológicas. El plazo para que sea ejecutado por los/as participantes, es de 60 días.</p> <p>Se considerará aprobado el curso respondiendo una evaluación de contenido final, puntaje mínimo de 60%. Esta inducción puede desarrollarse en más de una versión durante el año. Esta se incluirá en el PAC 2022, su objetivo apunta a sensibilizar, posicionar y difundir la perspectiva de género en el personal de la Subsecretaría de Transporte y difundir la Política de Equidad de Género en Transportes.Contenidos mínimos: Tema 1 Definición y conceptos generales U1: Definición sexo/género, inequidad de género, estereotipos de género, división sexual del trabajo. U2: Interseccionalidad. Género y relación con otros determinantes. Tema 2 Relación género y Tte U4: Participación laboral mujeres en tte u5: Movilidad con perspectiva de género U6: Seguridad mujeres en el tte Tema 3 Género al interior de la Institución U7: Desafío, dónde estamos como servicio U8: Pol EG en Transportes</p> |
| 3 | Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género. | <p>4.1 Charla de sensibilización interna sobre la Violencia de género en el Transporte Público. La acción se propone, a modo general, desarrollar una instancia de reflexión a través de una charla, sobre los riesgos de seguridad para las mujeres en la experiencia de movilidad en el transporte público. Se desarrollarán dos instancias en el año (una por semestre) dirigida a todas las personas del servicio, entregada por un(a) profesional experto(a), sobre Violencia de género en el Transporte Público. La charla quedará disponible en la intranet y/o plataforma dispuesta por la Institución para ser difundida y compartida con el personal.</p> |
| 4 | Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda. | <p>8.1 Reporte estadístico respecto de mujeres y hombres en las labores de conducción en el Sistema de Transporte Público Mayor Regional en áreas reguladas con perímetros de exclusión: Conocer la evaluación en el tiempo de la participación laboral femenina en el rol de conducción del sistema del transporte público de regiones, particularmente en las empresas que son partes de los perímetros de exclusión del transporte público Regional.</p> <p>8.2 Reporte estadístico respecto de mujeres y hombres en las labores de conducción en el Sistema de Buses de Transporte Público de Santiago: Conocer el aumento sistemático de la participación laboral femenina en el rol de conducción del sistema del transporte público de Santiago, particularmente de las concesionarias pertenecientes al Directorio de Transporte Público Metropolitano.</p> <p>8.3 Análisis con enfoque de género de las denuncias ciudadanas: Analizar las denuncias ciudadanas de la plataforma SIAC, desagregando por sexo, para conocer las brechas que aqueja a los distintos sexos: Analizar las</p> |

| | |
|--|---|
| | denuncias ciudadanas de la plataforma SIAC, desagregando por sexo, para conocer las brechas que aqueja a los distintos sexos. 8.4 Reportes estadísticos mensuales de Porcentaje de Mujeres Conductoras y Acompañantes de Transporte Escolar publicados en el sitio web institucional. Mediante los reportes se busca conocer y documentar la participación de la mujer en el mercado laboral del Transporte Escolar. |
|--|---|

Modificación de Contenido Programa Marco

| Objetivo | Indicador/Sistema | Modificación |
|--------------------------|--|---|
| Eficiencia Institucional | Índice de eficiencia energética. | Para este Servicio no será posible reportar el consumo energético de todas las unidades que utiliza, debido a que corresponden a medidores para los cuales no se puede tener acceso a la boleta/factura u otro comprobante de consumo y pago, por lo que se requiere modificar el alcance del indicador para el año 2022 y excluir de la medición a 5 unidades del total de las 38 unidades registradas en la plataforma gestionaenergia.cl. Es en esta misma plataforma que se informan las unidades excluidas de la medición, catalogándolas como "no reporta". El siguiente listado, identifica el conjunto de edificios para los cuales no será posible informar consumos en el periodo 2022: - Manuel Antonio Matta, Nro. 1999, Pisos 2, Región de Antofagasta. ID Edificio: 3412 - Avenida Brasil, Nro. 444, Pisos 2, Región del Ñuble. ID Edificio: 5336 - Avenida Comandante San Martín, Nro. 146, Pisos 5, Región de Arica y Parinacota. ID Edificio: 3519 - 12 norte, Nro. 785, Pisos 9, Región de Valparaíso. ID Edificio: 27 - Manuel Bulnes, Nro. 242, Pisos 2, Región de Tarapacá. ID Edificio: 5335 |
| Calidad de Servicio | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t | El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco 2022 definido en Decreto 465, no obstante el indicador Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al 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.