

**APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE LA
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES PARA EL
AÑO 2018.**

SANTIAGO,

05 DIC 2017

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1529

VISTO: El artículo 7° de la Ley N° 19.553, que concede asignación de modernización y otros beneficios que indica; el Decreto Supremo N° 983, de 2003, que aprueba el Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del artículo 7° de la Ley N° 19.553, ambas del Ministerio de Hacienda; la Resolución Exenta N° 965, de 20 de septiembre de 2017, que Define equipos de trabajo de la Subsecretaría de Transportes, año 2018 para efecto del incremento por desempeño colectivo del art. 7° de la Ley N° 19.553; el Decreto Supremo N° 169, de 2016, que nombra a don Carlos Melo Riquelme en el cargo de Subsecretario de Transportes, ambos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; la Resolución N° 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República, y demás normativa aplicable.

CONSIDERANDO:

1. Que el señalado artículo 7° de la Ley N° 19.553, establece un incremento por desempeño colectivo a ser concedido a los funcionarios que se desempeñen en equipos, unidades o áreas de trabajo, en relación con el cumplimiento de las metas anuales que se fijan a cada uno de dichos equipos, unidades o áreas de trabajo. Dicha materia fue reglamentada por el decreto N° 983 citado en el visto.

2. Que, de conformidad con lo dispuesto en el reglamento ya citado, la Subsecretaría de Transportes definió los equipos de trabajo para el año 2018, mediante la Resolución Exenta N° 965, de 2017, e igualmente, elaboró una propuesta preliminar de los respectivos indicadores de gestión y metas para dichos equipos, que fue propuesta a la Ministra, previa consulta a las asociaciones de funcionarios. El cumplimiento de tales metas servirá para determinar el incremento por desempeño colectivo, que corresponda pagar a los funcionarios de esta Subsecretaría durante el año 2019.

3. Que los equipos de trabajo y sus metas e indicadores acordados en definitiva, han quedado establecidos en el convenio de desempeño suscrito por el Subsecretario de Transportes con la Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, de fecha 30 de noviembre de 2017, documento que debe ser sancionado administrativamente.



RESUELVO:

APRUÉBASE el Convenio de Desempeño para el año 2018, establecido entre el Subsecretario de Transportes y la Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, de fecha 30 de noviembre de 2017, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

"En Santiago, con fecha 30 de noviembre de 2017, entre la **Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, Sra. Paola Tapia Salas, con el Subsecretario de Transportes, Sr. Carlos Melo Riquelme**, convienen celebrar el presente Convenio de Desempeño, de acuerdo a la Ley N° 19.882/2003, que regula el incentivo por desempeño colectivo de los/as funcionarios/as de la Subsecretaría de Transportes, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2018. Además, el presente Convenio deberá sujetarse a la Ley N° 20.212/2007, que modificó las Leyes 19.553/1998 y 19.882/2003 y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de los/as funcionarios/as públicos:

1. **Objetivo General del CDC:**

Implementar y aplicar el incremento por desempeño colectivo, como una herramienta de gestión orientada a la descentralización de su quehacer y, a su vez, hacer de éste un incentivo al trabajo en equipo y al cumplimiento de metas institucionales, orientadas a brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

2. **De los Equipos de Trabajo:**

2.1. Considerando la estructura organizacional, la naturaleza y complejidad del Servicio, y los productos generados en esta Subsecretaría, se ha estimado pertinente aplicar un criterio territorial y funcional, es decir, se definirán equipos o áreas de trabajo, tanto para el nivel central como para el nivel regional, con relación a las tareas identificables y relevantes para el cumplimiento de los objetivos institucionales, radicadas en los distintos Equipos de Trabajo (Centros de Responsabilidad). Las metas definidas por este Servicio son pertinentes y relevantes y contribuyen efectivamente al mejoramiento continuo del desempeño y, al logro de los resultados institucionales. Éstas a su vez, cuentan con sus respectivos indicadores, ponderadores y mecanismos de verificación, considerando la Misión y los Objetivos Estratégicos del Servicio.

2.2. La definición de los Equipos de Trabajo de la Subsecretaría de Transporte (*31 Equipos de Trabajo para el año 2018*) se establecen en el Anexo 1: "**Equipos de Trabajo de la Subsecretaría de Transportes año 2018**" el cual se anexa y forma parte integrante del presente Convenio de Desempeño.

3. **De las metas de gestión:**

3.1. Las metas e indicadores de gestión definidos (*143 en total para el año 2018*) para los Equipos de Trabajo de la Subsecretaría de Transportes, se establecen en el Anexo 2: "**Metas e Indicadores de Gestión año 2018**", el cual se anexa y forma parte integrante del presente Convenio de Desempeño.

4. Plazo: Las metas que se establecen en el presente Convenio, se deberán cumplir en el período comprendido entre el 1° de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018.

5. Mecanismo de seguimiento del convenio: la Subsecretaría de Transportes hará seguimiento continuo del cumplimiento de las metas fijadas a los equipos de trabajo y emitirá al menos dos informes de avance: con corte al 30 de junio y al 30 de septiembre de



2018, y un informe final con corte al 31 de diciembre de 2018, del cumplimiento de las metas para cada equipo.

6. Mecanismo de verificación de cumplimiento de metas:

La verificación del cumplimiento parcial y/o anual de las metas será realizada y coordinada por la Unidad de Auditoría Interna de acuerdo a los plazos definidos en el programa anual de Auditoría.

El resultado de la o las auditoría(s) que realice la Unidad de Auditoría Interna para la verificación parcial del cumplimiento de las metas del CDC 2018 de esta Subsecretaría durante el año siguiente, será vinculante y se utilizará como insumo para la verificación anual del cumplimiento del Convenio.

Para estos efectos los Equipos de Trabajo deberán poner a disposición de Auditoría Interna y Ministerial la totalidad de los medios de verificación definidos en el CDC.

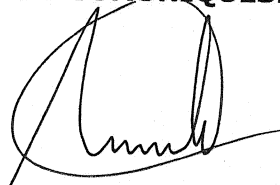
7. De los mecanismos de consulta e información a los/as funcionarios/as y sus Asociaciones:

Se anexan al presente convenio los comentarios y observaciones de las Asociaciones de Funcionarios de la Subsecretaría de Transportes, *ANFUTRANS* y *AFUNMTT*.

8. Firma de las partes: el presente convenio se firma en dos ejemplares de igual tenor, quedando uno en poder de cada parte.

Fdo.: Paola Tapia Salas, Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, Carlos Melo Riquelme, Subsecretario de Transportes”.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



CARLOS MELO RIQUELME
Subsecretario de Transportes

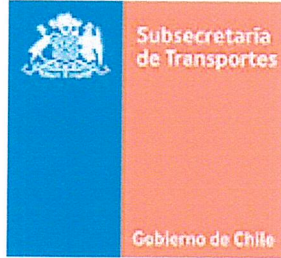


Distribución:

- Gabinete Ministra de Transportes y Telecomunicaciones.
- Gabinete Subsecretario de Transportes.
- Jefes/as de Divisiones, Coordinaciones y Programas.
- Secretarios Regionales Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones de todas las regiones.
- Auditoría Ministerial.
- Unidad de Auditoría Interna.
- Unidad de Planificación y Control de Gestión.
- Oficina de Partes.

SS. 39.589





CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES AÑO 2018

Noviembre de 2017

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018 SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

En Santiago, con fecha 30 de noviembre de 2017, entre la **Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, Sra. Paola Tapia Salas, con el Subsecretario de Transportes, Sr. Carlos Melo Riquelme**, convienen celebrar el presente Convenio de Desempeño, de acuerdo a la Ley N° 19.882/2003, que regula el incentivo por desempeño colectivo de los/as funcionarios/as de la Subsecretaría de Transportes, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2018. Además, el presente Convenio deberá sujetarse a la Ley N° 20.212/2007, que modificó las Leyes 19.553/1998 y 19.882/2003 y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de los/as funcionarios/as públicos:

1. Objetivo General del CDC:

Implementar y aplicar el incremento por desempeño colectivo, como una herramienta de gestión orientada a la descentralización de su quehacer y, a su vez, hacer de éste un incentivo al trabajo en equipo y al cumplimiento de metas institucionales, orientadas a brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

2. De los Equipos de Trabajo:

2.1. Considerando la estructura organizacional, la naturaleza y complejidad del Servicio, y los productos generados en esta Subsecretaría, se ha estimado pertinente aplicar un criterio territorial y funcional, es decir, se definirán equipos o áreas de trabajo, tanto para el nivel central como para el nivel regional, con relación a las tareas identificables y relevantes para el cumplimiento de los objetivos institucionales, radicadas en los distintos Equipos de Trabajo (Centros de Responsabilidad). Las metas definidas por este Servicio son pertinentes y relevantes y contribuyen efectivamente al mejoramiento continuo del desempeño y, al logro de los resultados institucionales. Éstas a su vez, cuentan con sus respectivos indicadores, ponderadores y mecanismos de verificación, considerando la Misión y los Objetivos Estratégicos del Servicio.

2.2. La definición de los Equipos de Trabajo de la Subsecretaría de Transporte (31 Equipos de Trabajo para el año 2018) se establecen en el Anexo 1: "**Equipos de Trabajo de la Subsecretaría de Transportes año 2018**" el cual se anexa y forma parte integrante del presente Convenio de Desempeño.

3. De las metas de gestión:

3.1. Las metas e indicadores de gestión definidos (143 en total para el año 2017) para los Equipos de Trabajo de la Subsecretaría de Transportes, se establecen en el Anexo 2: "**Metas e Indicadores de Gestión año 2018**", el cual se anexa y forma parte integrante del presente Convenio de Desempeño.

4. Plazo: Las metas que se establecen en el presente Convenio, se deberán cumplir en el período comprendido entre el 1° de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2018.

5. Mecanismo de seguimiento del convenio: la Subsecretaría de Transportes hará seguimiento continuo del cumplimiento de las metas fijadas a los equipos de trabajo y emitirá al menos dos informes de avance: con corte al 30 de junio y al 30 de septiembre de 2018, y un informe final con corte al 31 de diciembre de 2018, del cumplimiento de las metas para cada equipo.

6. Mecanismo de verificación de cumplimiento de metas:

La verificación del cumplimiento parcial y/o anual de las metas será realizada y coordinada por la Unidad de Auditoría Interna de acuerdo a los plazos definidos en el programa anual de Auditoría.

El resultado de la o las auditoría(s) que realice la Unidad de Auditoría Interna para la verificación parcial del cumplimiento de las metas del CDC 2018 de esta Subsecretaría durante el año siguiente, será vinculante y se utilizará como insumo para la verificación anual del cumplimiento del Convenio.

Para estos efectos los Equipos de Trabajo deberán poner a disposición de Auditoría Interna y Ministerial la totalidad de los medios de verificación definidos en el CDC.

7. De los mecanismos de consulta e información a los/as funcionarios/as y sus Asociaciones:

Se anexan al presente convenio los comentarios y observaciones de las Asociaciones de Funcionarios de la Subsecretaría de Transportes, ANFUTRANS y AFUNMTT.

8. Firma de las partes: el presente convenio se firma en dos ejemplares de igual tenor, quedando uno en poder de cada parte.



CARLOS MELO RIQUELME
SUBSECRETARIO DE
TRANSPORTES



PAOLA TAPIA SALAS
MINISTRA DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES

29124

16

P. Mouth

DEFINE EQUIPOS DE TRABAJO DE LA SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES, AÑO 2018 PARA EFECTO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO DEL ART. 7º DE LA LEY Nº 19.553

TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
REGIÓN DE LOS LAGOS

25 SEP 2017

SANTIAGO, 20 SEP 2017

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 965

RECIBIDA EN OFICINA DE PARTES

VISTO: El artículo 7º de la Ley Nº 19.553, que Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica; el Decreto Supremo Nº 983 de 2003, que Aprueba el Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del artículo 7º de la Ley Nº 19.553, ambas del Ministerio de Hacienda; el Decreto Supremo Nº 169, de 2016, que nombra a don Carlos Melo Riquelme en el cargo de Subsecretario de Transportes, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; la Resolución Nº 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República, y demás normativa aplicable.

CONSIDERANDO:

1. Que el artículo 7º de la Ley Nº 19.553 regula el incremento por desempeño colectivo que será concedido a los funcionarios que se desempeñen en equipos, unidades o áreas de trabajo, en relación con el grado de cumplimiento de las metas anuales fijadas para cada uno de ellos.

2. Que el inciso primero del artículo 5º del Decreto Supremo Nº 983 de 2003, del Ministerio de Hacienda, reglamento para la aplicación del referido incremento por desempeño colectivo, dispone que *"el jefe superior de servicio definirá cada año, antes del 15 de septiembre, los equipos del organismo de su dirección para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año siguiente, teniendo en consideración las características propias del organismo, además de parámetros funcionales o territoriales, o la combinación de ambos"*.

3. Que de conformidad con lo anterior, los equipos de trabajo de esta Subsecretaría para el año 2018, han sido definidos considerando tanto criterios funcionales, es decir, por unidades funcionales del nivel central, como territoriales, unidades que corresponden en este caso a las Secretarías Regionales Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones.

RESUELVO:

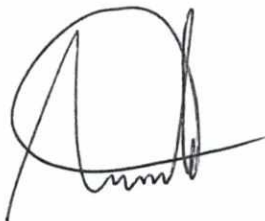
1. Defínanse los nombres de cada uno de los equipos de trabajo de la Subsecretaría de Transportes, sus respectivos encargados o responsables y los funcionarios adscritos a cada uno de ellos para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, para efectos de la aplicación del incremento por desempeño colectivo a que se refiere el artículo 7º de la Ley Nº 19.553.

SEREMI TRANSPORTES Y TELECOM. Xª REGIÓN	
Fecha	25 SET. 2017 Nº 3916
Trámite:	7



2. Los nombres de cada uno de los equipos de trabajo, sus respectivos encargados o responsables y los funcionarios adscritos a cada uno de ellos, se encuentran señalados en el "Anexo N°1, del Convenio de Desempeño Colectivo año 2018, Subsecretaría de Transportes", el cual forma parte integrante de la presente resolución.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



CARLOS MELO RIQUELME
Subsecretario de Transportes



GCM/APP/MCO/MSM/PEG

Distribución:

- Gabinete Subsecretario de Transportes.
- Jefes/as de Divisiones, Coordinadores/as y/o Encargados de Programas.
- Secretarios/as Regionales Ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones de todas las regiones.
- Auditoría Ministerial.
- Unidad de Auditoría Interna.
- Unidad de Planificación y Control de Gestión.
- Oficina de Partes.

SS. 29.124





ANEXO N°1
CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
05 de septiembre de 2017

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

N°	Nombre Equipo de Trabajo	Nombre Responsable	Nombre Jefe de Área, División, Coordinación o Programa.
1	Gabinete Ministro, Auditoría Ministerial y Unidad de Prensa	Verónica Ayala Lobos	Sebastián Vergara Tapia
2	Gabinete Subsecretario, Auditoría y Gestión	Carolina Buneder Humud	Gonzalo Cortés Mandiola
3	División de Normas y Operaciones	Roberto Santana Muñoz	Roberto Santana Muñoz
4	Centro de Control y Certificación Vehicular	Jorge Jiménez Pardo	Alfonso Cadiz Soto
5	Directorio de Transporte Público Metropolitano	Verónica Hernández Opazo	Guillermo Muñoz Senda
6	División de Transporte Público Regional	Rodrigo Berrios Alvarez	Rodrigo Berrios Alvarez
7	Programa Nacional de Fiscalización	Carlos Aranda Núñez	Paula Flores
8	Coordinación de Desarrollo Logístico	Antonio Dourthe Castrillon	Alexis Michea
9	Cordinación de Usuarios	Fernando González Pavez	Catalina Guevara Quilodrán
10	Programa de Vialidad y Transporte Urbano, Sectra - Coordinación de Planificación y Desarrollo	Javier Constantinescu Goncalves	Carlos Urriola Cuevas
11	Unidad Operativa de Control de Tránsito - Coordinación de Planificación y Desarrollo	Mirna Rodríguez Chávez	Fernando Jofré Weiss
12	Comisión Nacional de Seguridad del Tránsito	Marcela Lobo Barrientos	Gabriela Rosende Bustos
13	División Legal	Alejandra Provoste Preisler	Alejandra Provoste Preisler
14	Cordinación de Personas	Mireille Caldichoury Ojeda	Mireille Caldichoury Ojeda
15	División de Administración y Finanzas (DAF)	Juan Matías Sime Zegarra	Juan Matías Sime Zegarra
16	División de Gestión, Tecnología y Procesos	Matias Schöll Mandujano	Matias Schöll Mandujano
17	Seremitt Región de Arica y Parinacota	Arturo Gómez González	Arturo Gomez González
18	Seremitt Región de Tarapacá	Juan Carlos Cofre Reyes	Juan Carlos Cofre Reyes
19	Seremitt Región de Antofagasta	Waldo Valderrama Salazar	Waldo Valderrama Salazar
20	Seremitt Región de Atacama	Roberto Campos Uribe	Roberto Campos Uribe
21	Seremitt Región de Coquimbo	Oscar Pereira Peralta	Oscar Pereira Peralta
22	Seremitt Región de Valparaíso	Mauricio Candia Llancas	Mauricio Candia Llancas
23	Seremitt Región Metropolitana	Matías Salazar Zegers	Matías Salazar Zegers
24	Seremitt Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Francisco Lara Acevedo	Francisco Lara Acevedo
25	Seremitt Región del Maule	Patricia Miranda Salas	Patricia Miranda Salas
26	Seremitt Región del Biobio	César Arriagada Lira	César Arriagada Lira
27	Seremitt Región de la Araucanía	Ulises Asenjo Ramírez	Ulises Asenjo Ramírez
28	Seremitt Región de Los Lagos	César Oyarzún Almonacid	César Oyarzún Almonacid
29	Seremitt Región de Los Ríos	Paz de la Maza Villalobos	Paz de la Maza Villalobos
30	Seremitt Región de Aysén	Alejandra Aguilar Gallardo	Alejandra Aguilar Gallardo
31	Seremitt Región de Magallanes y Antártica chilena	Gabriel Muñoz Obando	Gabriel Muñoz Obando

ANEXO N°1
EQUIPOS DE TRABAJO AÑO 2018
Centros de Responsabilidad vinculados a Productos Estratégicos (1-31)

N°	Equipo de Trabajo	Responsable	Unidades Funcionales o Territoriales	N° Correlativo	Nombre de Funcionarios
1	Gabinete Ministro, Auditoría Ministerial y Unidad de Prensa	Verónica Ayala Lobos	Gabinete Ministro	1	ARAYA ROJAS MAURICIO ANTONIO
			Unidad de Prensa	2	AYALA LOBOS VERONICA ANDREA
			Auditoría Ministerial	3	CANCINO NÚÑEZ JULIA PAULINA
				4	COFRÉ ÁLVAREZ PATRICIO ANDRÉS
				5	DEL REAL MARIMÓN JOSEFINA MARÍA
				6	REBOLLEDO ORELLANA MARÍA CAROLINA
				7	TRONCOSO MORALES ANA MARITZA
				8	VÁSQUEZ HUENTO KATHERINE DE LAS ROSAS
				9	ZÚÑIGA PASTENE PEDRO ORLANDO
				10	ZURITA MATURANA PAULA ANDREA
2	Gabinete Subsecretario y Auditoría Interna	Carolina Buneder Humud	Gabinete Subsecretario	11	BUNEDER HUMUD CAROLINA JAVIERA
			Unidad de Auditoría Interna	12	CAVADA MIRANDA VERÓNICA ELENA
				13	DÍAZ BRAVO FABIOLA ELIZABETH
				14	GALLEGOS QUINTEROS EVELYNE MARIBEL
				15	GÁLVEZ RAMÍREZ RUTH LILIANA
				16	IRRIBARRA CARO WILLIAM IVÁN
				17	MENESES ROJAS PAOLA DE LAS MERCEDES
				18	MORENO ESCOBAR CECILIA SONY
				19	ORELLANA ROJAS ALEJANDRA DE LOURDES
				20	PEREDO ABARCA MIGUEL ANGEL
				21	REYES POLANCO FELICITA DEL ROSARIO
				22	SEGOVIA TORRES CAROLINA ALEJANDRA
3	División de Normas y Operaciones	Roberto Santana Muñoz	División de Normas y Operaciones	23	ARCE KLEIN ENRIQUE LIONEL
			Departamento de Locomoción Colectiva	24	CALDERÓN PÉREZ ROBERTO WALTER
			Departamento de Asuntos Internacionales	25	CARVAJAL BRAVO CAROLINA ANDRILLET
			Unidad de Regulación	26	CONEJEROS VIDELA MARÍA FRANCISCA
			Unidad de Relaciones Institucionales	27	DONOSO CUBILLOS MAURICIO EDUARDO
			Unidad de Registro	28	ESPINOZA ESPINOZA PAULINA EDITH
			Unidad de Plantas de Revisión Técnica	29	GÁLVEZ ROJAS JÉSSICA DANIELA
				30	IVANOVIC CRUCES JENNY CECILIA
				31	LAGOS HEISE KARIN SONIA
				32	MORALES NÚÑEZ CLAUDIA CAROLINA
				33	ORTIZ MÉNDEZ PABLO ROBERTO
				34	OSORIO VÁSQUEZ CECILIA JACQUELINE
				35	PÉREZ BRAND VICENTE GERMÁN
				36	PORTALES MUÑOZ ANDRÉS FERNANDO
				37	QUINTANILLA AGUILERA NELLY DEL PILAR
				38	QUINTERO MORENO MARIELA DE LOS ANGELES
				39	ROJAS CABEZAS AVELINO DAVID
				40	ROMÁN CASTILLO JAIME ESTEBAN

ANEXO N°1
EQUIPOS DE TRABAJO AÑO 2018
Centros de Responsabilidad vinculados a Productos Estratégicos (1-31)

				41	SALGADO ORTEGA PAOLA ANDREA
				42	SANTANA MUÑOZ ROBERTO ANDRÉS
				43	STEINMEYER ESPINOSA ALFREDO ALEJANDRO
				44	TORO BARROS CLAUDIA ESTER
				45	TORRES MOYA MARGARITA ALEJANDRA
				46	VARGAS RODRÍGUEZ PAULA PURÍSIMA
				47	VENEGAS VALENZUELA ANA CECILIA
				48	ZÚÑIGA BARCAZA JORGE CLAUDIO
				49	ZÚÑIGA LÓPEZ MARÍA PAZ
4	Centro de Control y Certificación Vehicular (3CV)	Jorge Jiménez Pardo	Centro de Control y Certificación Vehicular - (3CV)	50	CABEZAS PINILLA CELSO INOCENCIO
				51	CIFUENTES NAVARRO PRISCILLA ANDREA
				52	CISTERNA ARRIOLA RODOLFO ALBERTO
				53	CORNEJO SOTO MARCELO ALEJANDRO
				54	FLORES MARTÍNEZ HECTOR ADOLFO
				55	HERNÁNDEZ MONJE JULIA LEONIDES
				56	JIMÉNEZ PARDO JORGE CRISTIAN
				57	LÓPEZ SÁNCHEZ MARCOS JAVIER
				58	MESINA GONZÁLEZ IVÁN ALEJANDRO
				59	OLIVO BECERRA PAMELA MERCEDES
				60	OSORIO CANALES CLAUDIA ANDREA
				61	RUIZ CHIGUAY EDITH DEL CARMEN
				62	SANHUEZA BUSTOS SANDRA CATALINA
				63	SANTIBÁÑEZ GAJARDO RODRIGO LEONARDO
				64	SILVA SANTIBÁÑEZ GLADYS SONIA
				65	TORRES LILLO MARCELO ANDRÉS
5	Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM)	Verónica Hernández Opazo	Directorio de Transporte Público Metropolitano	66	ACUÑA KEITH KATHERINA EVELYN
				67	AGUIRRE ÁLVAREZ JAVIER JESÚS
				68	ALLENDE NÚÑEZ FERNANDO JAVIER
				69	BAU VALENZUELA BEATRIZ CAROLINA
				70	CURIQUEO MELLICO JOSÉ MANUEL
				71	DÍAZ SANTIS ANAHI MATILDE
				72	FERNÁNDEZ JAMETT RUBY MARGARITA
				73	GARRIDO SOTO BRENDA PATRICIA
				74	HERNÁNDEZ OPAZO VERÓNICA CAROLINA
				75	IZQUIERDO LABRIN XIMENA DEL CARMEN
				76	JUICA YANTÉN PABLO IGNACIO
				77	LAURÍN RESZCZYNSKI ARLETTE CECILIA
				78	LEIVA CABALLERO ANA MARÍA
				79	MACIAS SOTO CRISTIAN NORBERTO
				80	MUÑOZ PARRA MARÍA POLONIA
				81	ORTEGA ARANCIBIA BERNARDO ABEL
				82	ORTIZ ARAYA YESSICA ALEJANDRA
				83	QUEZADA CARTES JOSÉ MANUEL
				84	REYES VERGARA FRANCISCA ANDREA

ANEXO N°1
EQUIPOS DE TRABAJO AÑO 2018
Centros de Responsabilidad vinculados a Productos Estratégicos (1-31)

				85	RODRÍGUEZ VALDERRAMA FERNANDO DEL TRANSITO
				86	ROJAS CATALÁN PAMELA ADRIANA
				87	SECO TOLEDO DANIEL FERNANDO
				88	SEPÚLVEDA ACEVEDO VÍCTOR MANUEL
				89	VÁSQUEZ MEZA MARÍA JESÚS
				90	VICTORIANO MOREL LEONARDO ESTEBAN
				91	VIDAL ROJAS SUSY IVONNE
				92	YÁÑEZ FERRADA SANDRO ENRIQUE
				93	YURAZECK POBLETE MARCO ANTONIO
				94	ZÁRATE GALLARDO CLAUDIA PATRICIA
6	División de Transporte Público Regional (DTPR)	Rodrigo Berríos Alvarez	División de Transporte Público Regional	95	ACEVEDO RUBILAR ALEXIS ANDRÉS
			Unidad de Desarrollo	96	AGUILAR MAUREIRA CECILIA SOLEDAD
			Unidad de Administración de Contratos	97	ALARCÓN COVARRUBIAS ANDREA DEL CARMEN
			Unidad de Control Financiero	98	ALCAYAGA SÁEZ OMAR IGNACIO
			Unidad de Infraestructura	99	ÁLVAREZ MUÑOZ DAVID MARCEL
				100	ARACENA MARTÍNEZ MACKARENA ALEJANDRA
				101	BERRÍOS ÁLVAREZ RODRIGO ANDRÉS
				102	BERRÍOS CABALLERO NATALIA ALEJANDRA
				103	BUSTAMANTE RUEDA SANDRA LORENA
				104	CAMPOS CORTÉS EDUARDO ELÍAS
				105	CANO RODRÍGUEZ CLAUDIO RODOLFO
				106	DE LA MAZA PÉREZ VALENTINA
				107	DÍAZ VALDENEGRO ERICA IVÓN
				108	ESPINOZA PÉREZ FRANCO IVÁN
				109	GÓMEZ BAÑARES MANUEL ALEJANDRO
				110	HERRERA ATLAGICH GABRIELA DEL PILAR
				111	HUERTA GÓMEZ RONNY JOHNNY
				112	KLEIN ARRÉ LORENA ALEJANDRA
				113	LEIVA ALLENDES KARINA ANDREA
				114	MANCILLA CAMAN EDITH ISABEL
				115	MELLA ARAVENA JACQUELINE LISETTE
				116	MILLAO PAILLACAN CARLOS FRANCISCO
				117	MONSALVE MONSALVE ALEJANDRO RODRIGO
				118	MONTAÑA AMPUERO WASHINGTON ALEJANDRO
				119	MUÑOZ MARTÍNEZ MARCELA INÉS
				120	MUÑOZ ROZAS PEDRO FERNANDO
				121	MUÑOZ TOLEDO MARIO ANDRÉS
				122	NAVARRO MATURANA FRANCO ALEXIS
				123	NEIRA ALTAMIRANO YASNA PAOLA
				124	OLIVARES MARCEL JAVIER ALEXIS
				125	PARRA FAÜNDEZ FELIPE ALEJANDRO
				126	PEÑA JARA ADRIÁN IGNACIO
				127	PIZARRO BRAVO FRANCISCO JOSÉ
				128	QUIROZ HIDALGO CRISTHIAN HERNÁN

ANEXO N°1
EQUIPOS DE TRABAJO AÑO 2018
Centros de Responsabilidad vinculados a Productos Estratégicos (1-31)

				129	RAFF ARANDA RUTH LEA
				130	RAMÍREZ HUENCHUMAN LUIS DANIEL
				131	REBOLLEDO ZÚÑIGA GLORIA ALEJANDRA
				132	RIVERA JEREZ PATRICIA DE LAS MERCEDES
				133	TAPIA ÁLVAREZ RUBÉN DARÍO
				134	ULLOA DUARTE GUILLERMO ANTONIO
				135	VALLADARES VARGAS JAIME ANDRÉS
				136	VALLETTE GORDON RODRIGO ALEJANDRO
				137	VARELA PEÑA MARÍANA DEL CARMEN
				138	VÁSQUEZ VÁSQUEZ CLAUDIO GUILLERMO
				139	VELÁSQUEZ TAPIA MARGARITA FRESIA
				140	VERGARA CORTÉS ROSANA KARINA
				141	VILLAGRÁN BELMAR YINA JEANETH
				142	VILLALOBOS SERRANO ANDRÉS FERNANDO
				143	ZAMORANO VARGAS DIEGO IGNACIO
				144	ZULETA RAMOS ALEJANDRO RAÚL
				145	ZÚÑIGA SEGUEL BERTA ANALÍA
7	Programa Nacional de Fiscalización	Carlos Aranda Núñez	Programa Nacional de Fiscalización a Nivel Nacional	146	ABARCA ARAVENA CRISTIAN EDUARDO
			Unidad de Coordinación y Prevención	147	ADRIASOLA CHÁVEZ HÉCTOR EDUARDO
			Unidad de Operaciones Región Metropolitana	148	AGUILAR TRONCOSO JORGE BRUNO
			Unidad de Operaciones Regional	149	ALARCÓN INOSTROZA PATRICIO
				150	ALARCÓN VILLALOBOS SILVIA DEL CARMEN
				151	ALLENDE PODESTA ENZO FABIÁN
				152	ÁLVAREZ SOTO AMALIA VIVIANA
				153	ARANDA NÚÑEZ CARLOS GABRIEL
				154	ARAYA FARÍAS ALEJANDRO MARCELO LEOPOLDO
				155	ARAYA LEYTON ALEJANDRO ARTURO
				156	ARAYA MARTÍNEZ PABLO ANTONIO
				157	ARCE SÁNCHEZ JONATHAN ALEJANDRO
				158	ASTORGA ORELLANA OSCAR ENRIQUE
				159	ASTUDILLO SÁNCHEZ FERNANDO XAVIER MAXIMILIANO
				160	BOBADILLA CERDA ALFREDO ANTONIO
				161	BUGUEÑO RODRÍGUEZ FRANCISCA YOLANDA NAIOMI
				162	CANCINO AGUILAR JAVIER ENRIQUE
				163	CASTILLO DÍAZ MAURICIO ALFONSO
				164	CERDA SALINAS CÉSAR ANDRÉS
				165	CHIHUAICURA NAHUELCOY ELIZABETH MIRIAM
				166	CONSALES CARVAJAL VÍCTOR WLADIMIR
				167	CONTRERAS SÁNCHEZ ESTEBAN MAURICIO
				168	CONTRERAS SEPÚLVEDA JULIO ARMANDO
				169	CRUZ ARAYA RENE ORLANDO
				170	DÍAZ ASTORGA XIMENA MARITZA

ANEXO N°1
EQUIPOS DE TRABAJO AÑO 2018
Centros de Responsabilidad vinculados a Productos Estratégicos (1-31)

				171	DÍAZ ESTAY ERICSON VLADIMIR
				172	DÍAZ GONZÁLEZ JOSÉ MANUEL RAMÓN
				173	ESCAFF TAMAYO ABRAHAM ANTONIO
				174	ESCANILLA BENAVIDES LUIS ANTONIO
				175	ESPINOSA POBLETE OMAR LEONEL
				176	ESTAY CAMPOS ALEJANDRA ROXANA
				177	FERNÁNDEZ AGUILERA ALFONSO JAVIER
				178	FIGUEROA BRAVO CAROLINA FABIOLA
				179	FIGUEROA SEPÚLVEDA MIGUEL ANGEL
				180	FLORES NÚÑEZ ROBERTO MARCELO
				181	FRITZ NAVARRETE MAURICIO ENRIQUE
				182	GALLEGUILLOS GODOY JAIME ANDRÉS
				183	GALLEGUILLOS VELIZ MARCO ANTONIO
				184	GATICA SAIGG SAMIR MODESTO
				185	GÓMEZ PINO ROLANDO ANTONIO
				186	GONZÁLEZ GONZÁLEZ MAGALY ELVIRA
				187	GONZÁLEZ NÚÑEZ FRANCISCO JAVIER
				188	GONZÁLEZ PRIETO CRISTIAN ROBERTO
				189	GUAJARDO VALDIVIA MARCELO ANDRÉS
				190	GUERRA BERENGUELA VERÓNICA ALEJANDRA
				191	GUERRA GONZÁLEZ CHRISTIAN JACOB
				192	GUERRA OVALLE HENRY ALEXIS
				193	GUTIÉRREZ GARRIDO LUIS HUMBERTO
				194	GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ PABLO SALVADOR
				195	HERNÁNDEZ ROA IVÁN MAURICIO
				196	HODGES VILLAGRAN SANDRA SOLEDAD
				197	HUINCA NAHUEL LUIS ALBERTO
				198	JARA BARRIGA VÍCTOR RODRIGO
				199	JARAMILLO SALGADO VÍCTOR HUGO
				200	LAGOS QUINTANILLA ALEJANDRO ENRIQUE
				201	LEIVA CORNEJO NADIA DE LOURDES
				202	LETÉLIER LETÉLIER SERGIO RICARDO
				203	LEVIO HUICHACURA MARÍA TERESA
				204	LOYOLA SALGADO MARIO ADALBERTO DAVID
				205	MACAYA ITURRA MANUEL ALEJANDRO
				206	MALDONADO RODRÍGUEZ ALEJANDRO PATRICIO
				207	MARÍN CISTERNAS JORGE ANTONIO
				208	MARTÍNEZ CALDERÓN RODRIGO FELIPE
				209	MARTÍNEZ PALOMINOS JOSÉ LUIS
				210	MATELUNA OVALLE JOSÉ LUIS
				211	MENESES PARRA JUAN LUIS
				212	MERIÑO BRAVO ESTEBAN ABRAHAM
				213	MEZA MARTÍNEZ LUIS RODRIGO
				214	MIRANDA AHUMADA LUIS ADOLFO
				215	MIRANDA RIQUELME JUAN HUMBERTO

ANEXO N°1
EQUIPOS DE TRABAJO AÑO 2018
Centros de Responsabilidad vinculados a Productos Estratégicos (1-31)

				216	MOLINA ALFARO ALEJANDRO MAURICIO
				217	MOLINA GODOY JUAN CARLOS
				218	MOLINA LÓPEZ SERGIO ALEJANDRO
				219	MONTALBA MEDINA JOSÉ ROBERTO
				220	MONTOYA LEIVA DANILO ALFONSO
				221	MUÑOZ CARTAGENA EDUARDO CRISTIAN
				222	MUÑOZ RIVERA MARIO ANTONIO
				223	NAVARRO GARRIDO RICARDO HERNÁN
				224	NEGRETE FARIAS JUAN PATRICIO
				225	NEGRÓN LÓPEZ GUIDO ANSELMO
				226	NOVOA CIFUENTES RICARDO ARIEL
				227	ORELLANA VÁSQUEZ PEDRO GABRIEL
				228	ORTEGA PACHECO ALEJANDRO RODRIGO
				229	OSORIO OSORIO FELIPE ARIEL
				230	PALMA GALAZ LUIS ANDRÉS
				231	PARRAGUEZ RODRÍGUEZ LUIS MAURICIO
				232	PASTEN CHÁVEZ DORIS ELIANA
				233	PETIT QUEEN JEANNETTE PASCALE
				234	PINOCHET RIQUELME ÁNGELO ELÍAS
				235	PINTO ROJAS EDUARDO ALBERTO
				236	PIZARRO CAMUS ALEJANDRA ALICIA
				237	PIZARRO HERRERA CLAUDIO ALBERTO
				238	POBLETE NAVARRO WILLIAM ANDRÉS
				239	QUEZADA GONZÁLEZ JOSÉ FRANCISCO
				240	QUEZADA GUERRERO JAIME MODESTO
				241	REVECO LÓPEZ HARRY ANTONIO
				242	RIVEROS CHÁVEZ ANTONIO ERNESTO
				243	RODRÍGUEZ SALAS JONATHAN HOMERO
				244	ROZAS VELASQUEZ LUIS MARIO
				245	RUIZ OYARZÚN LUIS ALEJANDRO
				246	SÁEZ ÁVALOS JAVIER ADOLFO
				247	SALAZAR BASTIDAS ANA MARÍA
				248	SALAZAR GUAJARDO CARLOS ANDRÉS
				249	SALAZAR RUBIO CLAUDIO ANDRÉS
				250	SALINAS JARA JUAN CARLOS
				251	SANDOVAL QUINTERO OSVALDO
				252	SILVA NAHUEL PAN MARCELA VERONICA
				253	SOBREVÍA JARA MABEL JEANNETTE
				254	SOTO BRAVO JUAN DEMETRIO
				255	TALVAC PEÑA PEDRO ANTONIO
				256	TAPIA BADILLA JUAN OMAR
				257	TARBES MARTÍNEZ SYLVIA ELIZABETH
				258	TOBAR ALMARCEGUI ROBERTO CONSTANTINO
				259	TORO ARAYA CARLOS NELSON
				260	URDERO GARRIDO DANTE CHRISTIAN
				261	VALENCIA PEÑA CARLOS ALBERTO

ANEXO N°1
EQUIPOS DE TRABAJO AÑO 2018
Centros de Responsabilidad vinculados a Productos Estratégicos (1-31)

				262	VALENZUELA ANIÑIR VÍCTOR ORLANDO
				263	VALENZUELA DÍAZ FABIO ARNALDO
				264	VALLE FIGUEROA LUIS FELIPE
				265	VARGAS CÁCERES CARLOS GUILLERMO
				266	VÁSQUEZ ARAYA DANIELA NICOLE DE LOURDES
				267	VERA VARGAS ELSY PAULINA
				268	WORMALD INZUNZA RODRIGO JOSÉ
				269	YÁÑEZ CORREA ELIEZER OSCAR
				270	YÁÑEZ VARGAS MANUEL ENRIQUE
				271	ZAMORANO SMITH MIRKO JORGE
				272	ZENTENO ZENTENO MAURICIO DANILO
				273	ZÚÑIGA ARANGUIZ ALFONSO IGNACIO
8	Coordinación de Desarrollo Logístico	Antonio Dourthé Castrillón	Coordinación de Desarrollo Logístico	274	CASANOVA GALLI MAURICIO HUMBERTO
			Departamento de Transporte Marítimo, Fluvial y Lacustre	275	CÓRDOVA ARCE CLARA DEL CARMEN
			Departamento de Transporte Terrestre	276	DOURTHE CASTRILLÓN ANTONIO ALBERTO
			Unidad de Transporte por Camión	277	MERELLO MARTINO ALEJANDRO ANDRÉS
			Unidad de Proyectos Especiales	278	MORALES ROJAS ROMINA XIMENA
			Unidad de Desarrollo Portuario	279	NEIRA CÉSPEDES KARINA FRANCISCA
				280	ORTEGA ROJAS BERNARDA DEL CARMEN
				281	PINO PAREDES FRANCISCO JOSÉ
				282	RAMÍREZ QUIDEL PAULINA ANDREA
				283	SCHACHT TOLEDO GUILLERMO ENRIQUE
				284	SCHLEGEL ACUÑA JIMMY RONALD
				285	URIOSTE RODRÍGUEZ DANIEL OSCAR
				286	VOIGT ALARCÓN HANS GUILLERMO
9	Coordinación de Usuarios	Fernando González Pavez	Coordinación de Usuarios	287	ACUÑA PORRAS MARÍA CAROLINA
			Unidad de Contacto Ciudadano	288	ARANEDA RAMÍREZ JUANA ANGÉLICA
			Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias	289	AVILÉS LAGOS EUGENIO ENRIQUE
			Área de Gestión de Solicitudes	290	BALBONTIN URTUBIA RICARDO FELIPE
			Unidad de Participación Ciudadana	291	BETANCOURT OSORIO ALEJANDRA HORTENSIA
			Unidad de Inteligencia del Negocio	292	CAMPOS CORNEJO YASNA CLAUDIA
			Unidad de Gestión Documental	293	CARVAJAL ÁLVAREZ ESTER ANDREA
			Unidad de Género	294	CASTILLO GÓMEZ MARÍA TERESA DEL CARMEN
				295	CATALÁN PASTENES CRISTIAN ANDRÉS
				296	GONZÁLEZ PAVEZ FERNANDO IGNACIO
				297	GONZÁLEZ PEÑA INGRID CAROLINA
				298	MIRANDA NÚÑEZ VIOLETA DEL CARMEN
				299	RETAMALES LÓPEZ MARÍA VERÓNICA
				300	TORRES BURGOS FABIOLA ELENA
				301	VARAS ARENAS NANCY GUILLERMINA
				302	VARGAS HERRERA FÉLIX HERNAN
				303	VICUÑA MONTALVA DARWIN ALLAN

ANEXO N°1
EQUIPOS DE TRABAJO AÑO 2018
Centros de Responsabilidad vinculados a Productos Estratégicos (1-31)

10	Programa de Vialidad y Transporte Urbano, Sectra - Coordinación de Planificación y Desarrollo	Javier Constantinescu Goncalves	Programa de Vialidad y Transporte Urbano, SECTRA	304	BASS LACLOTE PABLO HERNÁN
			Unidad de Gestión de corto plazo	305	BORJAS SEPÚLVEDA CRISTIAN ANDRE
			Unidad de Ciudades inteligentes	306	CARRASCO GONZÁLEZ MAURICIO ANDRÉS
			Unidad de Gestión de Proyectos de Infraestructura	307	CHÁVEZ MALDONADO OSCAR ALEJANDRO
			Unidades de Planificación y Desarrollo Regional	308	CONSTANTINESCU GONCALVES JAVIER ANDRÉS
				309	EGAÑA PEÑALOZA FRANK CARLOS
				310	GALDAMES SALAZAR CAMILA PAZ
				311	GALLEGOS ACEVEDO GIOVANNA EMELINA
				312	GODOY CAÑETE VERÓNICA SOLEDAD
				313	GONZÁLEZ BERNAL CAROLINA ANDREA
				314	IBACACHE MEDEL CÉSAR ANDRÉS
				315	LARRAZABAL FUENTES MARÍA CONSUELO
				316	LIZAMA SANTORCUATO XIMENA ANDREA
				317	MAUREIRA FLORES ALEJANDRA ANDREA
				318	MERCADO ACEVEDO RODRIGO ÁNGELO DE JESÚS
				319	MUÑOZ CÁCERES GEMITA DE LOS ÁNGELES
				320	OTÁROLA FIGUEROA GUSTAVO EDUARDO
				321	PACHECO GUTIÉRREZ CONSTANZA BEATRIZ
				322	PÉREZ SILVA ESTEBAN NICOLÁS
				323	PONCE SOTO GUSTAVO HERNÁN
				324	RETAMAL MORALES CYNTHIA MAKARENA
				325	TAPIA FUENTES VALERIA SOLEDAD
				326	TOLEDO TORRES EDUARDO CRISTIAN
				327	UNIBAZO CARRILLO MARCELO EDUARDO
				328	URRUTIA TORRES ROLANDO
				329	VARGAS QUEZADA ADOLFO EMILIO
				330	VILLARROEL OTONDO JOSÉ IGNACIO
11	Unidad Operativa de Control de Tránsito (UOCT) - Coordinación de Planificación y Desarrollo	Mirna Rodríguez Chávez	Unidad Operativa de Control de Tránsito a Nivel Nacional	331	AHUMADA PALACIOS ANDREA NICOLE
				332	ALDANA CABEZAS CECILIA ISABEL
				333	ALVARADO TAPIA ROMELIO HERNÁN
				334	AÑASCO CIFUENTES JUAN FRANCISCO
				335	ARAYA BARROSO MILTON CÉSAR
				336	BUSTAMANTE ZAMORANO MARÍA PAOLA
				337	CAMPOS QUEVEDO SUSAN PAOLA
				338	CAMPOS RAMÍREZ MIGUEL EDGARDO
				339	CAVIEDES HERNÁNDEZ JULIO CÉSAR
				340	CAVIERES NAVARRETE OSCAR ANDRÉS
				341	CONTRERAS MOLINA SEBASTIÁN ANÍBAL
				342	ESPINOZA MOYA NICOLE DEL CARMEN
				343	FIGUEROA ASTE CLAUDIA MARCELA
				344	GÁLVEZ SALINAS OSVALDO ANDRÉS
				345	HENRÍQUEZ MORALES NATALIA ANGÉLICA

ANEXO N°1
EQUIPOS DE TRABAJO AÑO 2018
Centros de Responsabilidad vinculados a Productos Estratégicos (1-31)

				346	HERNÁNDEZ ARAYA MARCELA PAZ
				347	HERRERA FERRADA JAIME PATRICIO
				348	INOSTROZA JOFRÉ DANIELA PAZ
				349	LLANOS GORICHON ELIANA ISABEL
				350	MICHELA SCARLAZETTA ANTONIO RODOLFO
				351	MORAGA GUZMÁN NIVIA VERÓNICA
				352	NAVARRO MELO GABRIEL ARMANDO
				353	NEIRA APABLAZA ALEJANDRO IVÁN
				354	ORTIZ JEREZ LORENA KATHERINE
				355	PÉREZ TORRES ISABEL CAROLINA
				356	PLAZA CASTRO ROSA PATRICIA
				357	RETAMAL MORALES EVELYN DE JESÚS
				358	RIVERA BARRAZA NIDIA LUCÍA
				359	RODRÍGUEZ CHÁVEZ MIRNA ANDREA
				360	RODRÍGUEZ SEPÚLVEDA LUIS ANTONIO
				361	SALAMANCA FIERRO JUAN CÉSAR
				362	SALAZAR QUINTEROS EDGARDO ANTONIO
				363	SCHAEFER CUTIÑO MAURICIO ANDRÉS
				364	SCIARAFFIA VARGAS CHRISTIAN RODRIGO
				365	SEGOVIA WOLF CARLOS MAURICIO
				366	TELLO SALVATIERRA ALEJANDRA SOLEDAD
				367	TOLEDO DÍAZ ALEXIS JOSHUA
				368	URIBE ARANEDA FRANCISCO JAVIER
				369	VEAS SÁNCHEZ ALEJANDRA ANDREA
				370	VENEGAS PRADO MIREYA ALEJANDRA
				371	WEVAR PÉREZ ALEJANDRA DANIELA
				372	ZAMORA RUBIO NATALIA ISABEL
12	Comisión Nacional de Seguridad del Tránsito (CONASET)	Marcela Lobo Barrientos	Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito	373	ABURTO EISSMANN JESSICA CAROLINA
				374	BASTERRICA BAÑADOS PILAR MARGARITA
				375	CRUCES VALERIO RODRIGO ALEJANDRO
				376	ESPINOSA LEYTON MARCELA MARGARITA
				377	GUAJARDO SAAVEDRA CAROLINA CECILIA
				378	LOBO BARRIENTOS MARCELA MILENA
				379	MEDINA ARAOS CARLA GRACIELA
				380	MORALES MORAGA CLAUDIA MARÍA
				381	ROJAS JARA RICARDO MARCELO
				382	SALGADO VEGA JORGE ALEJANDRO
				383	SEPÚLVEDA ÁLVAREZ ALEJANDRO DANIEL
				384	TAPIA OLMOS ROSALBA DEL CARMEN
				385	VILLASECA PINEDA VÍCTOR ALFREDO
13	División Legal	Alejandra Provoste Preisler	División Legal	386	ACUÑA OLEA MARÍA ELIANA
			Unidad Jurídica de Subsidios y Transparencia	387	CALLEJAS SANGUINETI PAMELA PATRICIA
			Unidad Jurídica de Contratación Administrativa y Personal	388	CARRASCO TORRES PABLO IGNACIO
			Unidad Jurídica de Transportes	389	CASTILLO DÍAZ FELIPE PABLO

ANEXO N°1
EQUIPOS DE TRABAJO AÑO 2018
Centros de Responsabilidad vinculados a Productos Estratégicos (1-31)

				390	COLLILEF COLLILEF BLANCA VIVIANA
				391	DEVIA ARCE BÁRBARA GHISLENTH
				392	FAÜNDEZ CASTRO YENNY YAZMÍN
				393	GÁLVEZ INOSTROZA NICOLÁS ESTEBAN
				394	GÓMEZ CARVAJAL YANET ELIZABETH
				395	GONZÁLEZ STUARDO MARIAFERNANDA
				396	IBARRA ERISA MARCIA PATRICIA
				397	MIRES BARRUETO CRISTIAN IGNACIO
				398	PROVOSTE PREISLER ALEJANDRA DESIREE
				399	ROA MATAMALA ORIANA SADY
				400	ROJAS ZÚÑIGA MARÍA PÍA
				401	VÁSQUEZ FIERRO PAOLA FLAVIA
				402	VENEGAS LARA SONIA DEL CARMEN
14	Coordinación de Personas	Mireille Caldichoury Ojeda	Departamento de Desarrollo de Personas	403	ALBORNOZ ROMÁN LILIAN DE LOS ÁNGELES
			Unidad de Reclutamiento y Selección	404	BERNALES AVELLO ROSA NANCY
			Unidad de Desarrollo Organizacional	405	BRIONES ALLENDE TERESA DE LAS MARÍAS
			Unidad de Capacitación y Formación	406	CALDICHOURY OJEDA MIREILLE
			Unidad de Administración de Personal	407	CARIS OLIVARES RAFAEL ANDRÉS
			Área de Información y Registro	408	CARVAJAL CONTRERAS MARÍA JOSÉ
			Área de Gestión Administrativa	409	CASTILLO VENEGAS VIVIANA ANDREA
			Unidad de Comunicaciones internas	410	CORNEJO RIVERA VERÓNICA DEL CARMEN
			Unidad de Prevención de Riesgos	411	GONZÁLEZ HERNÁNDEZ BADYN GUILLERMO
			Servicio de Bienestar	412	GONZÁLEZ MUÑOZ FERNANDA PAZ
				413	HERRERA MAZZO CAMILO EDUARDO
				414	INALEF MAUREIRA ELVIRA DEL CARMEN
				415	LEÓN GÓMEZ JORGE ANDRÉS
				416	MARCHANT OLMEDO JUAN ANTONIO
				417	MIMICA PORRAS DANICA REBECA
				418	MOLINA BUSTOS VERÓNICA PAZ
				419	MORALES MOLINA GONZALO ANDRÉS
				420	ORTEGA ALBORNOZ CAROLINA ANDREA
				421	PEÑA LÓPEZ BRISA ELIANA
				422	PÉREZ ALVARADO BERNARDITA ANDREA
				423	SANTELICES ACUÑA ANGELA MARÍA SALOME
				424	SILVA NORAMBUENA PAMELA ANDREA
				425	SQUELLA MORA MARÍA ELENA
				426	TORO INAREJO RODRIGO ALEJANDRO
				427	VALENZUELA ESPINOZA JORGE ALEJANDRO
				428	VARGAS CASTRO PATRICIA PILAR
				429	VICENCIO VIDAL SANDRA ELIZABETH
15	División de Administración y Finanzas (DAF)	Juan Matías Sime Zegarra	División de Administración y Finanzas	430	ADASME BÁEZ MARÍA ANTONIETA
			Departamento Administrativo	431	AQUEVEQUE SÁNCHEZ CATHERINE PAMELA

ANEXO N°1
EQUIPOS DE TRABAJO AÑO 2018
Centros de Responsabilidad vinculados a Productos Estratégicos (1-31)

			Departamento de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería	432	ARAYA JARA LUCY
			Unidad de Gestión de Cumplimiento	433	ARELLANO UGARTE GLORIA CECILIA
			Unidad de Remuneraciones	434	ASALGADO ALMENDRAS FRANCISCO JAVIER
			Unidad de Servicios Generales	435	BERRÍOS MUÑOZ HUGO ALEJANDRO
			Unidad de Compras y Contrataciones	436	BRAVO MORAGA ALEJANDRO GUILLERMO
			Unidad de Logística	437	CABELLO ROJAS JENY ANDREA
			Unidad de Contabilidad	438	CALDERÓN CORREA VANESSA ALESSANDRA
			Unidad de Presupuesto	439	CASTILLO CARO LUCILA DEL CARMEN
			Unidad de Tesorería	440	CASTRO SOTO GABRIELA ALEJANDRA
			Oficina de Partes	441	CATALDO CANALES MIGUEL ANTONIO
			Casino	442	CERDA SCHUSTER MIGUEL ÁNGEL
				443	CHANFRAU CRUZ MARLEM
				444	CISTERNAS ÁVALOS KAREN RAQUEL
				445	COBA WISTUBA APOLO LUIS EMILIO
				446	DELAPORTE VERA GLORIA PATRICIA
				447	DELGADO KLAPP RODRIGO ALEJANDRO
				448	DÍAZ CUEVAS MANUEL ÁNGEL
				449	DÍAZ MALDONADO CECILIA ANDREA
				450	ESCOBAR CARREÑO LUZ MARÍA DEL CARMEN
				451	FLORES CORDERO TAMARA PAOLA
				452	FLORES FABRES MARÍA ESPERANZA
				453	FLORES FERRANDO JUAN GREGORIO DOMINGO
				454	FUENTES DÍAZ SOLEDAD CECILIA
				455	FUENTES ISAMIT PAULA DE LOURDES
				456	GALLEGUILLOS ORTEGA JORGE ALFREDO
				457	GONZÁLEZ PONCE MARCELO ALEXIS
				458	GUERRA AEDO AILEEN BETZABETH
				459	GUERRA CID RAFAEL EDUARDO
				460	GUERRERO CORTES JUAN JOSÉ
				461	HIDALGO SALAS ANDRÉS DESIDERIO
				462	HUENCHUMÁN BRAVO MICHAEL BASTIÁN
				463	JEREZ ROMO CRISTÓBAL ANDRÉS
				464	KURTEN VARGAS VÍCTOR FERNÁNDO
				465	LAUREL AZCARATE CARLOS
				466	MALLEA JAMEN ANDREA ELIANA
				467	MATUS DÍAZ CECILIA DEL CARMEN
				468	MAULÉN DÍAZ GLADYS ELENA
				469	MENA ARAYA SERGIO RAMÓN
				470	MENESES ÁLVAREZ VERONICA DEL CARMEN
				471	MOENA MOENA MARCO ANTONIO
				472	MONDACA GONZÁLEZ JOSÉ HUMBERTO
				473	MONTECINOS BASUALTO JUAN ALBERTO
				474	MORALES AHUMADA PATRICIA ANDREA

ANEXO N°1
EQUIPOS DE TRABAJO AÑO 2018
Centros de Responsabilidad vinculados a Productos Estratégicos (1-31)

				475	MORALES SAAVEDRA MARIBEL ANDREA
				476	MORALES VILLENA IGOR NÉSTOR GERARDO
				477	MOSQUERA ARAYA FERNANDA
				478	MOYA FIGUEROA EVELYN ANGÉLICA
				479	NEIRA NAVARRO SEBASTIÁN ENRIQUE
				480	PACHECO TAPIA PATRICIO MARCEL
				481	PÉREZ-COTAPOS SANTIS ALEJANDRO
				482	PINTO FLORES JOSÉ RAÚL
				483	QUIROGA ORTEGA PATRICIO EDUARDO
				484	RIVERA CAMPOS XIMENA VERONICA
				485	SANHUEZA MEDEL ALEJANDRO ANDRÉS
				486	SEPÚLVEDA OLIVARES ANDREA DEL CARMEN
				487	SILVA MOYA LUIS FERNANDO
				488	SIME ZEGARRA JUAN MATÍAS
				489	SOTO MARIPÁN BEATRIZ NOEMÍ
				490	URRUTIA AGUILAR MIRTHA ALICIA
				491	VALENZUELA MUJICA MARÍA ELENA
				492	VEGA TOLEDO PRISCILA RAQUEL
				493	VENEGAS CARVAJAL CARLOS HUMBERTO
				494	VERGARA GÁLVEZ ANTONIO
				495	VILLANUEVA ROTTA EDWIN BORIS
				496	ZAMORA IBARRA YASNA ANDREA
16	División de Gestión, Tecnologías y Procesos (DGTP)	Matías Schöll Mandujano	Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación	497	CAICEO MUÑOZ KAREN ANDREA
			Unidad de Planificación y Control de Gestión	498	CÉSPEDES SILVA DEYSY ARLENE
			Unidad de Gestión de Procesos	499	COFRÉ SOTO CLAUDIO ALBERTO
				500	CONTRERAS CORONADO ELIZABETH ELIANA
				501	COVARRUBIAS MAYORGA ALEJANDRO JOSÉ
				502	DICKINSON MAMELI GUILLERMO FERNANDO
				503	ECHENIQUE GUTIÉRREZ PATRICIO ENRIQUE
				504	FUENZALIDA VATTUONE ANDRÉS ARNALDO
				505	GALAZ BERRÍOS CAROLINA ANDREA
				506	GONZÁLEZ PRADENAS JAIME ANTONIO
				507	LEÓN ESCOBAR PAMELA BLANCA
				508	LOBOS GONZÁLEZ SAMUEL IGNACIO
				509	MAC KENNEY SEPÚLVEDA ROY PETER
				510	MADRID MUÑOZ FELIPE ANDRÉS
				511	MATTA AYLWIN FELIPE ANDRÉS
				512	MUÑOZ MONTECINO FELIPE ANTONIO
				513	OLATE GONZÁLEZ JOSÉ ALFREDO
				514	ORMEÑO VÁSQUEZ CRISTIAN RODRIGO
				515	PARADA VILCHES CLAUDIA ROXANA
				516	RAMÍREZ JOFRÉ JUAN FRANCISCO
				517	ROJAS VILLARROEL PATRICIO ANDRÉS
				518	SALAS CENDEGUI PABLO ANDRÉS

ANEXO N°1
EQUIPOS DE TRABAJO AÑO 2018
Centros de Responsabilidad vinculados a Productos Estratégicos (1-31)

				519	SCHÖLL MANDUJANO MATÍAS
				520	SEPÚLVEDA PALAVECINO LORETO
				521	VÁSQUEZ CEPEDA ANDREA GRACE
				522	VIERA CARRASCO CARLOS ANDRÉS
17	Seremitt Región de Arica y Parinacota	Arturo Gómez González	Seremitt Región de Arica y Parinacota	523	GARRIDO TORRES FRANCISCO ALFONSO
				524	GODOY ÁLVAREZ MARCIA LETICIA
				525	GÓMEZ GONZÁLEZ ARTURO ALEXIS
				526	JERALDO ROMERO JUAN CARLOS
				527	SALAS CERDA MARÍA TERESA
				528	URRUTIA ROJAS MAURICIO IGNACIO
18	Seremitt Región de Tarapacá	Juan Carlos Cofré Reyes	Seremitt Región de Tarapacá	529	CISTERNAS ROA VIRLANGIE DALILA
				530	COFRÉ REYES JUAN CARLOS
				531	DÍAZ IRRIBARRA OLENA MABEL
				532	HERRERA MANZO KENNY WILSON
				533	MEZA HERRERA MANUEL PATRICIO
				534	MOSCOSO CARRASCO ANGELA VALENTINA
				535	VERGARA BARRERA CARLOS FERNANDO
19	Seremitt Región de Antofagasta	Waldo Valderrama Salazar	Seremitt Región de Antofagasta	536	CASTILLO BON ANDREA ALEJANDRA
				537	GODOY ROBLES GABRIEL DAVID
				538	JORQUERA ROJAS ANA ROSA
				539	MARDONES MONDACA CRISTIAN ANDRE
				540	RODRÍGUEZ LATORRE JONATHAN DANIEL
				541	SILVA ADAROS PRISCILLA LORETO
				542	SILVA VALDEBENITO LUIS IGNACIO
				543	VALDERRAMA SALAZAR WALDO FRANCISCO
				544	ZARZURI LUQUE IVONNE DEL CARMEN
20	Seremitt Región de Atacama	Roberto Campos Uribe	Seremitt Región de Atacama	545	ÁLAMOS VELÁSQUEZ LIDIA DE LOURDES
				546	ALVAYAI NEYRA MARÍA VERÓNICA
				547	CAMPOS URIBE ROBERTO SOFANOR
				548	IBARRA RETAMALES MAURO ANDREE
				549	LÓPEZ CABEZAS PAOLA ISABEL
				550	MONTT MONTT VIVIANA ROSA
				551	MORENO SEPÚLVEDA DAVID EDUARDO
				552	OVIEDO PINTO FÉLIX
21	Seremitt Región de Coquimbo	Oscar Pereira Peralta	Seremitt Región de Coquimbo	553	ARANCIBIA ORTIZ NOELIA ANTONIA
				554	FUENTES ISLA JUAN SEGUNDO
				555	MELLA FARIAS OROSIMBO ALFONSO
				556	NETTLE VEGA KARINA ALEJANDRA
				557	OGALDE BERNAZAR LORENA FRANCISCA
				558	PEREIRA PERALTA ÓSCAR ENRIQUE
				559	SALINAS FLORES LUCIA DEL ROSARIO
				560	TORO AVILES MARÍA ISABEL FRANCISCA
				561	TORREJÓN ORTIZ MACARENA ALEJANDRA

ANEXO N°1
EQUIPOS DE TRABAJO AÑO 2018
Centros de Responsabilidad vinculados a Productos Estratégicos (1-31)

22	Seremitt Región de Valparaíso	Mauricio Alejandro Candia Llanca	Seremitt Región de Valparaíso	562	ARAVENA COLLET ELIZABETH CLAUDINA
				563	CÁCERES ACEVEDO RUBÉN
				564	CANALE-MAYET MARTIN SEBASTIÁN BARTOLOMÉ
				565	CANDIA LLANCAS MAURICIO ALEJANDRO
				566	CANGAS BÁEZ PILAR DEL CARMEN
				567	CORREA QUIÑONES ROMYNA
				568	COSSIO ZÚÑIGA JENNIFER VALESKA
				569	CUEVAS BARRAZA ROMINA SOLANGE
				570	ELGUETA BUSTOS NATALIA FRANCISCA
				571	FREIRE GARCÍA ALEJANDRA ANDREA
				572	FUXS GAMBOA SUSANA JEANNETE
				573	GARCÍA FLORES MARTA REBECA
				574	MUÑOZ BOGGLE INÉS ERNESTINA
				575	MUÑOZ GODOY RAÚL ARTEMIO
				576	NAYLOR HERNÁNDEZ KAREN STEFFANIA
				577	PADILLA REYES ANGIE ALLISON MARGARITA
				578	ROBLEDO FERNÁNDEZ MARITZA DEL CARMEN
				579	ROMÁN TORO JACQUELINE IVETTE
				580	SANHUEZA TOBOSQUE LEOPOLDO ENRIQUE
				581	ÚBEDA AHUMADA FELIPE IGNACIO
				582	VALENZUELA ESPINOZA WALESKA LORENA
23	Seremitt Región Metropolitana	Matías Salazar Zegers	Seremitt Región Metropolitana	583	AGUILAR MENESES JAVIERA PAZ
				584	ALDEA ARIAS LUIS MAURICIO
				585	ALIAGA MUÑOZ MARÍA PILAR
				586	AMTMANN NEIMAN JOCELYN ELIANNE ALEXANDRA
				587	ARANDA CAMPOS DANIELA TERESA
				588	ARAYA JARA IVÁN ENRIQUE
				589	ARAYA SALINAS JUANA MARÍA
				590	ARMENGOL MAZA ALFREDO RICKSON
				591	BÁEZ GARCÍA MARCELA IVONNE
				592	BAGATTINI PENROZ ALLEN
				593	BARRA MEDEL JOSÉ MARCELO
				594	BELTRÁN AGUILERA GIPSON ANDRÉS
				595	CABRERA HENRÍQUEZ MARCELA CAROLINA
				596	CANALES INFANTE MARCELA BELÉN
				597	CARMONA SEPÚLVEDA JUAN CRISTÓBAL
				598	CASTRO ANCAMIL PAULINA ANDREA
				599	CONEJEROS BUSTAMANTE JUANITA DEL CARMEN
				600	CONTRERAS INOSTROZA JUAN LUIS
				601	DELGADO MAGDALENA ANTONIO CRISTIAN
				602	DÍAZ ROJAS YOSELYN DEL ROSARIO
				603	DIEZ SANHUEZA MATÍAS NICOLÁS
				604	ESPINOZA BARRA KARLA ALEJANDRA

ANEXO N°1
EQUIPOS DE TRABAJO AÑO 2018
Centros de Responsabilidad vinculados a Productos Estratégicos (1-31)

				605	FLORES NAVARRO CARMEN SANDRA
				606	GÁRATE DUARTE MALVA ANGÉLICA
				607	GARCÍA NEIRA RODRIGO ANDRÉS
				608	GARRIDO ROMERO HERNAN MODESTO
				609	GONZÁLEZ GONZÁLEZ SOLANGE ANDREA
				610	GUERRERO CORTES JUAN CARLOS
				611	HEREDIA QUINTANA HÉCTOR ESTEBAN
				612	HERRERA BARQUERO MARÍA ELIANA DEL ROSARIO
				613	HEVIA LIZANA PAOLA MARISOL
				614	JORQUERA ÁLVAREZ LILIAN ELENA
				615	LIZAMA LIZAMA MARÍA ANGÉLICA
				616	LLANCAMIL OSORIO FERNANDO AMERICO
				617	LOBOS SAGARDIA SAMUEL FERNANDO
				618	LOBOS SANDOVAL CARLOS DAVID
				619	LÓPEZ ACOSTA VÍCTOR FERNANDO
				620	LORCA OLAVE MARÍA JOSÉ
				621	MARTÍNEZ CAMPOS GISELA BETZABE
				622	MELÉNDEZ SEGOVIA KARÍN CAROLINA DEL CARMEN
				623	MESSEN ORTIZ MARÍA XIMENA
				624	MOYA KOHL VALESKA XIMENA
				625	NEIRA MUÑOZ CARMEN LILIA
				626	NIÑO MARTÍNEZ ANA MARÍA
				627	NÚÑEZ BASCOURT LETICIA MARÍA
				628	NÚÑEZ TAPIA CLAUDIA ANDREA
				629	OLIVARES OLIVA ANA CLAUDIA
				630	OPAZO JIMÉNEZ HENDRICH CHRISTIAN
				631	OTÁROLA ARCE MARJORIE MARIÓN
				632	OTTO FERJ CHRISTIAN RODRIGO
				633	OVIDO AGUILAR CAROLINA
				634	PEREIRA ARANDA RICARDO ADRIÁN
				635	PRADO ERAZO JUAN RAMÓN
				636	ROBILLIARD FERNÁNDEZ KAREN PAULINA
				637	RODRÍGUEZ MAGALLANES BÁRBARA ANDREA
				638	ROJAS ALARCÓN MILLARAY PATRICIA
				639	ROJAS VELÁSQUEZ INGRID YASMÍN MAGALY
				640	ROMÁN FUENTES PATRICIA ALEJANDRA
				641	RUBIO PINEDO JAIME ANTONIO
				642	RUIZ DE VIÑASPRE ALVEAR MARÍA FERNANDA
				643	SALAS TAPIA ANA MARGARITA
				644	SALAZAR ZEGERS MATÍAS AMBROSIO
				645	SALUCCI ARLEGUI PABLO GABRIEL
				646	SILVA CANDIA VÍCTOR LUCIO
				647	SOLÍS JIMÉNEZ ROSARIO ISABEL
				648	STEPHAN ORELLANA SERGIO EDUARDO

ANEXO N°1
EQUIPOS DE TRABAJO AÑO 2018
Centros de Responsabilidad vinculados a Productos Estratégicos (1-31)

				649	VERGARA HENRÍQUEZ ANA MARÍA
				650	VILLARROEL CONTRERAS MARCIA ANDREA
				651	ZÚÑIGA ARA CARMEN ROSA
				652	ZÚÑIGA SÁNCHEZ GONZALO ANDRÉS
24	Seremitt Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Francisco Lara Acevedo	Seremitt Región del Libertador Bernardo O' Higgins	653	ARAYA DROGUETT FERNANDO ANTONIO
				654	ECK MEZA EDUARDO ALEJANDRO
				655	GARRIDO CASTILLO RUBÉN PATRICIO
				656	LARA ACEVEDO FRANCISCO JAVIER
				657	LUCERO MALDONADO LUIS ARMANDO
				658	MELLA CASTRO PATRICIA ALEJANDRA
				659	MUÑOZ UVIA JAIME OSVALDO
				660	NAVARRO MONTERO MARIELA ALEJANDRA
				661	ORELLANA SOTO CAROLINA DEL CARMEN
25	Seremitt Región del Maule	Patricia Miranda Salas	Seremitt Región del Maule	662	ASTABURUAGA GÁLVEZ LILIAN EUGENIA
				663	ASTUDILLO ASTUDILLO EUGENIA JACQUELINE
				664	CASTILLO MACHUCA JULIO EDUARDO
				665	CONTRERAS HERRERA LILIANA EDITH
				666	LARA OSES HÉCTOR RODRIGO ALEJANDRO
				667	MIRANDA SALAS SONIA PATRICIA
				668	MUÑOZ REBOLLEDO MARIANA MARCELA
				669	MUÑOZ ZAGAL KATTERINE ANDREA
				670	OROZCO LÓPEZ PEDRO FERNANDO
				671	OSORIO BELTRÁN LUIS NARCISO
				672	URRA ROJAS CAREN ANGÉLICA
26	Seremitt Región del Biobío	César Arriagada Lira	Seremitt Región del Biobío	673	AMPUERO MANCILLA CLAUDIO ANDRÉS
				674	ARAVENA SAN MARTÍN MANUEL OSVALDO
				675	ARAYA CAAMAÑO CLAUDIA JEANNETTE
				676	ARRIAGADA LIRA CÉSAR ANTONIO
				677	ASTUDILLO PEZO LILIBETH ROXANA
				678	AVENDAÑO RIFFO HELIA ESTER EDITH
				679	BRUNA RAMOS COSME CESAR
				680	CANTERGIANI LAGOS ISABEL DE LAS NIEVES
				681	CASTRO POVEA MARIBEL JIMENA
				682	ERIZ RIVAS ÁLVARO EDSON
				683	FRIZ FAÜNDEZ PAULA ALEJANDRA
				684	GAJARDO JARA ANGELA CRISTINA
				685	GONZÁLEZ ESPINOZA TOMÁS BENJAMÍN
				686	GRIÑO JEREZ LIZETTE ANDREA
				687	HAUSSMANN ORTIZ CRISTIAN ALFREDO
				688	LÓPEZ MARDONES JAVIERA PATRICIA
				689	MERINO LAVANCHY BORIS NICOLÁS
				690	MUÑOZ CONTRERAS LUISA SCARLET
				691	PINTO SANTOS MARÍA TERESA
				692	RIQUELME TAPIA JOVITA DEL CARMEN
				693	RIVERA ARIAS JACQUELINE DEL CARMEN

ANEXO N°1
EQUIPOS DE TRABAJO AÑO 2018
Centros de Responsabilidad vinculados a Productos Estratégicos (1-31)

				694	RODRÍGUEZ MABAN LAURA ELINA DEL CARMEN
				695	SÁNCHEZ OJEDA MICHAEL ALEJANDRO
				696	SILVA ORTIZ YORKA EILEEN
				697	SILVA VELOZO CARMEN GLORIA
				698	URETA OPAZO FRANYO ARIEL
				699	VÁSQUEZ MANRÍQUEZ VÍCTOR ÁLVARO
				700	VÁSQUEZ VÁSQUEZ CATHERINE LESLIE
				701	VIAL GONZÁLEZ GLADYS MARCELA
27	Seremitt Región de la Araucanía	Ulises Armando Asenjo Ramírez	Seremitt Región de la Araucanía	702	ARTEAGA AGUILAR CHRISTOPHER ESTEBAN
				703	ASENJO RAMÍREZ ULISES ARMANDO
				704	BASCUÑÁN HENRÍQUEZ ANDRELLA ISABEL
				705	CÁRDENAS VERA PABLO ESTEBAN
				706	CONTRERAS SALINAS MARCELA EMILIA
				707	GONZÁLEZ ESPINOSA AMALIA CELIA
				708	LEAL LEAL MACKARENNA DEL PILAR
				709	PINCHEIRA ALDERETE ERNESTO IVÁN
				710	RIVEROS CAMPOS LUIS AUGUSTO
				711	ROA BARRIENTOS FERNANDO MARCELO
				712	SAN MARTÍN CONTRERAS AMALIA NATALIA
				713	SAN MARTÍN MUÑOZ GHISLEIN SOLEDAD
28	Seremitt Región de Los Lagos	César Almonacid Ovarzún	Seremitt Región de Los Lagos	714	ASTROZA AEDO JORGE ÍTALO
				715	BARRÍA VARGAS CÉSAR OSVALDO
				716	CÁRDENAS NAVARRO LARISSA LORENA
				717	DE LA TORRE MANSILLA GISSELA VALERIA
				718	FUENTES CHÁVEZ JESSICA CAROLINA
				719	OJEDA MUÑOZ LUCIA ELI
				720	OYARZÚN ALMONACID CÉSAR ANTONIO
				721	ROJAS TOLEDO CHRISTIAN MAURICIO
				722	ROJAS ULLOA MARÍA JOSÉ DEL PILAR
				723	STANGE LONCON RICARDO ROLANDO
				724	VIVEROS VARAS WALTHER EDUARDO
29	Seremitt Región de Los Ríos	Paz de la Maza Villalobos	Seremitt Región de Los Ríos	725	ACEVEDO CORTÉS ELBA AMANDINA
				726	CUEVAS ABURTO SARA NICOL
				727	DE LA MAZA VILLALOBOS PAZ
				728	HENRÍQUEZ MORA MARÍA VERONICA
				729	KUTCHARTT PÉREZ OSCAR ALBERTO
				730	MARTÍNEZ FIGUEROA NELSON ESTEBAN
				731	MENDOZA MENDOZA JUANA DEL CARMEN
				732	OJEDA MALDONADO GERMÁN DEMETRIO
				733	ROJAS IBARRA LUCIA
				734	TIRAPAGUI ASECIO CAROLINA JOCELYN
30	Seremitt Región de Aysén	Alejandra Aguilar Gallardo	Seremitt Región de Aysén	735	AGUIAR MENARES FERNANDO ANÍBAL
				736	AGUILAR GALLARDO ALEJANDRA ELIANA
				737	PARRA NAVARRO HÉCTOR RUBÉN

ANEXO N°1
EQUIPOS DE TRABAJO AÑO 2018
Centros de Responsabilidad vinculados a Productos Estratégicos (1-31)

				738	ULLOA HERNÁNDEZ VÍCTOR CESAR
				739	VERA PÉREZ VÍCTOR HUGO
31	Seremitt Región de Magallanes y Antártica chilena	Gabriel Muñoz Obando	Seremitt Región de Magallanes y Antártica Chilena	740	ARELLANO CHÁVEZ KARINA GISELA
				741	CANALES CHEUQUEPIL JUAN CARLOS
				742	FREDES MAYORGA DANIELA ELIZABETH
				743	GONZÁLEZ VALLADARES SOLANGE DEL CARMEN
				744	MARTÍNEZ OYARZÚN RICARDO RAÚL
				745	MUÑOZ OBANDO GABRIEL MARCELO
				746	OJEDA NAHUELNERI PEDRO ANTONIO
				747	PEÑA ROBLES HECTOR MANUEL
				748	SALAZAR AMPUERO ANA MARÍA
				749	SEGOVIA ÁGUILA JOSÉ LUIS
				750	VERA LOAIZA EXEQUIEL FRANCISCO



ANEXO N°2:

METAS E INDICADORES DE GESTIÓN

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO

AÑO 2018

29 DE NOVIEMBRE DE 2017

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

ÍNDICE

Nº	EQUIPO DE TRABAJO	CANTIDAD INDICADORES	Nº HOJA
1	Gabinete Ministro(a), Auditoría Ministerial y Unidad de Prensa	3	4
2	Gabinete Subsecretario(a) y Auditoría Interna	4	6
3	División de Normas y Operaciones	4	9
4	Centro de Control y Certificación Vehicular (3CV)	3	12
5	Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM)	6	15
6	División de Transporte Público Regional (DTPR)	5	21
7	Programa Nacional de Fiscalización	4	27
8	Coordinación de Desarrollo Logístico	5	31
9	Coordinación de Usuarios	3	35
10	Coordinación de Planificación y Desarrollo	5	38
11	Unidad Operativa de Control de Tránsito	4	43
12	Comisión Nacional de Seguridad del Tránsito	5	47
13	División Legal	4	51
14	Coordinación de Personas	4	56
15	División de Administración y Finanzas (DAF)	5	61
16	División de Gestión, Tecnología y Procesos (DGTP)	4	66

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

Nº	EQUIPO DE TRABAJO	CANTIDAD INDICADORES	Nº HOJA
17	Seremitt Región de Arica y Parinacota	5	69
18	Seremitt Región de Tarapacá	5	75
19	Seremitt Región de Antofagasta	5	81
20	Seremitt Región de Atacama	5	87
21	Seremitt Región de Coquimbo	5	93
22	Seremitt Región de Valparaíso	5	99
23	Seremitt Región Metropolitana	5	105
24	Seremitt Región del Libertador Bernardo O'Higgins	5	111
25	Seremitt Región del Maule	5	117
26	Seremitt Región del Biobío	5	123
27	Seremitt Región de la Araucanía	5	129
28	Seremitt Región de Los Lagos	5	135
29	Seremitt Región de Los Ríos	5	141
30	Seremitt Región de Aysén	5	147
31	Seremitt Región de Magallanes y Antártica chilena	5	153
TOTAL DE INDICADORES SERVICIO		143	

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018

SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

EQUIPO DE TRABAJO N°1 : GABINETE MINISTRO(A), AUDITORÍA MINISTERIAL Y UNIDAD DE PRENSA

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Repositorio Oficios Ministro(a)	Porcentaje de oficios firmados por el Ministro(a), respaldados en repositorio de Gabinete de Ministro(a) en el año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de oficios firmados por el Ministro(a), respaldados en repositorio de Gabinete de Ministro(a) en el año t} / \text{N}^\circ \text{ total de oficios firmados por el Ministro(a) en el año t}) * 100$	95%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ficha de seguimiento de indicador. 2. Sistema de seguimiento de documentos o el que lo reemplace. 3. Oficios firmados por el Ministro(a) en el año t. 4. Registro de documentos firmados por el Ministro(a) en el año t. 5. Libro de Oficina de Partes. 6. Repositorio de documentos de Gabinete de Ministro(a). 	(1)(4)	35%	Gradual
2	Documentos Oficiales derivados por Gabinete de Ministro(a) y con seguimiento mensual	Porcentaje de documentos oficiales derivados por el Gabinete de Ministro(a) dentro de plazo y con seguimiento mensual en el año t	$((\text{N}^\circ \text{ de documentos oficiales derivados por el Gabinete del Ministro(a) dentro de plazo en el período t} / \text{N}^\circ \text{ total de documentos oficiales derivados por Gabinete del Ministro(a) en el período t}) * 70) + (\text{N}^\circ \text{ de Oficios del Congreso Nacional derivados por Gabinete de Ministro(a) con seguimiento mensual realizado en el año t} / \text{N}^\circ \text{ total de Oficios del Congreso Nacional derivados por Gabinete de Ministro(a) en el año t}) * 30) * 100$	93%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ficha de seguimiento de indicador. 2. Sistema de seguimiento de documentos o el que lo reemplace. 3. Documentos oficiales ingresados durante el año t. 4. Reporte Mensual con el resultado del seguimiento de los Oficios del Congreso Nacional derivados por Gabinete de Ministro(a). 5. Correos electrónicos dirigidos a los responsables de la respuesta que incluya nómina del estado de las derivaciones. 6. Correo electrónico de respuesta del responsable con la nómina del estado de los oficios derivados. 	(2)(4)	35%	Gradual
3	Comité de Prensa Ministerial a realizar durante 2018	Producto/Eficacia Porcentaje reuniones del Comité de Prensa Ministerial a realizar durante 2018	$(\text{N}^\circ \text{ de reuniones del Comité de Prensa realizadas en el período t} / \text{N}^\circ \text{ total de reuniones del Comité de Prensa programadas en el período t}) * 100$	90%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programación Anual de Comité de Prensa Ministerial realizar durante el año 2018, aprobado por el(la) Jefe(a) de Gabinete de la Ministra a más tardar el 29 de diciembre de 2017. 2. Invitaciones enviadas mediante correo electrónico Institucional, a los distintos participantes convocados. 3. Actas de los Comités realizados enviados por correo a los asistentes dentro de los 3 días hábiles siguientes a su realización. 4. Ficha de seguimiento de indicador. 	(3)(4)	30%	Gradual

100%

(1)

1. El objetivo es administrar, resguardar y mantener por el Gabinete de Ministro(a) un repositorio de documentos oficiales actualizado en forma permanente que permita su control y/o consulta de toda la documentación emanada. Por documentos oficiales se entenderá todos los oficios que son firmados el Ministro(a).
2. Se incluyen todos los oficios firmados por el Ministro(a) que se encuentren numerados y fechados, independiente de su materia y del creador.
3. Se entenderá un oficio por respaldado, cuando se encuentre digitalizada (escaneada) una copia del documento totalmente tramitado, almacenada en el repositorio (carpeta de red), y su información debidamente incorporada al registro de oficios.

ANEXO N°2 - CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018 - SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

29-11-2017

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. El presente indicador se medirá en dos etapas, las cuales tienen diferente ponderación; Primera etapa equivale a un 70% del indicador y la segunda etapa a un 30%.
2. Consideraciones para la primera etapa:
 - 2.1. El indicador comprende los documentos oficiales ingresados por Oficina de Partes de la subsecretaría de Transportes y derivados a Gabinete de Ministro(a) vía WF, sean cartas u oficios, provenientes desde el H. Congreso Nacional, Poder judicial o de otros organismos públicos gubernamentales, y que son despachados por el Gabinete del Ministro(a) al Gabinete del Subsecretario(a) de Transportes o a los programas dependientes de la Subsecretaría de Transportes vía WF, SISEDOC o correo Electrónico.
 - 2.2. Se excluye de la medición del indicador todos aquellos casos que se acojan al artículo 13 y 20 de la Ley N° 20.285, y cartas de usuarios y solicitudes de la Ley del Lobby.
 - 2.3. Se excluye de la medición aquellos documentos que son derivados al interior de Gabinete de Ministro(a).
 - 2.4. El plazo será de 3 días hábiles a partir de la fecha de recepción de los documentos oficiales por el Gabinete de Ministro(a) hasta la derivación al Gabinete de Subsecretario y/o a los programas dependientes de la Subsecretaría de Transportes.
3. Consideraciones para la segunda etapa:
 - 3.1. El indicador comprende sólo el seguimiento de los Oficios provenientes desde el H. Congreso Nacional ingresados por Oficina de Partes de la subsecretaría de Transportes y derivados a Gabinete de Ministro(a) vía WF, y que fueron derivados por el Gabinete del Ministro(a) al Gabinete del Subsecretario(a) de Transportes o a los programas dependientes de la Subsecretaría de Transportes vía WF, SISEDOC o correo electrónico.
 - 3.2. El seguimiento se realizará en forma mensual a los documentos pendientes de respuesta que superen 30 días a contar de su derivación y aquellos que su estado sea fuera de plazo. Este seguimiento debe realizarse 5 días hábiles siguientes posteriores al cierre del mes anterior, se emitirá un reporte mensual con el estado del seguimiento de los oficios derivados.
 - 3.3. Los estados de los oficios derivados podrán ser los siguientes: Pendiente dentro de plazo, Pendiente fuera de Plazo, No requiere respuesta, Respondido dentro de plazo, Respondido fuera de plazo, Terminado.

(3)

1. Se deberá contar con la cantidad de Comités de Prensa a realizar durante el 2018 aprobado por el Jefe(a) de Gabinete de la Ministra a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En la programación se establecerá la periodicidad y la cantidad de comités a realizar durante el año 2018.
2. El número de Comités realizados se medirá con el envío de las actas a los asistentes en el plazo estipulado.
3. El proceso de envío del acta a los asistentes se medirá a contar de la fecha de realización del Comité (3 días hábiles).
4. El Comité podrá ser dirigido por la(e) Jefa(e) de la unidad de Prensa y Comunicaciones o su subrogante.
5. Las acciones contenidas en la programación podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el(la) Jefe(a) de Gabinete de la Ministra, previo al comité.

(4) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema Aranda. En el caso de los programas que no estén bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018

SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

EQUIPO DE TRABAJO N°2 : GABINETE SUBSECRETARIO(A) Y AUDITORÍA INTERNA

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Comités Ejecutivos a realizar durante 2018	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de cumplimiento de Comités Ejecutivos a realizar durante 2018	$(N^{\circ} \text{ de Comités Ejecutivos realizados en el período } t / N^{\circ} \text{ total de Comités Ejecutivos programados en el período } t) * 100$	94%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programación Anual de Comités Ejecutivos a realizar durante el año 2018, aprobada por el Subsecretario(a). 2. Invitaciones enviadas mediante correo electrónico Institucional, a los distintos participantes convocados. 3. Actas de los Comités realizados enviados por correo a los asistentes dentro de los 3 días hábiles siguientes a su realización. 4. Ficha de seguimiento de indicador. 	(1)(5)	30%	Gradual
2	Firma Oficios SAIP	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de Oficios de respuesta a la Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) respondidos dentro de plazo.	$(N^{\circ} \text{ de Oficios SAIP resueltos por el Gabinete de Subsecretario(a) dentro de plazo en el período } t / N^{\circ} \text{ total de Oficios SAIP ingresados al Gabinete del Subsecretario(a) para la firma del Subsecretario(a) en el período } t) * 100$	85%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sisedoc de ingreso 2. Correo de despacho 3. Planilla control de ingreso/salida de la documentación. 4. Ficha de seguimiento del indicador 	(2)(5)	30%	Gradual
3	Informes de Auditoría	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de informes de auditoría emitidos dentro de los plazos definidos en el Plan Anual.	$(N^{\circ} \text{ de informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna dentro de plazo en el período } t / N^{\circ} \text{ de informes de auditoría planificados por la Unidad de Auditoría Interna}) * 100$	92%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan anual de Auditoría aprobado por el Subsecretario(a), a más tardar al 29 de diciembre de 2017. 2. Informes de Auditoría enviados al Subsecretario(a) y Auditoría Ministerial a través de documento conductor que incluye el sisedoc. 3. Correo electrónico con el informe al Subsecretario(a), Jefe(a) Responsable del Proceso y Auditor(a) Ministerial. 4. Check List del cumplimiento de los objetivos específicos de acuerdo a lo indicado en programa de auditoría, enviado al Subsecretario(a) y al Auditor(a) Ministerial a través de correo. 5. Ficha de seguimiento de indicador. 	(3)(5)	25%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

4	Compromisos controlados en la fecha de su cumplimiento.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de compromisos controlados en la fecha de su cumplimiento.	(N° de compromisos con acciones de seguimiento según la fecha de implementación en el período t / N° de compromisos de hallazgos de auditorías vigentes en el período t)*100	95%	1. Informes de auditoría con hallazgos, con documento conductor, enviado a Subsecretario(a) en la fecha de emisión y envío a Auditoría Ministerial durante el mes de emisión, luego de entregado al/la Subsecretario(a). 2. Informe mensual de estado de cumplimiento de los compromisos, mediante mail enviado a Subsecretario(a). 3. Correo electrónico como evidencia informando a los auditados el vencimiento del o los compromisos. 4. Correo electrónico informando el cumplimiento o solicitando reprogramación del compromiso. 5. Ficha de seguimiento de indicador. 6. Acta reunión de cierre con Subsecretario(a) que da cuenta de la aceptación de los compromisos firmada por las partes. 7. Anexo de compromisos firmado entre la Encargada(o) de la Unidad de Auditoría y el/la Responsable del Equipo de Trabajo y el encargado/a operativo.	(4)(5)	15%	Gradual
---	---	---	--	-----	--	--------	-----	---------

100%

(1)

1. Se deberá contar con la cantidad de Comités Ejecutivos a realizar durante el 2018 aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017.
2. El número de Comités realizados se medirá con el envío de las actas a los asistentes en el plazo estipulado.
3. El proceso de envío del acta a los asistentes se medirá a contar de la fecha de realización del Comité.
4. El Comité podrá ser dirigido por el Subsecretario(a) o el Jefe(a) de Gabinete de la Subsecretaría o Jefe(a) de Asesores de la Subsecretaría.
5. Las acciones contenidas en la programación podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.

(2)

1. El plazo será de 3 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de recepción del Oficio en el Sistema Sisedoc hasta la fecha de su despacho por correo electrónico a la OIRS.
2. La medición considera todos aquellos oficios que ingresan al Gabinete para la firma del Subsecretario.
3. Se excluyen aquellos oficios para la firma del Subsecretario Subrogante.
4. Se entiende por "Oficios SAIP Resueltos" aquellos oficios firmados, numerados y despachados por correo electrónico a OIRS.

(3)

1. Las acciones contenidas en el Plan, que correspondan a informes institucionales, podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
2. Los plazos definidos para enviar los informes de auditoría están contenidos en el Plan Anual.
3. Para la medición se considerarán los informes de las auditorías gubernamentales, ministeriales e institucionales.
4. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.
5. Para dar por cumplida la emisión de los Informes derivados de la realización de las auditorías programadas para el año 2018, estos deberán cumplir con chequear los objetivos específicos establecidos en el programa de Auditoría.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4)

1. El Acta de la reunión de cierre con el Subsecretario(a) deberá contener al menos un detalle general de los compromisos aceptados por el Subsecretario(a) y por el responsable del equipo de trabajo. Además debe contener las observaciones y acuerdos de la reunión.
2. La Unidad de Auditoría Interna deberá enviar, con al menos 1 día de anticipación a la reunión con el Subsecretario(a), al Responsable del Equipo de Trabajo por correo electrónico la versión preliminar del anexo de compromisos a revisar en la reunión de cierre con el Subsecretario(a). Este anexo debe contener el hallazgo, compromiso, indicador de logro, nombre del responsable del equipo de trabajo, nombre responsable operativo, cargos, fecha de implementación y la conformidad del encargado de Auditoría Interna.
3. De forma posterior a la reunión de cierre con el Subsecretario(a), según corresponda, la Unidad de Auditoría Interna deberá ajustar el anexo de compromisos y gestionará la suscripción del mismo por parte del responsable del equipo de trabajo, y por parte del responsable operativo.
4. La matriz de hallazgos y compromisos debe estar de acuerdo a formato CAIGG.

(5) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
EQUIPO DE TRABAJO N°3: DIVISIÓN DE NORMAS Y OPERACIONES

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Plan Anual de Apoyo Técnico a regiones	Proceso/Eficacia Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Apoyo Técnico a regiones	(N° de hitos del Plan Anual de Apoyo Técnico a regiones cumplidos en plazo durante el período t/ N° de hitos planificados en el Plan Anual de Apoyo Técnico a regiones en el período t)*100	95%	1. Plan Anual de apoyo técnico a regiones aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar al 29 de Diciembre de 2017, que contemplará las actividades programadas a ejecutar durante el año. 2. Mail u oficio de convocatoria a capacitaciones y/o videoconferencias. 3. Listado de asistencia a capacitaciones y/o videoconferencias, cuando corresponda. 4. Materiales de capacitación y/o actas de las videoconferencias. 5. Ficha de seguimiento de indicador.	(1)(5)	30%	Gradual
2	Plan Anual de Consolidación de Normativa	Proceso/Eficacia Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Consolidación de Normativa para la Provisión de Servicios de Transporte.	(N° de hitos cumplidos en plazo del Plan Anual de Consolidación de Normativa durante el período t/ N° de hitos planificados en el Plan Anual de Consolidación de normativa en el período t)*100	95%	1. Plan Anual de Consolidación de Normativa para la Provisión de Servicios, aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre de 2017. 2. Ficha de seguimiento de indicador.	(2)(5)	20%	Gradual
3	Permisos complementarios	Producto/Eficacia Porcentaje de respuestas a solicitudes de permisos complementarios emitidas dentro de plazo.	(N° de respuestas a solicitudes de permisos complementarios emitidas dentro de plazo en el período t/ N° total de solicitudes de permisos complementarios recibidas en el período t)*100	90%	1. Ingresos a Oficina de Partes solicitudes de las empresas. 2. Libro de ingreso de las solicitudes de permisos complementarios 3. Copia de Resolución de respuesta a las solicitudes de permisos complementarios. 4. Planilla excel con información de entrada y salida de las solicitudes de permisos complementarios. 5. Copia de solicitud de rechazo de permisos complementario. 6. Ficha de seguimiento del indicador.	(3)(5)	30%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

4	SAIP	<p>Proceso/Eficacia Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto/a en los plazos establecidos por el procedimiento vigente.</p>	<p>(N° de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto/a en los plazos establecidos en el procedimiento SAIP vigente en el periodo t/ N° total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto/a en el periodo t)*100</p>	95%	<p>1. Copia de email de Portal SAIP de derivación de Gestor SAIP solicitando respuesta a Experto en los plazos asignados. 2. En caso que el Experto considere que la SAIP no es de su competencia, el medio de verificación corresponderá a la copia de email de Portal SAIP señalando su no competencia. 3. Copia de email de Portal SAIP con registro de fecha de respuesta de Experto a Gestor SAIP. 4. Planilla de seguimiento de indicador del Centro de Responsabilidad que incluye el detalle de casos SAIP. 5. En los casos que el experto solicite ampliación de plazo a Gestor saip, los medios de verificación serán: a) copia de email de portal saip con solicitud de ampliación de plazo por parte de experto a gestor saip. b) Copia de email de portal saip con aceptación de ampliación de plazo por parte de gestor saip a experto. 6. Copia de email de portal SAIP de Gestor SAIP a Experto indicando que su respuesta carece de archivos adjuntos.</p>	(4)(5)	20%	Gradual
---	------	--	---	-----	---	--------	-----	---------

100%

(1)

1. Se entiende por hitos cumplidos, las capacitaciones efectuadas que estén incluidas en el Plan Anual de Apoyo Técnico a regiones, que cuenten con el correspondiente listado de asistencia a capacitaciones y/o videoconferencias.
2. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
3. Las capacitaciones serán realizadas por video conferencia o de manera presencial.
4. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el periodo de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

(2)

1. Se entiende por hitos cumplidos, las actividades que estén incluidas en el Plan Anual de Consolidación de Normativa para la Provisión de Servicios.
2. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
3. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el periodo de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(3)

1. El proceso de medición se inicia con la fecha de ingreso del formulario de solicitud de permisos complementarios en Oficina de Partes y termina con la fecha del despacho de la Resolución o del Oficio a la Oficina de Partes, en el caso de las solicitudes rechazadas se inicia con la fecha de ingreso del formulario a oficina de Partes y termina con la fecha de salida del formulario de rechazo que es retirado por el interesado.
2. El plazo será de 10 días hábiles.
3. Para el caso de las resoluciones emitidos, en el caso de requerir los antecedentes adjuntos, podrán solicitarse a Oficina de Partes.

(4)

1. El plazo de respuesta del experto/a se mide desde que el Gestor/a SAIP deriva a través del portal un caso de transparencia a un Experto/a, hasta que éste envía la respuesta al Gestor/a SAIP a través del portal. El plazo de respuesta es asignado por el Gestor/a SAIP de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SAIP vigente.
2. No se medirán aquellas SAIP donde el Experto/a, en acuerdo con División Legal y Gestor/a SAIP, manifieste, por los canales formalmente establecidos, su no competencia. El plazo para informar la no competencia al Gestor/a SAIP, está definido en el procedimiento vigente. En caso de no informar dentro de ese plazo, se considerará como no cumplido.
3. Las respuestas de los/las Expertos/as deben ser enviadas a Gestor/a SAIP vía Portal SAIP y deben contener un memo firmado y los correspondientes archivos con la información solicitada, según corresponda. De no ser así, la respuesta se considerará como no cumplida.
4. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas por el Gestor/a SAIP a través del portal SAIP hasta el 30 de Noviembre del 2018.
5. El/la experto/a podrá solicitar ampliación de plazo de respuesta a través del portal dentro de los plazos definidos en el procedimiento SAIP vigente. El nuevo plazo será otorgado e informado por el Gestor/a SAIP. El nuevo plazo se considerará sólo cuando éste haya sido debidamente solicitado y autorizado. En caso contrario, se medirá el plazo originalmente otorgado al Experto/a SAIP.
6. Todos los plazos se miden en días hábiles, considerando como día 1, el día posterior a la fecha de envío de la comunicación por parte del Gestor/a SAIP.
7. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, los/las Expertos/as SAIP deberán comunicarse con Gestor/a SAIP por email y/o documento formal, según corresponda. En este caso los medios de verificación serán el email del Experto/a a Gestor/a SAIP (respuesta, solicitud de ampliación de plazo, informa no competencia) adjuntando memorándum de Experto/a SAIP dirigido a Gabinete de Subsecretario de Transportes con la fecha de entrega del memorándum según SISEDOC.
8. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, la comunicación de Gestor/a SAIP con Experto/a deberá ser vía email. En este caso el medio de verificación será el email de derivación o de aceptación de aumento de plazo por parte de Gestor/a SAIP a Experto/a, según corresponda.

(5) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018

SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

EQUIPO DE TRABAJO N° 4: CENTRO DE CONTROL Y CERTIFICACIÓN VEHICULAR

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Porcentaje de ensayos de homologación de vehículos	Producto / Calidad Porcentaje de ensayos de homologación de vehículos efectuados dentro de plazo.	$(\text{N}^\circ \text{ de ensayos de homologación efectuados dentro de plazo en el período } t / \text{N}^\circ \text{ total de vehículos sometidos a homologación en el período } t) * 100$	98%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos de homologación de vehículos (carpetas con antecedentes técnicos descriptivos y registros de ensayos realizados en 3CV). 2. Registro de Recepción de vehículo en 3CV. 3. Carta de 3CV con fecha de entrega de vehículo. 4. Informe de reporte del indicador, emisión mensual 5. Registro de los procesos de pago por los servicios de homologación asociados al indicador. 6. Registros internos del laboratorio de emisiones de 3CV (ensayos, fallas presentadas, etc.) 7. Resolución y/u orden de compra respectiva por el servicio realizado (esto es en caso de que para la solución de la falla debió concurrir a 3CV personal externo). 8. Todo documento de cancelación (factura o boleta) por adquisición de repuestos o insumos (de ser necesario). 9. Ficha de seguimiento de indicador. 	(1)(4)	30%	Gradual
2	Vehículos homologados con verificación de conformidad.	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos de vehículos homologados sometidos a verificación de conformidad.	$(\text{N}^\circ \text{ de procesos de verificación de conformidad realizados en el período } t / \text{N}^\circ \text{ de procesos de homologación al período } t) * 100$	27%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos de homologación de vehículos (carpetas con antecedentes técnicos descriptivos y registros de ensayos realizados en 3CV, certificado de homologación emitido, y los que incluyen los registros generados producto de la verificación de conformidad). 2. Certificado de Homologación emitido. 3. Carta en la que se informa al importador la fecha en la que se efectuará la selección y retiro de un vehículo para ser sometido a verificación de conformidad. 4. Carta en la que se le informa al importador el término del proceso de verificación de conformidad. 5. Informes de reporte del indicador, emisión mensual. 6. Ficha de seguimiento de indicador. 	(2)(4)	35%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

3	Gestión de Facturas	Proceso/Eficacia Porcentaje de facturas enviadas a pago o rechazadas al proveedor dentro de plazo.	(N° de facturas enviadas a pago o rechazadas al proveedor dentro de plazo en el período t/ N° total de facturas recibidas en el período t)*100	85%	1. Sistema de Seguimiento de Facturas de la Subsecretaría de Transportes, o el sistema que lo reemplace. 2. Sisedoc, o el sistema que lo reemplace. 3. Documento conductor (Oficio o carta) dirigida al proveedor con constancia de envío con la factura física rechazada o copia de correo electrónico con la devolución de la factura electrónica rechazada al proveedor. 4. Copia de correo de recepción de factura electrónica (incluye copia de la factura) recibido en casilla del programa o del centro de responsabilidad. 5. Copia de memorándum conductor que incluye factura física o digital recepcionado en secretaría DAF. 6. Ficha y planilla de seguimiento de indicador informada por el Programa.	(3)(4)	35%	Gradual
---	---------------------	--	--	-----	--	--------	-----	---------

100%

(1)

1. Para el cálculo, se miden todos los ensayos realizados independientemente del resultado (aprobados y rechazados).
2. En caso que no se den las condiciones para hacer el ensayo, los vehículos que se vean afectados no serán considerados en el conteo.
3. El plazo será de 8 días hábiles.

(2)

1. Considerando que los modelos nuevos a la venta (sin sufrir cambios significativos) tienen una presencia de tres años, se considera el registro histórico de datos de homologación y verificación de conformidad de tres años anteriores al año t.
2. Para el cálculo del año 2018, considera total de modelos de homologación y verificados de los años 2015, 2016, 2017 como base (denominador y numerador respectivamente), y lo realizado durante el año 2018 de cada proceso.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(3)

1. El plazo para enviar a DAF o rechazar la factura al proveedor será de 8 días corridos contados desde la fecha de recepción del correo electrónico con la factura electrónica en la casilla del programa o de la recepción de la factura en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes y/o Oficina de Partes del programa; hasta la recepción en la secretaría DAF. Es responsabilidad del Programa remitir la factura electrónica y/o física con todos los antecedentes que respaldan el pago, emitidos correctamente a DAF.
2. Para el caso de aquellos centros que no cuenten con oficina de partes, se considerará como válida la instancia definida por el programa para la recepción de correspondencia, para lo cual se deberá mantener un registro que incluya la fecha de recepción de la factura.
3. Se excluyen del universo de medición:
 - a. Las facturas que sean recibidas en regiones y que cuenten con timbre de recepción en la región.
 - b. Las facturas por concepto de capacitación.
 - c. Las facturas transversales que son tramitadas y gestionadas para pago por el Programa 01.
 - d. Las facturas de servicios básicos (electricidad, agua, gas, correo, telefonía fija, telefonía celular, acceso a internet y enlaces de telecomunicaciones) y arriendo de terrenos y edificios.
 - e. En el caso del programa 06, la medición de las facturas asociadas al Subtítulo 24 y al Subtítulo 31, con excepción de las facturas de gastos de operación del subt. 24.01.512 ingresadas al Sistema de Facturas, las cuales se incluyen con excepción de las señaladas en la letra d.
 - f. En el caso del programa 08, las facturas de pasajes aéreos correspondientes al St. 22.08.007.
 - g. Las facturas que hayan sido enviadas a pago y posteriormente hayan sido rechazadas por DAF y devueltas a los programas. Las facturas serán devueltas por intermedio del Sistema de Facturas y/o Sisedoc (cuando corresponda) a los distintos Programas.
 - h. Las facturas electrónicas que sean recibidas en una casilla de correo (personal o del programa) correspondiente a otro Centro de Responsabilidad.
4. El indicador considera las facturas recepcionadas en secretaría DAF desde el 01 de marzo al 15 de diciembre de 2018.
5. Para factura electrónica, en caso de que ésta sea recibida en una casilla diferente de la casilla del programa, ésta deberá ser derivada a la casilla del programa, contando para efectos del cálculo del indicador la fecha del primer correo electrónico en donde se recibe la factura.
6. Se considerará como fecha de ingreso de la factura el mismo día de ingreso, toda vez que haya sido recibida en un día hábil y hasta las 14:00 hrs., ya sea por oficina de partes o correo electrónico, o deberá considerarse como fecha de ingreso, el día hábil siguiente.

(4) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema Aranda. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPO DE TRABAJO N° 5: DIRECTORIO DE TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO (DTPM)

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Ejecución Sub 31	Proceso/Eficacia Ejecución Presupuestaria Subtítulo 31	(Monto devengado en el subtítulo 31 en el año t/Total del presupuesto asignado y vigente en el subtítulo 31 en el año t)*100	94%	1. Reporte excel emitido desde la visualización de SIGFE , acumulado desde principios de año hasta el mes que se vaya reportando. 2. Print de Pantalla mensual de SIGFE. 3. Decretos de apertura y modificatorios de presupuesto publicados por DIPRES, que determina presupuesto vigente. 4. Ficha de seguimiento del indicador.	(1)(7)	25%	Gradual
2	Plan de Mejora del Proceso de modificación del Programa de Operación	Proceso / Eficacia Porcentaje de actividades realizadas en plazo del plan de mejora del proceso de modificación del programa de operación.	(N° de actividades realizadas en plazo del plan anual en el periodo t / N° de actividades Planificadas del plan anual en el periodo t) * 100	85%	1. Plan anual de actividades de mejora para el proceso de modificación del programa de operación, aprobado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre 2017. 2. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan. 3. Ficha de seguimiento del indicador.	(2)(7)	22,5%	Gradual
3	Plan de Educación a la comunidad sobre el Sistema de Transporte Público de Santiago.	Producto/Eficacia Porcentaje de actividades del Plan de Educación a la comunidad sobre el Sistema de Transporte Público de Santiago en el período t, realizadas en plazo.	(N° actividades educativas realizadas en plazo del plan anual en el periodo t/N° total de actividades educativas del plan anual en el período t)*100	90%	1. Plan de actividades, aprobado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre 2017. 2. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan. 3. Actas del Plan de Educación. 4. Ficha de Seguimiento del indicador.	(3)(7)	22,5%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

4	Compromisos de Gestión	<p>Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t</p>	$(((N^{\circ} \text{ de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de A+ B en el año t}) * 0,50) + ((N^{\circ} \text{ de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de C en el año t}) * 0,25) + ((N^{\circ} \text{ de compromisos de D cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de D en el año t}) * 0,25)) * 100$	90%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. 2. Ficha de seguimiento de indicador. 3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. 4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. 5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos. 6. Correos y/o Memorándum enviados por la División Legal al Jefe de División/Coordinador/Programa con copia al Responsable del equipo de trabajo. 	(4)(7)	10%	Gradual
5	Gestión de Facturas	<p>Proceso/Eficacia Porcentaje de facturas enviadas a pago o rechazadas al proveedor dentro de plazo.</p>	$(N^{\circ} \text{ de facturas enviadas a pago o rechazadas al proveedor dentro de plazo en el período t} / N^{\circ} \text{ total de facturas recibidas en el período t}) * 100$	85%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de Seguimiento de Facturas de la Subsecretaría de Transportes, o el sistema que lo reemplace. 2. Sisedoc, o el sistema que lo reemplace. 3. Documento conductor (Oficio o carta) dirigida al proveedor con constancia de envío con la factura física rechazada o copia de correo electrónico con la devolución de la factura electrónica rechazada al proveedor. 4. Copia de correo de recepción de factura electrónica (incluye copia de la factura) recibido en casilla del programa o del centro de responsabilidad. 5. Copia de memorándum conductor que incluye factura física o digital recepcionado en secretaría DAF. 6. Ficha y planilla de seguimiento de indicador informada por el Programa. 	(5)(7)	10%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

6	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto/a en los plazos establecidos por el procedimiento vigente.	(N° de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto/a en los plazos establecidos en el procedimiento SAIP vigente en el periodo t/ N° total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto/a en el periodo t)*100	95%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de email de Portal SAIP de derivación de Gestor SAIP solicitando respuesta a Experto en los plazos asignados. 2. En caso que el Experto considere que la SAIP no es de su competencia, el medio de verificación corresponderá a la copia de email de Portal SAIP señalando su no competencia. 3. Copia de email de Portal SAIP con registro de fecha de respuesta de Experto a Gestor SAIP. 4. Planilla de seguimiento de indicador del Centro de Responsabilidad que incluye el detalle de casos SAIP. 5. En los casos que el experto solicite ampliación de plazo a Gestor saip, los medios de verificación serán: <ol style="list-style-type: none"> a) copia de email de portal saip con solicitud de ampliación de plazo por parte de experto a gestor saip. b) Copia de email de portal saip con aceptación de ampliación de plazo por parte de gestor saip a experto. 6. Copia de email de portal SAIP de Gestor SAIP a Experto indicando que su respuesta carece de archivos adjuntos. 	(6)(7)	10%	Gradual
---	------	---	--	-----	---	--------	-----	---------

100%

(1)

1. Para términos de presentación y visualización del Indicador de ejecución del Sub 31, el control mensual de la ejecución se comparará con una planificación estimada del gasto mensual. Independiente de lo anterior, la medición formal de este indicador es anual.
2. Se entiende por presupuesto vigente, aquel asignado y/o modificado aprobado por decreto del Ministerio de Hacienda.

(2)

1. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional, que se retrase la aprobación del mismo, por razones directas del programa, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.
2. Las acciones contenidas en el plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
3. El programa de operación es la hoja de ruta que define la operación de los servicios de buses. En el programa, se define para cada servicio, de dónde para dónde se deberá trasladar el servicio, el trazado que deberá efectuar (calle a calle), los períodos del día en que deberá operar, las frecuencias de salidas, las paradas en que se deberá detener y además, las plazas que se deberá ofertar el operador. Junto a las definiciones operacionales, los operadores deberán presentar los planes de difusión de las modificaciones. Las modificaciones de dichos programas de operación se realizan a lo menos dos veces al año, una en cada semestre, según lo establecido en el contrato. El realizar estas modificaciones involucra un gran esfuerzo en cuanto a estudio, análisis, programar detalladamente y las actividades de poner en marcha, en la calle, lo definido. Esta implementación involucra una serie de actividades como el cambios de señales, el de difundir los cambios a la ciudadanía y ajustar las herramientas de monitoreo de la operación. Para realizar todo este trabajo se deben coordinar transversalmente varias unidades, para así, cumplir con las actividades necesarias para esta modificación (planificación, operación, difusión a usuarios, infraestructura, tecnología, entre otros). A pesar de existir la coordinación entre todas, aún se tiene la necesidad de mejorar dicha coordinación y de realizar un par de modificaciones en el cómo hacer para lograr estas modificaciones. Para esto, será necesario readecuar algunas funciones, hacer mejoras de procedimientos e implementar nuevas tecnologías de la información para lograr un proceso más eficiente y que implique un menor gasto de tiempo y esfuerzo, para así, lograr desarrollar un análisis más exhaustivo. Junto con las necesidades del proceso, se necesita estar preparado para las nuevas modificaciones de contrato que estarán asociadas a un crecimiento del número de operadores.
4. El plan deberá contener, a lo menos, las siguientes actividades: Levantamiento situación actual, definición del proceso, puesta en marcha de las mejoras, evaluación y ajustes.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(3)

1. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, por razones directas del programa, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.
2. Las acciones contenidas en el plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
3. Este es un plan que busca educar a la comunidad sobre el Sistema de Transporte Público de Santiago, pero a través de los mismos miembros de la organización del DTPM. Se busca que participen todos los miembros del DTPM, para lograr una integración de la organización con la comunidad.
4. Las actas deben contener al menos el alcance de la actividad, objetivo y una breve descripción.
5. El plan deberá considerar, a lo menos: la identificación de las temáticas a abordar, identificación de instituciones/organizaciones para colaborar, preparación y desarrollo de los elementos de apoyo y actividades de coordinación, número de visitas comprometidas, la ejecución de las visitas, evaluación e informe de las visitas.
6. Plan sujeto a modificar el número de visitas según la disponibilidad presupuestaria.

(4)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 4 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de División Legal (CGR) y; D. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:
 - * Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG) o en correo electrónico y/o memorándum (CGR División Legal), según corresponda.
 - * Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG) o en correo electrónico y/o memorándum (CGR División Legal), según corresponda.
- 2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.
- 2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo éstas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, Informes CGR, informes mensuales y trimestrales realizados por UPCG, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro(a) de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario(a) de Transportes.
- 2.c. Los compromisos derivados de Informes CGR, serán gestionados por la División Legal, pudiendo requerir informes o remisión de antecedentes a los Programas, Divisiones, Departamentos o Unidades, con un plazo determinado que puede ser ampliado por dicha División, siempre que éstos lo soliciten con al menos 1 día de anticipación al vencimiento del referido plazo (originalmente otorgado). La solicitud se deberá realizar mediante correo electrónico o memorándum. De cumplirse la condición anteriormente expuesta, el compromiso se considerará para efecto del cálculo del indicador como cumplido "dentro de plazo", en caso contrario, se deberá reprogramar, siendo contabilizado como un nuevo compromiso.
- 2.d. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.
4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG)).
5. Lo referido en el punto 4, no aplica para aquellos compromisos que deriven de Informes CGR, gestionados internamente por la División Legal, en este caso la comunicación se realizará por correo electrónico y/o Memorándum donde se establecerá el plazo por la División. Las solicitudes que derive la División Legal a los Equipos de Trabajo, a raíz de requerimientos de Contraloría General de la República, deberán realizarse conforme con lo señalado en las notas y medios de verificación del indicador 1 de la División Legal "Porcentaje de informes emitidos dentro de plazo respecto del total de informes requeridos por la Contraloría General de la República".
6. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.
7. Se clarifica que los compromisos con UPCG válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(5)

1. El plazo para enviar a DAF o rechazar la factura al proveedor será de 8 días corridos contados desde la fecha de recepción del correo electrónico con la factura electrónica en la casilla del programa o de la recepción de la factura en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes y/o Oficina de Partes del programa; hasta la recepción en la secretaría DAF. Es responsabilidad del Programa remitir la factura electrónica y/o física con todos los antecedentes que respaldan el pago, emitidos correctamente a DAF.
2. Para el caso de aquellos centros que no cuenten con oficina de partes, se considerará como válida la instancia definida por el programa para la recepción de correspondencia, para lo cual se deberá mantener un registro que incluya la fecha de recepción de la factura.
3. Se excluyen del universo de medición:
 - a. Las facturas que sean recibidas en regiones y que cuenten con timbre de recepción en la región.
 - b. Las facturas por concepto de capacitación.
 - c. Las facturas transversales que son tramitadas y gestionadas para pago por el Programa 01.
 - d. Las facturas de servicios básicos (electricidad, agua, gas, correo, telefonía fija, telefonía celular, acceso a internet y enlaces de telecomunicaciones) y arriendo de terrenos y edificios.
 - e. En el caso del programa 06, la medición de las facturas asociadas al Subtítulo 24 y al Subtítulo 31, con excepción de las facturas de gastos de operación del subdt. 24.01.512 ingresadas al Sistema de Facturas, las cuales se incluyen con excepción de las señaladas en la letra d.
 - f. En el caso del programa 08, las facturas de pasajes aéreos correspondientes al St. 22.08.007.
 - g. Las facturas que hayan sido enviadas a pago y posteriormente hayan sido rechazadas por DAF y devueltas a los programas. Las facturas serán devueltas por intermedio del Sistema de Facturas y/o Sisedoc (cuando corresponda) a los distintos Programas.
 - h. Las facturas electrónicas que sean recibidas en una casilla de correo (personal o del programa) correspondiente a otro Centro de Responsabilidad.
4. El indicador considera las facturas recepcionadas en secretaría DAF desde el 01 de marzo al 15 de diciembre de 2018.
5. Para factura electrónica, en caso de que ésta sea recibida en una casilla diferente de la casilla del programa, ésta deberá ser derivada a la casilla del programa, contando para efectos del cálculo del indicador la fecha del primer correo electrónico en donde se recibe la factura.
6. Se considerará como fecha de ingreso de la factura el mismo día de ingreso, toda vez que haya sido recibida en un día hábil y hasta las 14:00 hrs., ya sea por oficina de partes o correo electrónico, o deberá considerarse como fecha de ingreso, el día hábil siguiente.

(6)

1. El plazo de respuesta del experto/a se mide desde que el Gestor/a SAIP deriva a través del portal un caso de transparencia a un Experto/a, hasta que éste envía la respuesta al Gestor/a SAIP a través del portal. El plazo de respuesta es asignado por el Gestor/a SAIP de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SAIP vigente.
2. No se medirán aquellas SAIP donde el Experto/a, en acuerdo con División Legal y Gestor/a SAIP, manifieste, por los canales formalmente establecidos, su no competencia. El plazo para informar la no competencia al Gestor/a SAIP, está definido en el procedimiento vigente. En caso de no informar dentro de ese plazo, se considerará como no cumplido.
3. Las respuestas de los/las Expertos/as deben ser enviadas a Gestor/a SAIP vía Portal SAIP y deben contener un memo firmado y los correspondientes archivos con la información solicitada, según corresponda. De no ser así, la respuesta se considerará como no cumplida.
4. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas por el Gestor/a SAIP a través del portal SAIP hasta el 30 de Noviembre del 2018.
5. El/la experto/a podrá solicitar ampliación de plazo de respuesta a través del portal dentro de los plazos definidos en el procedimiento SAIP vigente. El nuevo plazo será otorgado e informado por el Gestor/a SAIP. El nuevo plazo se considerará sólo cuando éste haya sido debidamente solicitado y autorizado. En caso contrario, se medirá el plazo originalmente otorgado al Experto/a SAIP.
6. Todos los plazos se miden en días hábiles, considerando como día 1, el día posterior a la fecha de envío de la comunicación por parte del Gestor/a SAIP.
7. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, los/las Expertos/as SAIP deberán comunicarse con Gestor/a SAIP por email y/o documento formal, según corresponda. En este caso los medios de verificación serán el email del Experto/a a Gestor/a SAIP (respuesta, solicitud de ampliación de plazo, informa no competencia) adjuntando memorándum de Experto/a SAIP dirigido a Gabinete de Subsecretario de Transportes con la fecha de entrega del memorándum según SISEDOC.
8. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, la comunicación de Gestor/a SAIP con Experto/a deberá ser vía email. En este caso el medio de verificación será el email de derivación o de aceptación de aumento de plazo por parte de Gestor/a SAIP a Experto/a, según corresponda.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(7) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
EQUIPO DE TRABAJO N°6: DIVISIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO REGIONAL

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Porcentaje de servicios enviados a pago	<u>Proceso/Eficacia</u> Porcentaje de facturas asociadas a operadores del Subsidio de Transporte Escolar, Zonas Aisladas y conectividad rural enviadas a pago en los plazos establecidos en el periodo t.	(Número de facturas del subsidio de transporte escolar, zonas aisladas y conectividad rural enviadas a pago dentro de los plazos establecidos en el periodo t / Número total de facturas del subsidio de transporte escolar, zonas aisladas y conectividad rural enviadas a pago en el periodo t)	90%	1. Planilla de seguimiento indicador 2. Copia de memos de transferencia (adjunta copia de facturas a pagar) 3. Copia de Memo u Oficio de la SEREMITT remitiendo facturas a la DTPR 4. SISEDOC o sistema que lo reemplace. 5. Memorándum DTPR de devolución de facturas erróneas a la región.	(1)(6)	18%	Gradual
2	Porcentaje de servicios con presuntos incumplimientos propuestos por DTPR informados al SEREMITT	<u>Proceso/Eficacia</u> Porcentaje de servicios con presuntos incumplimientos propuestos por DTPR informados al SEREMITT dentro de plazo en el período t	(N° de servicios con presuntos incumplimientos propuestos por DTPR informados al SEREMITT dentro de plazo en el periodo t/ N° servicios con presuntos incumplimientos propuestos por DTPR informados al SEREMITT en el periodo t)*100	92%	1. Ficha de seguimiento indicador. 2. Planilla con presuntos incumplimientos propuestos por DTPR según subsidio TRE TNR. 3. Copia de memos informando incumplimientos a SEREMITT. 4. Planilla enviada por PNF.	(2)(6)	28%	Gradual
3	Compromisos de Gestión	<u>Proceso/Eficacia</u> Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t	$\left(\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de compromisos de A + B en el año t}} * 0,50 \right) + \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de compromisos de C en el año t}} * 0,25 \right) + \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de compromisos de D cumplidos en plazo en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de compromisos de D en el año t}} * 0,25 \right) \right) * 100$	90%	1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. 2. Ficha de seguimiento de indicador. 3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. 4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. 5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos. 6. Correos y/o Memorándum enviados por la División Legal al Jefe de División/Coordinador/Programa con copia al Responsable del equipo de trabajo.	(3)(6)	10%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

4	Gestión de Facturas	Proceso/Eficacia Porcentaje de facturas enviadas a pago o rechazadas al proveedor dentro de plazo.	(N° de facturas enviadas a pago o rechazadas al proveedor dentro de plazo en el período t/ N° total de facturas recibidas en el período t)*100	85%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de Seguimiento de Facturas de la Subsecretaría de Transportes, o el sistema que lo reemplace. 2. Sisedoc, o el sistema que lo reemplace. 3. Documento conductor (Oficio o carta) dirigida al proveedor con constancia de envío con la factura física rechazada o copia de correo electrónico con la devolución de la factura electrónica rechazada al proveedor. 4. Copia de correo de recepción de factura electrónica (incluye copia de la factura) recibido en casilla del programa o del centro de responsabilidad. 5. Copia de memorándum conductor que incluye factura física o digital recepcionado en secretaría DAF. 6. Ficha y planilla de seguimiento de indicador informada por el Programa. 	(4)(6)	22%	Gradual
5	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto/a en los plazos establecidos por el procedimiento vigente.	(N° de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto/a en los plazos establecidos en el procedimiento SAIP vigente en el período t/ N° total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto/a en el período t)*100	95%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de email de Portal SAIP de derivación de Gestor SAIP solicitando respuesta a Experto en los plazos asignados. 2. En caso que el Experto considere que la SAIP no es de su competencia, el medio de verificación corresponderá a la copia de email de Portal SAIP señalando su no competencia. 3. Copia de email de Portal SAIP con registro de fecha de respuesta de Experto a Gestor SAIP. 4. Planilla de seguimiento de indicador del Centro de Responsabilidad que incluye el detalle de casos SAIP. 5. En los casos que el experto solicite ampliación de plazo a Gestor saip, los medios de verificación serán: <ol style="list-style-type: none"> a) copia de email de portal saip con solicitud de ampliación de plazo por parte de experto a gestor saip. b) Copia de email de portal saip con aceptación de ampliación de plazo por parte de gestor saip a experto. 6. Copia de email de portal SAIP de Gestor SAIP a Experto indicando que su respuesta carece de archivos adjuntos. 	(5)(6)	22%	Gradual
TOTAL							100%	

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(1)

1. Se considerarán solo los contratos operados por MTT.
2. Se considerarán sólo aquellas facturas de servicios que cuenten con contrato totalmente tramitado (con resolución aprobada).
3. Se medirán las facturas recibidas desde el 01 de enero hasta el 30 de noviembre 2018.
4. El proceso inicia con la recepción de factura en la SEREMITT y culmina con el envío del memo a DAF con factura adjunta para su posterior pago. El plazo para enviar a pago las facturas son 25 días corridos, considerando la fecha de recepción conforme en la factura recibida en la SEREMITT y la fecha de recepción en DAF del memo enviado.
5. Se considerarán los siguientes subsidios CR: Conectividad Rural; SZA: Zonas aisladas y CTE: Conectividad Terrestre Escolar
6. Las facturas que sean devueltas por el Nivel Central de la DTPR por los siguientes motivos no aplican en la medición: facturas mal emitidas, enmendadas, monto erróneo, error u omisión de ID del Servicio, monto inválido, falta de información relativa a datos bancarios, etc. Las facturas serán devueltas por intermedio de Memorándum a la región correspondiente. Aquellas facturas que no cuenten con memo de devolución serán consideradas como "No cumplen" en la medición.
7. Sólo se consideraran en la medición las facturas que incluyan todos los antecedentes necesarios y de forma correcta para gestionar su envío a pago (indistintamente del tipo de factura). Por antecedentes necesarios se refiere a rendición del pago período anterior y validación de monto, considerando también que la factura esté correctamente emitida.
8. Las facturas que sean devueltas por la DAF no serán consideradas en el mes siguiente.

(2)

1. El inicio de la medición comenzará con la recepción en DTPR Nivel Central del compilado de fiscalizaciones por parte de PNF. DTPR Nivel Central informará a las regiones respecto de las observaciones recibidas por PNF, para consensuar con los CTPR si éstas corresponden o no a presuntos incumplimientos de contrato. Finalmente, los CTPR deberán informar al SEREMITT a través de memorándum sobre la información consensuada. El CTPR informará al Seremitt de todas las observaciones recibidas por PNF respecto a los subsidios de Transporte Escolar, Zonas aisladas y Conectividad Rural. Respecto a los subsidios de Transporte Regulado (TRE) y Transporte no Regulado (TNR) se enviarán los presuntos incumplimientos determinados por DTPR.
2. El plazo total establecido para desarrollar el proceso completo será de 9 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la recepción del Compilado Nacional de PNF, hasta el envío de memos al SEREMITT.
3. El indicador se comenzará a medir desde la fiscalización de enero 2018 hasta noviembre 2018 (información entregada por PNF en diciembre).
4. Incumplimientos servicios de Transporte Regulado (TRE) se refieren a tarifa y frecuencia y para Transporte no Regulado a tarifa (TNR).
5. Cada incumplimiento (tarifa y frecuencia) se considera de manera independiente para servicios TRE.
6. Se entiende por: DTPR: División de Transporte Público Regional; SEREMITT: Secretario Regional Ministerial de Transportes; TRE: Transporte Regulado; TNR: Transporte No Regulado; PNF: Programa Nacional de Fiscalización; CTPR: Coordinadores de Transporte Público Regional.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(3)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 4 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de División Legal (CGR) y; D. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:
 - * Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG) o en correo electrónico y/o memorándum (CGR División Legal), según corresponda.
 - * Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG) o en correo electrónico y/o memorándum (CGR División Legal), según corresponda.
- 2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.
- 2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo éstas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, Informes CGR, informes mensuales y trimestrales realizados por UPCG, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro(a) de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario(a) de Transportes.
- 2.c. Los compromisos derivados de Informes CGR, serán gestionados por la División Legal, pudiendo requerir informes o remisión de antecedentes a los Programas, Divisiones, Departamentos o Unidades, con un plazo determinado que puede ser ampliado por dicha División, siempre que éstos lo soliciten con al menos 1 día de anticipación al vencimiento del referido plazo (originalmente otorgado). La solicitud se deberá realizar mediante correo electrónico o memorándum. De cumplirse la condición anteriormente expuesta, el compromiso se considerará para efecto del cálculo del indicador como cumplido "dentro de plazo", en caso contrario, se deberá reprogramar, siendo contabilizado como un nuevo compromiso.
- 2.d. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.
4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG)).
5. Lo referido en el punto 4, no aplica para aquellos compromisos que deriven de Informes CGR, gestionados internamente por la División Legal, en este caso la comunicación se realizará por correo electrónico y/o Memorándum donde se establecerá el plazo por la División. Las solicitudes que derive la División Legal a los Equipos de Trabajo, a raíz de requerimientos de Contraloría General de la República, deberán realizarse conforme con lo señalado en las notas y medios de verificación del indicador 1 de la División Legal "Porcentaje de informes emitidos dentro de plazo respecto del total de informes requeridos por la Contraloría General de la República".
6. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.
7. Se clarifica que los compromisos con UPCG válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4)

1. El plazo para enviar a DAF o rechazar la factura al proveedor será de 8 días corridos contados desde la fecha de recepción del correo electrónico con la factura electrónica en la casilla del programa o de la recepción de la factura en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes y/o Oficina de Partes del programa; hasta la recepción en la secretaría DAF. Es responsabilidad del Programa remitir la factura electrónica y/o física con todos los antecedentes que respaldan el pago, emitidos correctamente a DAF.
2. Para el caso de aquellos centros que no cuenten con oficina de partes, se considerará como válida la instancia definida por el programa para la recepción de correspondencia, para lo cual se deberá mantener un registro que incluya la fecha de recepción de la factura.
3. Se excluyen del universo de medición:
 - a. Las facturas que sean recibidas en regiones y que cuenten con timbre de recepción en la región.
 - b. Las facturas por concepto de capacitación.
 - c. Las facturas transversales que son tramitadas y gestionadas para pago por el Programa 01.
 - d. Las facturas de servicios básicos (electricidad, agua, gas, correo, telefonía fija, telefonía celular, acceso a internet y enlaces de telecomunicaciones) y arriendo de terrenos y edificios.
 - e. En el caso del programa 06, la medición de las facturas asociadas al Subtítulo 24 y al Subtítulo 31, con excepción de las facturas de gastos de operación del subt. 24.01.512 ingresadas al Sistema de Facturas, las cuales se incluyen con excepción de las señaladas en la letra d.
 - f. En el caso del programa 08, las facturas de pasajes aéreos correspondientes al St. 22.08.007.
 - g. Las facturas que hayan sido enviadas a pago y posteriormente hayan sido rechazadas por DAF y devueltas a los programas. Las facturas serán devueltas por intermedio del Sistema de Facturas y/o Sisedoc (cuando corresponda) a los distintos Programas.
 - h. Las facturas electrónicas que sean recibidas en una casilla de correo (personal o del programa) correspondiente a otro Centro de Responsabilidad.
4. El indicador considera las facturas recepcionadas en secretaría DAF desde el 01 de marzo al 15 de diciembre de 2018.
5. Para factura electrónica, en caso de que ésta sea recibida en una casilla diferente de la casilla del programa, ésta deberá ser derivada a la casilla del programa, contando para efectos del cálculo del indicador la fecha del primer correo electrónico en donde se recibe la factura.
6. Se considerará como fecha de ingreso de la factura el mismo día de ingreso, toda vez que haya sido recibida en un día hábil y hasta las 14:00 hrs., ya sea por oficina de partes o correo electrónico, o deberá considerarse como fecha de ingreso, el día hábil siguiente.

(5)

1. El plazo de respuesta del experto/a se mide desde que el Gestor/a SAIP deriva a través del portal un caso de transparencia a un Experto/a, hasta que éste envía la respuesta al Gestor/a SAIP a través del portal. El plazo de respuesta es asignado por el Gestor/a SAIP de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SAIP vigente.
2. No se medirán aquellas SAIP donde el Experto/a, en acuerdo con División Legal y Gestor/a SAIP, manifieste, por los canales formalmente establecidos, su no competencia. El plazo para informar la no competencia al Gestor/a SAIP, está definido en el procedimiento vigente. En caso de no informar dentro de ese plazo, se considerará como no cumplido.
3. Las respuestas de los/las Expertos/as deben ser enviadas a Gestor/a SAIP vía Portal SAIP y deben contener un memo firmado y los correspondientes archivos con la información solicitada, según corresponda. De no ser así, la respuesta se considerará como no cumplida.
4. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas por el Gestor/a SAIP a través del portal SAIP hasta el 30 de Noviembre del 2018.
5. El/la experto/a podrá solicitar ampliación de plazo de respuesta a través del portal dentro de los plazos definidos en el procedimiento SAIP vigente. El nuevo plazo será otorgado e informado por el Gestor/a SAIP. El nuevo plazo se considerará sólo cuando éste haya sido debidamente solicitado y autorizado. En caso contrario, se medirá el plazo originalmente otorgado al Experto/a SAIP.
6. Todos los plazos se miden en días hábiles, considerando como día 1, el día posterior a la fecha de envío de la comunicación por parte del Gestor/a SAIP.
7. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, los/las Expertos/as SAIP deberán comunicarse con Gestor/a SAIP por email y/o documento formal, según corresponda. En este caso los medios de verificación serán el email del Experto/a a Gestor/a SAIP (respuesta, solicitud de ampliación de plazo, informa no competencia) adjuntando memorándum de Experto/a SAIP dirigido a Gabinete de Subsecretario de Transportes con la fecha de entrega del memorándum según SISEDOC.
8. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, la comunicación de Gestor/a SAIP con Experto/a deberá ser vía email. En este caso el medio de verificación será el email de derivación o de aceptación de aumento de plazo por parte de Gestor/a SAIP a Experto/a, según corresponda.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
EQUIPO DE TRABAJO N° 7: PROGRAMA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Subsidio ZA	Producto/Eficacia Porcentaje de servicios subsidiados de zonas aisladas con al menos 3 fiscalizaciones en el año t	(Cantidad de servicios subsidiados ZA con 3 o mas fiscalizaciones en el año t/Total de servicios zonas aisladas en el año t) *100	80%	1. Planilla de fiscalizaciones a los servicios subsidiados 5aZA realizadas en el periodo t. 2. Actas de Fiscalización Subsidios 5aZA. 3. Listado de servicios subsidiados 5aZA entregados por la División de Transporte Público Regional al primer semestre de 2018. 4. Ficha de seguimiento de indicador.	(1)(5)	25%	Gradual
2	Transporte escolar (TE) subsidiado	Producto/Eficacia Porcentaje de servicios subsidiados de transporte escolar con al menos 3 fiscalizaciones en el año t	(Cantidad de servicios subsidiados Transporte Escolar con 3 o mas fiscalizaciones en el año t/Total de servicios de Transporte Escolar Subsidiado en el año t) *100	80%	1. Planilla de fiscalizaciones a los servicios subsidiados de transporte escolar realizadas en el periodo t. 2. Actas de Fiscalización de Subsidios al Transporte escolar. 3. Listado de servicios de Transporte escolar subsidiados vigentes, entregado por la División de Transporte Público Regional al primer semestre de 2018. 4. Ficha de seguimiento de indicador.	(2)(5)	25%	Gradual
3	Gestión de Facturas	Proceso/Eficacia Porcentaje de facturas enviadas a pago o rechazadas al proveedor dentro de plazo.	(N° de facturas enviadas a pago o rechazadas al proveedor dentro de plazo en el período t/ N° total de facturas recibidas en el período t)*100	85%	1. Sistema de Seguimiento de Facturas de la Subsecretaría de Transportes, o el sistema que lo reemplace. 2. Sisedoc, o el sistema que lo reemplace. 3. Documento conductor (Oficio o carta) dirigida al proveedor con constancia de envío con la factura física rechazada o copia de correo electrónico con la devolución de la factura electrónica rechazada al proveedor. 4. Copia de correo de recepción de factura electrónica (incluye copia de la factura) recibido en casilla del programa o del centro de responsabilidad. 5. Copia de memorándum conductor que incluye factura física o digital recepcionado en secretaría DAF. 6. Ficha y planilla de seguimiento de indicador informada por el Programa.	(3)(5)	25%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

4	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto/a en los plazos establecidos por el procedimiento vigente.	(N° de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto/a en los plazos establecidos en el procedimiento SAIP vigente en el periodo t/ N° total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto/a en el periodo t)*100	95%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de email de Portal SAIP de derivación de Gestor SAIP solicitando respuesta a Experto en los plazos asignados. 2. En caso que el Experto considere que la SAIP no es de su competencia, el medio de verificación corresponderá a la copia de email de Portal SAIP señalando su no competencia. 3. Copia de email de Portal SAIP con registro de fecha de respuesta de Experto a Gestor SAIP. 4. Planilla de seguimiento de indicador del Centro de Responsabilidad que incluye el detalle de casos SAIP. 5. En los casos que el experto solicite ampliación de plazo a Gestor saip, los medios de verificación serán: <ol style="list-style-type: none"> a) copia de email de portal saip con solicitud de ampliación de plazo por parte de experto a gestor saip. b) Copia de email de portal saip con aceptación de ampliación de plazo por parte de gestor saip a experto. 6. Copia de email de portal SAIP de Gestor SAIP a Experto indicando que su respuesta carece de archivos adjuntos. 	(4)(5)	25%	Gradual
---	------	---	--	-----	---	--------	-----	---------

100%

<p>(1)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se excluye de la medición los servicios a la demanda, dado que no consideran horario y fecha regular (fija). 2. Se excluye el siguiente servicio: ISLA ROBINSON CRUSOE - ISLA ALEJANDRO SELKIRK.
<p>(2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Considera todos los servicios de transporte escolar subsidiados del país, incluidos los de RM. 2. La medición del indicador comienza en el mes de marzo, debido a que durante los meses de enero y febrero, no operan servicios de Transporte Escolar Subsidiado.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(3)

1. El plazo para enviar a DAF o rechazar la factura al proveedor será de 8 días corridos contados desde la fecha de recepción del correo electrónico con la factura electrónica en la casilla del programa o de la recepción de la factura en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes y/o Oficina de Partes del programa; hasta la recepción en la secretaría DAF. Es responsabilidad del Programa remitir la factura electrónica y/o física con todos los antecedentes que respaldan el pago, emitidos correctamente a DAF.
2. Para el caso de aquellos centros que no cuenten con oficina de partes, se considerará como válida la instancia definida por el programa para la recepción de correspondencia, para lo cual se deberá mantener un registro que incluya la fecha de recepción de la factura.
3. Se excluyen del universo de medición:
 - a. Las facturas que sean recibidas en regiones y que cuenten con timbre de recepción en la región.
 - b. Las facturas por concepto de capacitación.
 - c. Las facturas transversales que son tramitadas y gestionadas para pago por el Programa 01.
 - d. Las facturas de servicios básicos (electricidad, agua, gas, correo, telefonía fija, telefonía celular, acceso a internet y enlaces de telecomunicaciones) y arriendo de terrenos y edificios.
 - e. En el caso del programa 06, la medición de las facturas asociadas al Subtítulo 24 y al Subtítulo 31, con excepción de las facturas de gastos de operación del subt. 24.01.512 ingresadas al Sistema de Facturas, las cuales se incluyen con excepción de las señaladas en la letra d.
 - f. En el caso del programa 08, las facturas de pasajes aéreos correspondientes al St. 22.08.007.
 - g. Las facturas que hayan sido enviadas a pago y posteriormente hayan sido rechazadas por DAF y devueltas a los programas. Las facturas serán devueltas por intermedio del Sistema de Facturas y/o Sisedoc (cuando corresponda) a los distintos Programas.
 - h. Las facturas electrónicas que sean recibidas en una casilla de correo (personal o del programa) correspondiente a otro Centro de Responsabilidad.
4. El indicador considera las facturas recepcionadas en secretaría DAF desde el 01 de marzo al 15 de diciembre de 2018.
5. Para factura electrónica, en caso de que ésta sea recibida en una casilla diferente de la casilla del programa, ésta deberá ser derivada a la casilla del programa, contando para efectos del cálculo del indicador la fecha del primer correo electrónico en donde se recibe la factura.
6. Se considerará como fecha de ingreso de la factura el mismo día de ingreso, toda vez que haya sido recibida en un día hábil y hasta las 14:00 hrs., ya sea por oficina de partes o correo electrónico, o deberá considerarse como fecha de ingreso, el día hábil siguiente.

(4)

1. El plazo de respuesta del experto/a se mide desde que el Gestor/a SAIP deriva a través del portal un caso de transparencia a un Experto/a, hasta que éste envía la respuesta al Gestor/a SAIP a través del portal. El plazo de respuesta es asignado por el Gestor/a SAIP de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SAIP vigente.
2. No se medirán aquellas SAIP donde el Experto/a, en acuerdo con División Legal y Gestor/a SAIP, manifieste, por los canales formalmente establecidos, su no competencia. El plazo para informar la no competencia al Gestor/a SAIP, está definido en el procedimiento vigente. En caso de no informar dentro de ese plazo, se considerará como no cumplido.
3. Las respuestas de los/las Expertos/as deben ser enviadas a Gestor/a SAIP vía Portal SAIP y deben contener un memo firmado y los correspondientes archivos con la información solicitada, según corresponda. De no ser así, la respuesta se considerará como no cumplida.
4. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas por el Gestor/a SAIP a través del portal SAIP hasta el 30 de Noviembre del 2018.
5. El/la experto/a podrá solicitar ampliación de plazo de respuesta a través del portal dentro de los plazos definidos en el procedimiento SAIP vigente. El nuevo plazo será otorgado e informado por el Gestor/a SAIP. El nuevo plazo se considerará sólo cuando éste haya sido debidamente solicitado y autorizado. En caso contrario, se medirá el plazo originalmente otorgado al Experto/a SAIP.
6. Todos los plazos se miden en días hábiles, considerando como día 1, el día posterior a la fecha de envío de la comunicación por parte del Gestor/a SAIP.
7. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, los/las Expertos/as SAIP deberán comunicarse con Gestor/a SAIP por email y/o documento formal, según corresponda. En este caso los medios de verificación serán el email del Experto/a a Gestor/a SAIP (respuesta, solicitud de ampliación de plazo, informa no competencia) adjuntando memorándum de Experto/a SAIP dirigido a Gabinete de Subsecretario de Transportes con la fecha de entrega del memorándum según SISEDOC.
8. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, la comunicación de Gestor/a SAIP con Experto/a deberá ser vía email. En este caso el medio de verificación será el email de derivación o de aceptación de aumento de plazo por parte de Gestor/a SAIP a Experto/a, según corresponda.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(5) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018

SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

EQUIPO DE TRABAJO N° 08: COORDINACIÓN DE DESARROLLO LOGÍSTICO

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Plan Desarrollo Ferroviario, Portuario y Transporte Marítimo	<u>Proceso/Eficacia</u> Porcentaje de cumplimiento del plan anual de Desarrollo Ferroviario, Portuario y Transporte Marítimo	(N° de actividades realizadas en plazo del plan anual de Desarrollo Ferroviario, Portuario y Transporte Marítimo en el periodo t / N° de actividades Planificadas del plan anual de Desarrollo Ferroviario, Portuario y Transporte Marítimo en el periodo t) * 100	95%	1. Plan anual de Desarrollo Ferroviario, Portuario y Transporte Marítimo y sus modificaciones, validado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre 2017. 2. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan. 3. Ficha de seguimiento del indicador.	(1)(4)	25%	Gradual
2	Plan Proyectos Especiales y Transporte por Camión	<u>Proceso/Eficacia</u> Porcentaje de cumplimiento del plan anual de Proyectos Especiales y transporte por Camión	(N° de actividades realizadas en plazo del plan anual de Proyectos Especiales y transporte por Camión en el periodo t / N° de actividades Planificadas del plan anual de Proyectos Especiales y transporte por Camión en el periodo t) * 100	95%	1. Plan anual de Proyectos Especiales y transporte por Camión y sus modificaciones, validado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre 2017. 2. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan. 3. Ficha de seguimiento del indicador.	(1)(4)	25%	Gradual
3	Plan Trimestral de Hitos	<u>Proceso/Eficacia</u> Porcentaje de cumplimiento del Plan Trimestral de la Coordinación de Desarrollo Logístico	(Cantidad de hitos del Plan de la Coordinación de Desarrollo Logístico realizados en plazo en el periodo t/ Cantidad de hitos planificados del Plan de la Coordinación de Desarrollo Logístico aprobados por el Subsecretario(a) en el periodo t) * 100	90%	1. Plan anual de hitos desarrollados por la Coordinación de Desarrollo Logístico, validado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre 2017. 2. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan. 3. Ficha de seguimiento del indicador.	(1)(4)	25%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

4	Gestión de Facturas	Proceso/Eficacia Porcentaje de facturas enviadas a pago o rechazadas al proveedor dentro de plazo.	(N° de facturas enviadas a pago o rechazadas al proveedor dentro de plazo en el período t/ N° total de facturas recibidas en el período t)*100	85%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de Seguimiento de Facturas de la Subsecretaría de Transportes, o el sistema que lo reemplace. 2. Sisedoc, o el sistema que lo reemplace. 3. Documento conductor (Oficio o carta) dirigida al proveedor con constancia de envío con la factura física rechazada o copia de correo electrónico con la devolución de la factura electrónica rechazada al proveedor. 4. Copia de correo de recepción de factura electrónica (incluye copia de la factura) recibido en casilla del programa o del centro de responsabilidad. 5. Copia de memorándum conductor que incluye factura física o digital recepcionado en secretaría DAF. 6. Ficha y planilla de seguimiento de indicador informada por el Programa. 	(2)(4)	10%	Gradual
5	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto/a en los plazos establecidos por el procedimiento vigente.	(N° de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto/a en los plazos establecidos en el procedimiento SAIP vigente en el periodo t/ N° total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto/a en el período t)*100	95%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de email de Portal SAIP de derivación de Gestor SAIP solicitando respuesta a Experto en los plazos asignados. 2. En caso que el Experto considere que la SAIP no es de su competencia, el medio de verificación corresponderá a la copia de email de Portal SAIP señalando su no competencia. 3. Copia de email de Portal SAIP con registro de fecha de respuesta de Experto a Gestor SAIP. 4. Planilla de seguimiento de indicador del Centro de Responsabilidad que incluye el detalle de casos SAIP. 5. En los casos que el experto solicite ampliación de plazo a Gestor saip, los medios de verificación serán: <ol style="list-style-type: none"> a) copia de email de portal saip con solicitud de ampliación de plazo por parte de experto a gestor saip. b) Copia de email de portal saip con aceptación de ampliación de plazo por parte de gestor saip a experto. 6. Copia de email de portal SAIP de Gestor SAIP a Experto indicando que su respuesta carece de archivos adjuntos. 	(3)(4)	15%	Gradual

100%

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(1) Indicadores 1, 2, 3:

1. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.
2. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.

(2)

1. El plazo para enviar a DAF o rechazar la factura al proveedor será de 8 días corridos contados desde la fecha de recepción del correo electrónico con la factura electrónica en la casilla del programa o de la recepción de la factura en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes y/o Oficina de Partes del programa; hasta la recepción en la secretaría DAF. Es responsabilidad del Programa remitir la factura electrónica y/o física con todos los antecedentes que respaldan el pago, emitidos correctamente a DAF.
2. Para el caso de aquellos centros que no cuenten con oficina de partes, se considerará como válida la instancia definida por el programa para la recepción de correspondencia, para lo cual se deberá mantener un registro que incluya la fecha de recepción de la factura.
3. Se excluyen del universo de medición:
 - a. Las facturas que sean recibidas en regiones y que cuenten con timbre de recepción en la región.
 - b. Las facturas por concepto de capacitación.
 - c. Las facturas transversales que son tramitadas y gestionadas para pago por el Programa 01.
 - d. Las facturas de servicios básicos (electricidad, agua, gas, correo, telefonía fija, telefonía celular, acceso a internet y enlaces de telecomunicaciones) y arriendo de terrenos y edificios.
 - e. En el caso del programa 06, la medición de las facturas asociadas al Subtítulo 24 y al Subtítulo 31, con excepción de las facturas de gastos de operación del subt. 24.01.512 ingresadas al Sistema de Facturas, las cuales se incluyen con excepción de las señaladas en la letra d.
 - f. En el caso del programa 08, las facturas de pasajes aéreos correspondientes al St. 22.08.007.
 - g. Las facturas que hayan sido enviadas a pago y posteriormente hayan sido rechazadas por DAF y devueltas a los programas. Las facturas serán devueltas por intermedio del Sistema de Facturas y/o Sisedoc (cuando corresponda) a los distintos Programas.
 - h. Las facturas electrónicas que sean recibidas en una casilla de correo (personal o del programa) correspondiente a otro Centro de Responsabilidad.
4. El indicador considera las facturas recepcionadas en secretaría DAF desde el 01 de marzo al 15 de diciembre de 2018.
5. Para factura electrónica, en caso de que ésta sea recibida en una casilla diferente de la casilla del programa, ésta deberá ser derivada a la casilla del programa, contando para efectos del cálculo del indicador la fecha del primer correo electrónico en donde se recibe la factura.
6. Se considerará como fecha de ingreso de la factura el mismo día de ingreso, toda vez que haya sido recibida en un día hábil y hasta las 14:00 hrs., ya sea por oficina de partes o correo electrónico, o deberá considerarse como fecha de ingreso, el día hábil siguiente.

(3)

1. El plazo de respuesta del experto/a se mide desde que el Gestor/a SAIP deriva a través del portal un caso de transparencia a un Experto/a, hasta que éste envía la respuesta al Gestor/a SAIP a través del portal. El plazo de respuesta es asignado por el Gestor/a SAIP de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SAIP vigente.
2. No se medirán aquellas SAIP donde el Experto/a, en acuerdo con División Legal y Gestor/a SAIP, manifieste, por los canales formalmente establecidos, su no competencia. El plazo para informar la no competencia al Gestor/a SAIP, está definido en el procedimiento vigente. En caso de no informar dentro de ese plazo, se considerará como no cumplido.
3. Las respuestas de los/las Expertos/as deben ser enviadas a Gestor/a SAIP vía Portal SAIP y deben contener un memo firmado y los correspondientes archivos con la información solicitada, según corresponda. De no ser así, la respuesta se considerará como no cumplida.
4. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas por el Gestor/a SAIP a través del portal SAIP hasta el 30 de Noviembre del 2018.
5. El/la experto/a podrá solicitar ampliación de plazo de respuesta a través del portal dentro de los plazos definidos en el procedimiento SAIP vigente. El nuevo plazo será otorgado e informado por el Gestor/a SAIP. El nuevo plazo se considerará sólo cuando éste haya sido debidamente solicitado y autorizado. En caso contrario, se medirá el plazo originalmente otorgado al Experto/a SAIP.
6. Todos los plazos se miden en días hábiles, considerando como día 1, el día posterior a la fecha de envío de la comunicación por parte del Gestor/a SAIP.
7. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, los/las Expertos/as SAIP deberán comunicarse con Gestor/a SAIP por email y/o documento formal, según corresponda. En este caso los medios de verificación serán el email del Experto/a a Gestor/a SAIP (respuesta, solicitud de ampliación de plazo, informa no competencia) adjuntando memorándum de Experto/a SAIP dirigido a Gabinete de Subsecretario de Transportes con la fecha de entrega del memorándum según SISEDOC.
8. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, la comunicación de Gestor/a SAIP con Experto/a deberá ser vía email. En este caso el medio de verificación será el email de derivación o de aceptación de aumento de plazo por parte de Gestor/a SAIP a Experto/a, según corresponda.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema Aranda. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
EQUIPO DE TRABAJO N° 9: COORDINACIÓN DE USUARIOS

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Requerimientos Ciudadanos respondidos en plazo en la Región Metropolitana	Producto/Eficacia Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos por la OIRS RM dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t	(Número de requerimientos ciudadanos respondidos por la OIRS RM dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento en el año t/Número de requerimientos ciudadanos recibidos por la OIRS RM en el año t)*100	97%	1. Planilla mensual extraída del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes. 2. Planilla en archivo excel para la gestión de requerimientos, en caso de caídas del sistema SIAC . 3. Fichas de casos. 4. Copia de cartas de respuestas emitidas, si corresponde. 5. Copia de emails de respuestas emitidas a los ciudadanos por correo electrónico, si corresponde. 6. Ficha de seguimiento del indicador.	(1)(4)	33,3%	Gradual
2	Mecanismos Participación Ciudadana	Producto/Eficacia Porcentaje de mecanismos de participación ciudadana aplicados en el período t	(N° de mecanismos de participación ciudadana aplicados en el período t/N° de mecanismos de participación ciudadana existentes)*100	87,5%	1. Cuentas Públicas: Disponibles en la Plataforma http://participacionciudadana.subtrans.gob.cl/cuentas-publicas-participativas o sitio web que lo sustituya. 2. Diálogos Ciudadanos: Listado de participantes y fotografías. 3. Cabildos Ciudadanos: Listado de participantes y fotografías. 4. Audiencias Públicas: Listado de participantes y fotografías. 5. Consultas Públicas: Plataforma http://participacionciudadana.subtrans.gob.cl/ o sitio web que lo sustituya. 6. Consejo de la Sociedad Civil: Actas de reuniones, disponibles a través de la Plataforma http://participacionciudadana.subtrans.gob.cl/consejo-de-la-sociedad-civil/consejo-de-la-sociedad-civil-de-la-subsecretar%C3%ADa-de-transportes o sitio web que lo sustituya. 7. Acceso a Información Relevante: publicaciones y/o documentos emanados para fortalecer el control ciudadano (ej. Transparencia, etc.) 8. Plataforma Digital de Participación Ciudadana: Plataforma de Participación Ciudadana disponible a través del sitio electrónico disponible para ello. 9. Ficha de seguimiento del indicador.	(2)(4)	33,3%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

3	SAIP derivadas en Plazo	<u>Proceso/Eficacia</u> Porcentaje de SAIP analizadas y derivadas dentro de plazo.	(N° de SAIP analizadas y derivadas dentro de plazo en el período t/ N° de SAIP recibidas en el período t)*100	96%	1. Copia de Solicitud de Acceso a la Información Pública. 2. Registro de derivación de gestor (a) SAIP a experto (a) SAIP solicitando respuesta en plazo determinado. 3. Copia de mail de Oficina de Partes (u otra Unidad) a Gestor(a) SAIP, solicitando el ingreso y gestión de SAIP para los casos que no ingresen por sistema, si es que corresponde. 4. Complementación de información enviada a gestor (a) SAIP por Oficina de Partes, Espacios de Atención u otros organismos, si es que corresponde. 5. Ficha de seguimiento del indicador.	(3)(4)	33,3%	Gradual
---	-------------------------	---	---	-----	---	--------	-------	---------

100%

(1)

1. Todos los requerimientos se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC.
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: 10 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: 17 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 la plataforma 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 Alcance de la medición del Indicador corresponde al total de los requerimientos recibidos por la OIRS Región Metropolitana.
5. El periodo de medición será de enero al 31 diciembre del 2018, considerando solo los casos concluidos a la fecha, entendido estos como los casos que ya se les ha entregado respuesta al ciudadano(a).

(2)

1. El número de mecanismos de participación ciudadana es 8: (1) Cuenta Pública Participativa, (2) Diálogos Ciudadanos, (3) Cabildos Ciudadanos, (4) Audiencias Públicas, (5) Consultas Ciudadanas, (6) Consejo de la Sociedad Civil, (7) Acceso a la Información Relevante y (8) Plataforma de Participación Ciudadana.
2. Para el caso del mecanismo de Cuentas Públicas se considera cumplido con una actividad de carácter regional, ya sea organizadas de manera independiente por la Seremitt o en conjunto con la Intendencia y una actividad de carácter ministerial realizada por el MTT.
3. Para el caso del mecanismo de Diálogos Ciudadanos este sólo se considerará ejecutado con la realización de al menos dos actividades en la Región Metropolitana y tres en regiones.
4. Para el caso del mecanismo Consejo de la Sociedad Civil (COSOC), este sólo se considerará ejecutado con la acreditación de al menos una Asamblea de éste en la Región Metropolitana y la conformación de un Consejo Regional de la Sociedad Civil en una región.
5. Para el caso del mecanismo Cabildo ciudadano se considera ejecutado con la acreditación de un Cabildo regional.
6. Para los otros mecanismos de participación ciudadana, es decir: Audiencias Públicas, Consultas Ciudadanas, Acceso a Información Relevante y Plataforma Digital de Participación, cada uno se considerarán ejecutados con la acreditación de al menos una actividad correspondiente a dicho mecanismo.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(3)

1. El plazo para analizar y derivar una SAIP será el establecido en el procedimiento vigente, contados desde la fecha en que la SAIP es recibida por Gestor (a) SAIP del nivel central hasta que es derivada a la red de expertos/as.
2. En caso de que una solicitud enviada a gestor (a) SAIP por Oficina de Partes, Espacio de Atención u otro organismo carezca de toda la información para ser gestionada, y el gestor SAIP se vea en la necesidad de solicitar complementación de información, se tomará como fecha de recepción de la solicitud, la fecha en que ésta sea proporcionada.
3. No se medirán para efectos de este indicador los siguientes casos:
 - a) Rederivación a expertos/as, cuando el primer experto/a al que se derivó la solicitud informa a Gestor(a) SAIP que ésta no es de su competencia total o parcialmente y que por lo tanto se debe rederivar a un segundo experto/a.
 - b) Rederivación a expertos/as, cuando Gabinete, Comunicaciones, División legal, Asesor Gabinete u otro miembro de equipo SAIP solicite hacer una derivación adicional a experto/a.
4. Si la solicitud es gestionada de las siguientes maneras, no existe derivación a experto/a y por lo tanto la SAIP no se considerará en la medición:
 - a. Derivada a otro organismo.
 - b. No corresponde a Transparencia.
 - c. Denegada.
 - d. Desistida.
 - e. Rectificación
5. SAIP: Solicitud de Acceso a la Información Pública.
6. Aquellas derivaciones en las que el Gestor(a) SAIP, entregue un plazo al experto/a, distinto a lo establecido por el procedimiento vigente, se considerará como no cumplida.

(4) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema Aranda. En el caso de los programas que no esten el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018

SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

EQUIPO DE TRABAJO N° 10: COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Porcentaje de ejecución presupuestaria.	Proceso/Eficiencia Porcentaje de ejecución presupuestaria Subtítulo 31 del Programa Presupuestario 08.	$(\text{Monto devengado en el subtítulo 31 del en el año } t / \text{Total del presupuesto asignado y vigente en el subtítulo 31 en el año } t) * 100$	93%	1. Ley de Presupuesto año t. 2. Informe de ejecución presupuestaria, emitido por P08 con información extraída de SIGFE. 3. Decretos de apertura y modificatorios de presupuesto publicados por DIPRES. 4. Ficha de seguimiento del indicador. 5. Programación mensual de pago de los estudios y proyectos incluidos en el alcance de la medición.	(1)(6)	35%	Gradual
2	Cumplimiento del Plan de actividades en plazo para la elaboración de los PMITP	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento del Plan de actividades en plazo para la elaboración de los Planes Maestros de Infraestructura	$(\text{N}^\circ \text{ actividades del Plan para la elaboración de los PMITP realizadas en plazo en el periodo } t / \text{N}^\circ \text{ total de actividades planificadas en el periodo } t) * 100$	80%	1. Plan de actividades, aprobado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre 2017. 2. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan. 3. Ficha de Seguimiento del indicador.	(2)(6)	15%	Gradual
3	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t	$((\text{N}^\circ \text{ de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año } t / \text{N}^\circ \text{ total de compromisos de A+ B en el año } t) * 0,50) + ((\text{N}^\circ \text{ de compromisos de C cumplidos en plazo en el año } t / \text{N}^\circ \text{ total de compromisos de C en el año } t) * 0,25) + ((\text{N}^\circ \text{ de compromisos de D cumplidos en plazo en el año } t / \text{N}^\circ \text{ total de compromisos de D en el año } t) * 0,25)) * 100$	90%	1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. 2. Ficha de seguimiento de indicador. 3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. 4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. 5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos. 6. Correos y/o Memorándum enviados por la División Legal al Jefe de División/Coordinador/Programa con copia al Responsable del equipo de trabajo.	(3)(6)	15%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

4	Gestión de Facturas	Proceso/Eficacia Porcentaje de facturas enviadas a pago o rechazadas al proveedor dentro de plazo.	(N° de facturas enviadas a pago o rechazadas al proveedor dentro de plazo en el período t/ N° total de facturas recibidas en el período t)*100	85%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de Seguimiento de Facturas de la Subsecretaría de Transportes, o el sistema que lo reemplace. 2. Sisedoc, o el sistema que lo reemplace. 3. Documento conductor (Oficio o carta) dirigida al proveedor con constancia de envío con la factura física rechazada o copia de correo electrónico con la devolución de la factura electrónica rechazada al proveedor. 4. Copia de correo de recepción de factura electrónica (incluye copia de la factura) recibido en casilla del programa o del centro de responsabilidad. 5. Copia de memorándum conductor que incluye factura física o digital recepcionado en secretaría DAF. 6. Ficha y planilla de seguimiento de indicador informada por el Programa. 	(4)(6)	15%	Gradual
5	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto/a en los plazos establecidos por el procedimiento vigente.	(N° de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto/a en los plazos establecidos en el procedimiento SAIP vigente en el periodo t/ N° total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto/a en el período t)*100	95%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de email de Portal SAIP de derivación de Gestor SAIP solicitando respuesta a Experto en los plazos asignados. 2. En caso que el Experto considere que la SAIP no es de su competencia, el medio de verificación corresponderá a la copia de email de Portal SAIP señalando su no competencia. 3. Copia de email de Portal SAIP con registro de fecha de respuesta de Experto a Gestor SAIP. 4. Planilla de seguimiento de indicador del Centro de Responsabilidad que incluye el detalle de casos SAIP. 5. En los casos que el experto solicite ampliación de plazo a Gestor saip, los medios de verificación serán: <ol style="list-style-type: none"> a) copia de email de portal saip con solicitud de ampliación de plazo por parte de experto a gestor saip. b) Copia de email de portal saip con aceptación de ampliación de plazo por parte de gestor saip a experto. 6. Copia de email de portal SAIP de Gestor SAIP a Experto indicando que su respuesta carece de archivos adjuntos. 	(5)(6)	20%	Gradual

100%

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(1)

- a. La ejecución presupuestaria que se considera en este indicador es la correspondiente al Programa Presupuestario 08.
- b. El denominador del indicador será el resultado de la ley de presupuesto más todas las modificaciones que se realicen durante el año, a través de los decretos modificatorios.
- c. Se entiende por ejecución presupuestaria a los devengos realizados en el Subtítulo 31.
- d. La programación se entregará todos los meses del año (enero 2018 a diciembre 2018) con el único fin de realizar seguimiento y monitoreo al indicador. Esta programación puede sufrir variaciones durante el año.

(2)

1. El plan contempla actividades conducentes a la confección de los planes maestros de infraestructura de transporte público regional (PMITP), teniendo como hito final la entrega de propuesta de PMITP al Subsecretario, con un porcentaje de 25% en relación al cumplimiento total del plan.
2. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
3. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

(3)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 4 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de División Legal (CGR) y; D. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:
* Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG) o en correo electrónico y/o memorándum (CGR División Legal), según corresponda.
* Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG) o en correo electrónico y/o memorándum (CGR División Legal), según corresponda.
- 2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.
- 2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo éstas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, Informes CGR, informes mensuales y trimestrales realizados por UPCG, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro(a) de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario(a) de Transportes.
- 2.c. Los compromisos derivados de Informes CGR, serán gestionados por la División Legal, pudiendo requerir informes o remisión de antecedentes a los Programas, Divisiones, Departamentos o Unidades, con un plazo determinado que puede ser ampliado por dicha División, siempre que éstos lo soliciten con al menos 1 día de anticipación al vencimiento del referido plazo (originalmente otorgado). La solicitud se deberá realizar mediante correo electrónico o memorándum. De cumplirse la condición anteriormente expuesta, el compromiso se considerará para efecto del cálculo del indicador como cumplido "dentro de plazo", en caso contrario, se deberá reprogramar, siendo contabilizado como un nuevo compromiso.
- 2.d. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.
4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
5. Lo referido en el punto 4, no aplica para aquellos compromisos que deriven de Informes CGR, gestionados internamente por la División Legal, en este caso la comunicación se realizará por correo electrónico y/o Memorándum donde se establecerá el plazo por la División. Las solicitudes que derive la División Legal a los Equipos de Trabajo, a raíz de requerimientos de Contraloría General de la República, deberán realizarse conforme con lo señalado en las notas y medios de verificación del indicador 1 de la División Legal "Porcentaje de informes emitidos dentro de plazo respecto del total de informes requeridos por la Contraloría General de la República".
6. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.
7. Se clarifica que los compromisos con UPCG válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4)

1. El plazo para enviar a DAF o rechazar la factura al proveedor será de 8 días corridos contados desde la fecha de recepción del correo electrónico con la factura electrónica en la casilla del programa o de la recepción de la factura en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes y/o Oficina de Partes del programa; hasta la recepción en la secretaría DAF. Es responsabilidad del Programa remitir la factura electrónica y/o física con todos los antecedentes que respaldan el pago, emitidos correctamente a DAF.
2. Para el caso de aquellos centros que no cuenten con oficina de partes, se considerará como válida la instancia definida por el programa para la recepción de correspondencia, para lo cual se deberá mantener un registro que incluya la fecha de recepción de la factura.
3. Se excluyen del universo de medición:
 - a. Las facturas que sean recibidas en regiones y que cuenten con timbre de recepción en la región.
 - b. Las facturas por concepto de capacitación.
 - c. Las facturas transversales que son tramitadas y gestionadas para pago por el Programa 01.
 - d. Las facturas de servicios básicos (electricidad, agua, gas, correo, telefonía fija, telefonía celular, acceso a internet y enlaces de telecomunicaciones) y arriendo de terrenos y edificios.
 - e. En el caso del programa 06, la medición de las facturas asociadas al Subtítulo 24 y al Subtítulo 31, con excepción de las facturas de gastos de operación del subt. 24.01.512 ingresadas al Sistema de Facturas, las cuales se incluyen con excepción de las señaladas en la letra d.
 - f. En el caso del programa 08, las facturas de pasajes aéreos correspondientes al St. 22.08.007.
 - g. Las facturas que hayan sido enviadas a pago y posteriormente hayan sido rechazadas por DAF y devueltas a los programas. Las facturas serán devueltas por intermedio del Sistema de Facturas y/o Sisdoc (cuando corresponda) a los distintos Programas.
 - h. Las facturas electrónicas que sean recibidas en una casilla de correo (personal o del programa) correspondiente a otro Centro de Responsabilidad.
4. El indicador considera las facturas recepcionadas en secretaría DAF desde el 01 de marzo al 15 de diciembre de 2018.
5. Para factura electrónica, en caso de que ésta sea recibida en una casilla diferente de la casilla del programa, ésta deberá ser derivada a la casilla del programa, contando para efectos del cálculo del indicador la fecha del primer correo electrónico en donde se recibe la factura.
6. Se considerará como fecha de ingreso de la factura el mismo día de ingreso, toda vez que haya sido recibida en un día hábil y hasta las 14:00 hrs., ya sea por oficina de partes o correo electrónico, o deberá considerarse como fecha de ingreso, el día hábil siguiente.

(5)

1. El plazo de respuesta del experto/a se mide desde que el Gestor/a SAIP deriva a través del portal un caso de transparencia a un Experto/a, hasta que éste envía la respuesta al Gestor/a SAIP a través del portal. El plazo de respuesta es asignado por el Gestor/a SAIP de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SAIP vigente.
2. No se medirán aquellas SAIP donde el Experto/a, en acuerdo con División Legal y Gestor/a SAIP, manifieste, por los canales formalmente establecidos, su no competencia. El plazo para informar la no competencia al Gestor/a SAIP, está definido en el procedimiento vigente. En caso de no informar dentro de ese plazo, se considerará como no cumplido.
3. Las respuestas de los/las Expertos/as deben ser enviadas a Gestor/a SAIP vía Portal SAIP y deben contener un memo firmado y los correspondientes archivos con la información solicitada, según corresponda. De no ser así, la respuesta se considerará como no cumplida.
4. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas por el Gestor/a SAIP a través del portal SAIP hasta el 30 de Noviembre del 2018.
5. El/la experto/a podrá solicitar ampliación de plazo de respuesta a través del portal dentro de los plazos definidos en el procedimiento SAIP vigente. El nuevo plazo será otorgado e informado por el Gestor/a SAIP. El nuevo plazo se considerará sólo cuando éste haya sido debidamente solicitado y autorizado. En caso contrario, se medirá el plazo originalmente otorgado al Experto/a SAIP.
6. Todos los plazos se miden en días hábiles, considerando como día 1, el día posterior a la fecha de envío de la comunicación por parte del Gestor/a SAIP.
7. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, los/las Expertos/as SAIP deberán comunicarse con Gestor/a SAIP por email y/o documento formal, según corresponda. En este caso los medios de verificación serán el email del Experto/a a Gestor/a SAIP (respuesta, solicitud de ampliación de plazo, informa no competencia) adjuntando memorándum de Experto/a SAIP dirigido a Gabinete de Subsecretario de Transportes con la fecha de entrega del memorándum según SISEDOC.
8. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, la comunicación de Gestor/a SAIP con Experto/a deberá ser vía email. En este caso el medio de verificación será el email de derivación o de aceptación de aumento de plazo por parte de Gestor/a SAIP a Experto/a, según corresponda.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018

SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

EQUIPO DE TRABAJO N° 11: UNIDAD OPERATIVA DE CONTROL DE TRÁNSITO

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Cruces con Modificaciones Permanentes	Producto / Eficacia Porcentaje de Cruces con modificaciones permanentes de programaciones de semáforos	(N° de cruces con modificaciones permanentes de programaciones de semáforos en el período t/N° estimado de cruces a modificar en el período t) *100	92%	1. Ficha de seguimiento del indicador. 2. Datos extraídos del servidor del sistema de control de tránsito de la UOCT de Santiago. 3. Datos extraídos del servidor del sistema de control de tránsito de la UOCT de Coquimbo. 4. Planilla Excel generada por el sistema de control de tránsito de la UOCT de Valparaíso.	(1)(5)	30%	Gradual
2	Solicitudes de Estudios de Justificación de Semáforos respondidas en plazo	Proceso / Eficacia Porcentaje de solicitudes de estudios de justificación de semáforos respondidas dentro de plazo en las UOCT nacionales en el período t	(N° de respuestas a solicitudes de estudios de justificación de semáforos respondidas dentro de plazo en el período t/N° total de solicitudes de estudios de justificación de semáforos recibidas en el período t)*100	85%	1. Cartas de solicitud y de respuesta. 2. Ficha de seguimiento de indicador. 3. Planilla seguimiento de indicador UOCT.	(2)(5)	25%	Gradual
3	Gestión de Facturas	Proceso/Eficacia Porcentaje de facturas enviadas a pago o rechazadas al proveedor dentro de plazo.	(N° de facturas enviadas a pago o rechazadas al proveedor dentro de plazo en el período t/ N° total de facturas recibidas en el período t)*100	85%	1. Sistema de Seguimiento de Facturas de la Subsecretaría de Transportes, o el sistema que lo reemplace. 2. Sisedoc, o el sistema que lo reemplace. 3. Documento conductor (Oficio o carta) dirigida al proveedor con constancia de envío con la factura física rechazada o copia de correo electrónico con la devolución de la factura electrónica rechazada al proveedor. 4. Copia de correo de recepción de factura electrónica (incluye copia de la factura) recibido en casilla del programa o del centro de responsabilidad. 5. Copia de memorándum conductor que incluye factura física o digital recepcionado en secretaría DAF. 6. Ficha y planilla de seguimiento de indicador informada por el Programa.	(3)(5)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

4	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto/a en los plazos establecidos por el procedimiento vigente.	(N° de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto/a en los plazos establecidos en el procedimiento SAIP vigente en el periodo t/ N° total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto/a en el periodo t)*100	95%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de email de Portal SAIP de derivación de Gestor SAIP solicitando respuesta a Experto en los plazos asignados. 2. En caso que el Experto considere que la SAIP no es de su competencia, el medio de verificación corresponderá a la copia de email de Portal SAIP señalando su no competencia. 3. Copia de email de Portal SAIP con registro de fecha de respuesta de Experto a Gestor SAIP. 4. Planilla de seguimiento de indicador del Centro de Responsabilidad que incluye el detalle de casos SAIP. 5. En los casos que el experto solicite ampliación de plazo a Gestor saip, los medios de verificación serán: <ol style="list-style-type: none"> a) copia de email de portal saip con solicitud de ampliación de plazo por parte de experto a gestor saip. b) Copia de email de portal saip con aceptación de ampliación de plazo por parte de gestor saip a experto. 6. Copia de email de portal SAIP de Gestor SAIP a Experto indicando que su respuesta carece de archivos adjuntos. 	(4)(5)	25%	Gradual
---	------	---	--	-----	---	--------	-----	---------

100%

(1)

1. Se consideran los cambios de programaciones permanentes en los cruces semaforizados centralizados a los sistemas de control de la RM, Coquimbo y del Gran Valparaíso. Se entregará listado de cruces de las regiones en el primer reporte del indicador.
2. Se compromete la actualización de la programación del 21% de los semáforos del total de semáforos listados en el primer reporte. Es decir, será el 21% de los semáforos centralizados al sumar los de la RM, Región de Coquimbo y Región de Valparaíso.
3. En el caso de la RM y Coquimbo, los cambios de programaciones permanentes se consideran comparando los planes de tiempo del primer y último día de cada mes, según el registro del servidor del sistema de control de tránsito. Los cambios de planes quedan registrados en el sistema de control. Para el sistema de Valparaíso, se usará la planilla generada por el sistema para el usuario Administrador como base de cálculo. La planilla indica el cambio.
4. Si un cruce es modificado más de una vez en el año, sólo se considerará como un cambio, de modo que el indicador represente la cobertura espacial del trabajo desarrollado.
5. Se entiende como programaciones permanentes a los planes de tiempo que son consecuencia de un estado de régimen y que se repiten en forma periódica a lo largo de los días y de las semanas, por algún período de tiempo. Estas programaciones quedan grabadas en el sistema de control.
6. En la ficha de seguimiento del indicador se incluirá el listado de cruces y fecha de modificación.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. Serán contabilizados los estudios que ingresen desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre del año 2018.
2. Los estudios referidos corresponden a "justificación de semáforos" y no cualquier otro estudio relacionado.
3. El plazo establecido para dar respuesta (aprobado, rechazado u observado) es un máximo de 60 días corridos.
4. Este indicador se mide a nivel nacional.
5. Se contabilizarán solo aquellos estudios de justificación cuya carta de ingreso especifique claramente que se refieren a estudios de justificación de semáforos.
6. Se contabilizarán sólo aquellos estudios de justificación formales, es decir, deben incluir el estudio con información de flujos para revisión.
7. Se contabilizará que un estudio esta finalizado cuando se de respuesta de aprobación, rechazo u observación.
8. El ingreso a considerar corresponde a cuando se timbra, como recibido en UOCT. De no estar dicha fecha, será la especificada en la carta.
9. Si se detecta con posterioridad a la entrega de un reporte mensual que una carta no fue ingresada, se deberá ingresar, dejando constancia del hecho en la ficha, aunque se detecte en los meses de noviembre o diciembre.
10. En la ficha de seguimiento del indicador se incluirá planilla con el detalle de ingresos, fechas de aprobación, observación o rechazo correspondientes y observaciones.
11. Se entenderá como solicitud cada carta de ingreso independiente de los cruces asociados.
12. Cuando un proyecto es observado, se considerará como rechazado. Si fue rechazado, el proyecto debe considerarse como nuevo en su reingreso.
13. Se entenderá como respuestas los resultados: aprobado, rechazado u observado.

(3)

1. El plazo para enviar a DAF o rechazar la factura al proveedor será de 8 días corridos contados desde la fecha de recepción del correo electrónico con la factura electrónica en la casilla del programa o de la recepción de la factura en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes y/o Oficina de Partes del programa; hasta la recepción en la secretaría DAF. Es responsabilidad del Programa remitir la factura electrónica y/o física con todos los antecedentes que respaldan el pago, emitidos correctamente a DAF.
2. Para el caso de aquellos centros que no cuenten con oficina de partes, se considerará como válida la instancia definida por el programa para la recepción de correspondencia, para lo cual se deberá mantener un registro que incluya la fecha de recepción de la factura.
3. Se excluyen del universo de medición:
 - a. Las facturas que sean recibidas en regiones y que cuenten con timbre de recepción en la región.
 - b. Las facturas por concepto de capacitación.
 - c. Las facturas transversales que son tramitadas y gestionadas para pago por el Programa 01.
 - d. Las facturas de servicios básicos (electricidad, agua, gas, correo, telefonía fija, telefonía celular, acceso a internet y enlaces de telecomunicaciones) y arriendo de terrenos y edificios.
 - e. En el caso del programa 06, la medición de las facturas asociadas al Subtítulo 24 y al Subtítulo 31, con excepción de las facturas de gastos de operación del subt. 24.01.512 ingresadas al Sistema de Facturas, las cuales se incluyen con excepción de las señaladas en la letra d.
 - f. En el caso del programa 08, las facturas de pasajes aéreos correspondientes al St. 22.08.007.
 - g. Las facturas que hayan sido enviadas a pago y posteriormente hayan sido rechazadas por DAF y devueltas a los programas. Las facturas serán devueltas por intermedio del Sistema de Facturas y/o Sisedoc (cuando corresponda) a los distintos Programas.
 - h. Las facturas electrónicas que sean recibidas en una casilla de correo (personal o del programa) correspondiente a otro Centro de Responsabilidad.
4. El indicador considera las facturas recepcionadas en secretaría DAF desde el 01 de marzo al 15 de diciembre de 2018.
5. Para factura electrónica, en caso de que ésta sea recibida en una casilla diferente de la casilla del programa, ésta deberá ser derivada a la casilla del programa, contando para efectos del cálculo del indicador la fecha del primer correo electrónico en donde se recibe la factura.
6. Se considerará como fecha de ingreso de la factura el mismo día de ingreso, toda vez que haya sido recibida en un día hábil y hasta las 14:00 hrs., ya sea por oficina de partes o correo electrónico, o deberá considerarse como fecha de ingreso, el día hábil siguiente.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4)

1. El plazo de respuesta del experto/a se mide desde que el Gestor/a SAIP deriva a través del portal un caso de transparencia a un Experto/a, hasta que éste envía la respuesta al Gestor/a SAIP a través del portal. El plazo de respuesta es asignado por el Gestor/a SAIP de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SAIP vigente.
2. No se medirán aquellas SAIP donde el Experto/a, en acuerdo con División Legal y Gestor/a SAIP, manifieste, por los canales formalmente establecidos, su no competencia. El plazo para informar la no competencia al Gestor/a SAIP, está definido en el procedimiento vigente. En caso de no informar dentro de ese plazo, se considerará como no cumplido.
3. Las respuestas de los/las Expertos/as deben ser enviadas a Gestor/a SAIP vía Portal SAIP y deben contener un memo firmado y los correspondientes archivos con la información solicitada, según corresponda. De no ser así, la respuesta se considerará como no cumplida.
4. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas por el Gestor/a SAIP a través del portal SAIP hasta el 30 de Noviembre del 2018.
5. El/la experto/a podrá solicitar ampliación de plazo de respuesta a través del portal dentro de los plazos definidos en el procedimiento SAIP vigente. El nuevo plazo será otorgado e informado por el Gestor/a SAIP. El nuevo plazo se considerará sólo cuando éste haya sido debidamente solicitado y autorizado. En caso contrario, se medirá el plazo originalmente otorgado al Experto/a SAIP.
6. Todos los plazos se miden en días hábiles, considerando como día 1, el día posterior a la fecha de envío de la comunicación por parte del Gestor/a SAIP.
7. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, los/las Expertos/as SAIP deberán comunicarse con Gestor/a SAIP por email y/o documento formal, según corresponda. En este caso los medios de verificación serán el email del Experto/a a Gestor/a SAIP (respuesta, solicitud de ampliación de plazo, informa no competencia) adjuntando memorándum de Experto/a SAIP dirigido a Gabinete de Subsecretario de Transportes con la fecha de entrega del memorándum según SISEDOC.
8. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, la comunicación de Gestor/a SAIP con Experto/a deberá ser vía email. En este caso el medio de verificación será el email de derivación o de aceptación de aumento de plazo por parte de Gestor/a SAIP a Experto/a, según corresponda.

(5) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018

SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

EQUIPO DE TRABAJO N° 12: COMISION NACIONAL DE SEGURIDAD DEL TRÁNSITO (CONASET)

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Reporte resultado examen práctico	Proceso/Eficacia Porcentaje de reportes mensuales de seguimiento de resultados de examen práctico, enviados dentro de plazo en el período t.	$(N^{\circ} \text{ de reportes de seguimiento de resultados de examen práctico enviados en plazo en el periodo } t / 12 \text{ meses}) * 100$	100%	1. Reporte de seguimiento con resultados de examen práctico, enviado al Programa Nacional de Fiscalización. 2. Correo electrónico en el cual se envía Reporte de Seguimiento al Programa de Fiscalización y Encargados regionales de CONASET. 3. Ficha de seguimiento de indicador.	(1)(6)	25%	Gradual
2	Actividades Educativas y/o de sensibilización a la comunidad	Producto/Eficacia Porcentaje de actividades educativas y/o de sensibilización dirigidas a la comunidad realizadas en plazo en el período t.	$(N^{\circ} \text{ actividades educativas y/o de sensibilización realizadas en plazo en el periodo } t / N^{\circ} \text{ total de actividades educativas y/o de sensibilización planificadas en el periodo } t) * 100$	95%	1. Respaldo de invitación o correo de coordinación a la actividad. 2. Fotografías de la actividad. 3. Listado de participantes de la actividad. 4. Material con el Contenido de la actividad. 5. Plan de actividades aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar al 29 de Diciembre de 2017. 6. Ficha de Seguimiento del indicador.	(2)(6)	30%	Gradual
3	Publicación Informes Estadísticos de Siniestros de Tránsito	Producto/Eficacia Porcentaje de Informes Estadísticos de Siniestros de Tránsito publicados dentro de plazo en el período t.	$(N^{\circ} \text{ de Informes Estadísticos de Seguridad de Tránsito publicados dentro de plazo en el periodo } t / N^{\circ} \text{ total de Informes Estadísticos de Siniestros de Tránsito planificados de publicar en el periodo } t) * 100$	90%	1. Informes Estadísticos de Siniestros de Tránsito publicados en la página web www.conaset.cl . 2. Correo electrónico en el cual se envía link con nombre y fecha de reporte publicado en página web dirigido a Secretaria(o) Ejecutiva(o) y Encargado(a) Área de Comunicaciones de CONASET. 3. Pantallazo con fecha de la publicación del informe. 4. Plan de publicación con plazos de informes estadísticos de siniestros de tránsito aprobado por el Subsecretario a más tardar al 29 de Diciembre de 2017. 5. Ficha de seguimiento de indicador.	(3)(6)	25%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

4	Gestión de Facturas	<u>Proceso/Eficacia</u> Porcentaje de facturas enviadas a pago o rechazadas al proveedor dentro de plazo.	(N° de facturas enviadas a pago o rechazadas al proveedor dentro de plazo en el período t/ N° total de facturas recibidas en el período t)*100	85%	1. Sistema de Seguimiento de Facturas de la Subsecretaría de Transportes, o el sistema que lo reemplace. 2. Sisedoc, o el sistema que lo reemplace. 3. Documento conductor (Oficio o carta) dirigida al proveedor con constancia de envío con la factura física rechazada o copia de correo electrónico con la devolución de la factura electrónica rechazada al proveedor. 4. Copia de correo de recepción de factura electrónica (incluye copia de la factura) recibido en casilla del programa o del centro de responsabilidad. 5. Ficha y planilla de seguimiento de indicador informada por el Programa.	(4)(6)	10%	Gradual
5	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto/a en los plazos establecidos por el procedimiento vigente.	(N° de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto/a en los plazos establecidos en el procedimiento SAIP vigente en el periodo t/ N° total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto/a en el período t)*100	95%	1. Copia de email de Portal SAIP de derivación de Gestor SAIP solicitando respuesta a Experto en los plazos asignados. 2. En caso que el Experto considere que la SAIP no es de su competencia, el medio de verificación corresponderá a la copia de email de Portal SAIP señalando su no competencia. 3. Copia de email de Portal SAIP con registro de fecha de respuesta de Experto a Gestor SAIP. 4. Planilla de seguimiento de indicador del Centro de Responsabilidad que incluye el detalle de casos SAIP. 5. En los casos que el experto solicite ampliación de plazo a Gestor saip, los medios de verificación serán: a) copia de email de portal saip con solicitud de ampliación de plazo por parte de experto a gestor saip. b) Copia de email de portal saip con aceptación de ampliación de plazo por parte de gestor saip a experto. 6. Copia de email de portal SAIP de Gestor SAIP a Experto indicando que su respuesta carece de archivos adjuntos.	(5)(6)	10%	Gradual

TOTAL 100%

<p>(1)</p> <ol style="list-style-type: none"> El Reporte será enviado a más tardar el 5to día hábil del mes siguiente. El seguimiento de acciones se realizará a aquellos Gabinetes con exámenes prácticos clase B, de acuerdo a criterios que incluye la normativa que regula el otorgamiento de licencias de conductor, los cuales son: <ol style="list-style-type: none"> Porcentaje de exámenes prácticos cuya duración fue inferior a la exigida por la norma (25 minutos). Porcentaje de exámenes prácticos cuya extensión fue inferior a la exigida por la norma (5 km). Porcentaje de exámenes prácticos enviados fuera del plazo exigido por la norma (al finalizar cada jornada de examinación). El reporte será enviado a Secretaria Ejecutiva, Encargado de Operaciones Regionales y Encargado Región Metropolitana del Programa Nacional de Fiscalización, además de los Encargados Regionales de CONASET. En la eventualidad que no hayan municipios con incumplimientos a reportar, se generará correo electrónico a los destinatarios indicados en el punto anterior, informando esta situación. Para todos los efectos este correo contará como reporte.
--

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. El plan de actividades contempla la realización de actividades educativas y/o de sensibilización a la comunidad.
2. Las actividades contemplarán al menos: charlas, capacitaciones y/o ferias que aborden temas de asistencias de retención, educación vial, usuarios de las vías, entre otros.
3. Las actividades y plazos indicados en el Plan, podrán ser modificadas durante el año 2018 por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a) a través de una nueva versión del Plan. Esta modificación sólo podrá realizarse para actividades y plazos que no se encuentren vencidos al momento de la validación de la nueva versión del plan.
4. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

(3)

1. El plan de publicación contempla la realización de informes estadísticos de siniestros de tránsito.
2. Para realizar los informes estadísticos se requiere de la base de datos de accidentes de tránsito 2017 de Carabineros de Chile que es entregada en el mes de abril de 2018 y el parque vehicular del INE publicada en mayo de 2018. De no cumplirse la entrega de estos antecedentes en la fecha indicada el plan de publicación de los informes estadísticos será reprogramada.
3. Las actividades y plazos indicados en el Plan, podrán ser modificadas durante el año 2018 por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario a través de una nueva versión del Plan. Esta modificación sólo podrá realizarse para actividades y plazos que no se encuentren vencidos al momento de la validación de la nueva versión del plan.
4. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

(4)

1. El plazo para enviar a DAF o rechazar la factura al proveedor será de 8 días corridos contados desde la fecha de recepción del correo electrónico con la factura electrónica en la casilla del programa o de la recepción de la factura en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes y/o Oficina de Partes del programa; hasta la recepción en la secretaría DAF. Es responsabilidad del Programa remitir la factura electrónica y/o física con todos los antecedentes que respaldan el pago, emitidos correctamente a DAF.
2. Para el caso de aquellos centros que no cuenten con oficina de partes, se considerará como válida la instancia definida por el programa para la recepción de correspondencia, para lo cual se deberá mantener un registro que incluya la fecha de recepción de la factura.
3. Se excluyen del universo de medición:
 - a. Las facturas que sean recibidas en regiones y que cuenten con timbre de recepción en la región.
 - b. Las facturas por concepto de capacitación.
 - c. Las facturas transversales que son tramitadas y gestionadas para pago por el Programa 01.
 - d. Las facturas de servicios básicos (electricidad, agua, gas, correo, telefonía fija, telefonía celular, acceso a internet y enlaces de telecomunicaciones) y arriendo de terrenos y edificios.
 - e. En el caso del programa 06, la medición de las facturas asociadas al Subtítulo 24 y al Subtítulo 31, con excepción de las facturas de gastos de operación del subt. 24.01.512 ingresadas al Sistema de Facturas, las cuales se incluyen con excepción de las señaladas en la letra d.
 - f. En el caso del programa 08, las facturas de pasajes aéreos correspondientes al St. 22.08.007.
 - g. Las facturas que hayan sido enviadas a pago y posteriormente hayan sido rechazadas por DAF y devueltas a los programas. Las facturas serán devueltas por intermedio del Sistema de Facturas y/o Sisedoc (cuando corresponda) a los distintos Programas.
 - h. Las facturas electrónicas que sean recibidas en una casilla de correo (personal o del programa) correspondiente a otro Centro de Responsabilidad.
4. El indicador considera las facturas recepcionadas en secretaría DAF desde el 01 de marzo al 15 de diciembre de 2018.
5. Para factura electrónica, en caso de que ésta sea recibida en una casilla diferente de la casilla del programa, ésta deberá ser derivada a la casilla del programa, contando para efectos del cálculo del indicador la fecha del primer correo electrónico en donde se recibe la factura.
6. Se considerará como fecha de ingreso de la factura el mismo día de ingreso, toda vez que haya sido recibida en un día hábil y hasta las 14:00 hrs., ya sea por oficina de partes o correo electrónico, o deberá considerarse como fecha de ingreso, el día hábil siguiente.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(5)

1. El plazo de respuesta del experto/a se mide desde que el Gestor/a SAIP deriva a través del portal un caso de transparencia a un Experto/a, hasta que éste envía la respuesta al Gestor/a SAIP a través del portal. El plazo de respuesta es asignado por el Gestor/a SAIP de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SAIP vigente.
2. No se medirán aquellas SAIP donde el Experto/a, en acuerdo con División Legal y Gestor/a SAIP, manifieste, por los canales formalmente establecidos, su no competencia. El plazo para informar la no competencia al Gestor/a SAIP, está definido en el procedimiento vigente. En caso de no informar dentro de ese plazo, se considerará como no cumplido.
3. Las respuestas de los/las Expertos/as deben ser enviadas a Gestor/a SAIP vía Portal SAIP y deben contener un memo firmado y los correspondientes archivos con la información solicitada, según corresponda. De no ser así, la respuesta se considerará como no cumplida.
4. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas por el Gestor/a SAIP a través del portal SAIP hasta el 30 de Noviembre del 2018.
5. El/la experto/a podrá solicitar ampliación de plazo de respuesta a través del portal dentro de los plazos definidos en el procedimiento SAIP vigente. El nuevo plazo será otorgado e informado por el Gestor/a SAIP. El nuevo plazo se considerará sólo cuando éste haya sido debidamente solicitado y autorizado. En caso contrario, se medirá el plazo originalmente otorgado al Experto/a SAIP.
6. Todos los plazos se miden en días hábiles, considerando como día 1, el día posterior a la fecha de envío de la comunicación por parte del Gestor/a SAIP.
7. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, los/las Expertos/as SAIP deberán comunicarse con Gestor/a SAIP por email y/o documento formal, según corresponda. En este caso los medios de verificación serán el email del Experto/a a Gestor/a SAIP (respuesta, solicitud de ampliación de plazo, informa no competencia) adjuntando memorándum de Experto/a SAIP dirigido a Gabinete de Subsecretario de Transportes con la fecha de entrega del memorándum según SISEDOC.
8. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, la comunicación de Gestor/a SAIP con Experto/a deberá ser vía email. En este caso el medio de verificación será el email de derivación o de aceptación de aumento de plazo por parte de Gestor/a SAIP a Experto/a, según corresponda.

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPGC gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
EQUIPO DE TRABAJO N° 13: DIVISIÓN LEGAL

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Porcentaje de informes emitidos dentro de plazo respecto del total de informes requeridos por la Contraloría General de la República.	Producto/Eficacia Porcentaje de informes emitidos dentro de plazo respecto del total de informes requeridos por la Contraloría General de la República.	$(N^{\circ} \text{ de informes emitidos dentro del plazo en el período } t / N^{\circ} \text{ total de informes requeridos en el período } t) * 100$	99%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficio de requerimiento de informe de CGR. 2. Oficio de respuesta al requerimiento de CGR (sea en el plazo original o en el plazo ampliado que fije CGR). 3. Oficio con solicitud de prórroga de plazo para informar requerimiento (en caso de ser solicitada). 4. Planilla de control con registros de WF y Sistema de Seguimiento de documentos o el que lo reemplace. 5. Ficha de seguimiento del indicador. 	(1)(5)	25%	Gradual
2	Porcentaje de resoluciones exentas que aprueban y/o modifican bases de licitación y contratos, revisadas digital y materialmente dentro de plazo, Programas 03, 04, 06 y 07 de la SST.	Proceso/Eficacia Porcentaje de resoluciones exentas que aprueban y/o modifican bases de licitación y contratos, revisadas digital y materialmente dentro de plazo.	$((N^{\circ} \text{ de resoluciones exentas ingresadas digitalmente vía casilla electrónica, que aprueban y/o modifican bases de licitación y contratos, revisadas digitalmente dentro de plazo en el período } t / N^{\circ} \text{ de resoluciones exentas que aprueban y/o modifican bases de licitación y contratos, ingresadas digitalmente, vía casilla electrónica, con todos sus antecedentes digitales en el período } t) * 0,50) + ((N^{\circ} \text{ de resoluciones exentas ingresadas vía Sisedoc, que aprueban y/o modifican bases de licitación y contratos, revisadas dentro de plazo en el período } t / N^{\circ} \text{ de resoluciones exentas que aprueban y/o modifican bases de licitación y contratos, ingresadas vía Sisedoc materialmente con todos sus antecedentes y visaciones materiales de DAF en el período } t) * 0,50)) * 100$	87%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Casilla electrónica indicador de División Legal. 2. Planilla Excel mensual con requerimiento de visación. 3. Sistema de seguimiento de documentos o el que lo reemplace. 4. Resolución Exenta (la que se solicitará a la Unidad Generadora en caso de requerirse). 5. Checklist de documentación. 6. Ficha de seguimiento del indicador. 	(2)(5)	25%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

3	Porcentaje de resoluciones exentas que aprueban y/o modifican bases de licitación y contratos, revisadas digital y materialmente dentro de plazo, Programa 01 de la SST.	Proceso/Eficacia Porcentaje de resoluciones exentas que aprueban y/o modifican bases de licitación y contratos, revisadas digital y materialmente dentro de plazo.	$((N^{\circ} \text{ de resoluciones exentas ingresadas digitalmente v\acute{a} casilla electr\acute{o}nica, que aprueban y/o modifican bases de licitaci\acute{o}n y contratos, revisadas digitalmente dentro de plazo en el per\acute{o}do t / N^{\circ} \text{ de resoluciones exentas que aprueban y/o modifican bases de licitaci\acute{o}n y contratos, ingresadas digitalmente, v\acute{a} casilla electr\acute{o}nica, con todos sus antecedentes digitales en el per\acute{o}do t) *0,50) + ((N^{\circ} \text{ de resoluciones exentas ingresadas v\acute{a} Sisedoc, que aprueban y/o modifican bases de licitaci\acute{o}n y contratos, revisadas dentro de plazo en el per\acute{o}do t / N^{\circ} \text{ de resoluciones exentas que aprueban y/o modifican bases de licitaci\acute{o}n y contratos, ingresadas v\acute{a} Sisedoc materialmente con todos sus antecedentes y visaciones materiales de DAF en el per\acute{o}do t) *0,50)) *100$	60%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Casilla electr\acute{o}nica indicador de Divisi\acute{o}n Legal. 2. Planilla Excel mensual con requerimiento de visaci\acute{o}n. 3. Sistema de seguimiento de documentos o el que lo reemplace. 4. Resoluci\acute{o}n Exenta (la que se solicitar\acute{a} a la Unidad Generadora en caso de requerirse). 5. Checklist de documentaci\acute{o}n. 6. Ficha de seguimiento del indicador. 	(3)(5)	25%	Gradual
4	Resoluciones exentas enviadas digitalmente por las SEREMITT, en materias de establecimientos y prohibiciones de circulaci\acute{o}n.	Proceso/Eficacia Porcentaje de resoluciones exentas enviadas digitalmente por las SEREMITT, en materias de establecimientos y prohibiciones de circulaci\acute{o}n, revisadas dentro de plazo	$(N^{\circ} \text{ de resoluciones exentas enviadas digitalmente por las SEREMITT v\acute{a} casilla electr\acute{o}nica, en materias de establecimientos y prohibiciones de circulaci\acute{o}n, revisadas dentro de plazo en el per\acute{o}do t/N^{\circ} \text{ Total de resoluciones exentas enviadas digitalmente por las SEREMITT v\acute{a} casilla electr\acute{o}nica, en materias de establecimientos y prohibiciones de circulaci\acute{o}n en el per\acute{o}do t) *100$	85%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Casilla electr\acute{o}nica indicador de Divisi\acute{o}n Legal. 2. Planilla Excel mensual con requerimiento digital de visaci\acute{o}n. 3. Ficha de seguimiento del indicador. 	(4)(5)	25%	Gradual

100%

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(1)

1. Para el cálculo del indicador se considerará “dentro de plazo”, el despacho del oficio que emite informe requerido, 1 día antes, ya sea del vencimiento del plazo original o de la(s) prórroga(s) otorgada (s) por Contraloría.
2. El cumplimiento del indicador está sujeto a que el informe emitido sea entregado al Gabinete de la Subsecretaría para su firma un día antes del vencimiento del plazo dado por CGR.
3. Los Programas, Divisiones, Departamentos o Unidades, a los que se les requiere informe o remitir antecedentes, deberán evacuarlo o remitirlos dentro del siguiente plazo consignado por División Legal en el respectivo Memorándum o correo electrónico solicitante:
 - 3.1. Si el plazo otorgado por Contraloría General de la República es:
 - a) Igual o inferior a 5 días hábiles, deberán ser remitidos a División Legal a más tardar 2 días hábiles antes del plazo primitivo otorgado por CGR.
 - b) Si el plazo otorgado por Contraloría General de la República es superior a 5 días hábiles: deberán ser remitidos a División Legal, a más tardar 3 días hábiles antes del plazo de vencimiento primitivo otorgados por CGR.
 - 3.2. Respecto de la prórroga de plazo:
 - a) Si ésta es inferior a 3 días hábiles, se deberá enviar respuesta a División Legal a más tardar a las 09:00 hrs. del día anterior al vencimiento del plazo.
 - b) Si la prórroga es superior a 3 días hábiles, se deberá enviar respuesta a División Legal a más tardar 2 días hábiles antes del plazo prorrogado por CGR.
4. Se excluyen de la medición:
 - a) Los informes que siendo requeridos por Contraloría, hubiesen sido elaborados directamente por abogados de Seremitt (considerando aquellas que cuentan con estos profesionales).
 - b) Informes evacuados por abogados de un Programa, División, Departamento o Unidad de la Subsecretaría de Transportes, siempre que el oficio conductor elaborado por División Legal consigne que adjunta el citado informe.
 - c) Informes o antecedentes indicados en el punto 3, que siendo solicitados por División Legal, a más tardar, el día posterior a la recepción del requerimiento de CGR en la Secretaría de la División Legal (consignado éste en el memo o correo electrónico mediante el cual se solicita la información o antecedente), no hayan sido entregados dentro del plazo requerido.
La no entrega de los informes o antecedentes indicados precedentemente debe ser respaldada con el envío de un correo electrónico al responsable de la no entrega de la información, con copia a Gabinete de la Subsecretaría de Transporte y a la Unidad de Auditoría Interna.
 - d) Los informes requeridos por Auditorías efectuadas por Contraloría General de la República por ser requerimientos de carácter eminentemente administrativo y/o transversal a toda la Subsecretaría de Transportes.
5. Para efectos de la medición se considerará como día uno, el día hábil siguiente a la recepción del requerimiento, en la Oficina de Partes, remitido vía WF, a División Legal.
6. Se considerarán los informes requeridos por Contraloría General de la República que hubiesen sido recepcionados en Oficina de Partes hasta el 15 de diciembre de 2018.
7. Cada evento se mide por separado.

(2)

1. Para efectos de la medición de las Resoluciones Exentas ingresadas digitalmente vía correo electrónico, se considerará como día uno el día hábil siguiente al ingreso de la solicitud de revisión digital a la casilla electrónica de División Legal. El plazo para la revisión de documentación vía correo electrónico son **14 días hábiles**.
2. Para efectos de la medición de las Resoluciones Exentas ingresadas vía sistema de seguimiento de documentos o el que lo reemplace, se considerará como día uno, el día hábil siguiente a la recepción del acto administrativo en la Secretaría de la División Legal. El plazo para la revisión de documentación material son 5 días hábiles.
3. Para efectos de la medición se entenderán ingresados los requerimientos que lleguen hasta las 18:00 horas del día hábil correspondiente al ingreso, de lo contrario se entenderán ingresados al día hábil siguiente.
4. Para efectos de la medición digital vía correo electrónico, se considerarán los ingresos digitales enviados por el Programa respectivo, en la casilla electrónica creada por la División Legal, con todos sus antecedentes digitales de acuerdo al checklist definido por esta División (se entenderá que se da cumplimiento al envío de los antecedentes remitidos por otro medio en tanto se reciban el mismo día que se recibieron las bases o contrato a revisar, de no ser así, el plazo se contabilizará desde la fecha de recepción de los antecedentes). Los ingresos que sean enviados a una casilla o correo electrónico distinto al creado para éstos efectos, por ejemplo, a correo electrónico asignado a un abogado, no serán revisados hasta que ingresen por la casilla antes mencionada. Asimismo, no serán contabilizados los documentos calificados fundadamente por la Jefatura de la División Legal como inconsistentes o imprecisos, o bien no correspondan a un proceso licitatorio, los cuales serán comunicados al Jefe de Programa respectivo y devueltos en el plazo de cinco días contados desde su recepción.
5. El plazo definido se contabilizará solo para la revisión por parte de División Legal, quedando excluido el tiempo que tomen los programas para realizar las correcciones necesarias en los documentos. De esta forma, el plazo se entenderá suspendido desde del día siguiente al envío de las observaciones hasta el día en que reciban las respectivas correcciones. Con el objeto de dejar registro de dichas acciones, el abogado responderá al programa con copia a la casilla electrónica creada por la División Legal.
6. Para efectos de la medición se considerarán las resoluciones exentas que aprueban y/o modifican bases de licitación, y contratos, ingresadas materialmente con visaciones materiales de DAF (Administrativo, Contabilidad y Presupuesto y Jefatura DAF) en la Secretaría de División Legal, vía sistema de seguimiento de documentos o el que lo reemplace.
7. En caso que un programa en un proceso de revisión tome más de 30 días corridos en responder un documento observado, o que implique más de 3 iteraciones sin que se resuelvan las observaciones informadas en las revisiones previas, este proceso de revisión será considerado para todos los efectos de contabilización como un nuevo caso, ingresando como un nuevo proceso de revisión, que se medirá por separado. El caso original se dará por finalizado.
8. El presente indicador sólo incluye en su medición, aquellas Licitaciones y contrataciones directas, relativas a las compras de bienes y contratación de servicios sujetas a la Ley Número 19.886 (de Compras Públicas), y contratos en el marco de dichas licitaciones, de los Programas **03, 04, 06 y 07** de la Subsecretaría de Transportes.
9. Se excluye de la medición del presente indicador, aquellas Licitaciones, relativas a las compras de bienes y contratación de servicios sujetas a la Ley Número 19.886 (de Compras Públicas), y contratos en el marco de éstas, de los Programas **01, 05 y 08** de la Subsecretaría de Transportes.
10. Cada evento se mide por separado.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(3)

1. Para efectos de la medición de las Resoluciones Exentas ingresadas digitalmente vía correo electrónico, se considerará como día uno el día hábil siguiente al ingreso de la solicitud de revisión digital a la casilla electrónica de División Legal. El plazo para la revisión de documentación vía correo electrónico son **18** días hábiles.
2. Para efectos de la medición de las Resoluciones Exentas ingresadas vía sistema de seguimiento de documentos o el que lo reemplace, se considerará como día uno, el día hábil siguiente a la recepción del acto administrativo en la Secretaría de la División Legal. El plazo para la revisión de documentación material son 5 días hábiles.
3. Para efectos de la medición se entenderán ingresados los requerimientos que lleguen hasta las 18:00 horas del día hábil correspondiente al ingreso, de lo contrario se entenderán ingresados al día hábil siguiente, esto aplica tanto para Resoluciones Exentas ingresadas digital y/o materialmente a la División Legal.
4. Para efectos de la medición digital vía correo electrónico, se considerarán los ingresos digitales enviados por el Programa respectivo, en la casilla electrónica creada por la División Legal, con todos sus antecedentes digitales de acuerdo al checklist definido por esta División (se entenderá que se da cumplimiento al envío de los antecedentes remitidos por otro medio en tanto se reciban el mismo día que se recibieron las bases o contrato a revisar, de no ser así, el plazo se contabilizará desde la fecha de recepción de los antecedentes). Los ingresos que sean enviados a una casilla o correo electrónico distinto al creado para éstos efectos, por ejemplo, a correo electrónico asignado a un abogado, no serán revisados hasta que ingresen por la casilla antes mencionada. Asimismo, no serán contabilizados los documentos calificados fundadamente por la Jefatura de la División Legal como inconsistentes o imprecisos, o bien no correspondan a un proceso licitatorio, los cuales serán comunicados al Jefe de Programa respectivo y devueltos en el plazo de cinco días contados desde su recepción.
5. El plazo definido se contabilizará solo para la revisión por parte de División Legal, quedando excluido el tiempo que tomen los programas para realizar las correcciones necesarias en los documentos. De esta forma, el plazo se entenderá suspendido desde del día siguiente al envío de las observaciones hasta el día en que reciban las respectivas correcciones. Con el objeto de dejar registro de dichas acciones, el abogado responderá al programa con copia a la casilla electrónica creada por la División Legal.
6. Para efectos de la medición se considerarán las resoluciones exentas que aprueban y/o modifican bases de licitación, y contratos, ingresadas materialmente con visaciones materiales de DAF (Administrativo, Contabilidad y Presupuesto y Jefatura DAF) en la Secretaría de División Legal, vía sistema de seguimiento de documentos o el que lo reemplace.
7. En caso que un programa en un proceso de revisión tome más de 30 días corridos en responder un documento observado, o que implique más de 3 iteraciones sin que se resuelvan las observaciones informadas en las revisiones previas, este proceso de revisión será considerado para todos los efectos de contabilización como un nuevo caso, ingresando como un nuevo proceso de revisión, que se medirá por separado. El caso original se dará por finalizado.
8. El presente indicador sólo incluye en su medición, aquellas Licitaciones y contrataciones directas, relativas a las compras de bienes y contratación de servicios sujetas a la Ley Número 19.886 (de Compras Públicas), y contratos en el marco de dichas licitaciones, del **Programa 01** de la Subsecretaría de Transportes.
9. Se excluye de la medición del presente indicador, aquellas Licitaciones, relativas a las compras de bienes y contratación de servicios sujetas a la Ley Número 19.886 (de Compras Públicas), y contratos en el marco de éstas, de los **Programas 03, 04, 05, 06, 07 y 08** de la Subsecretaría de Transportes.
10. Cada evento se mide por separado.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(4)

1. Para efectos de la medición de las Resoluciones Exentas ingresadas digitalmente vía correo electrónico, se considerará como día uno el día hábil siguiente al ingreso de la solicitud de revisión digital a la casilla electrónica de División Legal. El plazo para la revisión de las resoluciones exentas señaladas en la nota 4, son **08** días hábiles contados desde la recepción del correo de la Seremitt en la casilla electrónica hasta la fecha de envío del correo electrónico que otorga el V°B° a la resolución por la División Legal.
2. Para efectos de la medición se entenderán ingresados los requerimientos que lleguen hasta las 18:00 horas del día hábil correspondiente al ingreso, de lo contrario se entenderán ingresados al día hábil siguiente.
3. Para efectos de la medición digital vía correo electrónico, se considerarán los ingresos digitales enviados por la Seremitt respectiva, en la casilla electrónica creada por la División Legal, con todos sus antecedentes digitales. Los ingresos que sean enviados a una casilla o correo electrónico distinto al creado para éstos efectos, por ejemplo, a correo electrónico asignado a un abogado, no serán revisados hasta que ingresen por la casilla antes mencionada .
4. El plazo definido se contabilizará solo para la revisión por parte de División Legal, quedando excluido el tiempo que tomen las respectivas Seremitts para enviar la documentación solicitada por el abogado revisor o realizar las correcciones necesarias en los documentos. De esta forma, el plazo se entenderá suspendido desde del día siguiente al envío de la solicitud de documentos u observaciones hasta el día en que reciban los respectivos documentos o correcciones. Con el objeto de dejar registro de dichas acciones, el abogado responderá al programa con copia a la casilla electrónica creada por la División Legal. En todo caso, si la Seremitt no respondiera a la solicitud de documentos o no enviara las correcciones dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde el envío por parte del abogado revisor, este proceso de revisión será considerado para todos los efectos de contabilización como un nuevo caso, ingresando como un nuevo proceso de revisión, que se medirá por separado. El caso original se dará por finalizado.
5. Las resoluciones exentas en materias de establecimientos y prohibiciones de circulación enviadas por las Seremitt considerarán las siguientes materias:
 - a. Otorgamiento de reconocimiento oficial y aprobación de los planes y programas de las Escuelas de Conductores profesionales;
 - b. Aprobación de los programas de enseñanza de las Escuelas de Conductores no profesionales;
 - c. Autorización de funcionamiento de gabinete psicotécnico
 - d. Para Plantas de Revisión Técnica (PRT):
 - i. Prórrogas de la puesta en marcha de las Plantas de Revisión Técnicas,
 - ii. Autorización del inicio de la marcha blanca,
 - iii. Disposición del inicio de la puesta en marcha,
 - iv. Prórroga de la vigencia de sus contratos y;
 - v. Prohibición de la circulación de vehículos.

(5) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
EQUIPO DE TRABAJO N° 14: COORDINACIÓN DE PERSONAS

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Pagos realizados por beneficios odontológicos y/o reembolsos médicos fuera de plazo	Producto/Eficacia Porcentaje de pagos por beneficios odontológicos y/o reembolsos médicos fuera de plazo, realizados dentro de plazo en el período t.	$(N^{\circ} \text{ de pagos de beneficios odontológicos y/o reembolsos médicos fuera de plazo, realizados dentro de plazo en el período t} / N^{\circ} \text{ total de solicitudes de beneficios odontológicos y/o reembolsos médicos fuera de plazo, recibidos correctamente por el Servicio de Bienestar en el período t}) * 100$	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Libro de registro de recepción de las solicitudes odontológicas y/ o reembolsos médicos fuera de plazo. 2. Correos electrónicos del Banco que acredita transferencia de pago. 3. En caso de pago manual, correo electrónico en que se avisa a los/as socios/as que pueden retirar cheques para su reembolso. 4. Archivar con registros descritos en 2 y 3. 5. Ficha de seguimiento del indicador. 6. Fotocopia de los cheques emitidos como pago del beneficio. 7. Archivar con registros descritos en 4 de acuerdo a lo señalado en nota 1. 	(1)(5)	30%	Gradual
2	Inducción Institucional al personal nuevo permanente	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de personal nuevo permanente de los Programas de la SUBTRANS en la Región Metropolitana que participan en taller de inducción en el período t.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios o servidores estatales nuevos contratados con inducción realizada dentro de plazo en el período t} / N^{\circ} \text{ total de funcionarios o servidores estatales nuevos contratados en el período t}) * 100$	70%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Base de datos de Personal 2. Cartas oferta aceptadas por postulantes seleccionados, recepcionadas por la Coordinación de Personas (incluye firma encargado personal, fecha y timbre). 3. Registro de asistencia a talleres de inducción 4. Citaciones a talleres de inducción 5. PPT Taller de inducción. 6. Ficha de seguimiento del indicador. 	(2)(5)	30%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

3	Compromisos de Gestión	<p>Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t</p>	$\left(\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de compromisos de A + B en el año t}} \right) * 0,50 \right) + \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de compromisos de C en el año t}} * 0,25 \right) + \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de compromisos de D cumplidos en plazo en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de compromisos de D en el año t}} * 0,25 \right) * 100$	90%	<ol style="list-style-type: none"> Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. Ficha de seguimiento del indicador. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos. Correos y/o Memorándum enviados por la División Legal al Jefe de División/Coordinador/Programa con copia al Responsable del equipo de trabajo. 	(3)(6)	10%	Gradual
4	SAIP	<p>Proceso/Eficacia Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto/a en los plazos establecidos por el procedimiento vigente.</p>	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto/a en los plazos establecidos en el procedimiento SAIP vigente en el periodo t}}{\text{N}^\circ \text{ total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto/a en el periodo t}} \right) * 100$	95%	<ol style="list-style-type: none"> Copia de email de Portal SAIP de derivación de Gestor SAIP solicitando respuesta a Experto en los plazos asignados. En caso que el Experto considere que la SAIP no es de su competencia, el medio de verificación corresponderá a la copia de email de Portal SAIP señalando su no competencia. Copia de email de Portal SAIP con registro de fecha de respuesta de Experto a Gestor SAIP. Planilla de seguimiento de indicador del Centro de Responsabilidad que incluye el detalle de casos SAIP. En los casos que el experto solicite ampliación de plazo a Gestor saip, los medios de verificación serán: <ol style="list-style-type: none"> copia de email de portal saip con solicitud de ampliación de plazo por parte de experto a gestor saip. Copia de email de portal saip con aceptación de ampliación de plazo por parte de gestor saip a experto. Copia de email de portal SAIP de Gestor SAIP a Experto indicando que su respuesta carece de archivos adjuntos. 	(4)(5)	30%	Gradual

100%

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(1)

1. El indicador considerará sólo los beneficios odontológicos y/o reembolsos médicos fuera de plazo que vengan con la completitud de la información requerida en el formulario dispuesto para estos efectos (formulario en versión final con su actualización vigente). Además de lo anterior, la solicitud deberá venir con los antecedentes de respaldo que acrediten la prestación médica y gasto incurrido, como voucher, boleta, presupuesto, entre otros. Cabe hacer presente, que respecto a aquellas solicitudes correspondientes a cargas legales, se cursarán sólo si están vigentes.
2. Se entenderá por "Beneficios odontológicos", aquellos gastos dentales presentados para reembolsos en un plazo de hasta 6 meses desde la fecha del gasto" y por "Reembolsos médicos fuera de plazo", aquellos gastos médicos que no fueron presentados en el Seguro de Salud Complementario dentro de los 90 días requeridos desde la fecha de ocurrido el gasto y presentados en Bienestar, entre los 90 y 180 días de ocurrido el gasto.
3. La medición del Indicador será a partir del día hábil siguiente en que se recepcione la solicitud correcta del beneficio, es decir, desde el día hábil siguiente de recibido correctamente el requerimiento se contabilizarán los 3 días hábiles para su revisión y pago. Cabe señalar, que el proceso a medir finalizará una vez se realice la transferencia de pago o la emisión del cheque y se envíe el correo electrónico de aviso de pago, por parte del Servicio de Bienestar.
4. Se considerarán todas aquellas solicitudes de funcionarios/as activos socios/as de bienestar, es decir, no contempla a los/as socios/as jubilados/as.
5. Todas aquellas solicitudes que no cumplan con lo requerido para concretar el beneficio no se considerarán en el Indicador y serán devueltos a la persona no siendo cuantificados en el Indicador ni en el universo de total de solicitudes.
6. El indicador será medido desde el 01 de marzo hasta el 22 de diciembre de 2018.
7. El 10% de los casos a los que no se responde dentro del plazo de 3 días hábiles, tendrán un plazo máximo para ser reembolsados de 10 días hábiles a contar del día hábil siguiente en que se recepcione la solicitud correcta del beneficio

(2)

1. El plazo para realizar la inducción será de 30 días corridos contados desde el día hábil siguiente a recepción de la carta de aceptación al cargo firmada por el postulante seleccionado hasta la participación en el taller de inducción.
2. Alcance: Inducción Institucional al personal nuevo de carácter permanente de la Subsecretaría de Transportes en la Región Metropolitana, el cual tendrá el carácter obligatorio.
3. Personal Permanente: Corresponde a nuevos funcionarios de planta, contrata y a honorarios de los programas 01, 03, 04, 05, 06, 07, y 08 contratados exclusivamente en la región metropolitana.
4. Objetivo: Proporcionar información general de la Subsecretaría y programas dependientes, como también derechos y deberes del personal nuevo. En dicha instancia se asegurará la recepción del Reglamento de Higiene y Seguridad y de la política de seguridad de la información.
5. El indicador será medido desde el 02 de enero hasta el 31 de diciembre de 2018. Se considerará en la medición el personal que ingrese hasta el día 30 de noviembre de 2018.
6. Responsable: La inducción estará a cargo del Departamento de Desarrollo de Personas y tendrá una duración al menos de 2 horas.
7. Los contenidos mínimos a entregar son los siguientes: Marco Institucional; ¿Quiénes somos?; autoridades y dotación; Derechos, Deberes y Obligaciones en el caso del personal contratado a contrata o planta, y condiciones contractuales o beneficios del personal contratado a honorarios, código de ética y Demostración del Sistema de Recursos Humanos (intranet).
8. Material mínimo: Reglamento de Higiene y Seguridad, Política y Seguridad y la Información, Procedimiento de Denuncia maltrato laboral, acoso laboral o sexual y PPT del Taller de Inducción

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(3)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 4 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de División Legal (CGR) y; D. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:
* Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPGC) o en correo electrónico y/o memorándum (CGR División Legal), según corresponda.
* Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPGC) o en correo electrónico y/o memorándum (CGR División Legal), según corresponda.
- 2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.
- 2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo éstas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, Informes CGR, informes mensuales y trimestrales realizados por UPGC, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro(a) de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario(a) de Transportes.
- 2.c. Los compromisos derivados de Informes CGR, serán gestionados por la División Legal, pudiendo requerir informes o remisión de antecedentes a los Programas, Divisiones, Departamentos o Unidades, con un plazo determinado que puede ser ampliado por dicha División, siempre que éstos lo soliciten con al menos 1 día de anticipación al vencimiento del referido plazo (originalmente otorgado). La solicitud se deberá realizar mediante correo electrónico o memorándum. De cumplirse la condición anteriormente expuesta, el compromiso se considerará para efecto del cálculo del indicador como cumplido "dentro de plazo", en caso contrario, se deberá reprogramar, siendo contabilizado como un nuevo compromiso.
- 2.d. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.
4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
5. Lo referido en el punto 4, no aplica para aquellos compromisos que deriven de Informes CGR, gestionados internamente por la División Legal, en este caso la comunicación se realizará por correo electrónico y/o Memorándum donde se establecerá el plazo por la División. Las solicitudes que derive la División Legal a los Equipos de Trabajo, a raíz de requerimientos de Contraloría General de la República, deberán realizarse conforme con lo señalado en las notas y medios de verificación del indicador 1 de la División Legal "Porcentaje de informes emitidos dentro de plazo respecto del total de informes requeridos por la Contraloría General de la República".
6. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.
7. Se clarifica que los compromisos con UPGC válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

(4)

1. El plazo de respuesta del experto/a se mide desde que el Gestor/a SAIP deriva a través del portal un caso de transparencia a un Experto/a, hasta que éste envía la respuesta al Gestor/a SAIP a través del portal. El plazo de respuesta es asignado por el Gestor/a SAIP de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SAIP vigente.
2. No se medirán aquellas SAIP donde el Experto/a, en acuerdo con División Legal y Gestor/a SAIP, manifieste, por los canales formalmente establecidos, su no competencia. El plazo para informar la no competencia al Gestor/a SAIP, está definido en el procedimiento vigente. En caso de no informar dentro de ese plazo, se considerará como no cumplido.
3. Las respuestas de los/las Expertos/as deben ser enviadas a Gestor/a SAIP vía Portal SAIP y deben contener un memo firmado y los correspondientes archivos con la información solicitada, según corresponda. De no ser así, la respuesta se considerará como no cumplida.
4. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas por el Gestor/a SAIP a través del portal SAIP hasta el 30 de Noviembre del 2018.
5. El/la experto/a podrá solicitar ampliación de plazo de respuesta a través del portal dentro de los plazos definidos en el procedimiento SAIP vigente. El nuevo plazo será otorgado e informado por el Gestor/a SAIP. El nuevo plazo se considerará sólo cuando éste haya sido debidamente solicitado y autorizado. En caso contrario, se medirá el plazo originalmente otorgado al Experto/a SAIP.
6. Todos los plazos se miden en días hábiles, considerando como día 1, el día posterior a la fecha de envío de la comunicación por parte del Gestor/a SAIP.
7. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, los/las Expertos/as SAIP deberán comunicarse con Gestor/a SAIP por email y/o documento formal, según corresponda. En este caso los medios de verificación serán el email del Experto/a a Gestor/a SAIP (respuesta, solicitud de ampliación de plazo, informa no competencia) adjuntando memorándum de Experto/a SAIP dirigido a Gabinete de Subsecretario de Transportes con la fecha de entrega del memorándum según SISEDOC.
8. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, la comunicación de Gestor/a SAIP con Experto/a deberá ser vía email. En este caso el medio de verificación será el email de derivación o de aceptación de aumento de plazo por parte de Gestor/a SAIP a Experto/a, según corresponda.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(5) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018

SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

EQUIPO DE TRABAJO N° 15: DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Porcentaje de Pago Servicios de Subsidios	Producto/Eficiencia Porcentaje de memorándum asociadas a operadores del Subsidio de Transporte Escolar, Zonas Aisladas y conectividad rural pagados en los plazos establecidos en el periodo t.	(Número de memorándum de subsidios de Transporte Escolar, Zonas Aisladas y conectividad rural pagados dentro de los plazos establecidos en el periodo t / Número total de memorándum de subsidios de Transporte Escolar, Zonas Aisladas y conectividad rural recepcionados en el periodo t)	80%	1. Planilla de seguimiento indicador 2. Comprobante de liquidación de fondos del SIGFE. 3. SISEDOC o sistema que lo reemplace. 4. Memorándum DTPR ingresado a la DAF 5. Correo electrónico o registro en SISEDOC de la devolución o solicitud de corrección por parte de la Unidad de Contabilidad.	(1)(6)	20%	Gradual
2	Porcentaje de cumplimiento de Procesos de Compras Públicas	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento del plan de licitaciones DAF en el periodo t y porcentaje de compras de bienes por convenio marco enviadas al proveedor dentro de plazo en el año t.	$((0,6 * (N^{\circ} \text{ de licitaciones del plan de la DAF realizadas dentro de plazo en el periodo t} / N^{\circ} \text{ de licitaciones del plan de la DAF en el periodo t})) + (0,4 * (N^{\circ} \text{ de compras de bienes enviadas al proveedor por convenio marco dentro de plazo en el periodo t} / N^{\circ} \text{ total de compras de bienes realizadas por convenio marco}))) * 100$	88%	Medios de verificación Licitaciones: 1- Plan de licitaciones de la DAF aprobado por el Subsecretario(a). 2. Documentos establecidos en el Plan de licitaciones de la DAF que respalden el cumplimiento de los hitos. 3. Ficha de seguimiento del indicador. Medios de verificación Convenio Marco: 1. Solicitud de requerimiento de compra de bienes enviada a la Unidad de Compras, mediante memorandum o email . 2. Publicación de la orden de compra en el portal Mercado Público, con el estado "enviada a proveedor". 3. Registro documental SISEDOC o sistema que lo reemplace. 4. Ticket HELPDESCK. 5. Portal Mercado Público. 6. Correo electrónico o memorándum de devolución de la solicitud.	(2)(6)	30%	Mínimo
3	Facturas de Proveedores Tramitadas	Producto/Eficacia Porcentaje de facturas de proveedores tramitadas y procesadas a pago en el sistema SIGFE, realizados dentro de plazo	$((N^{\circ} \text{ de procesamiento de pagos de facturas a proveedores realizados dentro de plazo en el periodo t para programa 01}) + (N^{\circ} \text{ de procesamiento de pagos de facturas a proveedores realizados dentro de plazo en el periodo t para programas 03, 04, 05, 06, 07 y 08})) / (N^{\circ} \text{ de procesamiento de pago de facturas a proveedores realizados dentro del periodo t}) * 100$	83%	1. Registro documental SISEDOC o sistema que lo reemplace. 2. Registro de Ingreso en oficina de partes, para programa 01. 3. Comprobante de liquidación de fondos del SIGFE. 4. Sistema de Recepción de Facturas. 5. Ficha de seguimiento del indicador. 6. Registro de devolución al proveedor.	(3)(6)	10%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

4	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t	$\left(\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de compromisos de A + B en el año t}} * 0,50 \right) + \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de compromisos de C en el año t}} * 0,25 \right) + \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de compromisos de D cumplidos en plazo en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de compromisos de D en el año t}} * 0,25 \right) \right) * 100$	90%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. 2. Ficha de seguimiento del indicador. 3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. 4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. 5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos. 6. Correos y/o Memorándum enviados por la División Legal al Jefe de División/Coordinador/Programa con copia al Responsable del equipo de trabajo. 	(4)(6)	20%	Gradual
5	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto/a en los plazos establecidos por el procedimiento vigente.	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto/a en los plazos establecidos en el procedimiento SAIP vigente en el periodo t}}{\text{N}^\circ \text{ total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto/a en el periodo t}} \right) * 100$	95%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de email de Portal SAIP de derivación de Gestor SAIP solicitando respuesta a Experto en los plazos asignados. 2. En caso que el Experto considere que la SAIP no es de su competencia, el medio de verificación corresponderá a la copia de email de Portal SAIP señalando su no competencia. 3. Copia de email de Portal SAIP con registro de fecha de respuesta de Experto a Gestor SAIP. 4. Planilla de seguimiento de indicador del Centro de Responsabilidad que incluye el detalle de casos SAIP. 5. En los casos que el experto solicite ampliación de plazo a Gestor saip, los medios de verificación serán: <ol style="list-style-type: none"> a) copia de email de portal saip con solicitud de ampliación de plazo por parte de experto a gestor saip. b) Copia de email de portal saip con aceptación de ampliación de plazo por parte de gestor saip a experto. 6. Copia de email de portal SAIP de Gestor SAIP a Experto indicando que su respuesta carece de archivos adjuntos. 	(5)(6)	20%	Gradual

100%

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(1)

1. El tiempo se mide desde la recepción conforme del memorándum en la Unidad de Contabilidad hasta la fecha de aprobación señalada en el comprobante de liquidación de fondos del SIGFE.
2. Se excluirán de la muestra aquellos memorándum que contengan más de 40 facturas.
3. Este indicador solo considera las facturas de subsidios del subtítulo 24, excluyéndose los gastos de operación del 24.01.512.
4. Este indicador medirá los memorandos recibidos en la Unidad de Contabilidad entre el 01 de Marzo al 30 de noviembre de 2018.
5. En caso que el memorándum contenga un error que impida la contabilización y/o pago de una o más facturas en este incluidas, se excluirá del indicador dicho memorándum.
- 5 a) El verificador será el correo electrónico o registro SISEDOC de la Unidad de Contabilidad, donde solicite la corrección de memorándum con errores.
6. En caso que el memorándum contenga alguna factura que no cuente con el suficiente presupuesto para realizar el devengo, se excluirá del indicador dicho memorándum.
- 6 a) El mecanismo de verificación de la exclusión corresponderá a correo electrónico o registro en SISEDOC de la devolución o solicitud de corrección por parte de la Unidad de Contabilidad.
7. Para los memorandos recibidos en la Unidad de Contabilidad después de las 15 horas, se contará como fecha de ingreso el día hábil siguiente. Se registrará junto al timbre de recepción la hora en que se recibe el memorándum.
8. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso, además del correcto funcionamiento del equipo informático y energético. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar e-mail a mesa de ayuda del SIGFE o del BancoEstado, según corresponda, con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso que el SIGFE o el Banco Estado informen de la indisponibilidad de las herramientas tecnológicas y/o aplicaciones, el centro de responsabilidad deberá enviar copia de dicha comunicación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
9. Se considerarán los siguientes subsidios CR: Conectividad Rural; SZA: Zonas aisladas y CTE: Conectividad Terrestre Escolar.
- 9 a) No se considerarán los pagos realizados a intendencias o pagos asociados a contratos especiales.
10. El plazo del indicador es de 5 días corridos.
- 10 a) En caso de que el memorando sea recibido dentro de los primeros 5 días de cada mes, se extenderá el plazo del indicador por dos días corridos después del cierre contable (08 de cada mes) debido a que en ese periodo no es posible utilizar el sistema SIGFE.

(2)

1. El indicador considera los procesos de mayor importancia en las compras que realiza la Subsecretaria, estos son las licitaciones y los convenios marcos de bienes.
2. Licitaciones
 - a. El plan de licitaciones de la DAF deberá estar aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre de 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.
 - b. Los procesos indicados en el Plan de licitaciones de la DAF podrán ser modificadas durante el año 2018 por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a) a través de una nueva versión del Plan. Esta modificación sólo podrá realizarse para procesos que no se encuentren vencidos al momento de la validación de la nueva versión del plan.
3. Convenio Marco
 - a. El plazo del indicador es de 10 días hábiles.
 - b. Este indicador medirá las solicitudes de requerimientos de compras recepcionados en la Unidad de Compras del Departamento Administrativo entre el 01 de Febrero al 10 de diciembre de 2018.
 - c. El tiempo se mide desde el día hábil siguiente a la fecha de entrada de la solicitud de requerimiento de compra de bienes a la Unidad de Compras del Departamento Administrativo hasta la fecha de publicación de la orden de compra en el portal Mercado Público con estado "Enviado al proveedor" . Se excluyen del indicador las contrataciones de servicios por convenio marco y las compras de bienes que se realicen por el procedimiento de grandes compras.
 - d. Se excluyen del indicador las solicitudes que no cuenten con presupuesto disponible o cuyo requerimiento se encuentre incompleto, en estos casos el medio de verificación será el correo electrónico o memorándum de devolución de la solicitud.
 - e. El indicador solo incluye los convenios marcos tramitados por el Departamento de Administración del Programa 01.
 - f. No serán consideradas dentro del cálculo de este indicador las ordenes de compra que se encuentra en estado "eliminada", "cancelación solicitada", "cancelada", "no aceptada".
 - g. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso, además del correcto funcionamiento del equipo informático y energético. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar e-mail a mesa de ayuda del Mercado Público o SIGFE, según corresponda, con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso que Mercado Público o SIGFE informen de la indisponibilidad de las herramientas tecnológicas y/o aplicaciones, el centro de responsabilidad deberá enviar copia de dicha comunicación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(3)

1. El indicador se mide de la siguiente forma:

- a) Programa 01: Desde la recepción de la factura en Oficina de Partes o en la casilla electrónica asociada al programa (lo que primero ocurra), hasta el pago de la factura. En este caso DAF dispone de 29 días corridos.
- b) Programas Presupuestarios (03, 04, 05, 06, 07 y 08): Desde la recepción conforme en DAF de la factura, la que debe incluir todos los antecedentes que respaldan y su correspondiente registro en el Sistema de Facturas o el que lo reemplace, hasta el procesamiento de pago de la factura en el sistema SIGFE. En este caso DAF dispone de 20 días corridos.
- c) La medición incluye las facturas del Subtítulo 24.01.512, correspondiente a gastos de operación.
- d) La medición incluye las facturas de la Seremitt RM.

2. El indicador no incluirá las facturas devueltas por la Unidad de Contabilidad a los programas.

3. Las facturas serán devueltas por la Unidad de Contabilidad a los programas por intermedio del Sistema de Facturas, correo electrónico y/o Sisedoc (cuando corresponda).

3a. El indicador no incluirá las facturas que hayan sido devueltas desde la Unidad Logística del programa 01 al proveedor para realizar cambios. El medio verificador de estos será correo electrónico o comunicación del programa 01 al proveedor. Estas facturas no son incluidas en el sistema de Facturas por haberse detectado error antes de su ingreso al módulo oficina de partes.

4. El indicador incluirá las facturas recibidas por Oficina de Partes (Programa 01) o por la Unidad de Contabilidad (Otros Programas) entre el 01 de Marzo y el 30 de Noviembre de 2018.

5. El indicador excluye las facturas de las SEREMITT (Excepto RM) y las que sean ejecutadas con recursos provenientes del subtítulo 24, correspondiente al pago de Subsidios.

6. El medio de verificación que corresponde al Sistema de Facturas registra las facturas que fueron procesadas totalmente por el Sistema de Facturas por lo que el reporte mensual puede sufrir variaciones.

(4)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 4 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de División Legal (CGR) y; D. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:

* Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPGC) o en correo electrónico y/o memorándum (CGR División Legal), según corresponda.

* Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPGC) o en correo electrónico y/o memorándum (CGR División Legal), según corresponda.

2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.

2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo éstas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, Informes CGR, informes mensuales y trimestrales realizados por UPGC, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro(a) de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario(a) de Transportes.

2.c. Los compromisos derivados de Informes CGR, serán gestionados por la División Legal, pudiendo requerir informes o remisión de antecedentes a los Programas, Divisiones, Departamentos o Unidades, con un plazo determinado que puede ser ampliado por dicha División, siempre que éstos lo soliciten con al menos 1 día de anticipación al vencimiento del referido plazo (originalmente otorgado). La solicitud se deberá realizar mediante correo electrónico o memorándum. De cumplirse la condición anteriormente expuesta, el compromiso se considerará para efecto del cálculo del indicador como cumplido "dentro de plazo", en caso contrario, se deberá reprogramar, siendo contabilizado como un nuevo compromiso.

2.d. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.

3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.

4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG)).

5. Lo referido en el punto 4, no aplica para aquellos compromisos que deriven de Informes CGR, gestionados internamente por la División Legal, en este caso la comunicación se realizará por correo electrónico y/o Memorándum donde se establecerá el plazo por la División. Las solicitudes que derive la División Legal a los Equipos de Trabajo, a raíz de requerimientos de Contraloría General de la República, deberán realizarse conforme con lo señalado en las notas y medios de verificación del indicador 1 de la División Legal "Porcentaje de informes emitidos dentro de plazo respecto del total de informes requeridos por la Contraloría General de la República".

6. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.

7. Se clarifica que los compromisos con UPGC válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(5)

1. El plazo de respuesta del experto/a se mide desde que el Gestor/a SAIP deriva a través del portal un caso de transparencia a un Experto/a, hasta que éste envía la respuesta al Gestor/a SAIP a través del portal. El plazo de respuesta es asignado por el Gestor/a SAIP de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SAIP vigente.
2. No se medirán aquellas SAIP donde el Experto/a, en acuerdo con División Legal y Gestor/a SAIP, manifieste, por los canales formalmente establecidos, su no competencia. El plazo para informar la no competencia al Gestor/a SAIP, está definido en el procedimiento vigente. En caso de no informar dentro de ese plazo, se considerará como no cumplido.
3. Las respuestas de los/las Expertos/as deben ser enviadas a Gestor/a SAIP vía Portal SAIP y deben contener un memo firmado y los correspondientes archivos con la información solicitada, según corresponda. De no ser así, la respuesta se considerará como no cumplida.
4. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas por el Gestor/a SAIP a través del portal SAIP hasta el 30 de Noviembre del 2018.
5. El/la experto/a podrá solicitar ampliación de plazo de respuesta a través del portal dentro de los plazos definidos en el procedimiento SAIP vigente. El nuevo plazo será otorgado e informado por el Gestor/a SAIP. El nuevo plazo se considerará sólo cuando éste haya sido debidamente solicitado y autorizado. En caso contrario, se medirá el plazo originalmente otorgado al Experto/a SAIP.
6. Todos los plazos se miden en días hábiles, considerando como día 1, el día posterior a la fecha de envío de la comunicación por parte del Gestor/a SAIP.
7. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, los/las Expertos/as SAIP deberán comunicarse con Gestor/a SAIP por email y/o documento formal, según corresponda. En este caso los medios de verificación serán el email del Experto/a a Gestor/a SAIP (respuesta, solicitud de ampliación de plazo, informa no competencia) adjuntando memorándum de Experto/a SAIP dirigido a Gabinete de Subsecretario de Transportes con la fecha de entrega del memorándum según SISEDOC.
8. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, la comunicación de Gestor/a SAIP con Experto/a deberá ser vía email. En este caso el medio de verificación será el email de derivación o de aceptación de aumento de plazo por parte de Gestor/a SAIP a Experto/a, según corresponda.

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018

SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

EQUIPO DE TRABAJO N°16: DIVISIÓN DE GESTIÓN, TECNOLOGÍA Y PROCESOS

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Reportes Mensuales y/o Informes Trimestrales del CDC/PMG/PTRC	Producto/Eficacia Porcentaje de reportes mensuales y/o Informes Trimestrales del estado de avance del CDC/PMG/PTRC del año t, enviados en plazo.	(N° de reportes mensuales y/o Informes Trimestrales del estado de avance del CDC/PMG/PTRC del año t, enviados en plazo en el período t/ N° de reportes mensuales y/o Informes Trimestrales del estado de avance del CDC/PMG/PTRC del año t enviados en el período t)*100	100%	1. Correos electrónicos con Reportes Mensuales CDC/PMG/PTR enviados en plazo a la lista de distribución aprobada por el Subsecretario(a). 2. Reportes mensuales del estado de avance del CDC/PMG/PTR del año t. 3. Informes Trimestrales del estado de avance de indicadores en alerta o riesgo en CDC/PMG/H, enviados al Subsecretario(a) y a las Unidades de Auditorías interna y Ministerial en el año t. 4. Lista de distribución validada por el Subsecretario(a) al 29 de diciembre de 2017. 5. Reportes Mensuales Publicados en Intranet para conocimiento de todos los Funcionarios. 6. Ficha de seguimiento del indicador.	(1)(5)	20%	Gradual
2	Cumplimiento del plan de actividades de la Unidad de TIC	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento del plan de actividades de la Unidad de TIC en el período t	(N° de actividades del plan de la Unidad de TIC realizadas dentro de plazo en el periodo t / N° de actividades del plan de la Unidad de TIC en el período t)*100	95%	1. Plan de actividades de la Unidad de TIC aprobado por el Subsecretario(a) al 29 de diciembre de 2017. 2. Documentos establecidos en el Plan de actividades de la Unidad de TIC que respalden el cumplimiento de actividades o hitos. 3. Ficha de seguimiento del indicador.	(2)(5)	30%	Gradual
3	Cumplimiento del plan de Gestión de Procesos	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento del plan de Gestión de Procesos en el período t	(N° de actividades del plan de Gestión de Procesos realizadas dentro de plazo en el periodo t / N° de actividades del plan de Gestión de Procesos en el período t)*100	95%	1. Plan de Gestión de Procesos aprobado por el Subsecretario(a) al 29 de diciembre de 2017. 2. Documentos establecidos en el Plan de Gestión de Procesos que respalden el cumplimiento de actividades o hitos. 3. Ficha de seguimiento del indicador.	(3)(5)	30%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

4	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto/a en los plazos establecidos por el procedimiento vigente.	(N° de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto/a en los plazos establecidos en el procedimiento SAIP vigente en el periodo t/ N° total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto/a en el periodo t)*100	95%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de email de Portal SAIP de derivación de Gestor SAIP solicitando respuesta a Experto en los plazos asignados. 2. En caso que el Experto considere que la SAIP no es de su competencia, el medio de verificación corresponderá a la copia de email de Portal SAIP señalando su no competencia. 3. Copia de email de Portal SAIP con registro de fecha de respuesta de Experto a Gestor SAIP. 4. Planilla de seguimiento de indicador del Centro de Responsabilidad que incluye el detalle de casos SAIP. 5. En los casos que el experto solicite ampliación de plazo a Gestor saip, los medios de verificación serán: <ol style="list-style-type: none"> a) copia de email de portal saip con solicitud de ampliación de plazo por parte de experto a gestor saip. b) Copia de email de portal saip con aceptación de ampliación de plazo por parte de gestor saip a experto. 6. Copia de email de portal SAIP de Gestor SAIP a Experto indicando que su respuesta carece de archivos adjuntos. 	(4)(5)	20%	Gradual
---	------	---	--	-----	---	--------	-----	---------

100%

(1)

1. El Reporte mensual CDC/PMG/PTRC del año t, corresponde al informe que muestra el nivel de avance por Equipo de Trabajo de cada uno de los indicadores comprometidos en el CDC, el nivel de avance de la Subsecretaría de Transportes de cada uno de los indicadores comprometidos en el PMG y el nivel de avance del Plan de Tratamiento de Riesgos (PTRC). Este reporte pone énfasis en aquellos indicadores que mensualmente presentan variaciones respecto de su meta junto con la explicación de ésta.
2. El Informe Trimestral del estado de avance de indicadores en alerta o riesgo de incumplimiento en CDC/PMG/H, corresponde al documento que presenta el comportamiento acumulado trimestralmente de los indicadores en alerta o riesgo de incumplimiento en CDC/PMG/H del Servicio e incluye un análisis cualitativo con recomendaciones de mejora sólo para aquellos indicadores que presenten alertas o riesgos de incumplimiento en meses continuos Este informe pone énfasis en el cumplimiento global de cumplimiento, destacando aquellos indicadores que presentan desviaciones en meses continuos durante el trimestre observado con los respectivos análisis de los resultados.
3. El formato del reporte mensual y/o del Informe Trimestral y la lista de distribución debe estar validado por el Subsecretario(a) al 29 de diciembre de 2017. El equipo de Planificación y Control de Gestión será quien defina el formato de los informes y la metodología para realizar las muestras de revisión de los medios de verificación de cada indicador según la lógica y las características de estos. La metodología se incluirá en el formato del reporte para evaluación y aprobación del Subsecretario(a).
4. El plazo de envío del reporte mensual corresponde al décimo octavo día hábil de los meses de marzo a diciembre del año 2018. El reporte del mes de marzo considera la información de cumplimiento de los meses de enero y febrero del año 2018 y se excluye de la medición el reporte mensual del cierre de diciembre del año 2018 en consideración a que este se emite durante la segunda quincena del mes de enero de 2018.
5. El plazo de envío del Informe Trimestral corresponde al décimo noveno día hábil de los meses de abril, julio, octubre y diciembre. El cuarto informe sólo considera hasta el cierre de noviembre y se excluye de la medición el mes de diciembre en atención a que los resultados se revisarán y corroborarán en el mes de enero de 2019.
6. El reporte mensual considera información de avance de los indicadores comprometidos en el Convenio de Desempeño Colectivo del año 2018, en el Formulario H 2018, el Plan de Tratamiento de Riesgos, y en el Sistema de Monitoreo Institucional del Programa de Mejoramiento de Gestión del año 2018.
7. El Informe Trimestral considera información de avance de los indicadores comprometidos en el Convenio de Desempeño Colectivo del año 2018, en el Formulario H 2018 y en el Sistema de Monitoreo Institucional del Programa de Mejoramiento de Gestión del año 2018.
8. El reporte se considerará cumplido si es enviado dentro del plazo establecido y cumple con la metodología de revisión definida en el formato del reporte aprobado por el Subsecretario(a).

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(2)

1. El plan de actividades de la Unidad de TIC deberá estar aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre de 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.
2. Las actividades y plazos indicados en el Plan de actividades de la Unidad de TIC podrán ser modificadas durante el año 2018 por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a) a través de una nueva versión del Plan. Esta modificación sólo podrá realizarse para actividades y plazos que no se encuentren vencidos al momento de la validación de la nueva versión del plan.

(3)

1. El plan de Gestión de Procesos deberá estar aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre de 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.
2. Las actividades y plazos indicados en el Plan de Gestión de Procesos podrán ser modificadas durante el año 2018 por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a) a través de una nueva versión del Plan. Esta modificación sólo podrá realizarse para actividades y plazos que no se encuentren vencidos al momento de la validación de la nueva versión del plan.

(4)

1. El plazo de respuesta del experto/a se mide desde que el Gestor/a SAIP deriva a través del portal un caso de transparencia a un Experto/a, hasta que éste envía la respuesta al Gestor/a SAIP a través del portal. El plazo de respuesta es asignado por el Gestor/a SAIP de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SAIP vigente.
2. No se medirán aquellas SAIP donde el Experto/a, en acuerdo con División Legal y Gestor/a SAIP, manifieste, por los canales formalmente establecidos, su no competencia. El plazo para informar la no competencia al Gestor/a SAIP, está definido en el procedimiento vigente. En caso de no informar dentro de ese plazo, se considerará como no cumplido.
3. Las respuestas de los/las Expertos/as deben ser enviadas a Gestor/a SAIP vía Portal SAIP y deben contener un memo firmado y los correspondientes archivos con la información solicitada, según corresponda. De no ser así, la respuesta se considerará como no cumplida.
4. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas por el Gestor/a SAIP a través del portal SAIP hasta el 30 de Noviembre del 2018.
5. El/la experto/a podrá solicitar ampliación de plazo de respuesta a través del portal dentro de los plazos definidos en el procedimiento SAIP vigente. El nuevo plazo será otorgado e informado por el Gestor/a SAIP. El nuevo plazo se considerará sólo cuando éste haya sido debidamente solicitado y autorizado. En caso contrario, se medirá el plazo originalmente otorgado al Experto/a SAIP.
6. Todos los plazos se miden en días hábiles, considerando como día 1, el día posterior a la fecha de envío de la comunicación por parte del Gestor/a SAIP.
7. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, los/las Expertos/as SAIP deberán comunicarse con Gestor/a SAIP por email y/o documento formal, según corresponda. En este caso los medios de verificación serán el email del Experto/a a Gestor/a SAIP (respuesta, solicitud de ampliación de plazo, informa no competencia) adjuntando memorándum de Experto/a SAIP dirigido a Gabinete de Subsecretario de Transportes con la fecha de entrega del memorándum según SISEDOC.
8. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, la comunicación de Gestor/a SAIP con Experto/a deberá ser vía email. En este caso el medio de verificación será el email de derivación o de aceptación de aumento de plazo por parte de Gestor/a SAIP a Experto/a, según corresponda.

(5) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018

SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

EQUIPO DE TRABAJO N° 17: SEREMITT REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Procesos Administrativos Sancionatorios a PRT con sanción o absolución y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas correctivas, dentro de plazo en el período t.	$\frac{(((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación dentro de plazo en el período t}) + (N^{\circ} \text{ de actas con incumplimientos cerradas, que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, dentro de plazo en el período t})) / N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos en el período t}) * 100}{100}$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 88%	1. Actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos a Plantas de Revisión Técnica. 2. Resoluciones que formulan cargos a Plantas de Revisión Técnica. 3. Resoluciones de Sanción o absolución a Plantas de Revisión Técnica. 4. Oficios del o la Seremitt a Concesionarios por actas con incumplimientos a PRT, solicitando la implementación de acciones correctivas o la elaboración de un plan de solución. 5. Oficios o Memorándum firmados por él o la Seremitt a PNF por actas con incumplimientos a PRT que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Se debe contar con copia de oficio o memo con fecha de notificación timbrada y/o copia de libro de registro de correspondencia. 6. Oficio o Memorándum del o la Seremitt al PNF informando que la respuesta enviada por el Concesionario es satisfactoria. 7. Resolución que formula cargo cuando la respuesta del concesionario es insatisfactoria o no se recibe respuesta. 8. Carta u Oficio del Concesionario que informa implementación de acciones correctivas o envía plan de solución, ingresado por oficina de partes. 9. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile, debe incluir N° de Resolución o de Oficio enviado, fecha y timbre, en ambas etapas en que es enviada la carta certificada. 10. Copia de Resolución con fecha de notificación o firma del concesionario o quien lo represente en el caso de las notificaciones presenciales, según corresponda. 11. Ficha de seguimiento del indicador. 12. Documento a través del cual se solicita información adicional. 13. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicando la devolución del documento en aquellos casos en que no se pudo notificar al Concesionario. 14. Documento con los descargos del Concesionario ingresado por oficina de partes.	(1)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

2	Procesos Administrativos Sancionatorios a TPR	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios con sanción o absolución y/o cerrados con justificación dentro de plazo por subsidios al transporte público urbano y transporte rural en el período t.	$((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios iniciados o justificados dentro de plazo en el período t} / N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones y/o presuntos incumplimientos informadas por el CTPR al Seremitt en el período t}) * 0,70) + ((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios con sanción o absolución dentro de plazo en el período t} / N^{\circ} \text{ total de procesos sancionatorios iniciados en el período t}) * 0,30) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 80%	1. Ficha de seguimiento del indicador que incluya ambas etapas. 2. Actas con observaciones de fiscalización. 3. Planilla mensual con posibles incumplimientos a Subsidios de Transporte Público Urbano y Rural emitido por DTPR (Planilla de seguimiento indicador N°2 DTPR). 4. Memorándum enviado por CTPR a SEREMITT informando de posibles incumplimientos y/o observaciones en las actas de fiscalización. 5. Resoluciones que formulan cargos con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. 6. Oficios a Operadores de Transporte Público Urbano y Rural por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. 7. Oficios firmados por el o la Seremitt a PNF por actas con observaciones sin mérito para formular cargos, con fecha de notificación timbrada, libro de registro de correspondencia, firma de recepción. 8. Comprobante de la Oficina de Correos, debe incluir N° de Resolución enviada, fecha y timbre. 9. Copia de correo electrónico de notificación al operador. Aplica sólo en aquellos casos en que los contratos incluyan esta modalidad. 10. Documento con los descargos (carta u oficio) del Operador ingresada por oficina de partes. 11. Oficio a través del cual se solicita información adicional. 12. Resoluciones que sancionan o absuelven con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. 13. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicado la devolución del documento.	(2)(6)	20%	Gradual
3	Plan de difusión	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional	$(N^{\circ} \text{ de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional realizadas en el período t} / N^{\circ} \text{ total de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional en el período t}) * 100$	90%	1. Plan aprobado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre de 2017. 2. Planilla de seguimiento mensual de avance y/o resultado enviado a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, con el resultado de las actividades comprometidas v/s las ejecutadas. 3. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan.	(3)(6)	30%	Gradual
4	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidas en el año t	$(\text{Número de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento en el año t} / \text{Número de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t}) * 100$	97%	1. Planilla mensual extraída del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes. 2. Planilla en archivo excel para la gestión de requerimientos, en caso de caídas del sistema SIAC. 3. Fichas de casos. 4. Copia de cartas de respuestas emitidas, si corresponde. 5. Copia de emails de respuestas emitidas a los ciudadanos por correo electrónico, si corresponde.	(4)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	<u>Proceso/Eficacia</u> Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t	$((N^{\circ} \text{ de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de A+ B en el año t}) * 0,50) + ((N^{\circ} \text{ de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de C en el año t}) * 0,50)$	90%	1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. 2. Planilla de seguimiento de indicador. 3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. 4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. 5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos.	(5)(6)	10%	Gradual
---	------------------------	--	--	-----	--	--------	-----	---------

100%

<p>(1)</p> <ol style="list-style-type: none"> El proceso administrativo sancionatorio se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización, hasta la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes o es notificada en forma presencial. El proceso de cierre de actas con incumplimiento se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha de finalización de una de las siguientes acciones: <ol style="list-style-type: none"> Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del oficio o memorándum del Seremitt con la respuesta positiva o satisfactoria de parte del Concesionario. Incluye firma, timbre y fecha de recepción. En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria (insuficiente o negativa) por parte del Concesionario, con el inicio del proceso sancionatorio. Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del Oficio o memorándum del Seremitt con la devolución del o las acta(s) con incumplimientos que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Incluye firma, timbre y fecha de recepción. El indicador considera todas las actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos. Serán consideradas las fiscalizaciones con observaciones hasta el 31 de octubre de 2018. En el caso que la Resolución sea notificada presencialmente, se considerará la fecha de la notificación, estampada en la copia de la resolución con la firma del concesionario o quien lo represente. Los plazos que se deben cumplir para la sanción o absolución son los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta que se despacha al correo la Resolución de formulación de cargos: 14 días hábiles. Desde el día hábil siguiente a la fecha del despacho de la Resolución de formulación de Cargos por oficina de Correos de Chile, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil. A partir de lo señalado en el número 6 letra b), el Concesionario cuenta con 7 días hábiles para realizar sus descargos. De no ser presentados dentro de este plazo, el/la Seremitt debe iniciar a partir del día hábil siguiente el proceso de sanción o absolución. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se recepcionan los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en el número 6 letra c). El proceso como máximo en esta fase debe cumplir con un plazo total de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa descrita anteriormente. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso. Los plazos que se deben cumplir para el cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, son los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha en que se despacha al correo el Oficio al Concesionario y/o hasta la fecha en que se envía el oficio o memorándum de devolución al PNF: 14 días hábiles. En el caso de los oficios enviados al Concesionario, el plazo máximo para recibir la respuesta en la oficina de partes de la Seremitt será de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a su despacho a Correos de Chile. En el caso de una respuesta satisfactoria deberá ser informada a través de oficio o memorándum del SEREMITT al Encargado de PNF, en un plazo máximo de 8 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes. Se considerará la fecha de recepción del oficio o memorándum del Seremitt por parte del PNF. En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria por parte del Concesionario, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes o desde el día hábil al vencimiento del plazo otorgado, el o la Seremitt deberá iniciar un proceso sancionatorio. Se excluyen de la medición los siguientes procesos: <ol style="list-style-type: none"> Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se requieran medidas adicionales para mejor resolver. Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y/o el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original. Aquellas actas con incumplimientos que nunca ingresan a la Seremitt debido a fallas en el SIFTRA. La Seremitt deberá contar con una respuesta justificada por el ente correspondiente. 								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. El presente indicador se medirá en dos etapas, las cuales tienen diferente ponderación; Primera etapa equivale a un 70% del indicador y la segunda etapa a un 30%.
2. Se excluyen de la medición aquellos procesos, en los cuales se requiera de antecedentes adicionales para pronunciarse, sobre el cargo formulado en la etapa de sanción o absolución.
3. Se excluyen los subsidios que representen contratos entre el operador y la Intendencia regional u otra institución, estos casos no deben ser reportados.
4. Se considerarán en el universo de medición sólo aquellos servicios que cuenten con contrato totalmente tramitado (resolución aprobada).
5. Para efectos de la notificación en ambas etapas, se entiende que la oficina de correos de Chile de destino corresponde a la del domicilio del notificado (dispuesta en el respectivo contrato o inscripción del servicio), de acuerdo a lo indicado por la Contraloría General de la República.
6. Consideraciones técnicas para la primera etapa:
 - 6.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum enviado por CTPR al SEREMITT en la oficina de partes. El CTPR informará al SEREMITT de todas las observaciones recibidas por PNF respecto a los subsidios de Transporte Escolar (CTE), Zonas aisladas (CTA) y Conectividad Rural (CTR), vigente en la región. Respecto a los subsidios de servicios Transporte Regulado (TRE) y Transporte No Regulados (TNR) se enviarán los presuntos incumplimientos determinados por DTPR (Tarifa/ Frecuencia), vigente en la región. Se excluye de la medición los subsidios de Zonas Aisladas Otros Modos (ZAOM).
 - 6.2. Se considerarán en el indicador las actas con observaciones y los presuntos incumplimientos fiscalizados desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2018.
 - 6.3. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum del CTPR hasta la total ejecución de una de las siguientes acciones:
 - a) Iniciar un proceso sancionatorio a través de la resolución que formula cargos, la que debe ser despachada al operador a través de la oficina de Correos de Chile por carta certificada y/o a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - b) Justificar mediante memorándum u oficio del SEREMITT al PNF, las razones fundadas para no iniciar proceso sancionatorio. Se considera la fecha de notificación al PNF para efectos de cálculo del plazo, la que será acreditada por correo electrónico que incluya una copia del memorándum u oficio adjunto o en caso de entrega del documento físico el timbre y/o libro de despacho.
 - c) Solicitar mediante Oficio al operador acciones correctivas, por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Se debe incluir en la distribución al PNF.
7. Consideraciones técnicas para la segunda etapa:
 - 7.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la fecha de la notificación de la resolución que formula cargos al operador. Se entenderá por notificado a los cinco días hábiles después de recibido en la oficina de Correos de Chile de destino, el cual se verificará mediante el certificado emitido por Correos de Chile o en su defecto la notificación a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - 7.2. El operador dispondrá de 5 días hábiles a contar de la fecha de notificación para enviar al Seremitt su escrito con descargos. Este documento, debe ser ingresado por oficina de partes con fecha y timbre.
 - 7.3. La SEREMITT dispondrá de 10 días hábiles para resolver los descargos presentados, contados desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo legal para presentar descargos. Este plazo incluye el envío de la resolución de sanción o absolución al operador, lo que se acreditará mediante el certificado de despacho de Correos de Chile.
 - 7.4. Con todo, la SEREMITT dispondrá de 15 días hábiles como máximo para la segunda etapa, contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la Resolución que formula cargos, hasta la fecha de despacho de la resolución que sanciona o absuelve al operador.

(3)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
2. El plan considerará actividades programadas por la Coordinación de Usuarios y por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), además de las que cada Seremitt considere para su plan. Los lineamientos para la confección de este, serán entregados a través de una circular.
3. Este indicador tendrá un cumplimiento anual.
4. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(4)

1. Todas los requerimientos se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC.

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: 10 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: 17 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 la plataforma 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. En caso de falla o indisponibilidad del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes, en un plazo mayor a 48 horas, se deberá utilizar una planilla en archivo Excel tipo definida para la gestión de casos en esta situación. Esta debe ser enviada semanalmente a control de gestión y auditoría interna. El incumplimiento de este envío, dentro del período de caída del sistema reportado por TIC, será castigado con el incumplimiento de los casos de la semana no informada.

5. No se incluirán en la medición los casos que presenten Reenvíos.

6. Para el cálculo del plazo se usará la fecha de inicio del caso y la fecha final de respuestas, en el caso de que falte la fecha de inicio se usará la fecha de Creación de Caso.

7. Los casos que se encuentren abiertos, pero fuera de plazo, serán considerados casos incumplidos a la fecha de corte de medición del indicador.

8. Se considera como cierre del proceso el registro en sistema de la respuesta final al usuario.

9. El periodo de medición será de enero al 31 diciembre del 2018, considerando solo los casos concluidos a la fecha, entendido estos como los casos que ya se les ha entregado respuesta al ciudadano(a).

10. Las consultas simples contestadas por correo postal, serán excluidas de la medición, ya que la gestión de correos tarda en la respuesta al ciudadano.

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 3 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:

* Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

* Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.

2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, informes mensuales y trimestrales realizados por UPCG, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.

2.c. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.

3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.

4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG)).

5. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.

6. Se clarifica que los compromisos con UPCG válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.

3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.

4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.

5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
EQUIPO DE TRABAJO N° 18: SEREMITT REGIÓN DE TARAPACÁ

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Procesos Administrativos Sancionatorios a PRT con sanción o absolución y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas correctivas, dentro de plazo en el período t.	$\left(\frac{((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación dentro de plazo en el período t}) + (N^{\circ} \text{ de actas con incumplimientos cerradas, que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, dentro de plazo en el período t}))}{N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos en el período t}} \right) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 88%	1. Actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos a Plantas de Revisión Técnica. 2. Resoluciones que formulan cargos a Plantas de Revisión Técnica. 3. Resoluciones de Sanción o absolución a Plantas de Revisión Técnica. 4. Oficios del o la Seremitt a Concesionarios por actas con incumplimientos a PRT, solicitando la implementación de acciones correctivas o la elaboración de un plan de solución. 5. Oficios o Memorándum firmados por él o la Seremitt a PNF por actas con incumplimientos a PRT que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Se debe contar con copia de oficio o memo con fecha de notificación timbrada y/o copia de libro de registro de correspondencia. 6. Oficio o Memorándum del o la Seremitt al PNF informando que la respuesta enviada por el Concesionario es satisfactoria. 7. Resolución que formula cargo cuando la respuesta del concesionario es insatisfactoria o no se recibe respuesta. 8. Carta u Oficio del Concesionario que informa implementación de acciones correctivas o envía plan de solución, ingresado por oficina de partes. 9. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile, debe incluir N° de Resolución o de Oficio enviado, fecha y timbre, en ambas etapas en que es enviada la carta certificada. 10. Copia de Resolución con fecha de notificación o firma del concesionario o quien lo represente en el caso de las notificaciones presenciales, según corresponda. 11. Ficha de seguimiento del indicador. 12. Documento a través del cual se solicita información adicional. 13. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicando la devolución del documento en aquellos casos en que no se pudo notificar al Concesionario. 14. Documento con los descargos del Concesionario ingresado por oficina de partes.	(1)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

2	Procesos Administrativos Sancionatorios a TPR	<p>Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios con sanción o absolución y/o cerrados con justificación dentro de plazo por subsidios al transporte público urbano y transporte rural en el período t.</p>	<p>((N° de procesos sancionatorios iniciados o justificados dentro de plazo en el período t/ N° total de actas de fiscalización con observaciones y/o presuntos incumplimientos informadas por el CTPR al Seremitt en el período t) * 0,70)+ ((N° de procesos sancionatorios con sanción o absolución dentro de plazo en el período t/ N° total de procesos sancionatorios iniciados en el periodo t) * 0,30))*100</p>	<p>Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 80%</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ficha de seguimiento del indicador que incluya ambas etapas. 2. Actas con observaciones de fiscalización. 3. Planilla mensual con posibles incumplimientos a Subsidios de Transporte Público Urbano y Rural emitido por DTPR (Planilla de seguimiento indicador N°2 DTPR). 4. Memorándum enviado por CTPR a SEREMITT informando de posibles incumplimientos y/o observaciones en las actas de fiscalización. 5. Resoluciones que formulan cargos con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. 6. Oficios a Operadores de Transporte Público Urbano y Rural por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. 7. Oficios firmados por el o la Seremitt a PNF por actas con observaciones sin mérito para formular cargos, con fecha de notificación timbrada, libro de registro de correspondencia, firma de recepción. 8. Comprobante de la Oficina de Correos, debe incluir N° de Resolución enviada, fecha y timbre. 9. Copia de correo electrónico de notificación al operador. Aplica sólo en aquellos casos en que los contratos incluyan esta modalidad. 10. Documento con los descargos (carta u oficio) del Operador ingresada por oficina de partes. 11. Oficio a través del cual se solicita información adicional. 12. Resoluciones que sancionan o absuelven con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. 13. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicado la devolución del documento. 	(2)(6)	20%	Gradual
3	Plan de difusión	<p>Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional</p>	<p>(N° de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional realizadas en el período t/ N° total de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional en el período t)*100</p>	90%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan aprobado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre de 2017. 2. Planilla de seguimiento mensual de avance y/o resultado enviado a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, con el resultado de las actividades comprometidas v/s las ejecutadas. 3. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan. 	(3)(6)	30%	Gradual
4	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	<p>Producto/Eficacia Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidas en el año t</p>	<p>(Número de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento en el año t/Número de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t)*100</p>	97%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planilla mensual extraída del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes. 2. Planilla en archivo excel para la gestión de requerimientos, en caso de caídas del sistema SIAC . 3. Fichas de casos. 4. Copia de cartas de respuestas emitidas, si corresponde. 5. Copia de emails de respuestas emitidas a los ciudadanos por correo electrónico, si corresponde. 	(4)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t	(((N° de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t/N° total de compromisos de A+ B en el año t) *0,50)+ ((N° de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t/N° total de compromisos de C en el año t)*0,50)	90%	1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. 2. Planilla de seguimiento de indicador. 3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. 4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. 5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos.	(5)(6)	10%	Gradual
---	------------------------	---	---	-----	--	--------	-----	---------

100%

(1)

1. El proceso administrativo sancionatorio se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización, hasta la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes o es notificada en forma presencial.
2. El proceso de cierre de actas con incumplimiento se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha de finalización de una de las siguientes acciones:
 - a) Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del oficio o memorándum del Seremitt con la respuesta positiva o satisfactoria de parte del Concesionario. Incluye firma, timbre y fecha de recepción.
 - b) En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria (insuficiente o negativa) por parte del Concesionario, con el inicio del proceso sancionatorio.
 - c) Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del Oficio o memorándum del Seremitt con la devolución del o las acta(s) con incumplimientos que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Incluye firma, timbre y fecha de recepción.
3. El indicador considera todas las actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos.
4. Serán consideradas las fiscalizaciones con observaciones hasta el 31 de octubre de 2018.
5. En el caso que la Resolución sea notificada presencialmente, se considerará la fecha de la notificación, estampada en la copia de la resolución con la firma del concesionario o quien lo represente.
6. Los plazos que se deben cumplir para la sanción o absolución son los siguientes:
 - a) Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta que se despacha al correo la Resolución de formulación de cargos: 14 días hábiles.
 - b) Desde el día hábil siguiente a la fecha del despacho de la Resolución de formulación de Cargos por oficina de Correos de Chile, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c) A partir de lo señalado en el número 6 letra b), el Concesionario cuenta con 7 días hábiles para realizar sus descargos. De no ser presentados dentro de este plazo, el/la Seremitt debe iniciar a partir del día hábil siguiente el proceso de sanción o absolución.
 - d) El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se recepcionan los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en el número 6 letra c).
 - e) El proceso como máximo en esta fase debe cumplir con un plazo total de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa descrita anteriormente. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
7. Los plazos que se deben cumplir para el cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, son los siguientes:
 - a) Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha en que se despacha al correo el Oficio al Concesionario y/o hasta la fecha en que se envía el oficio o memorándum de devolución al PNF: 14 días hábiles.
 - b) En el caso de los oficios enviados al Concesionario, el plazo máximo para recibir la respuesta en la oficina de partes de la Seremitt será de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a su despacho a Correos de Chile.
 - c) En el caso de una respuesta satisfactoria deberá ser informada a través de oficio o memorándum del SEREMITT al Encargado de PNF, en un plazo máximo de 8 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes. Se considerará la fecha de recepción del oficio o memorándum del Seremitt por parte del PNF.
 - d) En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria por parte del Concesionario, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes o desde el día hábil al vencimiento del plazo otorgado, el o la Seremitt deberá iniciar un proceso sancionatorio.
8. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se requieran medidas adicionales para mejor resolver.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y/o el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.
 - c) Aquellas actas con incumplimientos que nunca ingresan a la Seremitt debido a fallas en el SIFTRA. La Seremitt deberá contar con una respuesta justificada por el ente correspondiente.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. El presente indicador se medirá en dos etapas, las cuales tienen diferente ponderación; Primera etapa equivale a un 70% del indicador y la segunda etapa a un 30%.
2. Se excluyen de la medición aquellos procesos, en los cuales se requiera de antecedentes adicionales para pronunciarse, sobre el cargo formulado en la etapa de sanción o absolución.
3. Se excluyen los subsidios que representen contratos entre el operador y la Intendencia regional u otra institución, estos casos no deben ser reportados.
4. Se considerarán en el universo de medición sólo aquellos servicios que cuenten con contrato totalmente tramitado (resolución aprobada).
5. Para efectos de la notificación en ambas etapas, se entiende que la oficina de correos de Chile de destino corresponde a la del domicilio del notificado (dispuesta en el respectivo contrato o inscripción del servicio), de acuerdo a lo indicado por la Contraloría General de la República.
6. Consideraciones técnicas para la primera etapa:
 - 6.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum enviado por CTPR al SEREMITT en la oficina de partes. El CTPR informará al SEREMITT de todas las observaciones recibidas por PNF respecto a los subsidios de Transporte Escolar (CTE), Zonas aisladas (CTA) y Conectividad Rural (CTR), vigente en la región. Respecto a los subsidios de servicios Transporte Regulado (TRE) y Transporte No Regulados (TNR) se enviarán los presuntos incumplimientos determinados por DTPR (Tarifa/ Frecuencia), vigente en la región. Se excluye de la medición los subsidios de Zonas Aisladas Otros Modos (ZAOM).
 - 6.2. Se considerarán en el indicador las actas con observaciones y los presuntos incumplimientos fiscalizados desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2018.
 - 6.3. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum del CTPR hasta la total ejecución de una de las siguientes acciones:
 - a) Iniciar un proceso sancionatorio a través de la resolución que formula cargos, la que debe ser despachada al operador a través de la oficina de Correos de Chile por carta certificada y/o a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - b) Justificar mediante memorándum u oficio del SEREMITT al PNF, las razones fundadas para no iniciar proceso sancionatorio. Se considera la fecha de notificación al PNF para efectos de cálculo del plazo, la que será acreditada por correo electrónico que incluya una copia del memorándum u oficio adjunto o en caso de entrega del documento físico el timbre y/o libro de despacho.
 - c) Solicitar mediante Oficio al operador acciones correctivas, por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Se debe incluir en la distribución al PNF.
7. Consideraciones técnicas para la segunda etapa:
 - 7.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la fecha de la notificación de la resolución que formula cargos al operador. Se entenderá por notificado a los cinco días hábiles después de recibido en la oficina de Correos de Chile de destino, el cual se verificará mediante el certificado emitido por Correos de Chile o en su defecto la notificación a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - 7.2. El operador dispondrá de 5 días hábiles a contar de la fecha de notificación para enviar al Seremitt su escrito con descargos. Este documento, debe ser ingresado por oficina de partes con fecha y timbre.
 - 7.3. La SEREMITT dispondrá de 10 días hábiles para resolver los descargos presentados, contados desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo legal para presentar descargos. Este plazo incluye el envío de la resolución de sanción o absolución al operador, lo que se acreditará mediante el certificado de despacho de Correos de Chile.
 - 7.4. Con todo, la SEREMITT dispondrá de 15 días hábiles como máximo para la segunda etapa, contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la Resolución que formula cargos, hasta la fecha de despacho de la resolución que sanciona o absuelve al operador.

(3)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
2. El plan considerará actividades programadas por la Coordinación de Usuarios y por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), además de las que cada Seremitt considere para su plan. Los lineamientos para la confección de este, serán entregados a través de una circular.
3. Este indicador tendrá un cumplimiento anual.
4. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4)

1. Todas los requerimientos se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC.

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: 10 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: 17 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 la plataforma 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. En caso de falla o indisponibilidad del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes, en una plazo mayor a 48 horas, se deberá utilizar una planilla en archivo Excel tipo definida para la gestión de casos en esta situación. Esta debe ser enviada semanalmente a control de gestión y auditoría interna. El incumplimiento de este envío, dentro del período de caída del sistema reportado por TIC, será castigado con el incumplimiento de los casos de la semana no informada.

5. No se incluirán en la medición los casos que presenten Reenvíos.

6. Para el cálculo del plazo se usará la fecha de inicio del caso y la fecha final de respuestas, en el caso de que falte la fecha de inicio se usará la fecha de Creación de Caso.

7. Los casos que se encuentren abiertos, pero fuera de plazo, serán considerados casos incumplidos a la fecha de corte de medición del indicador.

8. Se considera como cierre del proceso el registro en sistema de la respuesta final al usuario.

9. El periodo de medición será de enero al 31 diciembre del 2018, considerando solo los casos concluidos a la fecha, entendido estos como los casos que ya se les ha entregado respuesta al ciudadano(a).

10. Las consultas simples contestadas por correo postal, serán excluidas de la medición, ya que la gestión de correos tarda en la respuesta al ciudadano.

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 3 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:

* Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

* Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.

2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, informes mensuales y trimestrales realizados por UPCG, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.

2.c. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.

3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.

4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG)).

5. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.

6. Se clarifica que los compromisos con UPCG válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
EQUIPO DE TRABAJO N° 19: SEREMITT REGIÓN DE ANTOFAGASTA

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Procesos Administrativos Sancionatorios a PRT con sanción o absolución y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas correctivas, dentro de plazo en el período t.	$\left(\frac{((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación dentro de plazo en el período t}) + (N^{\circ} \text{ de actas con incumplimientos cerradas, que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, dentro de plazo en el período t}))}{N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos en el período t}} \right) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 88%	1. Actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos a Plantas de Revisión Técnica. 2. Resoluciones que formulan cargos a Plantas de Revisión Técnica. 3. Resoluciones de Sanción o absolución a Plantas de Revisión Técnica. 4. Oficios del o la Seremitt a Concesionarios por actas con incumplimientos a PRT, solicitando la implementación de acciones correctivas o la elaboración de un plan de solución. 5. Oficios o Memorándum firmados por él o la Seremitt a PNF por actas con incumplimientos a PRT que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Se debe contar con copia de oficio o memo con fecha de notificación timbrada y/o copia de libro de registro de correspondencia. 6. Oficio o Memorándum del o la Seremitt al PNF informando que la respuesta enviada por el Concesionario es satisfactoria. 7. Resolución que formula cargo cuando la respuesta del concesionario es insatisfactoria o no se recibe respuesta. 8. Carta u Oficio del Concesionario que informa implementación de acciones correctivas o envía plan de solución, ingresado por oficina de partes. 9. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile, debe incluir N° de Resolución o de Oficio enviado, fecha y timbre, en ambas etapas en que es enviada la carta certificada. 10. Copia de Resolución con fecha de notificación o firma del concesionario o quien lo represente en el caso de las notificaciones presenciales, según corresponda. 11. Ficha de seguimiento del indicador. 12. Documento a través del cual se solicita información adicional. 13. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicando la devolución del documento en aquellos casos en que no se pudo notificar al Concesionario. 14. Documento con los descargos del Concesionario ingresado por oficina de partes.	(1)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

2	Procesos Administrativos Sancionatorios a TPR	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios con sanción o absolución y/o cerrados con justificación dentro de plazo por subsidios al transporte público urbano y transporte rural en el período t.	$((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios iniciados o justificados dentro de plazo en el período t} / N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones y/o presuntos incumplimientos informadas por el CTPR al Seremitt en el período t}) * 0,70) + ((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios con sanción o absolución dentro de plazo en el período t} / N^{\circ} \text{ total de procesos sancionatorios iniciados en el período t}) * 0,30)) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 80%	<ol style="list-style-type: none"> Ficha de seguimiento del indicador que incluya ambas etapas. Actas con observaciones de fiscalización. Planilla mensual con posibles incumplimientos a Subsidios de Transporte Público Urbano y Rural emitido por DTPR (Planilla de seguimiento indicador N°2 DTPR). Memorándum enviado por CTPR a SEREMITT informando de posibles incumplimientos y/o observaciones en las actas de fiscalización. Resoluciones que formulan cargos con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Oficios a Operadores de Transporte Público Urbano y Rural por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Oficios firmados por el o la Seremitt a PNF por actas con observaciones sin mérito para formular cargos, con fecha de notificación timbrada, libro de registro de correspondencia, firma de recepción. Comprobante de la Oficina de Correos, debe incluir N° de Resolución enviada, fecha y timbre. Copia de correo electrónico de notificación al operador. Aplica sólo en aquellos casos en que los contratos incluyan esta modalidad. Documento con los descargos (carta u oficio) del Operador ingresada por oficina de partes. Oficio a través del cual se solicita información adicional. Resoluciones que sancionan o absuelven con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicado la devolución del documento. 	(2)(6)	20%	Gradual
3	Plan de difusión	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional	$(N^{\circ} \text{ de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional realizadas en el período t} / N^{\circ} \text{ total de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional en el período t}) * 100$	90%	<ol style="list-style-type: none"> Plan aprobado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre de 2017. Planilla de seguimiento mensual de avance y/o resultado enviado a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, con el resultado de las actividades comprometidas v/s las ejecutadas. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan. 	(3)(6)	30%	Gradual
4	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	Producto/Eficacia Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidas en el año t	$(\text{Número de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento en el año t} / \text{Número de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t}) * 100$	97%	<ol style="list-style-type: none"> Planilla mensual extraída del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes. Planilla en archivo excel para la gestión de requerimientos, en caso de caídas del sistema SIAC. Fichas de casos. Copia de cartas de respuestas emitidas, si corresponde. Copia de emails de respuestas emitidas a los ciudadanos por correo electrónico, si corresponde. 	(4)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t	$((N^{\circ} \text{ de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de A+ B en el año t}) * 0,50) + ((N^{\circ} \text{ de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de C en el año t}) * 0,50)$	90%	1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. 2. Planilla de seguimiento de indicador. 3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. 4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. 5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos.	(5)(6)	10%	Gradual
---	------------------------	---	--	-----	--	--------	-----	---------

100%

(1)

1. El proceso administrativo sancionatorio se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización, hasta la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes o es notificada en forma presencial.
2. El proceso de cierre de actas con incumplimiento se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha de finalización de una de las siguientes acciones:
 - a) Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del oficio o memorándum del Seremitt con la respuesta positiva o satisfactoria de parte del Concesionario. Incluye firma, timbre y fecha de recepción.
 - b) En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria (insuficiente o negativa) por parte del Concesionario, con el inicio del proceso sancionatorio.
 - c) Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del Oficio o memorándum del Seremitt con la devolución del o las acta(s) con incumplimientos que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Incluye firma, timbre y fecha de recepción.
3. El indicador considera todas las actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos.
4. Serán consideradas las fiscalizaciones con observaciones hasta el 31 de octubre de 2018.
5. En el caso que la Resolución sea notificada presencialmente, se considerará la fecha de la notificación, estampada en la copia de la resolución con la firma del concesionario o quien lo represente.
6. Los plazos que se deben cumplir para la sanción o absolución son los siguientes:
 - a) Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta que se despacha al correo la Resolución de formulación de cargos: 14 días hábiles.
 - b) Desde el día hábil siguiente a la fecha del despacho de la Resolución de formulación de Cargos por oficina de Correos de Chile, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c) A partir de lo señalado en el número 6 letra b), el Concesionario cuenta con 7 días hábiles para realizar sus descargos. De no ser presentados dentro de este plazo, el/La Seremitt debe iniciar a partir del día hábil siguiente el proceso de sanción o absolución.
 - d) El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se reciben los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en el número 6 letra c).
 - e) El proceso como máximo en esta fase debe cumplir con un plazo total de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa descrita anteriormente. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
7. Los plazos que se deben cumplir para el cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, son los siguientes:
 - a) Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha en que se despacha al correo el Oficio al Concesionario y/o hasta la fecha en que se envía el oficio o memorándum de devolución al PNF: 14 días hábiles.
 - b) En el caso de los oficios enviados al Concesionario, el plazo máximo para recibir la respuesta en la oficina de partes de la Seremitt será de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a su despacho a Correos de Chile.
 - c) En el caso de una respuesta satisfactoria deberá ser informada a través de oficio o memorándum del SEREMITT al Encargado de PNF, en un plazo máximo de 8 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes. Se considerará la fecha de recepción del oficio o memorándum del Seremitt por parte del PNF.
 - d) En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria por parte del Concesionario, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes o desde el día hábil al vencimiento del plazo otorgado, el o la Seremitt deberá iniciar un proceso sancionatorio.
8. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se requieran medidas adicionales para mejor resolver.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y/o el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.
 - c) Aquellas actas con incumplimientos que nunca ingresan a la Seremitt debido a fallas en el SIFTRA. La Seremitt deberá contar con una respuesta justificada por el ente correspondiente.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. El presente indicador se medirá en dos etapas, las cuales tienen diferente ponderación; Primera etapa equivale a un 70% del indicador y la segunda etapa a un 30%.
2. Se excluyen de la medición aquellos procesos, en los cuales se requiera de antecedentes adicionales para pronunciarse, sobre el cargo formulado en la etapa de sanción o absolución.
3. Se excluyen los subsidios que representen contratos entre el operador y la Intendencia regional u otra institución, estos casos no deben ser reportados.
4. Se considerarán en el universo de medición sólo aquellos servicios que cuenten con contrato totalmente tramitado (resolución aprobada).
5. Para efectos de la notificación en ambas etapas, se entiende que la oficina de correos de Chile de destino corresponde a la del domicilio del notificado (dispuesta en el respectivo contrato o inscripción del servicio), de acuerdo a lo indicado por la Contraloría General de la República.
6. Consideraciones técnicas para la primera etapa:
 - 6.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum enviado por CTPR al SEREMITT en la oficina de partes. El CTPR informará al SEREMITT de todas las observaciones recibidas por PNF respecto a los subsidios de Transporte Escolar (CTE), Zonas aisladas (CTA) y Conectividad Rural (CTR), vigente en la región. Respecto a los subsidios de servicios Transporte Regulado (TRE) y Transporte No Regulados (TNR) se enviarán los presuntos incumplimientos determinados por DTPR (Tarifa/ Frecuencia), vigente en la región. Se excluye de la medición los subsidios de Zonas Aisladas Otros Modos (ZAOM).
 - 6.2. Se considerarán en el indicador las actas con observaciones y los presuntos incumplimientos fiscalizados desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2018.
 - 6.3. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum del CTPR hasta la total ejecución de una de las siguientes acciones:
 - a) Iniciar un proceso sancionatorio a través de la resolución que formula cargos, la que debe ser despachada al operador a través de la oficina de Correos de Chile por carta certificada y/o a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - b) Justificar mediante memorándum u oficio del SEREMITT al PNF, las razones fundadas para no iniciar proceso sancionatorio. Se considera la fecha de notificación al PNF para efectos de cálculo del plazo, la que será acreditada por correo electrónico que incluya una copia del memorándum u oficio adjunto o en caso de entrega del documento físico el timbre y/o libro de despacho.
 - c) Solicitar mediante Oficio al operador acciones correctivas, por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Se debe incluir en la distribución al PNF.
7. Consideraciones técnicas para la segunda etapa:
 - 7.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la fecha de la notificación de la resolución que formula cargos al operador. Se entenderá por notificado a los cinco días hábiles después de recibido en la oficina de Correos de Chile de destino, el cual se verificará mediante el certificado emitido por Correos de Chile o en su defecto la notificación a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - 7.2. El operador dispondrá de 5 días hábiles a contar de la fecha de notificación para enviar al Seremitt su escrito con descargos. Este documento, debe ser ingresado por oficina de partes con fecha y timbre.
 - 7.3. La SEREMITT dispondrá de 10 días hábiles para resolver los descargos presentados, contados desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo legal para presentar descargos. Este plazo incluye el envío de la resolución de sanción o absolución al operador, lo que se acreditará mediante el certificado de despacho de Correos de Chile.
 - 7.4. Con todo, la SEREMITT dispondrá de 15 días hábiles como máximo para la segunda etapa, contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la Resolución que formula cargos, hasta la fecha de despacho de la resolución que sanciona o absuelve al operador.

(3)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
2. El plan considerará actividades programadas por la Coordinación de Usuarios y por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), además de las que cada Seremitt considere para su plan. Los lineamientos para la confección de este, serán entregados a través de una circular.
3. Este indicador tendrá un cumplimiento anual.
4. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(4)

1. Todas los requerimientos se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC.

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: 10 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: 17 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 la plataforma 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. En caso de falla o indisponibilidad del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes, en un plazo mayor a 48 horas, se deberá utilizar una planilla en archivo Excel tipo definida para la gestión de casos en esta situación. Esta debe ser enviada semanalmente a control de gestión y auditoría interna. El incumplimiento de este envío, dentro del período de caída del sistema reportado por TIC, será castigado con el incumplimiento de los casos de la semana no informada.

5. No se incluirán en la medición los casos que presenten Reenvíos.

6. Para el cálculo del plazo se usará la fecha de inicio del caso y la fecha final de respuestas, en el caso de que falte la fecha de inicio se usará la fecha de Creación de Caso.

7. Los casos que se encuentren abiertos, pero fuera de plazo, serán considerados casos incumplidos a la fecha de corte de medición del indicador.

8. Se considera como cierre del proceso el registro en sistema de la respuesta final al usuario.

9. El periodo de medición será de enero al 31 diciembre del 2018, considerando solo los casos concluidos a la fecha, entendido estos como los casos que ya se les ha entregado respuesta al ciudadano(a).

10. Las consultas simples contestadas por correo postal, serán excluidas de la medición, ya que la gestión de correos tarda en la respuesta al ciudadano.

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 3 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:

* Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPGC).

* Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPGC).

2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.

2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, informes mensuales y trimestrales realizados por UPGC, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.

2.c. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.

3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.

4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG)).

5. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.

6. Se clarifica que los compromisos con UPGC válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
EQUIPO DE TRABAJO N° 20: SEREMITT REGIÓN DE ATACAMA

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Procesos Administrativos Sancionatorios a PRT con sanción o absolución y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas correctivas, dentro de plazo en el período t.	$((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación dentro de plazo en el período t}) + (N^{\circ} \text{ de actas con incumplimientos cerradas, que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, dentro de plazo en el período t})) / N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos en el período t}) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 88%	1. Actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos a Plantas de Revisión Técnica. 2. Resoluciones que formulan cargos a Plantas de Revisión Técnica. 3. Resoluciones de Sanción o absolución a Plantas de Revisión Técnica. 4. Oficios del o la Seremitt a Concesionarios por actas con incumplimientos a PRT, solicitando la implementación de acciones correctivas o la elaboración de un plan de solución. 5. Oficios o Memorándum firmados por él o la Seremitt a PNF por actas con incumplimientos a PRT que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Se debe contar con copia de oficio o memo con fecha de notificación timbrada y/o copia de libro de registro de correspondencia. 6. Oficio o Memorándum del o la Seremitt al PNF informando que la respuesta enviada por el Concesionario es satisfactoria. 7. Resolución que formula cargo cuando la respuesta del concesionario es insatisfactoria o no se recibe respuesta. 8. Carta u Oficio del Concesionario que informa implementación de acciones correctivas o envía plan de solución, ingresado por oficina de partes. 9. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile, debe incluir N° de Resolución o de Oficio enviado, fecha y timbre, en ambas etapas en que es enviada la carta certificada. 10. Copia de Resolución con fecha de notificación o firma del concesionario o quien lo represente en el caso de las notificaciones presenciales, según corresponda. 11. Ficha de seguimiento del indicador. 12. Documento a través del cual se solicita información adicional. 13. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicando la devolución del documento en aquellos casos en que no se pudo notificar al Concesionario. 14. Documento con los descargos del Concesionario ingresado por oficina de partes.	(1)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

2	Procesos Administrativos Sancionatorios a TPR	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios con sanción o absolución y/o cerrados con justificación dentro de plazo por subsidios al transporte público urbano y transporte rural en el período t.	(((N° de procesos sancionatorios iniciados o justificados dentro de plazo en el período t/ N° total de actas de fiscalización con observaciones y/o presuntos incumplimientos informadas por el CTPR al Seremitt en el período t) * 0,70)+ ((N° de procesos sancionatorios con sanción o absolución dentro de plazo en el período t/ N° total de procesos sancionatorios iniciados en el periodo t) * 0,30))*100	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 80%	1. Ficha de seguimiento del indicador que incluya ambas etapas. 2. Actas con observaciones de fiscalización. 3. Planilla mensual con posibles incumplimientos a Subsidios de Transporte Público Urbano y Rural emitido por DTPR (Planilla de seguimiento indicador N°2 DTPR). 4. Memorándum enviado por CTPR a SEREMITT informando de posibles incumplimientos y/o observaciones en las actas de fiscalización. 5. Resoluciones que formulan cargos con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. 6. Oficios a Operadores de Transporte Público Urbano y Rural por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. 7. Oficios firmados por el o la Seremitt a PNF por actas con observaciones sin mérito para formular cargos, con fecha de notificación timbrada, libro de registro de correspondencia, firma de recepción. 8. Comprobante de la Oficina de Correos, debe incluir N° de Resolución enviada, fecha y timbre. 9. Copia de correo electrónico de notificación al operador. Aplica sólo en aquellos casos en que los contratos incluyan esta modalidad. 10. Documento con los descargos (carta u oficio) del Operador ingresada por oficina de partes. 11. Oficio a través del cual se solicita información adicional. 12. Resoluciones que sancionan o absuelven con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. 13. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicado la devolución del documento.	(2)(6)	20%	Gradual
3	Plan de difusión	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional	(N° de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional realizadas en el período t/ N° total de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional en el período t)*100	90%	1. Plan aprobado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre de 2017. 2. Planilla de seguimiento mensual de avance y/o resultado enviado a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, con el resultado de las actividades comprometidas v/s las ejecutadas. 3. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan.	(3)(6)	30%	Gradual
4	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	Producto/Eficacia Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidas en el año t	(Número de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento en el año t/Número de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t)*100	97%	1. Planilla mensual extraída del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes. 2. Planilla en archivo excel para la gestión de requerimientos, en caso de caídas del sistema SIAC . 3. Fichas de casos. 4. Copia de cartas de respuestas emitidas, si corresponde. 5. Copia de emails de respuestas emitidas a los ciudadanos por correo electrónico, si corresponde.	(4)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t	$((N^{\circ} \text{ de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de A+ B en el año t}) * 0,50) + ((N^{\circ} \text{ de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de C en el año t}) * 0,50)$	90%	1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. 2. Planilla de seguimiento de indicador. 3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. 4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. 5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos.	(5)(6)	10%	Gradual
---	------------------------	---	--	-----	--	--------	-----	---------

100%

(1)

1. El proceso administrativo sancionatorio se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización, hasta la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes o es notificada en forma presencial.
2. El proceso de cierre de actas con incumplimiento se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha de finalización de una de las siguientes acciones:
 - a) Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del oficio o memorándum del Seremitt con la respuesta positiva o satisfactoria de parte del Concesionario. Incluye firma, timbre y fecha de recepción.
 - b) En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria (insuficiente o negativa) por parte del Concesionario, con el inicio del proceso sancionatorio.
 - c) Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del Oficio o memorándum del Seremitt con la devolución del o las acta(s) con incumplimientos que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Incluye firma, timbre y fecha de recepción.
3. El indicador considera todas las actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos.
4. Serán consideradas las fiscalizaciones con observaciones hasta el 31 de octubre de 2018.
5. En el caso que la Resolución sea notificada presencialmente, se considerará la fecha de la notificación, estampada en la copia de la resolución con la firma del concesionario o quien lo represente.
6. Los plazos que se deben cumplir para la sanción o absolución son los siguientes:
 - a) Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta que se despacha al correo la Resolución de formulación de cargos: 14 días hábiles.
 - b) Desde el día hábil siguiente a la fecha del despacho de la Resolución de formulación de Cargos por oficina de Correos de Chile, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c) A partir de lo señalado en el número 6 letra b), el Concesionario cuenta con 7 días hábiles para realizar sus descargos. De no ser presentados dentro de este plazo, el/la Seremitt debe iniciar a partir del día hábil siguiente el proceso de sanción o absolución.
 - d) El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se recepcionan los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en el número 6 letra c).
 - e) El proceso como máximo en esta fase debe cumplir con un plazo total de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa descrita anteriormente. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
7. Los plazos que se deben cumplir para el cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, son los siguientes:
 - a) Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha en que se despacha al correo el Oficio al Concesionario y/o hasta la fecha en que se envía el oficio o memorándum de devolución al PNF: 14 días hábiles.
 - b) En el caso de los oficios enviados al Concesionario, el plazo máximo para recibir la respuesta en la oficina de partes de la Seremitt será de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a su despacho a Correos de Chile.
 - c) En el caso de una respuesta satisfactoria deberá ser informada a través de oficio o memorándum del SEREMITT al Encargado de PNF, en un plazo máximo de 8 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes. Se considerará la fecha de recepción del oficio o memorándum del Seremitt por parte del PNF.
 - d) En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria por parte del Concesionario, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes o desde el día hábil al vencimiento del plazo otorgado, el o la Seremitt deberá iniciar un proceso sancionatorio.
8. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se requieran medidas adicionales para mejor resolver.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y/o el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.
 - c) Aquellas actas con incumplimientos que nunca ingresan a la Seremitt debido a fallas en el SIFTRA. La Seremitt deberá contar con una respuesta justificada por el ente correspondiente.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. El presente indicador se medirá en dos etapas, las cuales tienen diferente ponderación; Primera etapa equivale a un 70% del indicador y la segunda etapa a un 30%.
2. Se excluyen de la medición aquellos procesos, en los cuales se requiera de antecedentes adicionales para pronunciarse, sobre el cargo formulado en la etapa de sanción o absolución.
3. Se excluyen los Subsidios que representen contratos entre el operador y la Intendencia regional u otra institución, estos casos no deben ser reportados.
4. Se considerarán en el universo de medición sólo aquellos servicios que cuenten con contrato totalmente tramitado (resolución aprobada).
5. Para efectos de la notificación en ambas etapas, se entiende que la oficina de correos de Chile de destino corresponde a la del domicilio del notificado (dispuesta en el respectivo contrato o inscripción del servicio), de acuerdo a lo indicado por la Contraloría General de la República.
6. Consideraciones técnicas para la primera etapa:
 - 6.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum enviado por CTPR al SEREMITT en la oficina de partes. El CTPR informará al SEREMITT de todas las observaciones recibidas por PNF respecto a los subsidios de Transporte Escolar (CTE), Zonas aisladas (CTA) y Conectividad Rural (CTR), vigente en la región. Respecto a los subsidios de servicios Transporte Regular (TRE) y Transporte No Regulados (TNR) se enviarán los presuntos incumplimientos determinados por DTPR (Tarifa/ Frecuencia), vigente en la región. Se excluye de la medición los subsidios de Zonas Aisladas Otros Modos (ZAOM).
 - 6.2. Se considerarán en el indicador las actas con observaciones y los presuntos incumplimientos fiscalizados desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2018.
 - 6.3. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum del CTPR hasta la total ejecución de una de las siguientes acciones:
 - a) Iniciar un proceso sancionatorio a través de la resolución que formula cargos, la que debe ser despachada al operador a través de la oficina de Correos de Chile por carta certificada y/o a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - b) Justificar mediante memorándum u oficio del SEREMITT al PNF, las razones fundadas para no iniciar proceso sancionatorio. Se considera la fecha de notificación al PNF para efectos de cálculo del plazo, la que será acreditada por correo electrónico que incluya una copia del memorándum u oficio adjunto o en caso de entrega del documento físico el timbre y/o libro de despacho.
 - c) Solicitar mediante Oficio al operador acciones correctivas, por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Se debe incluir en la distribución al PNF.
7. Consideraciones técnicas para la segunda etapa:
 - 7.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la fecha de la notificación de la resolución que formula cargos al operador. Se entenderá por notificado a los cinco días hábiles después de recibido en la oficina de Correos de Chile de destino, el cual se verificará mediante el certificado emitido por Correos de Chile o en su defecto la notificación a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - 7.2. El operador dispondrá de 5 días hábiles a contar de la fecha de notificación para enviar al Seremitt su escrito con descargos. Este documento, debe ser ingresado por oficina de partes con fecha y timbre.
 - 7.3. La SEREMITT dispondrá de 10 días hábiles para resolver los descargos presentados, contados desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo legal para presentar descargos. Este plazo incluye el envío de la resolución de sanción o absolución al operador, lo que se acreditará mediante el certificado de despacho de Correos de Chile.
 - 7.4. Con todo, la SEREMITT dispondrá de 15 días hábiles como máximo para la segunda etapa, contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la Resolución que formula cargos, hasta la fecha de despacho de la resolución que sanciona o absuelve al operador.

(3)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
2. El plan considerará actividades programadas por la Coordinación de Usuarios y por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), además de las que cada Seremitt considere para su plan. Los lineamientos para la confección de este, serán entregados a través de una circular.
3. Este indicador tendrá un cumplimiento anual.
4. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4)

1. Todas los requerimientos se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC.

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: 10 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: 17 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 la plataforma 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. En caso de falla o indisponibilidad del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes, en una plazo mayor a 48 horas, se deberá utilizar una planilla en archivo Excel tipo definida para la gestión de casos en esta situación. Esta debe ser enviada semanalmente a control de gestión y auditoría interna. El incumplimiento de este envío, dentro del período de caída del sistema reportado por TIC, será castigado con el incumplimiento de los casos de la semana no informada.

5. No se incluirán en la medición los casos que presenten Reenvíos.

6. Para el cálculo del plazo se usará la fecha de inicio del caso y la fecha final de respuestas, en el caso de que falte la fecha de inicio se usará la fecha de Creación de Caso.

7. Los casos que se encuentren abiertos, pero fuera de plazo, serán considerados casos incumplidos a la fecha de corte de medición del indicador.

8. Se considera como cierre del proceso el registro en sistema de la respuesta final al usuario.

9. El periodo de medición será de enero al 31 diciembre del 2018, considerando solo los casos concluidos a la fecha, entendido estos como los casos que ya se les ha entregado respuesta al ciudadano(a).

10. Las consultas simples contestadas por correo postal, serán excluidas de la medición, ya que la gestión de correos tarda en la respuesta al ciudadano.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 3 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:

* Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

* Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.

2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, informes mensuales y trimestrales realizados por UPCG, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.

2.c. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.

3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.

4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG)).

5. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.

6. Se clarifica que los compromisos con UPCG válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.

3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.

4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.

5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
EQUIPO DE TRABAJO N° 21: SEREMITT REGIÓN DE COQUIMBO

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Procesos Administrativos Sancionatorios a PRT con sanción o absolución y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas correctivas, dentro de plazo en el período t.	$\left(\frac{((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación dentro de plazo en el período t}) + (N^{\circ} \text{ de actas con incumplimientos cerradas, que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, dentro de plazo en el período t}))}{N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos en el período t}} \right) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 88%	1. Actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos a Plantas de Revisión Técnica. 2. Resoluciones que formulan cargos a Plantas de Revisión Técnica. 3. Resoluciones de Sanción o absolución a Plantas de Revisión Técnica. 4. Oficios del o la Seremitt a Concesionarios por actas con incumplimientos a PRT, solicitando la implementación de acciones correctivas o la elaboración de un plan de solución. 5. Oficios o Memorándum firmados por él o la Seremitt a PNF por actas con incumplimientos a PRT que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Se debe contar con copia de oficio o memo con fecha de notificación timbrada y/o copia de libro de registro de correspondencia. 6. Oficio o Memorándum del o la Seremitt al PNF informando que la respuesta enviada por el Concesionario es satisfactoria. 7. Resolución que formula cargo cuando la respuesta del concesionario es insatisfactoria o no se recibe respuesta. 8. Carta u Oficio del Concesionario que informa implementación de acciones correctivas o envía plan de solución, ingresado por oficina de partes. 9. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile, debe incluir N° de Resolución o de Oficio enviado, fecha y timbre, en ambas etapas en que es enviada la carta certificada. 10. Copia de Resolución con fecha de notificación o firma del concesionario o quien lo represente en el caso de las notificaciones presenciales, según corresponda. 11. Ficha de seguimiento del indicador. 12. Documento a través del cual se solicita información adicional. 13. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicando la devolución del documento en aquellos casos en que no se pudo notificar al Concesionario. 14. Documento con los descargos del Concesionario ingresado por oficina de partes.	(1)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

2	Procesos Administrativos Sancionatorios a TPR	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios con sanción o absolución y/o cerrados con justificación dentro de plazo por subsidios al transporte público urbano y transporte rural en el período t.	(((N° de procesos sancionatorios iniciados o justificados dentro de plazo en el período t/ N° total de actas de fiscalización con observaciones y/o presuntos incumplimientos informadas por el CTPR al Seremitt en el período t) * 0,70)+ ((N° de procesos sancionatorios con sanción o absolución dentro de plazo en el período t/ N° total de procesos sancionatorios iniciados en el periodo t) * 0,30))*100	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 80%	<ol style="list-style-type: none"> Ficha de seguimiento del indicador que incluya ambas etapas. Actas con observaciones de fiscalización. Planilla mensual con posibles incumplimientos a Subsidios de Transporte Público Urbano y Rural emitido por DTPR (Planilla de seguimiento indicador N°2 DTPR). Memorándum enviado por CTPR a SEREMITT informando de posibles incumplimientos y/o observaciones en las actas de fiscalización. Resoluciones que formulan cargos con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Oficios a Operadores de Transporte Público Urbano y Rural por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Oficios firmados por el o la Seremitt a PNF por actas con observaciones sin mérito para formular cargos, con fecha de notificación timbrada, libro de registro de correspondencia, firma de recepción. Comprobante de la Oficina de Correos, debe incluir N° de Resolución enviada, fecha y timbre. Copia de correo electrónico de notificación al operador. Aplica sólo en aquellos casos en que los contratos incluyan esta modalidad. Documento con los descargos (carta u oficio) del Operador ingresada por oficina de partes. Oficio a través del cual se solicita información adicional. Resoluciones que sancionan o absuelven con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicado la devolución del documento. 	(2)(6)	20%	Gradual
3	Plan de difusión	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional	(N° de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional realizadas en el período t/ N° total de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional en el período t)*100	90%	<ol style="list-style-type: none"> Plan aprobado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre de 2017. Planilla de seguimiento mensual de avance y/o resultado enviado a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, con el resultado de las actividades comprometidas v/s las ejecutadas. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan. 	(3)(6)	30%	Gradual
4	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	Producto/Eficacia Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidas en el año t	(Número de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento en el año t/Número de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t)*100	97%	<ol style="list-style-type: none"> Planilla mensual extraída del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes. Planilla en archivo excel para la gestión de requerimientos, en caso de caídas del sistema SIAC . Fichas de casos. Copia de cartas de respuestas emitidas, si corresponde. Copia de emails de respuestas emitidas a los ciudadanos por correo electrónico, si corresponde. 	(4)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t	(((N° de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t/N° total de compromisos de A+ B en el año t) *0,50)+ ((N° de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t/N° total de compromisos de C en el año t)*0,50)	90%	1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. 2. Planilla de seguimiento de indicador. 3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. 4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. 5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos.	(5)(6)	10%	Gradual
---	------------------------	---	---	-----	--	--------	-----	---------

100%

(1)

1. El proceso administrativo sancionatorio se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización, hasta la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes o es notificada en forma presencial.
2. El proceso de cierre de actas con incumplimiento se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha de finalización de una de las siguientes acciones:
 - a) Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del oficio o memorándum del Seremitt con la respuesta positiva o satisfactoria de parte del Concesionario. Incluye firma, timbre y fecha de recepción.
 - b) En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria (insuficiente o negativa) por parte del Concesionario, con el inicio del proceso sancionatorio.
 - c) Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del Oficio o memorándum del Seremitt con la devolución del o las acta(s) con incumplimientos que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Incluye firma, timbre y fecha de recepción.
3. El indicador considera todas las actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos.
4. Serán consideradas las fiscalizaciones con observaciones hasta el 31 de octubre de 2018.
5. En el caso que la Resolución sea notificada presencialmente, se considerará la fecha de la notificación, estampada en la copia de la resolución con la firma del concesionario o quien lo represente.
6. Los plazos que se deben cumplir para la sanción o absolución son los siguientes:
 - a) Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta que se despacha al correo la Resolución de formulación de cargos: 14 días hábiles.
 - b) Desde el día hábil siguiente a la fecha del despacho de la Resolución de formulación de Cargos por oficina de Correos de Chile, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c) A partir de lo señalado en el número 6 letra b), el Concesionario cuenta con 7 días hábiles para realizar sus descargos. De no ser presentados dentro de este plazo, el/la Seremitt debe iniciar a partir del día hábil siguiente el proceso de sanción o absolución.
 - d) El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se recepcionan los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en el número 6 letra c).
 - e) El proceso como máximo en esta fase debe cumplir con un plazo total de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa descrita anteriormente. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
7. Los plazos que se deben cumplir para el cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, son los siguientes:
 - a) Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha en que se despacha al correo el Oficio al Concesionario y/o hasta la fecha en que se envía el oficio o memorándum de devolución al PNF: 14 días hábiles.
 - b) En el caso de los oficios enviados al Concesionario, el plazo máximo para recibir la respuesta en la oficina de partes de la Seremitt será de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a su despacho a Correos de Chile.
 - c) En el caso de una respuesta satisfactoria deberá ser informada a través de oficio o memorándum del SEREMITT al Encargado de PNF, en un plazo máximo de 8 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes. Se considerará la fecha de recepción del oficio o memorándum del Seremitt por parte del PNF.
 - d) En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria por parte del Concesionario, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes o desde el día hábil al vencimiento del plazo otorgado, el o la Seremitt deberá iniciar un proceso sancionatorio.
8. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se requieran medidas adicionales para mejor resolver.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y/o el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.
 - c) Aquellas actas con incumplimientos que nunca ingresan a la Seremitt debido a fallas en el SIFTRA. La Seremitt deberá contar con una respuesta justificada por el ente correspondiente.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. El presente indicador se medirá en dos etapas, las cuales tienen diferente ponderación; Primera etapa equivale a un 70% del indicador y la segunda etapa a un 30%.
2. Se excluyen de la medición aquellos procesos, en los cuales se requiera de antecedentes adicionales para pronunciarse, sobre el cargo formulado en la etapa de sanción o absolución.
3. Se excluyen los subsidios que representen contratos entre el operador y la Intendencia regional u otra institución, estos casos no deben ser reportados.
4. Se considerarán en el universo de medición sólo aquellos servicios que cuenten con contrato totalmente tramitado (resolución aprobada).
5. Para efectos de la notificación en ambas etapas, se entiende que la oficina de correos de Chile de destino corresponde a la del domicilio del notificado (dispuesta en el respectivo contrato o inscripción del servicio), de acuerdo a lo indicado por la Contraloría General de la República.
6. Consideraciones técnicas para la primera etapa:
 - 6.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum enviado por CTPR al SEREMITT en la oficina de partes. El CTPR informará al SEREMITT de todas las observaciones recibidas por PNF respecto a los subsidios de Transporte Escolar (CTE), Zonas aisladas (CTA) y Conectividad Rural (CTR), vigente en la región. Respecto a los subsidios de servicios Transporte Regular (TRE) y Transporte No Regulados (TNR) se enviarán los presuntos incumplimientos determinados por DTPR (Tarifa/ Frecuencia), vigente en la región. Se excluye de la medición los subsidios de Zonas Aisladas Otros Modos (ZAOM).
 - 6.2. Se considerarán en el indicador las actas con observaciones y los presuntos incumplimientos fiscalizados desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2018.
 - 6.3. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum del CTPR hasta la total ejecución de una de las siguientes acciones:
 - a) Iniciar un proceso sancionatorio a través de la resolución que formula cargos, la que debe ser despachada al operador a través de la oficina de Correos de Chile por carta certificada y/o a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - b) Justificar mediante memorándum u oficio del SEREMITT al PNF, las razones fundadas para no iniciar proceso sancionatorio. Se considera la fecha de notificación al PNF para efectos de cálculo del plazo, la que será acreditada por correo electrónico que incluya una copia del memorándum u oficio adjunto o en caso de entrega del documento físico el timbre y/o libro de despacho.
 - c) Solicitar mediante Oficio al operador acciones correctivas, por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Se debe incluir en la distribución al PNF.
7. Consideraciones técnicas para la segunda etapa:
 - 7.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la fecha de la notificación de la resolución que formula cargos al operador. Se entenderá por notificado a los cinco días hábiles después de recibido en la oficina de Correos de Chile de destino, el cual se verificará mediante el certificado emitido por Correos de Chile o en su defecto la notificación a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - 7.2. El operador dispondrá de 5 días hábiles a contar de la fecha de notificación para enviar al Seremitt su escrito con descargos. Este documento, debe ser ingresado por oficina de partes con fecha y timbre.
 - 7.3. La SEREMITT dispondrá de 10 días hábiles para resolver los descargos presentados, contados desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo legal para presentar descargos. Este plazo incluye el envío de la resolución de sanción o absolución al operador, lo que se acreditará mediante el certificado de despacho de Correos de Chile.
 - 7.4. Con todo, la SEREMITT dispondrá de 15 días hábiles como máximo para la segunda etapa, contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la Resolución que formula cargos, hasta la fecha de despacho de la resolución que sanciona o absuelve al operador.

(3)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
2. El plan considerará actividades programadas por la Coordinación de Usuarios y por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), además de las que cada Seremitt considere para su plan. Los lineamientos para la confección de este, serán entregados a través de una circular.
3. Este indicador tendrá un cumplimiento anual.
4. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(4)

1. Todos los requerimientos se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC.

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: 10 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: 17 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 la plataforma 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. En caso de falla o indisponibilidad del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes, en un plazo mayor a 48 horas, se deberá utilizar una planilla en archivo Excel tipo definida para la gestión de casos en esta situación. Esta debe ser enviada semanalmente a control de gestión y auditoría interna. El incumplimiento de este envío, dentro del período de caída del sistema reportado por TIC, será castigado con el incumplimiento de los casos de la semana no informada.

5. No se incluirán en la medición los casos que presenten Reenvíos.

6. Para el cálculo del plazo se usará la fecha de inicio del caso y la fecha final de respuestas, en el caso de que falte la fecha de inicio se usará la fecha de Creación de Caso.

7. Los casos que se encuentren abiertos, pero fuera de plazo, serán considerados casos incumplidos a la fecha de corte de medición del indicador.

8. Se considera como cierre del proceso el registro en sistema de la respuesta final al usuario.

9. El periodo de medición será de enero al 31 diciembre del 2018, considerando solo los casos concluidos a la fecha, entendido estos como los casos que ya se les ha entregado respuesta al ciudadano(a).

10. Las consultas simples contestadas por correo postal, serán excluidas de la medición, ya que la gestión de correos tarda en la respuesta al ciudadano.

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 3 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:

* Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

* Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.

2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, informes mensuales y trimestrales realizados por UPCG, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.

2.c. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.

3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.

4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

5. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.

6. Se clarifica que los compromisos con UPCG válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPGC gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
EQUIPO DE TRABAJO N° 22: SEREMITT REGIÓN DE VALPARAÍSO

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Procesos Administrativos Sancionatorios a PRT con sanción o resolución y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas correctivas, dentro de plazo en el período t.	$((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación dentro de plazo en el período t}) + (N^{\circ} \text{ de actas con incumplimientos cerradas, que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, dentro de plazo en el período t})) / N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos en el período t}) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 88%	1. Actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos a Plantas de Revisión Técnica. 2. Resoluciones que formulan cargos a Plantas de Revisión Técnica. 3. Resoluciones de Sanción o absolución a Plantas de Revisión Técnica. 4. Oficios del o la Seremitt a Concesionarios por actas con incumplimientos a PRT, solicitando la implementación de acciones correctivas o la elaboración de un plan de solución. 5. Oficios o Memorándum firmados por él o la Seremitt a PNF por actas con incumplimientos a PRT que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Se debe contar con copia de oficio o memo con fecha de notificación timbrada y/o copia de libro de registro de correspondencia. 6. Oficio o Memorándum del o la Seremitt al PNF informando que la respuesta enviada por el Concesionario es satisfactoria. 7. Resolución que formula cargo cuando la respuesta del concesionario es insatisfactoria o no se recibe respuesta. 8. Carta u Oficio del Concesionario que informa implementación de acciones correctivas o envía plan de solución, ingresado por oficina de partes. 9. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile, debe incluir N° de Resolución o de Oficio enviado, fecha y timbre, en ambas etapas en que es enviada la carta certificada. 10. Copia de Resolución con fecha de notificación o firma del concesionario o quien lo represente en el caso de las notificaciones presenciales, según corresponda. 11. Ficha de seguimiento del indicador. 12. Documento a través del cual se solicita información adicional. 13. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicando la devolución del documento en aquellos casos en que no se pudo notificar al Concesionario. 14. Documento con los descargos del Concesionario ingresado por oficina de partes.	(1)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

2	Procesos Administrativos Sancionatorios a TPR	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios con sanción o absolución y/o cerrados con justificación dentro de plazo por subsidios al transporte público urbano y transporte rural en el período t.	$((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios iniciados o justificados dentro de plazo en el período t/ } N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones y/o presuntos incumplimientos informadas por el CTPR al Seremitt en el período t) * 0,70) + ((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios con sanción o absolución dentro de plazo en el período t/ } N^{\circ} \text{ total de procesos sancionatorios iniciados en el período t) * 0,30)) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 80%	<ol style="list-style-type: none"> Ficha de seguimiento del indicador que incluya ambas etapas. Actas con observaciones de fiscalización. Planilla mensual con posibles incumplimientos a Subsidios de Transporte Público Urbano y Rural emitido por DTPR (Planilla de seguimiento indicador N°2 DTPR). Memorándum enviado por CTPR a SEREMITT informando de posibles incumplimientos y/o observaciones en las actas de fiscalización. Resoluciones que formulan cargos con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Oficios a Operadores de Transporte Público Urbano y Rural por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Oficios firmados por el o la Seremitt a PNF por actas con observaciones sin mérito para formular cargos, con fecha de notificación timbrada, libro de registro de correspondencia, firma de recepción. Comprobante de la Oficina de Correos, debe incluir N° de Resolución enviada, fecha y timbre. Copia de correo electrónico de notificación al operador. Aplica sólo en aquellos casos en que los contratos incluyan esta modalidad. Documento con los descargos (carta u oficio) del Operador ingresada por oficina de partes. Oficio a través del cual se solicita información adicional. Resoluciones que sancionan o absuelven con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicado la devolución del documento. 	(2)(6)	20%	Gradual
3	Plan de difusión	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional	$(N^{\circ} \text{ de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional realizadas en el período t/ } N^{\circ} \text{ total de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional en el período t}) * 100$	90%	<ol style="list-style-type: none"> Plan aprobado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre de 2017. Planilla de seguimiento mensual de avance y/o resultado enviado a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, con el resultado de las actividades comprometidas y/s las ejecutadas. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan. 	(3)(6)	30%	Gradual
4	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	Producto/Eficacia Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t	$(\text{Número de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento en el año t/ Número de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t}) * 100$	97%	<ol style="list-style-type: none"> Planilla mensual extraída del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes. Planilla en archivo excel para la gestión de requerimientos, en caso de caídas del sistema SIAC. Fichas de casos. Copia de cartas de respuestas emitidas, si corresponde. Copia de emails de respuestas emitidas a los ciudadanos por correo electrónico, si corresponde. 	(4)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t	(((N° de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t/N° total de compromisos de A+ B en el año t) *0,50)+ ((N° de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t/N° total de compromisos de C en el año t)*0,50)	90%	1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. 2. Planilla de seguimiento de indicador. 3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. 4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. 5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos.	(5)(6)	10%	Gradual
---	------------------------	---	---	-----	--	--------	-----	---------

100%

(1)

1. El proceso administrativo sancionatorio se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización, hasta la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes o es notificada en forma presencial.
2. El proceso de cierre de actas con incumplimiento se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha de finalización de una de las siguientes acciones:
 - a) Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del oficio o memorándum del Seremitt con la respuesta positiva o satisfactoria de parte del Concesionario. Incluye firma, timbre y fecha de recepción.
 - b) En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria (insuficiente o negativa) por parte del Concesionario, con el inicio del proceso sancionatorio.
 - c) Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del Oficio o memorándum del Seremitt con la devolución del o las acta(s) con incumplimientos que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Incluye firma, timbre y fecha de recepción.
3. El indicador considera todas las actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos.
4. Serán consideradas las fiscalizaciones con observaciones hasta el 31 de octubre de 2018.
5. En el caso que la Resolución sea notificada presencialmente, se considerará la fecha de la notificación, estampada en la copia de la resolución con la firma del concesionario o quien lo represente.
6. Los plazos que se deben cumplir para la sanción o absolución son los siguientes:
 - a) Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta que se despacha al correo la Resolución de formulación de cargos: 14 días hábiles.
 - b) Desde el día hábil siguiente a la fecha del despacho de la Resolución de formulación de Cargos por oficina de Correos de Chile, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c) A partir de lo señalado en el número 6 letra b), el Concesionario cuenta con 7 días hábiles para realizar sus descargos. De no ser presentados dentro de este plazo, el/La Seremitt debe iniciar a partir del día hábil siguiente el proceso de sanción o absolución.
 - d) El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se recepcionan los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en el número 6 letra c).
 - e) El proceso como máximo en esta fase debe cumplir con un plazo total de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa descrita anteriormente. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
7. Los plazos que se deben cumplir para el cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, son los siguientes:
 - a) Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha en que se despacha al correo el Oficio al Concesionario y/o hasta la fecha en que se envía el oficio o memorándum de devolución al PNF: 14 días hábiles.
 - b) En el caso de los oficios enviados al Concesionario, el plazo máximo para recibir la respuesta en la oficina de partes de la Seremitt será de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a su despacho a Correos de Chile.
 - c) En el caso de una respuesta satisfactoria deberá ser informada a través de oficio o memorándum del SEREMITT al Encargado de PNF, en un plazo máximo de 8 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes. Se considerará la fecha de recepción del oficio o memorándum del Seremitt por parte del PNF.
 - d) En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria por parte del Concesionario, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes o desde el día hábil al vencimiento del plazo otorgado, el o la Seremitt deberá iniciar un proceso sancionatorio.
8. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se requieran medidas adicionales para mejor resolver.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y/o el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.
 - c) Aquellas actas con incumplimientos que nunca ingresan a la Seremitt debido a fallas en el SIFTRA. La Seremitt deberá contar con una respuesta justificada por el ente correspondiente.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. El presente indicador se medirá en dos etapas, las cuales tienen diferente ponderación; Primera etapa equivale a un 70% del indicador y la segunda etapa a un 30%.
2. Se excluyen de la medición aquellos procesos, en los cuales se requiera de antecedentes adicionales para pronunciarse, sobre el cargo formulado en la etapa de sanción o absolución.
3. Se excluyen los subsidios que representen contratos entre el operador y la Intendencia regional u otra institución, estos casos no deben ser reportados.
4. Se considerarán en el universo de medición sólo aquellos servicios que cuenten con contrato totalmente tramitado (resolución aprobada).
5. Para efectos de la notificación en ambas etapas, se entiende que la oficina de correos de Chile de destino corresponde a la del domicilio del notificado (dispuesta en el respectivo contrato o inscripción del servicio), de acuerdo a lo indicado por la Contraloría General de la República.
6. Consideraciones técnicas para la primera etapa:
 - 6.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum enviado por CTPR al SEREMITT en la oficina de partes. El CTPR informará al SEREMITT de todas las observaciones recibidas por PNF respecto a los subsidios de Transporte Escolar (CTE), Zonas aisladas (CTA) y Conectividad Rural (CTR), vigente en la región. Respecto a los subsidios de servicios Transporte Regulado (TRE) y Transporte No Regulados (TNR) se enviarán los presuntos incumplimientos determinados por DTPR (Tarifa/ Frecuencia), vigente en la región. Se excluye de la medición los subsidios de Zonas Aisladas Otros Modos (ZAOM).
 - 6.2. Se considerarán en el indicador las actas con observaciones y los presuntos incumplimientos fiscalizados desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2018.
 - 6.3. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum del CTPR hasta la total ejecución de una de las siguientes acciones:
 - a) Iniciar un proceso sancionatorio a través de la resolución que formula cargos, la que debe ser despachada al operador a través de la oficina de Correos de Chile por carta certificada y/o a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - b) Justificar mediante memorándum u oficio del SEREMITT al PNF, las razones fundadas para no iniciar proceso sancionatorio. Se considera la fecha de notificación al PNF para efectos de cálculo del plazo, la que será acreditada por correo electrónico que incluya una copia del memorándum u oficio adjunto o en caso de entrega del documento físico el timbre y/o libro de despacho.
 - c) Solicitar mediante Oficio al operador acciones correctivas, por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Se debe incluir en la distribución al PNF.
7. Consideraciones técnicas para la segunda etapa:
 - 7.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la fecha de la notificación de la resolución que formula cargos al operador. Se entenderá por notificado a los cinco días hábiles después de recibido en la oficina de Correos de Chile de destino, el cual se verificará mediante el certificado emitido por Correos de Chile o en su defecto la notificación a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - 7.2. El operador dispondrá de 5 días hábiles a contar de la fecha de notificación para enviar al Seremitt su escrito con descargos. Este documento, debe ser ingresado por oficina de partes con fecha y timbre.
 - 7.3. La SEREMITT dispondrá de 10 días hábiles para resolver los descargos presentados, contados desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo legal para presentar descargos. Este plazo incluye el envío de la resolución de sanción o absolución al operador, lo que se acreditará mediante el certificado de despacho de Correos de Chile.
 - 7.4. Con todo, la SEREMITT dispondrá de 15 días hábiles como máximo para la segunda etapa, contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la Resolución que formula cargos, hasta la fecha de despacho de la resolución que sanciona o absuelve al operador.

(3)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
2. El plan considerará actividades programadas por la Coordinación de Usuarios y por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), además de las que cada Seremitt considere para su plan. Los lineamientos para la confección de este, serán entregados a través de una circular.
3. Este indicador tendrá un cumplimiento anual.
4. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4)

1. Todas los requerimientos se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC.

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: 10 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: 17 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 la plataforma 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. En caso de falla o indisponibilidad del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes, en un plazo mayor a 48 horas, se deberá utilizar una planilla en archivo Excel tipo definida para la gestión de casos en esta situación. Esta debe ser enviada semanalmente a control de gestión y auditoría interna. El incumplimiento de este envío, dentro del período de caída del sistema reportado por TIC, será castigado con el incumplimiento de los casos de la semana no informada.

5. No se incluirán en la medición los casos que presenten Reenvíos.

6. Para el cálculo del plazo se usará la fecha de inicio del caso y la fecha final de respuestas, en el caso de que falte la fecha de inicio se usará la fecha de Creación de Caso.

7. Los casos que se encuentren abiertos, pero fuera de plazo, serán considerados casos incumplidos a la fecha de corte de medición del indicador.

8. Se considera como cierre del proceso el registro en sistema de la respuesta final al usuario.

9. El periodo de medición será de enero al 31 diciembre del 2018, considerando solo los casos concluidos a la fecha, entendido estos como los casos que ya se les ha entregado respuesta al ciudadano(a).

10. Las consultas simples contestadas por correo postal, serán excluidas de la medición, ya que la gestión de correos tarda en la respuesta al ciudadano.

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 3 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:

* Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPGC).

* Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPGC).

2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.

2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, informes mensuales y trimestrales realizados por UPGC, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.

2.c. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.

3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.

4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG)).

5. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.

6. Se clarifica que los compromisos con UPGC válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
EQUIPO DE TRABAJO N°23: SEREMITT REGIÓN METROPOLITANA

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Resuelve proceso Sancionatorio de PRT	Producto/Eficacia Porcentaje de resoluciones de absolución o aplicación de sanción a los procesos sancionatorios a Plantas de Revisión Técnica, enviadas para su notificación dentro del plazo en el período t.	$(N^{\circ} \text{ de resoluciones de absolución o aplicación de sanción a PRT, enviadas para su notificación en plazo en el período t} / N^{\circ} \text{ total de Resoluciones que formulan cargos en base a reportes con incumplimientos del PNF emitidas en el período t}) * 100$	85%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ficha de seguimiento del indicador. 2. Descargo presentado por el concesionario. 3. Resolución que formula cargos, en copia. 4. Registro de envío de la Resolución que formula cargos para su notificación por carta certificada a Correos de Chile 5. Resolución que aplica sanción o absolución de cargos a PRT, en copia. 6. Registro de envío de la Resolución para su notificación por carta certificada a Correos de Chile. 7. Documento a través del cual se solicita información adicional. 	(1)(6)	30%	Gradual
2	Resuelve proceso sancionatorio a servicios de transporte público, modalidad interurbano.	Producto/Eficacia Porcentaje de resoluciones de absolución, aplicación de sanción o declaración de terminación del proceso por cualquier causa, en procesos sancionatorios a servicios de transporte público, modalidad bus interurbano, enviadas para su notificación y reportes de Inspección sin mérito para formular cargos devueltos a PNF dentro del plazo en el período t.	$((N^{\circ} \text{ de reportes de inspección incluidos en resoluciones de absolución aplicación de sanción o declaración de terminación del proceso por cualquier causa, a servicio de transporte público, modalidad bus interurbano, enviada para su notificación dentro de plazo en el período t}) + (N^{\circ} \text{ de reportes incluidos en oficios de devolución al PNF sin mérito para formular cargos, dentro de plazo en el período t})) / (N^{\circ} \text{ total de reportes de inspección a servicios de transporte público de pasajeros, modalidad bus interurbano, ingresados desde el Programa de Nacional de Fiscalización a la Seremitt en el período t}) * 100$	85%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ficha de seguimiento del indicador. 2. Resolución de formulación de cargos a servicios de transporte público, modalidad bus interurbano, en copia. 3. Constancia de fecha de envío de copia de resolución que formula cargos a oficina de Correos de Chile. 4. Resolución que aplica sanción, absolución, o declaración de terminación del proceso por cualquier causa, en copia. 5. Oficio firmado por el Seremitt a PNF por observaciones que no ameritan cargos. 6. Constancia de fecha de envío de copia de resolución de absolución, aplicación de sanción o declaración de terminación del proceso por cualquier causa a oficina de Correos de Chile. 7. Sisedoc o el sistema que lo reemplace, que dé cuenta de la remisión al PNF de Oficio de devolución de reportes sin mérito. 8. Documento que contiene el descargo ingresado en oficina de partes. 9. Documento a través del cual se solicita información adicional. 	(2)(6)	30%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

3	Pronunciamiento sobre estudios EISTU	<p><u>Eficacia/ Producto</u> Porcentaje de oficios de pronunciamiento sobre los estudios EISTU emitidos dentro de plazo en el período t.</p>	(N° de oficios de pronunciamiento sobre los estudios EISTU emitidos dentro de plazo en el período t /N° total de solicitudes ingresadas de estudios EISTU, en el período t)*100	93%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte de base de datos con el seguimiento del indicador (del Sistema Stop u otra herramienta tecnológica en uso). 2. Antecedentes presentados por inmobiliarias o personas naturales. 3. Copia de oficios asociados al procedimiento (aprobados u observados) con N° del STOP o sistema que lo reemplace. 4. Copia de oficios o cartas con solicitud de pronunciamiento ingresados por Oficina de Partes con N° del STOP o sistema que lo reemplace y timbre, pronunciamientos de la VU. 5. Ficha de seguimiento del indicador. 	(3)(6)	20%	Gradual
4	Compromisos de Gestión	<p><u>Proceso/Eficacia</u> Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t</p>	$\left(\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de compromisos de A + B en el año t}} \right) * 0,50 \right) + \left(\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de compromisos de C en el año t}} \right) * 0,25 \right) + \left(\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de compromisos de D cumplidos en plazo en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de compromisos de D en el año t}} \right) * 0,25 \right) * 100$	90%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. 2. Ficha de seguimiento de indicador. 3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. 4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. 5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos. 6. Correos y/o Memorándum enviados por la División Legal al Jefe de División/Coordinador/Programa con copia al Responsable del equipo de trabajo. 	(4)(6)	10%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

	5 SAIP	<p>Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP</p>	<p>(N° de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP en el periodo t/ N° total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto en el período t)*100</p>	95%	<p>1. Copia de email de Portal SAIP de derivación de Gestor SAIP solicitando respuesta a Experto en los plazos asignados. 2. En caso que el Experto considere que la SAIP no es de su competencia, el medio de verificación corresponderá a la copia de email de Portal SAIP señalando su no competencia. 3. Copia de email de Portal SAIP con registro de fecha de respuesta de Experto a Gestor SAIP. 4. Planilla de seguimiento de indicador del Centro de Responsabilidad que incluye el detalle de casos SAIP. 5. En los casos que el experto solicite ampliación de plazo a Gestor saip, los medios de verificación serán: a) copia de email de portal saip con solicitud de ampliación de plazo por parte de experto a gestor saip. b) Copia de email de portal saip con aceptación de ampliación de plazo por parte de gestor saip a experto. 6. Copia de email de portal SAIP de Gestor SAIP a Experto indicando que su respuesta carece de archivos adjuntos.</p>	(5)(6)	10%	Gradual
--	--------	---	---	-----	---	--------	-----	---------

100%

(1)

1. La medición se considera desde la fecha de vencimiento del plazo legal para presentar descargos, lo que corresponde a 12 días hábiles, contados desde el envío de la resolución que formula cargos a la oficina de Correos de Chile para su notificación.
2. La medición considera las Resoluciones de formulación de cargos emitidas durante el año 2018 hasta el 15 de noviembre de 2018 .
3. Se mantendrá planilla de seguimiento del proceso.
4. Se excluyen de la medición aquellos procesos en que para resolver sobre la aplicación de sanción o absolución requieran antecedentes adicionales.
5. El plazo son 20 días hábiles.
6. Se computará como primer día de la medición (1) el día hábil siguiente a aquella fecha definida en la nota 1.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. La medición se realizará desde la fecha de ingreso de reportes de inspección, en la oficina de partes de la Seremitt RM, recibido desde el Programa Nacional de Fiscalización, hasta la fecha del envío de la copia de la resolución que aplica sanción, absuelve o declara la terminación del proceso por cualquier causa, a oficina de correos de Chile para su notificación por carta certificada o hasta la fecha de recepción por parte del PNF del Oficio de devolución del Seremitt cuando no tengan mérito para formular cargos.
2. La medición considera reportes de inspección, recepcionados en oficina de partes de la Seremitt RM, desde el 2 de enero de 2018 y hasta el 27 de octubre de 2018.
3. Se mantendrá una planilla de seguimiento del proceso donde se deben consignar expresamente todas las actas ingresadas del PNF, sea que estas tengan o no mérito para formular cargos.
4. El plazo es de 43 días hábiles para las resoluciones de absolución aplicación de sanción o declaración de terminación del proceso por cualquier causa, a servicio de transporte público, modalidad bus interurbano, enviada para su notificación al concesionario.
- 4.1. El plazo es de 13 días hábiles para reportes de inspección que no tengan mérito para formular cargos a servicios de transporte público de pasajeros, modalidad bus interurbano, devueltos al Programa nacional de Fiscalización (PNF).
5. Se computara como primer día de la medición (1) el día hábil siguiente a aquella fecha definida en la nota 1.
6. Por "resoluciones que declaran "terminación del proceso por cualquier causa", se pueden comprender, entre otras, las que se dictan en virtud de un cambio normativo en materia sancionatoria o cuando la sanción no se puede aplicar por imposibilidad material o bien si el servicio fue cancelado o caducado, según corresponda.
7. No se considerarán (Exclusiones) en la medición aquellos procesos en que tenga lugar alguna de las siguientes situaciones:
 - a.- Cuando se dicten resoluciones que modifiquen o dejen sin efecto la resolución que formule cargos, ni aquellas que dispongan notificar nuevamente dicha resolución.
 - b.- Cuando se soliciten antecedentes adicionales para poder resolver la procedencia de aplicación de una sanción, absolución o declaración de término del proceso, por cualquier causa.

(3)

1. La medición se inicia desde la fecha de ingreso del estudio (presentación) en Oficina de Partes de la Seremitt RM, hasta la fecha en que se emite el oficio de pronunciamiento por la Seremitt RM del estudio. El oficio de pronunciamiento puede corresponder a uno de los siguientes:
 - a) Oficio con observaciones al estudio EISTU presentado.
 - b) Oficio sobre aprobación al estudio de EISTU.
2. La medición considera sólo la primera etapa de tramitación de un EISTU, correspondiente a la presentación y revisión del estudio.
3. La medición considera el tipo de estudio táctico sin reasignación, menor referido a proyectos residenciales entre 250 y 400 estacionamientos y No Residenciales, entre 150 y 300 estacionamientos y Mayor referido a proyectos residenciales entre 401 y 600 estacionamientos y No Residenciales, entre 301 y 600.
4. Su evaluación responde a metodología de impacto sobre sistema de transporte urbano.
5. En caso de que la cantidad de EISTUS ingresados durante el período comprendido entre el 2 de enero de 2018 y el 7 de noviembre de 2018 sean mayor que los ingresados durante el mismo periodo del año 2017 la meta a considerar será de 80%.
6. El plazo será de 54 días corridos.
7. La medición comprenderá aquellos EISTUS presentados ente el 2 de enero de 2018 y el 7 de noviembre de 2018.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 4 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de División Legal (CGR) y; D. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:
 - * Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG) o en correo electrónico y/o memorándum (CGR División Legal), según corresponda.
 - * Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG) o en correo electrónico y/o memorándum (CGR División Legal), según corresponda.
- 2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.
- 2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo éstas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, Informes CGR, informes mensuales y trimestrales realizados por UPCG, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro(a) de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario(a) de Transportes.
- 2.c. Los compromisos derivados de Informes CGR, serán gestionados por la División Legal, pudiendo requerir informes o remisión de antecedentes a los Programas, Divisiones, Departamentos o Unidades, con un plazo determinado que puede ser ampliado por dicha División, siempre que éstos lo soliciten con al menos 1 día de anticipación al vencimiento del referido plazo (originalmente otorgado). La solicitud se deberá realizar mediante correo electrónico o memorándum. De cumplirse la condición anteriormente expuesta, el compromiso se considerará para efecto del cálculo del indicador como cumplido "dentro de plazo", en caso contrario, se deberá reprogramar, siendo contabilizado como un nuevo compromiso.
- 2.d. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.
4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG)).
5. Lo referido en el punto 4, no aplica para aquellos compromisos que deriven de Informes CGR, gestionados internamente por la División Legal, en este caso la comunicación se realizará por correo electrónico y/o Memorándum donde se establecerá el plazo por la División. Las solicitudes que derive la División Legal a los Equipos de Trabajo, a raíz de requerimientos de Contraloría General de la República, deberán realizarse conforme con lo señalado en las notas y medios de verificación del indicador 1 de la División Legal "Porcentaje de informes emitidos dentro de plazo respecto del total de informes requeridos por la Contraloría General de la República".
6. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.
7. Se clarifica que los compromisos con UPCG válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

(5)

1. El plazo de respuesta del experto/a se mide desde que el Gestor/a SAIP deriva a través del portal un caso de transparencia a un Experto/a, hasta que éste envía la respuesta al Gestor/a SAIP a través del portal. El plazo de respuesta es asignado por el Gestor/a SAIP de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SAIP vigente.
2. No se medirán aquellas SAIP donde el Experto/a, en acuerdo con División Legal y Gestor/a SAIP, manifieste, por los canales formalmente establecidos, su no competencia. El plazo para informar la no competencia al Gestor/a SAIP, está definido en el procedimiento vigente. En caso de no informar dentro de ese plazo, se considerará como no cumplido.
3. Las respuestas de los/las Expertos/as deben ser enviadas a Gestor/a SAIP vía Portal SAIP y deben contener un memo firmado y los correspondientes archivos con la información solicitada, según corresponda. De no ser así, la respuesta se considerará como no cumplida.
4. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas por el Gestor/a SAIP a través del portal SAIP hasta el 30 de Noviembre del 2018.
5. El/la experto/a podrá solicitar ampliación de plazo de respuesta a través del portal dentro de los plazos definidos en el procedimiento SAIP vigente. El nuevo plazo será otorgado e informado por el Gestor/a SAIP. El nuevo plazo se considerará sólo cuando éste haya sido debidamente solicitado y autorizado. En caso contrario, se medirá el plazo originalmente otorgado al Experto/a SAIP.
6. Todos los plazos se miden en días hábiles, considerando como día 1, el día posterior a la fecha de envío de la comunicación por parte del Gestor/a SAIP.
7. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, los/las Expertos/as SAIP deberán comunicarse con Gestor/a SAIP por email y/o documento formal, según corresponda. En este caso los medios de verificación serán el email del Experto/a a Gestor/a SAIP (respuesta, solicitud de ampliación de plazo, informa no competencia) adjuntando memorándum de Experto/a SAIP dirigido a Gabinete de Subsecretario de Transportes con la fecha de entrega del memorándum según SISEDOC.
8. En caso de problemas de operatividad y/o acceso del Portal SAIP, la comunicación de Gestor/a SAIP con Experto/a deberá ser vía email. En este caso el medio de verificación será el email de derivación o de aceptación de aumento de plazo por parte de Gestor/a SAIP a Experto/a, según corresponda.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPGC gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018

SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

EQUIPO DE TRABAJO N° 24: SEREMITT REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Procesos Administrativos Sancionatorios a PRT con sanción o absolución y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despatchadas para su notificación y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas correctivas, dentro de plazo en el período t.	$\left(\frac{((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despatchadas para su notificación dentro de plazo en el período t}) + (N^{\circ} \text{ de actas con incumplimientos cerradas, que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, dentro de plazo en el período t}))}{N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos en el período t}} \right) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 88%	1. Actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos a Plantas de Revisión Técnica. 2. Resoluciones que formulan cargos a Plantas de Revisión Técnica. 3. Resoluciones de Sanción o absolución a Plantas de Revisión Técnica. 4. Oficios del o la Seremitt a Concesionarios por actas con incumplimientos a PRT, solicitando la implementación de acciones correctivas o la elaboración de un plan de solución. 5. Oficios o Memorándum firmados por él o la Seremitt a PNF por actas con incumplimientos a PRT que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Se debe contar con copia de oficio o memo con fecha de notificación timbrada y/o copia de libro de registro de correspondencia. 6. Oficio o Memorándum del o la Seremitt al PNF informando que la respuesta enviada por el Concesionario es satisfactoria. 7. Resolución que formula cargo cuando la respuesta del concesionario es insatisfactoria o no se recibe respuesta. 8. Carta u Oficio del Concesionario que informa implementación de acciones correctivas o envía plan de solución, ingresado por oficina de partes. 9. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile, debe incluir N° de Resolución o de Oficio enviado, fecha y timbre, en ambas etapas en que es enviada la carta certificada. 10. Copia de Resolución con fecha de notificación o firma del concesionario o quien lo represente en el caso de las notificaciones presenciales, según corresponda. 11. Ficha de seguimiento del indicador. 12. Documento a través del cual se solicita información adicional. 13. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicando la devolución del documento en aquellos casos en que no se pudo notificar al Concesionario. 14. Documento con los descargos del Concesionario ingresado por oficina de partes.	(1)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

2	Procesos Administrativos Sancionatorios a TPR	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios con sanción o absolución y/o cerrados con justificación dentro de plazo por subsidios al transporte público urbano y transporte rural en el período t.	$((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios iniciados o justificados dentro de plazo en el período t/ } N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones y/o presuntos incumplimientos informadas por el CTPR al Seremitt en el período t) * 0,70) + ((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios con sanción o absolución dentro de plazo en el período t/ } N^{\circ} \text{ total de procesos sancionatorios iniciados en el período t) * 0,30)) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 80%	<ol style="list-style-type: none"> Ficha de seguimiento del indicador que incluya ambas etapas. Actas con observaciones de fiscalización. Planilla mensual con posibles incumplimientos a Subsidios de Transporte Público Urbano y Rural emitido por DTPR (Planilla de seguimiento indicador N°2 DTPR). Memorándum enviado por CTPR a SEREMITT informando de posibles incumplimientos y/o observaciones en las actas de fiscalización. Resoluciones que formulan cargos con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Oficios a Operadores de Transporte Público Urbano y Rural por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Oficios firmados por el o la Seremitt a PNF por actas con observaciones sin mérito para formular cargos, con fecha de notificación timbrada, libro de registro de correspondencia, firma de recepción. Comprobante de la Oficina de Correos, debe incluir N° de Resolución enviada, fecha y timbre. Copia de correo electrónico de notificación al operador. Aplica sólo en aquellos casos en que los contratos incluyan esta modalidad. Documento con los descargos (carta u oficio) del Operador ingresada por oficina de partes. Oficio a través del cual se solicita información adicional. Resoluciones que sancionan o absuelven con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicado la devolución del documento. 	(2)(6)	20%	Gradual
3	Plan de difusión	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional	$(N^{\circ} \text{ de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional realizadas en el período t/ } N^{\circ} \text{ total de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional en el período t}) * 100$	90%	<ol style="list-style-type: none"> Plan aprobado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre de 2017. Planilla de seguimiento mensual de avance y/o resultado enviado a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, con el resultado de las actividades comprometidas v/s las ejecutadas. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan. 	(3)(6)	30%	Gradual
4	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	Producto/Eficacia Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidas en el año t	$(\text{Número de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento en el año t/ Número de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t}) * 100$	97%	<ol style="list-style-type: none"> Planilla mensual extraída del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes. Planilla en archivo excel para la gestión de requerimientos, en caso de caídas del sistema SIAC. Fichas de casos. Copia de cartas de respuestas emitidas, si corresponde. Copia de emails de respuestas emitidas a los ciudadanos por correo electrónico, si corresponde. 	(4)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t	(((N° de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t/N° total de compromisos de A+ B en el año t) *0,50)+ ((N° de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t/N° total de compromisos de C en el año t)*0,50)	90%	<p>1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión.</p> <p>2. Planilla de seguimiento de indicador.</p> <p>3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad.</p> <p>4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar.</p> <p>5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos.</p>	(5)(6)	10%	Gradual
---	------------------------	---	---	-----	---	--------	-----	---------

100%

<p>(1)</p> <p>1. El proceso administrativo sancionatorio se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización, hasta la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes o es notificada en forma presencial.</p> <p>2. El proceso de cierre de actas con incumplimiento se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha de finalización de una de las siguientes acciones:</p> <p>a) Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del oficio o memorándum del Seremitt con la respuesta positiva o satisfactoria de parte del Concesionario. Incluye firma, timbre y fecha de recepción.</p> <p>b) En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria (insuficiente o negativa) por parte del Concesionario, con el inicio del proceso sancionatorio.</p> <p>c) Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del Oficio o memorándum del Seremitt con la devolución del o las acta(s) con incumplimientos que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Incluye firma, timbre y fecha de recepción.</p> <p>3. El indicador considera todas las actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos.</p> <p>4. Serán consideradas las fiscalizaciones con observaciones hasta el 31 de octubre de 2018.</p> <p>5. En el caso que la Resolución sea notificada presencialmente, se considerará la fecha de la notificación, estampada en la copia de la resolución con la firma del concesionario o quien lo represente.</p> <p>6. Los plazos que se deben cumplir para la sanción o absolución son los siguientes:</p> <p>a) Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta que se despacha al correo la Resolución de formulación de cargos: 14 días hábiles.</p> <p>b) Desde el día hábil siguiente a la fecha del despacho de la Resolución de formulación de Cargos por oficina de Correos de Chile, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.</p> <p>c) A partir de lo señalado en el número 6 letra b), el Concesionario cuenta con 7 días hábiles para realizar sus descargos. De no ser presentados dentro de este plazo, el/La Seremitt debe iniciar a partir del día hábil siguiente el proceso de sanción o absolución.</p> <p>d) El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se recepcionan los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en el número 6 letra c).</p> <p>e) El proceso como máximo en esta fase debe cumplir con un plazo total de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa descrita anteriormente. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.</p> <p>7. Los plazos que se deben cumplir para el cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, son los siguientes:</p> <p>a) Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha en que se despacha al correo el Oficio al Concesionario y/o hasta la fecha en que se envía el oficio o memorándum de devolución al PNF: 14 días hábiles.</p> <p>b) En el caso de los oficios enviados al Concesionario, el plazo máximo para recibir la respuesta en la oficina de partes de la Seremitt será de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a su despacho a Correos de Chile.</p> <p>c) En el caso de una respuesta satisfactoria deberá ser informada a través de oficio o memorándum del SEREMITT al Encargado de PNF, en un plazo máximo de 8 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes. Se considerará la fecha de recepción del oficio o memorándum del Seremitt por parte del PNF.</p> <p>d) En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria por parte del Concesionario, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes o desde el día hábil al vencimiento del plazo otorgado, el o la Seremitt deberá iniciar un proceso sancionatorio.</p> <p>8. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:</p> <p>a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se requieran medidas adicionales para mejor resolver.</p> <p>b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y/o el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.</p> <p>c) Aquellas actas con incumplimientos que nunca ingresan a la Seremitt debido a fallas en el SIFTRA. La Seremitt deberá contar con una respuesta justificada por el ente correspondiente.</p>

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. El presente indicador se medirá en dos etapas, las cuales tienen diferente ponderación; Primera etapa equivale a un 70% del indicador y la segunda etapa a un 30%.
2. Se excluyen de la medición aquellos procesos, en los cuales se requiera de antecedentes adicionales para pronunciarse, sobre el cargo formulado en la etapa de sanción o absolución.
3. Se excluyen los Subsidios que representen contratos entre el operador y la Intendencia regional u otra institución, estos casos no deben ser reportados.
4. Se considerarán en el universo de medición sólo aquellos servicios que cuenten con contrato totalmente tramitado (resolución aprobada).
5. Para efectos de la notificación en ambas etapas, se entiende que la oficina de correos de Chile de destino corresponde a la del domicilio del notificado (dispuesta en el respectivo contrato o inscripción del servicio), de acuerdo a lo indicado por la Contraloría General de la República.
6. Consideraciones técnicas para la primera etapa:
 - 6.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum enviado por CTPR al SEREMITT en la oficina de partes. El CTPR informará al SEREMITT de todas las observaciones recibidas por PNF respecto a los subsidios de Transporte Escolar (CTE), Zonas aisladas (CTA) y Conectividad Rural (CTR), vigente en la región. Respecto a los subsidios de servicios Transporte Regulado (TRE) y Transporte No Regulados (TNR) se enviarán los presuntos incumplimientos determinados por DTPR (Tarifa/ Frecuencia), vigente en la región. Se excluye de la medición los subsidios de Zonas Aisladas Otros Modos (ZAOM).
 - 6.2. Se considerarán en el indicador las actas con observaciones y los presuntos incumplimientos fiscalizados desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2018.
 - 6.3. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum del CTPR hasta la total ejecución de una de las siguientes acciones:
 - a) Iniciar un proceso sancionatorio a través de la resolución que formula cargos, la que debe ser despachada al operador a través de la oficina de Correos de Chile por carta certificada y/o a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - b) Justificar mediante memorándum u oficio del SEREMITT al PNF, las razones fundadas para no iniciar proceso sancionatorio. Se considera la fecha de notificación al PNF para efectos de cálculo del plazo, la que será acreditada por correo electrónico que incluya una copia del memorándum u oficio adjunto o en caso de entrega del documento físico el timbre y/o libro de despacho.
 - c) Solicitar mediante Oficio al operador acciones correctivas, por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Se debe incluir en la distribución al PNF.
7. Consideraciones técnicas para la segunda etapa:
 - 7.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la fecha de la notificación de la resolución que formula cargos al operador. Se entenderá por notificado a los cinco días hábiles después de recibido en la oficina de Correos de Chile de destino, el cual se verificará mediante el certificado emitido por Correos de Chile o en su defecto la notificación a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - 7.2. El operador dispondrá de 5 días hábiles a contar de la fecha de notificación para enviar al Seremitt su escrito con descargos. Este documento, debe ser ingresado por oficina de partes con fecha y timbre.
 - 7.3. La SEREMITT dispondrá de 10 días hábiles para resolver los descargos presentados, contados desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo legal para presentar descargos. Este plazo incluye el envío de la resolución de sanción o absolución al operador, lo que se acreditará mediante el certificado de despacho de Correos de Chile.
 - 7.4. Con todo, la SEREMITT dispondrá de 15 días hábiles como máximo para la segunda etapa, contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la Resolución que formula cargos, hasta la fecha de despacho de la resolución que sanciona o absuelve al operador.

(3)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
2. El plan considerará actividades programadas por la Coordinación de Usuarios y por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), además de las que cada Seremitt considere para su plan. Los lineamientos para la confección de este, serán entregados a través de una circular.
3. Este indicador tendrá un cumplimiento anual.
4. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4)

1. Todas los requerimientos se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC.

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: 10 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: 17 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 la plataforma 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. En caso de falla o indisponibilidad del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes, en un plazo mayor a 48 horas, se deberá utilizar una planilla en archivo Excel tipo definida para la gestión de casos en esta situación. Esta debe ser enviada semanalmente a control de gestión y auditoría interna. El incumplimiento de este envío, dentro del período de caída del sistema reportado por TIC, será castigado con el incumplimiento de los casos de la semana no informada.

5. No se incluirán en la medición los casos que presenten Reenvíos.

6. Para el cálculo del plazo se usará la fecha de inicio del caso y la fecha final de respuestas, en el caso de que falte la fecha de inicio se usará la fecha de Creación de Caso.

7. Los casos que se encuentren abiertos, pero fuera de plazo, serán considerados casos incumplidos a la fecha de corte de medición del indicador.

8. Se considera como cierre del proceso el registro en sistema de la respuesta final al usuario.

9. El período de medición será de enero al 31 diciembre del 2018, considerando solo los casos concluidos a la fecha, entendido estos como los casos que ya se les ha entregado respuesta al ciudadano(a).

10. Las consultas simples contestadas por correo postal, serán excluidas de la medición, ya que la gestión de correos tarda en la respuesta al ciudadano.

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 3 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:

* Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

* Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.

2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, informes mensuales y trimestrales realizados por UPCG, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.

2.c. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.

3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.

4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG)).

5. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.

6. Se clarifica que los compromisos con UPCG válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
EQUIPO DE TRABAJO N° 25: SEREMITT REGIÓN DEL MAULE

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Procesos Administrativos Sancionatorios a PRT con sanción o absolución y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas correctivas, dentro de plazo en el período t.	$((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación dentro de plazo en el período t}) + (N^{\circ} \text{ de actas con incumplimientos cerradas, que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, dentro de plazo en el período t})) / N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos en el período t}) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 88%	1. Actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos a Plantas de Revisión Técnica. 2. Resoluciones que formulan cargos a Plantas de Revisión Técnica. 3. Resoluciones de Sanción o absolución a Plantas de Revisión Técnica. 4. Oficios del o la Seremitt a Concesionarios por actas con incumplimientos a PRT, solicitando la implementación de acciones correctivas o la elaboración de un plan de solución. 5. Oficios o Memorándum firmados por él o la Seremitt a PNF por actas con incumplimientos a PRT que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Se debe contar con copia de oficio o memo con fecha de notificación timbrada y/o copia de libro de registro de correspondencia. 6. Oficio o Memorándum del o la Seremitt al PNF informando que la respuesta enviada por el Concesionario es satisfactoria. 7. Resolución que formula cargo cuando la respuesta del concesionario es insatisfactoria o no se recibe respuesta. 8. Carta u Oficio del Concesionario que informa implementación de acciones correctivas o envía plan de solución, ingresado por oficina de partes. 9. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile, debe incluir N° de Resolución o de Oficio enviado, fecha y timbre, en ambas etapas en que es enviada la carta certificada. 10. Copia de Resolución con fecha de notificación o firma del concesionario o quien lo represente en el caso de las notificaciones presenciales, según corresponda. 11. Ficha de seguimiento del indicador. 12. Documento a través del cual se solicita información adicional. 13. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicando la devolución del documento en aquellos casos en que no se pudo notificar al Concesionario. 14. Documento con los descargos del Concesionario ingresado por oficina de partes.	(1)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

2	Procesos Administrativos Sancionatorios a TPR	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios con sanción o absolución y/o cerrados con justificación dentro de plazo por subsidios al transporte público urbano y transporte rural en el período t.	(((N° de procesos sancionatorios iniciados o justificados dentro de plazo en el período t/ N° total de actas de fiscalización con observaciones y/o presuntos incumplimientos informadas por el CTPR al Seremitt en el período t) * 0,70)+ ((N° de procesos sancionatorios con sanción o absolución dentro de plazo en el período t/ N° total de procesos sancionatorios iniciados en el periodo t) * 0,30))*100	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 80%	<ol style="list-style-type: none"> Ficha de seguimiento del indicador que incluya ambas etapas. Actas con observaciones de fiscalización. Planilla mensual con posibles incumplimientos a Subsidios de Transporte Público Urbano y Rural emitido por DTPR (Planilla de seguimiento indicador N°2 DTPR). Memorándum enviado por CTPR a SEREMITT informando de posibles incumplimientos y/o observaciones en las actas de fiscalización. Resoluciones que formulan cargos con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Oficios a Operadores de Transporte Público Urbano y Rural por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Oficios firmados por el o la Seremitt a PNF por actas con observaciones sin mérito para formular cargos, con fecha de notificación timbrada, libro de registro de correspondencia, firma de recepción. Comprobante de la Oficina de Correos, debe incluir N° de Resolución enviada, fecha y timbre. Copia de correo electrónico de notificación al operador. Aplica sólo en aquellos casos en que los contratos incluyan esta modalidad. Documento con los descargos (carta u oficio) del Operador ingresada por oficina de partes. Oficio a través del cual se solicita información adicional. Resoluciones que sancionan o absuelven con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicado la devolución del documento. 	(2)(6)	20%	Gradual
3	Plan de difusión	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional	(N° de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional realizadas en el período t/ N° total de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional en el periodo t)*100	90%	<ol style="list-style-type: none"> Plan aprobado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre de 2017. Planilla de seguimiento mensual de avance y/o resultado enviado a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, con el resultado de las actividades comprometidas v/s las ejecutadas. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan. 	(3)(6)	30%	Gradual
4	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	Producto/Eficacia Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidas en el año t	(Número de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento en el año t/Número de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t)*100	97%	<ol style="list-style-type: none"> Planilla mensual extraída del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes. Planilla en archivo excel para la gestión de requerimientos, en caso de caídas del sistema SIAC. Fichas de casos. Copia de cartas de respuestas emitidas, si corresponde. Copia de emails de respuestas emitidas a los ciudadanos por correo electrónico, si corresponde. 	(4)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t	$((N^{\circ} \text{ de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de A + B en el año t}) * 0,50) + ((N^{\circ} \text{ de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de C en el año t}) * 0,50)$	90%	1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. 2. Planilla de seguimiento de indicador. 3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. 4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. 5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos.	(5)(6)	10%	Gradual
---	------------------------	---	---	-----	--	--------	-----	---------

100%

<p>(1)</p> <ol style="list-style-type: none"> El proceso administrativo sancionatorio se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización, hasta la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes o es notificada en forma presencial. El proceso de cierre de actas con incumplimiento se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha de finalización de una de las siguientes acciones: <ol style="list-style-type: none"> Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del oficio o memorándum del Seremitt con la respuesta positiva o satisfactoria de parte del Concesionario. Incluye firma, timbre y fecha de recepción. En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria (insuficiente o negativa) por parte del Concesionario, con el inicio del proceso sancionatorio. Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del Oficio o memorándum del Seremitt con la devolución del o las acta(s) con incumplimientos que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Incluye firma, timbre y fecha de recepción. El indicador considera todas las actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos. Serán consideradas las fiscalizaciones con observaciones hasta el 31 de octubre de 2018. En el caso que la Resolución sea notificada presencialmente, se considerará la fecha de la notificación, estampada en la copia de la resolución con la firma del concesionario o quien lo represente. Los plazos que se deben cumplir para la sanción o absolución son los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta que se despacha al correo la Resolución de formulación de cargos: 14 días hábiles. Desde el día hábil siguiente a la fecha del despacho de la Resolución de formulación de Cargos por oficina de Correos de Chile, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil. A partir de lo señalado en el número 6 letra b), el Concesionario cuenta con 7 días hábiles para realizar sus descargos. De no ser presentados dentro de este plazo, el/la Seremitt debe iniciar a partir del día hábil siguiente el proceso de sanción o absolución. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se recepcionan los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en el número 6 letra c). El proceso como máximo en esta fase debe cumplir con un plazo total de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa descrita anteriormente. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso. Los plazos que se deben cumplir para el cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, son los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha en que se despacha al correo el Oficio al Concesionario y/o hasta la fecha en que se envía el oficio o memorándum de devolución al PNF: 14 días hábiles. En el caso de los oficios enviados al Concesionario, el plazo máximo para recibir la respuesta en la oficina de partes de la Seremitt será de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a su despacho a Correos de Chile. En el caso de una respuesta satisfactoria deberá ser informada a través de oficio o memorándum del SEREMITT al Encargado de PNF, en un plazo máximo de 8 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes. Se considerará la fecha de recepción del oficio o memorándum del Seremitt por parte del PNF. En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria por parte del Concesionario, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes o desde el día hábil al vencimiento del plazo otorgado, el o la Seremitt deberá iniciar un proceso sancionatorio. Se excluyen de la medición los siguientes procesos: <ol style="list-style-type: none"> Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se requieran medidas adicionales para mejor resolver. Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y/o el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original. Aquellas actas con incumplimientos que nunca ingresan a la Seremitt debido a fallas en el SIFTRA. La Seremitt deberá contar con una respuesta justificada por el ente correspondiente. 								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. El presente indicador se medirá en dos etapas, las cuales tienen diferente ponderación; Primera etapa equivale a un 70% del indicador y la segunda etapa a un 30%.
2. Se excluyen de la medición aquellos procesos, en los cuales se requiera de antecedentes adicionales para pronunciarse, sobre el cargo formulado en la etapa de sanción o absolución.
3. Se excluyen los Subsidios que representen contratos entre el operador y la Intendencia regional u otra institución, estos casos no deben ser reportados.
4. Se considerarán en el universo de medición sólo aquellos servicios que cuenten con contrato totalmente tramitado (resolución aprobada).
5. Para efectos de la notificación en ambas etapas, se entiende que la oficina de correos de Chile de destino corresponde a la del domicilio del notificado (dispuesta en el respectivo contrato o inscripción del servicio), de acuerdo a lo indicado por la Contraloría General de la República.
6. Consideraciones técnicas para la primera etapa:
 - 6.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum enviado por CTPR al SEREMITT en la oficina de partes. El CTPR informará al SEREMITT de todas las observaciones recibidas por PNF respecto a los subsidios de Transporte Escolar (CTE), Zonas aisladas (CTA) y Conectividad Rural (CTR), vigente en la región. Respecto a los subsidios de servicios Transporte Regular (TRE) y Transporte No Regulados (TNR) se enviarán los presuntos incumplimientos determinados por DTPR (Tarifa/ Frecuencia), vigente en la región. Se excluye de la medición los subsidios de Zonas Aisladas Otros Modos (ZAOM).
 - 6.2. Se considerarán en el indicador las actas con observaciones y los presuntos incumplimientos fiscalizados desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2018.
 - 6.3. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum del CTPR hasta la total ejecución de una de las siguientes acciones:
 - a) Iniciar un proceso sancionatorio a través de la resolución que formula cargos, la que debe ser despachada al operador a través de la oficina de Correos de Chile por carta certificada y/o a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - b) Justificar mediante memorándum u oficio del SEREMITT al PNF, las razones fundadas para no iniciar proceso sancionatorio. Se considera la fecha de notificación al PNF para efectos de cálculo del plazo, la que será acreditada por correo electrónico que incluya una copia del memorándum u oficio adjunto o en caso de entrega del documento físico el timbre y/o libro de despacho.
 - c) Solicitar mediante Oficio al operador acciones correctivas, por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Se debe incluir en la distribución al PNF.
7. Consideraciones técnicas para la segunda etapa:
 - 7.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la fecha de la notificación de la resolución que formula cargos al operador. Se entenderá por notificado a los cinco días hábiles después de recibido en la oficina de Correos de Chile de destino, el cual se verificará mediante el certificado emitido por Correos de Chile o en su defecto la notificación a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - 7.2. El operador dispondrá de 5 días hábiles a contar de la fecha de notificación para enviar al Seremitt su escrito con descargos. Este documento, debe ser ingresado por oficina de partes con fecha y timbre.
 - 7.3. La SEREMITT dispondrá de 10 días hábiles para resolver los descargos presentados, contados desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo legal para presentar descargos. Este plazo incluye el envío de la resolución de sanción o absolución al operador, lo que se acreditará mediante el certificado de despacho de Correos de Chile.
 - 7.4. Con todo, la SEREMITT dispondrá de 15 días hábiles como máximo para la segunda etapa, contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la Resolución que formula cargos, hasta la fecha de despacho de la resolución que sanciona o absuelve al operador.

(3)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
2. El plan considerará actividades programadas por la Coordinación de Usuarios y por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), además de las que cada Seremitt considere para su plan. Los lineamientos para la confección de este, serán entregados a través de una circular.
3. Este indicador tendrá un cumplimiento anual.
4. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4)

1. Todas los requerimientos se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC.

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: 10 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: 17 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 la plataforma 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. En caso de falla o indisponibilidad del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes, en una plazo mayor a 48 horas, se deberá utilizar una planilla en archivo Excel tipo definida para la gestión de casos en esta situación. Esta debe ser enviada semanalmente a control de gestión y auditoría interna. El incumplimiento de este envío, dentro del período de caída del sistema reportado por TIC, será castigado con el incumplimiento de los casos de la semana no informada.

5. No se incluirán en la medición los casos que presenten Reenvíos.

6. Para el cálculo del plazo se usará la fecha de inicio del caso y la fecha final de respuestas, en el caso de que falte la fecha de inicio se usará la fecha de Creación de Caso.

7. Los casos que se encuentren abiertos, pero fuera de plazo, serán considerados casos incumplidos a la fecha de corte de medición del indicador.

8. Se considera como cierre del proceso el registro en sistema de la respuesta final al usuario.

9. El periodo de medición será de enero al 31 diciembre del 2018, considerando solo los casos concluidos a la fecha, entendido estos como los casos que ya se les ha entregado respuesta al ciudadano(a).

10. Las consultas simples contestadas por correo postal, serán excluidas de la medición, ya que la gestión de correos tarda en la respuesta al ciudadano.

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 3 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:

* Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPGC).

* Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPGC).

2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.

2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, informes mensuales y trimestrales realizados por UPGC, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.

2.c. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.

3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.

4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

5. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.

6. Se clarifica que los compromisos con UPGC válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
EQUIPO DE TRABAJO N° 26: SEREMITT REGIÓN DEL BIOBÍO

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Procesos Administrativos Sancionatorios a PRT con sanción o absolución y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas correctivas, dentro de plazo en el período t.	$\frac{(((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación dentro de plazo en el período t}) + (N^{\circ} \text{ de actas con incumplimientos cerradas, que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, dentro de plazo en el período t})) / N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos en el período t}) * 100}{100}$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 88%	1. Actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos a Plantas de Revisión Técnica. 2. Resoluciones que formulan cargos a Plantas de Revisión Técnica. 3. Resoluciones de Sanción o absolución a Plantas de Revisión Técnica. 4. Oficios del o la Seremitt a Concesionarios por actas con incumplimientos a PRT, solicitando la implementación de acciones correctivas o la elaboración de un plan de solución. 5. Oficios o Memorándum firmados por él o la Seremitt a PNF por actas con incumplimientos a PRT que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Se debe contar con copia de oficio o memo con fecha de notificación timbrada y/o copia de libro de registro de correspondencia. 6. Oficio o Memorándum del o la Seremitt al PNF informando que la respuesta enviada por el Concesionario es satisfactoria. 7. Resolución que formula cargo cuando la respuesta del concesionario es insatisfactoria o no se recibe respuesta. 8. Carta u Oficio del Concesionario que informa implementación de acciones correctivas o envía plan de solución, ingresado por oficina de partes. 9. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile, debe incluir N° de Resolución o de Oficio enviado, fecha y timbre, en ambas etapas en que es enviada la carta certificada. 10. Copia de Resolución con fecha de notificación o firma del concesionario o quien lo represente en el caso de las notificaciones presenciales, según corresponda. 11. Ficha de seguimiento del indicador. 12. Documento a través del cual se solicita información adicional. 13. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicando la devolución del documento en aquellos casos en que no se pudo notificar al Concesionario. 14. Documento con los descargos del Concesionario ingresado por oficina de partes.	(1)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

2	Procesos Administrativos Sancionatorios a TPR	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios con sanción o absolución y/o cerrados con justificación dentro de plazo por subsidios al transporte público urbano y transporte rural en el período t.	$((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios iniciados o justificados dentro de plazo en el período t/ } N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones y/o presuntos incumplimientos informadas por el CTPR al Seremitt en el período t) * 0,70) + ((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios con sanción o absolución dentro de plazo en el período t/ } N^{\circ} \text{ total de procesos sancionatorios iniciados en el período t) * 0,30)) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 80%	<ol style="list-style-type: none"> Ficha de seguimiento del indicador que incluya ambas etapas. Actas con observaciones de fiscalización. Planilla mensual con posibles incumplimientos a Subsidios de Transporte Público Urbano y Rural emitido por DTPR (Planilla de seguimiento indicador N°2 DTPR). Memorándum enviado por CTPR a SEREMITT informando de posibles incumplimientos y/o observaciones en las actas de fiscalización. Resoluciones que formulan cargos con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Oficios a Operadores de Transporte Público Urbano y Rural por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Oficios firmados por el o la Seremitt a PNF por actas con observaciones sin mérito para formular cargos, con fecha de notificación timbrada, libro de registro de correspondencia, firma de recepción. Comprobante de la Oficina de Correos, debe incluir N° de Resolución enviada, fecha y timbre. Copia de correo electrónico de notificación al operador. Aplica sólo en aquellos casos en que los contratos incluyan esta modalidad. Documento con los descargos (carta u oficio) del Operador ingresada por oficina de partes. Oficio a través del cual se solicita información adicional. Resoluciones que sancionan o absuelven con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicado la devolución del documento. 	(2)(6)	20%	Gradual
3	Plan de difusión	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional	$(N^{\circ} \text{ de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional realizadas en el período t/ } N^{\circ} \text{ total de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional en el período t}) * 100$	90%	<ol style="list-style-type: none"> Plan aprobado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre de 2017. Planilla de seguimiento mensual de avance y/o resultado enviado a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, con el resultado de las actividades comprometidas v/s las ejecutadas. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan. 	(3)(6)	30%	Gradual
4	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	Producto/Eficacia Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidas en el año t	$(\text{Número de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento en el año t/ Número de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t}) * 100$	97%	<ol style="list-style-type: none"> Planilla mensual extraída del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes. Planilla en archivo excel para la gestión de requerimientos, en caso de caídas del sistema SIAC. Fichas de casos. Copia de cartas de respuestas emitidas, si corresponde. Copia de emails de respuestas emitidas a los ciudadanos por correo electrónico, si corresponde. 	(4)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t	$((N^{\circ} \text{ de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de A+ B en el año t}) * 0,50) + ((N^{\circ} \text{ de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de C en el año t}) * 0,50)$	90%	1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. 2. Planilla de seguimiento de indicador. 3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. 4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. 5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos.	(5)(6)	10%	Gradual
---	------------------------	---	--	-----	--	--------	-----	---------

100%

<p>(1)</p> <ol style="list-style-type: none"> El proceso administrativo sancionatorio se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización, hasta la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes o es notificada en forma presencial. El proceso de cierre de actas con incumplimiento se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha de finalización de una de las siguientes acciones: <ol style="list-style-type: none"> Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del oficio o memorándum del Seremitt con la respuesta positiva o satisfactoria de parte del Concesionario. Incluye firma, timbre y fecha de recepción. En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria (insuficiente o negativa) por parte del Concesionario, con el inicio del proceso sancionatorio. Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del Oficio o memorándum del Seremitt con la devolución del o las acta(s) con incumplimientos que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Incluye firma, timbre y fecha de recepción. El indicador considera todas las actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos. Serán consideradas las fiscalizaciones con observaciones hasta el 31 de octubre de 2018. En el caso que la Resolución sea notificada presencialmente, se considerará la fecha de la notificación, estampada en la copia de la resolución con la firma del concesionario o quien lo represente. Los plazos que se deben cumplir para la sanción o absolución son los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta que se despacha al correo la Resolución de formulación de cargos: 14 días hábiles. Desde el día hábil siguiente a la fecha del despacho de la Resolución de formulación de Cargos por oficina de Correos de Chile, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil. A partir de lo señalado en el número 6 letra b), el Concesionario cuenta con 7 días hábiles para realizar sus descargos. De no ser presentados dentro de este plazo, el/La Seremitt debe iniciar a partir del día hábil siguiente el proceso de sanción o absolución. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se recepcionan los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en el número 6 letra c). El proceso como máximo en esta fase debe cumplir con un plazo total de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa descrita anteriormente. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso. Los plazos que se deben cumplir para el cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, son los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha en que se despacha al correo el Oficio al Concesionario y/o hasta la fecha en que se envía el oficio o memorándum de devolución al PNF: 14 días hábiles. En el caso de los oficios enviados al Concesionario, el plazo máximo para recibir la respuesta en la oficina de partes de la Seremitt será de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a su despacho a Correos de Chile. En el caso de una respuesta satisfactoria deberá ser informada a través de oficio o memorándum del SEREMITT al Encargado de PNF, en un plazo máximo de 8 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes. Se considerará la fecha de recepción del oficio o memorándum del Seremitt por parte del PNF. En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria por parte del Concesionario, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes o desde el día hábil al vencimiento del plazo otorgado, el o la Seremitt deberá iniciar un proceso sancionatorio. Se excluyen de la medición los siguientes procesos: <ol style="list-style-type: none"> Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se requieran medidas adicionales para mejor resolver. Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y/o el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original. Aquellas actas con incumplimientos que nunca ingresan a la Seremitt debido a fallas en el SIFTRA. La Seremitt deberá contar con una respuesta justificada por el ente correspondiente. 								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(2)

1. El presente indicador se medirá en dos etapas, las cuales tienen diferente ponderación; Primera etapa equivale a un 70% del indicador y la segunda etapa a un 30%.
2. Se excluyen de la medición aquellos procesos, en los cuales se requiera de antecedentes adicionales para pronunciarse, sobre el cargo formulado en la etapa de sanción o absolución.
3. Se excluyen los Subsidios que representen contratos entre el operador y la Intendencia regional u otra institución, estos casos no deben ser reportados.
4. Se considerarán en el universo de medición sólo aquellos servicios que cuenten con contrato totalmente tramitado (resolución aprobada).
5. Para efectos de la notificación en ambas etapas, se entiende que la oficina de correos de Chile de destino corresponde a la del domicilio del notificado (dispuesta en el respectivo contrato o inscripción del servicio), de acuerdo a lo indicado por la Contraloría General de la República.
6. Consideraciones técnicas para la primera etapa:
 - 6.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum enviado por CTPR al SEREMITT en la oficina de partes. El CTPR informará al SEREMITT de todas las observaciones recibidas por PNF respecto a los subsidios de Transporte Escolar (CTE), Zonas aisladas (CTA) y Conectividad Rural (CTR), vigente en la región. Respecto a los subsidios de servicios Transporte Regular (TRE) y Transporte No Regulados (TNR) se enviarán los presuntos incumplimientos determinados por DTPR (Tarifa/ Frecuencia), vigente en la región. Se excluye de la medición los subsidios de Zonas Aisladas Otros Modos (ZAOM).
 - 6.2. Se considerarán en el indicador las actas con observaciones y los presuntos incumplimientos fiscalizados desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2018.
 - 6.3. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum del CTPR hasta la total ejecución de una de las siguientes acciones:
 - a) Iniciar un proceso sancionatorio a través de la resolución que formula cargos, la que debe ser despachada al operador a través de la oficina de Correos de Chile por carta certificada y/o a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - b) Justificar mediante memorándum u oficio del SEREMITT al PNF, las razones fundadas para no iniciar proceso sancionatorio. Se considera la fecha de notificación al PNF para efectos de cálculo del plazo, la que será acreditada por correo electrónico que incluya una copia del memorándum u oficio adjunto o en caso de entrega del documento físico el timbre y/o libro de despacho.
 - c) Solicitar mediante Oficio al operador acciones correctivas, por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Se debe incluir en la distribución al PNF.
7. Consideraciones técnicas para la segunda etapa:
 - 7.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la fecha de la notificación de la resolución que formula cargos al operador. Se entenderá por notificado a los cinco días hábiles después de recibido en la oficina de Correos de Chile de destino, el cual se verificará mediante el certificado emitido por Correos de Chile o en su defecto la notificación a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - 7.2. El operador dispondrá de 5 días hábiles a contar de la fecha de notificación para enviar al Seremitt su escrito con descargos. Este documento, debe ser ingresado por oficina de partes con fecha y timbre.
 - 7.3. La SEREMITT dispondrá de 10 días hábiles para resolver los descargos presentados, contados desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo legal para presentar descargos. Este plazo incluye el envío de la resolución de sanción o absolución al operador, lo que se acreditará mediante el certificado de despacho de Correos de Chile.
 - 7.4. Con todo, la SEREMITT dispondrá de 15 días hábiles como máximo para la segunda etapa, contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la Resolución que formula cargos, hasta la fecha de despacho de la resolución que sanciona o absuelve al operador.

(3)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
2. El plan considerará actividades programadas por la Coordinación de Usuarios y por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), además de las que cada Seremitt considere para su plan. Los lineamientos para la confección de este, serán entregados a través de una circular.
3. Este indicador tendrá un cumplimiento anual.
4. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4)

1. Todas los requerimientos se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC.

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: 10 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: 17 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 la plataforma 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. En caso de falla o indisponibilidad del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes, en un plazo mayor a 48 horas, se deberá utilizar una planilla en archivo Excel tipo definida para la gestión de casos en esta situación. Esta debe ser enviada semanalmente a control de gestión y auditoría interna. El incumplimiento de este envío, dentro del período de caída del sistema reportado por TIC, será castigado con el incumplimiento de los casos de la semana no informada.

5. No se incluirán en la medición los casos que presenten Reenvíos.

6. Para el cálculo del plazo se usará la fecha de inicio del caso y la fecha final de respuestas, en el caso de que falte la fecha de inicio se usará la fecha de Creación de Caso.

7. Los casos que se encuentren abiertos, pero fuera de plazo, serán considerados casos incumplidos a la fecha de corte de medición del indicador.

8. Se considera como cierre del proceso el registro en sistema de la respuesta final al usuario.

9. El periodo de medición será de enero al 31 diciembre del 2018, considerando solo los casos concluidos a la fecha, entendido estos como los casos que ya se les ha entregado respuesta al ciudadano(a).

10. Las consultas simples contestadas por correo postal, serán excluidas de la medición, ya que la gestión de correos tarda en la respuesta al ciudadano.

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 3 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:

* Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

* Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.

2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, informes mensuales y trimestrales realizados por UPCG, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.

2.c. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.

3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.

4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

5. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.

6. Se clarifica que los compromisos con UPCG válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
EQUIPO DE TRABAJO N° 27: SEREMITT REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Procesos Administrativos Sancionatorios a PRT con sanción o absolución y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas correctivas, dentro de plazo en el período t.	$\frac{(((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación dentro de plazo en el período t}) + (N^{\circ} \text{ de actas con incumplimientos cerradas, que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, dentro de plazo en el período t})) / N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos en el período t}) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 88%	1. Actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos a Plantas de Revisión Técnica. 2. Resoluciones que formulan cargos a Plantas de Revisión Técnica. 3. Resoluciones de Sanción o absolución a Plantas de Revisión Técnica. 4. Oficios del o la Seremitt a Concesionarios por actas con incumplimientos a PRT, solicitando la implementación de acciones correctivas o la elaboración de un plan de solución. 5. Oficios o Memorándum firmados por él o la Seremitt a PNF por actas con incumplimientos a PRT que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Se debe contar con copia de oficio o memo con fecha de notificación timbrada y/o copia de libro de registro de correspondencia. 6. Oficio o Memorándum del o la Seremitt al PNF informando que la respuesta enviada por el Concesionario es satisfactoria. 7. Resolución que formula cargo cuando la respuesta del concesionario es insatisfactoria o no se recibe respuesta. 8. Carta u Oficio del Concesionario que informa implementación de acciones correctivas o envía plan de solución, ingresado por oficina de partes. 9. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile, debe incluir N° de Resolución o de Oficio enviado, fecha y timbre, en ambas etapas en que es enviada la carta certificada. 10. Copia de Resolución con fecha de notificación o firma del concesionario o quien lo represente en el caso de las notificaciones presenciales, según corresponda. 11. Ficha de seguimiento del indicador. 12. Documento a través del cual se solicita información adicional. 13. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicando la devolución del documento en aquellos casos en que no se pudo notificar al Concesionario. 14. Documento con los descargos del Concesionario ingresado por oficina de partes.	(1)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

2	Procesos Administrativos Sancionatorios a TPR	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios con sanción o absolución y/o cerrados con justificación dentro de plazo por subsidios al transporte público urbano y transporte rural en el período t.	(((N° de procesos sancionatorios iniciados o justificados dentro de plazo en el período t/ N° total de actas de fiscalización con observaciones y/o presuntos incumplimientos informadas por el CTPR al Seremitt en el período t) * 0,70)+ ((N° de procesos sancionatorios con sanción o absolución dentro de plazo en el período t/ N° total de procesos sancionatorios iniciados en el periodo t) * 0,30))*100	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 80%	1. Ficha de seguimiento del indicador que incluya ambas etapas. 2. Actas con observaciones de fiscalización. 3. Planilla mensual con posibles incumplimientos a Subsidios de Transporte Público Urbano y Rural emitido por DTPR (Planilla de seguimiento indicador N°2 DTPR). 4. Memorándum enviado por CTPR a SEREMITT informando de posibles incumplimientos y/o observaciones en las actas de fiscalización. 5. Resoluciones que formulan cargos con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. 6. Oficios a Operadores de Transporte Público Urbano y Rural por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. 7. Oficios firmados por el o la Seremitt a PNF por actas con observaciones sin mérito para formular cargos, con fecha de notificación timbrada, libro de registro de correspondencia, firma de recepción. 8. Comprobante de la Oficina de Correos, debe incluir N° de Resolución enviada, fecha y timbre. 9. Copia de correo electrónico de notificación al operador. Aplica sólo en aquellos casos en que los contratos incluyan esta modalidad. 10. Documento con los descargos (carta u oficio) del Operador ingresada por oficina de partes. 11. Oficio a través del cual se solicita información adicional. 12. Resoluciones que sancionan o absuelven con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. 13. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicado la devolución del documento.	(2)(6)	20%	Gradual
3	Plan de difusión	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional	(N° de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional realizadas en el período t/ N° total de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional en el período t)*100	90%	1. Plan aprobado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre de 2017. 2. Planilla de seguimiento mensual de avance y/o resultado enviado a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, con el resultado de las actividades comprometidas v/s las ejecutadas. 3. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan.	(3)(6)	30%	Gradual
4	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	Producto/Eficacia Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidas en el año t	(Número de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento en el año t/Número de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t)*100	97%	1. Planilla mensual extraída del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes. 2. Planilla en archivo excel para la gestión de requerimientos, en caso de caídas del sistema SIAC . 3. Fichas de casos. 4. Copia de cartas de respuestas emitidas, si corresponde. 5. Copia de emails de respuestas emitidas a los ciudadanos por correo electrónico, si corresponde.	(4)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t	$((N^{\circ} \text{ de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de A + B en el año t}) * 0,50) + ((N^{\circ} \text{ de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de C en el año t}) * 0,50)$	90%	1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. 2. Planilla de seguimiento de indicador. 3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. 4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. 5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos.	(5)(6)	10%	Gradual
---	------------------------	---	---	-----	--	--------	-----	---------

100%

<p>(1)</p> <p>1. El proceso administrativo sancionatorio se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización, hasta la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes o es notificada en forma presencial.</p> <p>2. El proceso de cierre de actas con incumplimiento se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha de finalización de una de las siguientes acciones:</p> <p>a) Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del oficio o memorándum del Seremitt con la respuesta positiva o satisfactoria de parte del Concesionario. Incluye firma, timbre y fecha de recepción.</p> <p>b) En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria (insuficiente o negativa) por parte del Concesionario, con el inicio del proceso sancionatorio.</p> <p>c) Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del Oficio o memorándum del Seremitt con la devolución del o las acta(s) con incumplimientos que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Incluye firma, timbre y fecha de recepción.</p> <p>3. El indicador considera todas las actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos.</p> <p>4. Serán consideradas las fiscalizaciones con observaciones hasta el 31 de octubre de 2018.</p> <p>5. En el caso que la Resolución sea notificada presencialmente, se considerará la fecha de la notificación, estampada en la copia de la resolución con la firma del concesionario o quien lo represente.</p> <p>6. Los plazos que se deben cumplir para la sanción o absolución son los siguientes:</p> <p>a) Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta que se despacha al correo la Resolución de formulación de cargos: 14 días hábiles.</p> <p>b) Desde el día hábil siguiente a la fecha del despacho de la Resolución de formulación de Cargos por oficina de Correos de Chile, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.</p> <p>c) A partir de lo señalado en el número 6 letra b), el Concesionario cuenta con 7 días hábiles para realizar sus descargos. De no ser presentados dentro de este plazo, el/la Seremitt debe iniciar a partir del día hábil siguiente el proceso de sanción o absolución.</p> <p>d) El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se recepcionan los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en el número 6 letra c).</p> <p>e) El proceso como máximo en esta fase debe cumplir con un plazo total de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa descrita anteriormente. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.</p> <p>7. Los plazos que se deben cumplir para el cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, son los siguientes:</p> <p>a) Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha en que se despacha al correo el Oficio al Concesionario y/o hasta la fecha en que se envía el oficio o memorándum de devolución al PNF: 14 días hábiles.</p> <p>b) En el caso de los oficios enviados al Concesionario, el plazo máximo para recibir la respuesta en la oficina de partes de la Seremitt será de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a su despacho a Correos de Chile.</p> <p>c) En el caso de una respuesta satisfactoria deberá ser informada a través de oficio o memorándum del SEREMITT al Encargado de PNF, en un plazo máximo de 8 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes. Se considerará la fecha de recepción del oficio o memorándum del Seremitt por parte del PNF.</p> <p>d) En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria por parte del Concesionario, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes o desde el día hábil al vencimiento del plazo otorgado, el o la Seremitt deberá iniciar un proceso sancionatorio.</p> <p>8. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:</p> <p>a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se requieran medidas adicionales para mejor resolver.</p> <p>b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y/o el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.</p> <p>c) Aquellas actas con incumplimientos que nunca ingresan a la Seremitt debido a fallas en el SIFTRA. La Seremitt deberá contar con una respuesta justificada por el ente correspondiente.</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. El presente indicador se medirá en dos etapas, las cuales tienen diferente ponderación; Primera etapa equivale a un 70% del indicador y la segunda etapa a un 30%.
2. Se excluyen de la medición aquellos procesos, en los cuales se requiera de antecedentes adicionales para pronunciarse, sobre el cargo formulado en la etapa de sanción o absolución.
3. Se excluyen los subsidios que representen contratos entre el operador y la Intendencia regional u otra institución, estos casos no deben ser reportados.
4. Se considerarán en el universo de medición sólo aquellos servicios que cuenten con contrato totalmente tramitado (resolución aprobada).
5. Para efectos de la notificación en ambas etapas, se entiende que la oficina de correos de Chile de destino corresponde a la del domicilio del notificado (dispuesta en el respectivo contrato o inscripción del servicio), de acuerdo a lo indicado por la Contraloría General de la República.
6. Consideraciones técnicas para la primera etapa:
 - 6.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum enviado por CTPR al SEREMITT en la oficina de partes. El CTPR informará al SEREMITT de todas las observaciones recibidas por PNF respecto a los subsidios de Transporte Escolar (CTE), Zonas aisladas (CTA) y Conectividad Rural (CTR), vigente en la región. Respecto a los subsidios de servicios Transporte Regular (TRE) y Transporte No Regulados (TNR) se enviarán los presuntos incumplimientos determinados por DTPR (Tarifa/ Frecuencia), vigente en la región. Se excluye de la medición los subsidios de Zonas Aisladas Otros Modos (ZAOM).
 - 6.2. Se considerarán en el indicador las actas con observaciones y los presuntos incumplimientos fiscalizados desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2018.
 - 6.3. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum del CTPR hasta la total ejecución de una de las siguientes acciones:
 - a) Iniciar un proceso sancionatorio a través de la resolución que formula cargos, la que debe ser despachada al operador a través de la oficina de Correos de Chile por carta certificada y/o a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - b) Justificar mediante memorándum u oficio del SEREMITT al PNF, las razones fundadas para no iniciar proceso sancionatorio. Se considera la fecha de notificación al PNF para efectos de cálculo del plazo, la que será acreditada por correo electrónico que incluya una copia del memorándum u oficio adjunto o en caso de entrega del documento físico el timbre y/o libro de despacho.
 - c) Solicitar mediante Oficio al operador acciones correctivas, por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Se debe incluir en la distribución al PNF.
7. Consideraciones técnicas para la segunda etapa:
 - 7.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la fecha de la notificación de la resolución que formula cargos al operador. Se entenderá por notificado a los cinco días hábiles después de recibido en la oficina de Correos de Chile de destino, el cual se verificará mediante el certificado emitido por Correos de Chile o en su defecto la notificación a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - 7.2. El operador dispondrá de 5 días hábiles a contar de la fecha de notificación para enviar al Seremitt su escrito con descargos. Este documento, debe ser ingresado por oficina de partes con fecha y timbre.
 - 7.3. La SEREMITT dispondrá de 10 días hábiles para resolver los descargos presentados, contados desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo legal para presentar descargos. Este plazo incluye el envío de la resolución de sanción o absolución al operador, lo que se acreditará mediante el certificado de despacho de Correos de Chile.
 - 7.4. Con todo, la SEREMITT dispondrá de 15 días hábiles como máximo para la segunda etapa, contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la Resolución que formula cargos, hasta la fecha de despacho de la resolución que sanciona o absuelve al operador.

(3)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
2. El plan considerará actividades programadas por la Coordinación de Usuarios y por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), además de las que cada Seremitt considere para su plan. Los lineamientos para la confección de este, serán entregados a través de una circular.
3. Este indicador tendrá un cumplimiento anual.
4. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4)

1. Todas los requerimientos se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC.

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: 10 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: 17 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 la plataforma 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. En caso de falla o indisponibilidad del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes, en una plazo mayor a 48 horas, se deberá utilizar una planilla en archivo Excel tipo definida para la gestión de casos en esta situación. Esta debe ser enviada semanalmente a control de gestión y auditoría interna. El incumplimiento de este envío, dentro del período de caída del sistema reportado por TIC, será castigado con el incumplimiento de los casos de la semana no informada.

5. No se incluirán en la medición los casos que presenten Reenvíos.

6. Para el cálculo del plazo se usará la fecha de inicio del caso y la fecha final de respuestas, en el caso de que falte la fecha de inicio se usará la fecha de Creación de Caso.

7. Los casos que se encuentren abiertos, pero fuera de plazo, serán considerados casos incumplidos a la fecha de corte de medición del indicador.

8. Se considera como cierre del proceso el registro en sistema de la respuesta final al usuario.

9. El periodo de medición será de enero al 31 diciembre del 2018, considerando solo los casos concluidos a la fecha, entendido estos como los casos que ya se les ha entregado respuesta al ciudadano(a).

10. Las consultas simples contestadas por correo postal, serán excluidas de la medición, ya que la gestión de correos tarda en la respuesta al ciudadano.

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 3 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:

* Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

* Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.

2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, informes mensuales y trimestrales realizados por UPCG, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.

2.c. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.

3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.

4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

5. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.

6. Se clarifica que los compromisos con UPCG válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
EQUIPO DE TRABAJO N°28: SEREMITT REGIÓN DE LOS LAGOS

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Procesos Administrativos Sancionatorios a PRT con sanción o absolución y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas correctivas, dentro de plazo en el período t.	$((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación dentro de plazo en el período t}) + (N^{\circ} \text{ de actas con incumplimientos cerradas, que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, dentro de plazo en el período t})) / N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos en el período t}) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 88%	1. Actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos a Plantas de Revisión Técnica. 2. Resoluciones que formulan cargos a Plantas de Revisión Técnica. 3. Resoluciones de Sanción o absolución a Plantas de Revisión Técnica. 4. Oficios del o la Seremitt a Concesionarios por actas con incumplimientos a PRT, solicitando la implementación de acciones correctivas o la elaboración de un plan de solución. 5. Oficios o Memorándum firmados por él o la Seremitt a PNF por actas con incumplimientos a PRT que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Se debe contar con copia de oficio o memo con fecha de notificación timbrada y/o copia de libro de registro de correspondencia. 6. Oficio o Memorándum del o la Seremitt al PNF informando que la respuesta enviada por el Concesionario es satisfactoria. 7. Resolución que formula cargo cuando la respuesta del concesionario es insatisfactoria o no se recibe respuesta. 8. Carta u Oficio del Concesionario que informa implementación de acciones correctivas o envía plan de solución, ingresado por oficina de partes. 9. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile, debe incluir N° de Resolución o de Oficio enviado, fecha y timbre, en ambas etapas en que es enviada la carta certificada. 10. Copia de Resolución con fecha de notificación o firma del concesionario o quien lo represente en el caso de las notificaciones presenciales, según corresponda. 11. Ficha de seguimiento del indicador. 12. Documento a través del cual se solicita información adicional. 13. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicando la devolución del documento en aquellos casos en que no se pudo notificar al Concesionario. 14. Documento con los descargos del Concesionario ingresado por oficina de partes.	(1)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

2	Procesos Administrativos Sancionatorios a TPR	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios con sanción o absolución y/o cerrados con justificación dentro de plazo por subsidios al transporte público urbano y transporte rural en el período t.	$((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios iniciados o justificados dentro de plazo en el período t/ } N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones y/o presuntos incumplimientos informadas por el CTPR al Seremitt en el período t) * 0,70) + ((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios con sanción o absolución dentro de plazo en el período t/ } N^{\circ} \text{ total de procesos sancionatorios iniciados en el período t) * 0,30)) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 80%	<ol style="list-style-type: none"> Ficha de seguimiento del indicador que incluya ambas etapas. Actas con observaciones de fiscalización. Planilla mensual con posibles incumplimientos a Subsidios de Transporte Público Urbano y Rural emitido por DTPR (Planilla de seguimiento indicador N°2 DTPR). Memorándum enviado por CTPR a SEREMITT informando de posibles incumplimientos y/o observaciones en las actas de fiscalización. Resoluciones que formulan cargos con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Oficios a Operadores de Transporte Público Urbano y Rural por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Oficios firmados por el o la Seremitt a PNF por actas con observaciones sin mérito para formular cargos, con fecha de notificación timbrada, libro de registro de correspondencia, firma de recepción. Comprobante de la Oficina de Correos, debe incluir N° de Resolución enviada, fecha y timbre. Copia de correo electrónico de notificación al operador. Aplica sólo en aquellos casos en que los contratos incluyan esta modalidad. Documento con los descargos (carta u oficio) del Operador ingresada por oficina de partes. Oficio a través del cual se solicita información adicional. Resoluciones que sancionan o absuelven con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicado la devolución del documento. 	(2)(6)	20%	Gradual
3	Plan de difusión	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional	$(N^{\circ} \text{ de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional realizadas en el período t/ } N^{\circ} \text{ total de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional en el período t}) * 100$	90%	<ol style="list-style-type: none"> Plan aprobado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre de 2017. Planilla de seguimiento mensual de avance y/o resultado enviado a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, con el resultado de las actividades comprometidas v/s las ejecutadas. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan. 	(3)(6)	30%	Gradual
4	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	Producto/Eficacia Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t	$(\text{Número de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento en el año t/ Número de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t}) * 100$	97%	<ol style="list-style-type: none"> Planilla mensual extraída del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes. Planilla en archivo excel para la gestión de requerimientos, en caso de caídas del sistema SIAC. Fichas de casos. Copia de cartas de respuestas emitidas, si corresponde. Copia de emails de respuestas emitidas a los ciudadanos por correo electrónico, si corresponde. 	(4)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t	$((N^{\circ} \text{ de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de A+ B en el año t}) * 0,50) + ((N^{\circ} \text{ de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de C en el año t}) * 0,50)$	90%	1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. 2. Planilla de seguimiento de indicador. 3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. 4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. 5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos.	(5)(6)	10%	Gradual
---	------------------------	---	--	-----	--	--------	-----	---------

100%

<p>(1)</p> <ol style="list-style-type: none"> El proceso administrativo sancionatorio se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización, hasta la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes o es notificada en forma presencial. El proceso de cierre de actas con incumplimiento se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha de finalización de una de las siguientes acciones: <ol style="list-style-type: none"> Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del oficio o memorándum del Seremitt con la respuesta positiva o satisfactoria de parte del Concesionario. Incluye firma, timbre y fecha de recepción. En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria (insuficiente o negativa) por parte del Concesionario, con el inicio del proceso sancionatorio. Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del Oficio o memorándum del Seremitt con la devolución del o las acta(s) con incumplimientos que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Incluye firma, timbre y fecha de recepción. El indicador considera todas las actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos. Serán consideradas las fiscalizaciones con observaciones hasta el 31 de octubre de 2018. En el caso que la Resolución sea notificada presencialmente, se considerará la fecha de la notificación, estampada en la copia de la resolución con la firma del concesionario o quien lo represente. Los plazos que se deben cumplir para la sanción o absolución son los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta que se despacha al correo la Resolución de formulación de cargos: 14 días hábiles. Desde el día hábil siguiente a la fecha del despacho de la Resolución de formulación de Cargos por oficina de Correos de Chile, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil. A partir de lo señalado en el número 6 letra b), el Concesionario cuenta con 7 días hábiles para realizar sus descargos. De no ser presentados dentro de este plazo, el/la Seremitt debe iniciar a partir del día hábil siguiente el proceso de sanción o absolución. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se recepcionan los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en el número 6 letra c). El proceso como máximo en esta fase debe cumplir con un plazo total de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa descrita anteriormente. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso. Los plazos que se deben cumplir para el cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, son los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha en que se despacha al correo el Oficio al Concesionario y/o hasta la fecha en que se envía el oficio o memorándum de devolución al PNF: 14 días hábiles. En el caso de los oficios enviados al Concesionario, el plazo máximo para recibir la respuesta en la oficina de partes de la Seremitt será de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a su despacho a Correos de Chile. En el caso de una respuesta satisfactoria deberá ser informada a través de oficio o memorándum del SEREMITT al Encargado de PNF, en un plazo máximo de 8 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes. Se considerará la fecha de recepción del oficio o memorándum del Seremitt por parte del PNF. En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria por parte del Concesionario, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes o desde el día hábil al vencimiento del plazo otorgado, el o la Seremitt deberá iniciar un proceso sancionatorio. Se excluyen de la medición los siguientes procesos: <ol style="list-style-type: none"> Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se requieran medidas adicionales para mejor resolver. Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y/o el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original. Aquellas actas con incumplimientos que nunca ingresan a la Seremitt debido a fallas en el SIFTRA. La Seremitt deberá contar con una respuesta justificada por el ente correspondiente. 								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. El presente indicador se medirá en dos etapas, las cuales tienen diferente ponderación; Primera etapa equivale a un 70% del indicador y la segunda etapa a un 30%.
2. Se excluyen de la medición aquellos procesos, en los cuales se requiera de antecedentes adicionales para pronunciarse, sobre el cargo formulado en la etapa de sanción o absolución.
3. Se excluyen los subsidios que representen contratos entre el operador y la Intendencia regional u otra institución, estos casos no deben ser reportados.
4. Se considerarán en el universo de medición sólo aquellos servicios que cuenten con contrato totalmente tramitado (resolución aprobada).
5. Para efectos de la notificación en ambas etapas, se entiende que la oficina de correos de Chile de destino corresponde a la del domicilio del notificado (dispuesta en el respectivo contrato o inscripción del servicio), de acuerdo a lo indicado por la Contraloría General de la República.
6. Consideraciones técnicas para la primera etapa:
 - 6.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum enviado por CTPR al SEREMITT en la oficina de partes. El CTPR informará al SEREMITT de todas las observaciones recibidas por PNF respecto a los subsidios de Transporte Escolar (CTE), Zonas aisladas (CTA) y Conectividad Rural (CTR), vigente en la región. Respecto a los subsidios de servicios Transporte Regulado (TRE) y Transporte No Regulados (TNR) se enviarán los presuntos incumplimientos determinados por DTPR (Tarifa/ Frecuencia), vigente en la región. Se excluye de la medición los subsidios de Zonas Aisladas Otros Modos (ZAOM).
 - 6.2. Se considerarán en el indicador las actas con observaciones y los presuntos incumplimientos fiscalizados desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2018.
 - 6.3. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum del CTPR hasta la total ejecución de una de las siguientes acciones:
 - a) Iniciar un proceso sancionatorio a través de la resolución que formula cargos, la que debe ser despachada al operador a través de la oficina de Correos de Chile por carta certificada y/o a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - b) Justificar mediante memorándum u oficio del SEREMITT al PNF, las razones fundadas para no iniciar proceso sancionatorio. Se considera la fecha de notificación al PNF para efectos de cálculo del plazo, la que será acreditada por correo electrónico que incluya una copia del memorándum u oficio adjunto o en caso de entrega del documento físico el timbre y/o libro de despacho.
 - c) Solicitar mediante Oficio al operador acciones correctivas, por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Se debe incluir en la distribución al PNF.
7. Consideraciones técnicas para la segunda etapa:
 - 7.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la fecha de la notificación de la resolución que formula cargos al operador. Se entenderá por notificado a los cinco días hábiles después de recibido en la oficina de Correos de Chile de destino, el cual se verificará mediante el certificado emitido por Correos de Chile o en su defecto la notificación a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - 7.2. El operador dispondrá de 5 días hábiles a contar de la fecha de notificación para enviar al Seremitt su escrito con descargos. Este documento, debe ser ingresado por oficina de partes con fecha y timbre.
 - 7.3. La SEREMITT dispondrá de 10 días hábiles para resolver los descargos presentados, contados desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo legal para presentar descargos. Este plazo incluye el envío de la resolución de sanción o absolución al operador, lo que se acreditará mediante el certificado de despacho de Correos de Chile.
 - 7.4. Con todo, la SEREMITT dispondrá de 15 días hábiles como máximo para la segunda etapa, contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la Resolución que formula cargos, hasta la fecha de despacho de la resolución que sanciona o absuelve al operador.

(3)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
2. El plan considerará actividades programadas por la Coordinación de Usuarios y por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), además de las que cada Seremitt considere para su plan. Los lineamientos para la confección de este, serán entregados a través de una circular.
3. Este indicador tendrá un cumplimiento anual.
4. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4)

1. Todas los requerimientos se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC.

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: 10 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: 17 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 la plataforma 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. En caso de falla o indisponibilidad del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes, en una plazo mayor a 48 horas, se deberá utilizar una planilla en archivo Excel tipo definida para la gestión de casos en esta situación. Esta debe ser enviada semanalmente a control de gestión y auditoría interna. El incumplimiento de este envío, dentro del período de caída del sistema reportado por TIC, será castigado con el incumplimiento de los casos de la semana no informada.

5. No se incluirán en la medición los casos que presenten Reenvíos.

6. Para el cálculo del plazo se usará la fecha de inicio del caso y la fecha final de respuestas, en el caso de que falte la fecha de inicio se usará la fecha de Creación de Caso.

7. Los casos que se encuentren abiertos, pero fuera de plazo, serán considerados casos incumplidos a la fecha de corte de medición del indicador.

8. Se considera como cierre del proceso el registro en sistema de la respuesta final al usuario.

9. El periodo de medición será de enero al 31 diciembre del 2018, considerando solo los casos concluidos a la fecha, entendido estos como los casos que ya se les ha entregado respuesta al ciudadano(a).

10. Las consultas simples contestadas por correo postal, serán excluidas de la medición, ya que la gestión de correos tarda en la respuesta al ciudadano.

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 3 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:

* Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPGC).

* Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPGC).

2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.

2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, informes mensuales y trimestrales realizados por UPGC, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.

2.c. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.

3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.

4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

5. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.

6. Se clarifica que los compromisos con UPGC válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
EQUIPO DE TRABAJO N° 29: SEREMITT REGIÓN DE LOS RÍOS

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Procesos Administrativos Sancionatorios a PRT con sanción o absolución y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas correctivas, dentro de plazo en el período t.	$((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación dentro de plazo en el período t}) + (N^{\circ} \text{ de actas con incumplimientos cerradas, que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, dentro de plazo en el período t})) / N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos en el período t}) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 88%	1. Actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos a Plantas de Revisión Técnica. 2. Resoluciones que formulan cargos a Plantas de Revisión Técnica. 3. Resoluciones de Sanción o absolución a Plantas de Revisión Técnica. 4. Oficios del o la Seremitt a Concesionarios por actas con incumplimientos a PRT, solicitando la implementación de acciones correctivas o la elaboración de un plan de solución. 5. Oficios o Memorándum firmados por él o la Seremitt a PNF por actas con incumplimientos a PRT que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Se debe contar con copia de oficio o memo con fecha de notificación timbrada y/o copia de libro de registro de correspondencia. 6. Oficio o Memorándum del o la Seremitt al PNF informando que la respuesta enviada por el Concesionario es satisfactoria. 7. Resolución que formula cargo cuando la respuesta del concesionario es insatisfactoria o no se recibe respuesta. 8. Carta u Oficio del Concesionario que informa implementación de acciones correctivas o envía plan de solución, ingresado por oficina de partes. 9. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile, debe incluir N° de Resolución o de Oficio enviado, fecha y timbre, en ambas etapas en que es enviada la carta certificada. 10. Copia de Resolución con fecha de notificación o firma del concesionario o quien lo represente en el caso de las notificaciones presenciales, según corresponda. 11. Ficha de seguimiento del indicador. 12. Documento a través del cual se solicita información adicional. 13. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicando la devolución del documento en aquellos casos en que no se pudo notificar al Concesionario. 14. Documento con los descargos del Concesionario ingresado por oficina de partes.	(1)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

2	Procesos Administrativos Sancionatorios a TPR	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios con sanción o absolución y/o cerrados con justificación dentro de plazo por subsidios al transporte público urbano y transporte rural en el período t.	$((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios iniciados o justificados dentro de plazo en el período t} / N^{\circ} \text{ total de actos de fiscalización con observaciones y/o presuntos incumplimientos informados por el CTPR al Seremitt en el período t}) * 0,70) + ((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios con sanción o absolución dentro de plazo en el período t} / N^{\circ} \text{ total de procesos sancionatorios iniciados en el período t}) * 0,30) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 80%	<ol style="list-style-type: none"> Ficha de seguimiento del indicador que incluya ambas etapas. Actas con observaciones de fiscalización. Planilla mensual con posibles incumplimientos a Subsidios de Transporte Público Urbano y Rural emitido por DTPR (Planilla de seguimiento indicador N°2 DTPR). Memorándum enviado por CTPR a SEREMITT informando de posibles incumplimientos y/o observaciones en las actas de fiscalización. Resoluciones que formulan cargos con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Oficios a Operadores de Transporte Público Urbano y Rural por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Oficios firmados por el o la Seremitt a PNF por actas con observaciones sin mérito para formular cargos, con fecha de notificación timbrada, libro de registro de correspondencia, firma de recepción. Comprobante de la Oficina de Correos, debe incluir N° de Resolución enviada, fecha y timbre. Copia de correo electrónico de notificación al operador. Aplica sólo en aquellos casos en que los contratos incluyan esta modalidad. Documento con los descargos (carta u oficio) del Operador ingresada por oficina de partes. Oficio a través del cual se solicita información adicional. Resoluciones que sancionan o absuelven con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicado la devolución del documento. 	(2)(6)	20%	Gradual
3	Plan de difusión	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional	$(N^{\circ} \text{ de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional realizadas en el período t} / N^{\circ} \text{ total de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional en el período t}) * 100$	90%	<ol style="list-style-type: none"> Plan aprobado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre de 2017. Planilla de seguimiento mensual de avance y/o resultado enviado a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, con el resultado de las actividades comprometidas v/s las ejecutadas. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan. 	(3)(6)	30%	Gradual
4	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	Producto/Eficacia Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidas en el año t	$(\text{Número de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento en el año t} / \text{Número de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t}) * 100$	97%	<ol style="list-style-type: none"> Planilla mensual extraída del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes. Planilla en archivo excel para la gestión de requerimientos, en caso de caídas del sistema SIAC. Fichas de casos. Copia de cartas de respuestas emitidas, si corresponde. Copia de emails de respuestas emitidas a los ciudadanos por correo electrónico, si corresponde. 	(4)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t	$((N^{\circ} \text{ de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de A+ B en el año t}) * 0,50) + ((N^{\circ} \text{ de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de C en el año t}) * 0,50)$	90%	1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. 2. Planilla de seguimiento de indicador. 3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. 4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. 5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos.	(5)(6)	10%	Gradual
---	------------------------	---	--	-----	--	--------	-----	---------

100%

<p>(1)</p> <ol style="list-style-type: none"> El proceso administrativo sancionatorio se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización, hasta la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes o es notificada en forma presencial. El proceso de cierre de actas con incumplimiento se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha de finalización de una de las siguientes acciones: <ol style="list-style-type: none"> Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del oficio o memorándum del Seremitt con la respuesta positiva o satisfactoria de parte del Concesionario. Incluye firma, timbre y fecha de recepción. En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria (insuficiente o negativa) por parte del Concesionario, con el inicio del proceso sancionatorio. Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del Oficio o memorándum del Seremitt con la devolución del o las acta(s) con incumplimientos que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Incluye firma, timbre y fecha de recepción. El indicador considera todas las actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos. Serán consideradas las fiscalizaciones con observaciones hasta el 31 de octubre de 2018. En el caso que la Resolución sea notificada presencialmente, se considerará la fecha de la notificación, estampada en la copia de la resolución con la firma del concesionario o quien lo represente. Los plazos que se deben cumplir para la sanción o absolución son los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta que se despacha al correo la Resolución de formulación de cargos: 14 días hábiles. Desde el día hábil siguiente a la fecha del despacho de la Resolución de formulación de Cargos por oficina de Correos de Chile, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil. A partir de lo señalado en el número 6 letra b), el Concesionario cuenta con 7 días hábiles para realizar sus descargos. De no ser presentados dentro de este plazo, el/La Seremitt debe iniciar a partir del día hábil siguiente el proceso de sanción o absolución. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se recepcionan los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en el número 6 letra c). El proceso como máximo en esta fase debe cumplir con un plazo total de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa descrita anteriormente. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso. Los plazos que se deben cumplir para el cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, son los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha en que se despacha al correo el Oficio al Concesionario y/o hasta la fecha en que se envía el oficio o memorándum de devolución al PNF: 14 días hábiles. En el caso de los oficios enviados al Concesionario, el plazo máximo para recibir la respuesta en la oficina de partes de la Seremitt será de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a su despacho a Correos de Chile. En el caso de una respuesta satisfactoria deberá ser informada a través de oficio o memorándum del SEREMITT al Encargado de PNF, en un plazo máximo de 8 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes. Se considerará la fecha de recepción del oficio o memorándum del Seremitt por parte del PNF. En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria por parte del Concesionario, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes o desde el día hábil al vencimiento del plazo otorgado, el o la Seremitt deberá iniciar un proceso sancionatorio. Se excluyen de la medición los siguientes procesos: <ol style="list-style-type: none"> Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se requieran medidas adicionales para mejor resolver. Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y/o el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original. Aquellas actas con incumplimientos que nunca ingresan a la Seremitt debido a fallas en el SIFTRA. La Seremitt deberá contar con una respuesta justificada por el ente correspondiente. 								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. El presente indicador se medirá en dos etapas, las cuales tienen diferente ponderación; Primera etapa equivale a un 70% del indicador y la segunda etapa a un 30%.
2. Se excluyen de la medición aquellos procesos, en los cuales se requiera de antecedentes adicionales para pronunciarse, sobre el cargo formulado en la etapa de sanción o absolución.
3. Se excluyen los Subsidios que representen contratos entre el operador y la Intendencia regional u otra institución, estos casos no deben ser reportados.
4. Se considerarán en el universo de medición sólo aquellos servicios que cuenten con contrato totalmente tramitado (resolución aprobada).
5. Para efectos de la notificación en ambas etapas, se entiende que la oficina de correos de Chile de destino corresponde a la del domicilio del notificado (dispuesta en el respectivo contrato o inscripción del servicio), de acuerdo a lo indicado por la Contraloría General de la República.
6. Consideraciones técnicas para la primera etapa:
 - 6.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum enviado por CTPR al SEREMITT en la oficina de partes. El CTPR informará al SEREMITT de todas las observaciones recibidas por PNF respecto a los subsidios de Transporte Escolar (CTE), Zonas aisladas (CTA) y Conectividad Rural (CTR), vigente en la región. Respecto a los subsidios de servicios Transporte Regular (TRE) y Transporte No Regulados (TNR) se enviarán los presuntos incumplimientos determinados por DTPR (Tarifa/ Frecuencia), vigente en la región. Se excluye de la medición los subsidios de Zonas Aisladas Otros Modos (ZAOM).
 - 6.2. Se considerarán en el indicador las actas con observaciones y los presuntos incumplimientos fiscalizados desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2018.
 - 6.3. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum del CTPR hasta la total ejecución de una de las siguientes acciones:
 - a) Iniciar un proceso sancionatorio a través de la resolución que formula cargos, la que debe ser despachada al operador a través de la oficina de Correos de Chile por carta certificada y/o a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - b) Justificar mediante memorándum u oficio del SEREMITT al PNF, las razones fundadas para no iniciar proceso sancionatorio. Se considera la fecha de notificación al PNF para efectos de cálculo del plazo, la que será acreditada por correo electrónico que incluya una copia del memorándum u oficio adjunto o en caso de entrega del documento físico el timbre y/o libro de despacho.
 - c) Solicitar mediante Oficio al operador acciones correctivas, por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Se debe incluir en la distribución al PNF.
7. Consideraciones técnicas para la segunda etapa:
 - 7.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la fecha de la notificación de la resolución que formula cargos al operador. Se entenderá por notificado a los cinco días hábiles después de recibido en la oficina de Correos de Chile de destino, el cual se verificará mediante el certificado emitido por Correos de Chile o en su defecto la notificación a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - 7.2. El operador dispondrá de 5 días hábiles a contar de la fecha de notificación para enviar al Seremitt su escrito con descargos. Este documento, debe ser ingresado por oficina de partes con fecha y timbre.
 - 7.3. La SEREMITT dispondrá de 10 días hábiles para resolver los descargos presentados, contados desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo legal para presentar descargos. Este plazo incluye el envío de la resolución de sanción o absolución al operador, lo que se acreditará mediante el certificado de despacho de Correos de Chile.
 - 7.4. Con todo, la SEREMITT dispondrá de 15 días hábiles como máximo para la segunda etapa, contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la Resolución que formula cargos, hasta la fecha de despacho de la resolución que sanciona o absuelve al operador.

(3)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
2. El plan considerará actividades programadas por la Coordinación de Usuarios y por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), además de las que cada Seremitt considere para su plan. Los lineamientos para la confección de este, serán entregados a través de una circular.
3. Este indicador tendrá un cumplimiento anual.
4. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4)

1. Todas los requerimientos se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC.

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: 10 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: 17 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 la plataforma 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. En caso de falla o indisponibilidad del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes, en un plazo mayor a 48 horas, se deberá utilizar una planilla en archivo Excel tipo definida para la gestión de casos en esta situación. Esta debe ser enviada semanalmente a control de gestión y auditoría interna. El incumplimiento de este envío, dentro del periodo de caída del sistema reportado por TIC, será castigado con el incumplimiento de los casos de la semana no informada.

5. No se incluirán en la medición los casos que presenten Reenvíos.

6. Para el cálculo del plazo se usará la fecha de inicio del caso y la fecha final de respuestas, en el caso de que falte la fecha de inicio se usará la fecha de Creación de Caso.

7. Los casos que se encuentren abiertos, pero fuera de plazo, serán considerados casos incumplidos a la fecha de corte de medición del indicador.

8. Se considera como cierre del proceso el registro en sistema de la respuesta final al usuario.

9. El periodo de medición será de enero al 31 diciembre del 2018, considerando solo los casos concluidos a la fecha, entendido estos como los casos que ya se les ha entregado respuesta al ciudadano(a).

10. Las consultas simples contestadas por correo postal, serán excluidas de la medición, ya que la gestión de correos tarda en la respuesta al ciudadano.

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 3 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:

* Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

* Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.

2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, informes mensuales y trimestrales realizados por UPCG, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.

2.c. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.

3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.

4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG)).

5. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.

6. Se clarifica que los compromisos con UPCG válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
EQUIPO DE TRABAJO N° 30: SEREMITT REGIÓN DE AYSÉN

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Procesos Administrativos Sancionatorios a PRT con sanción o absolución y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas correctivas, dentro de plazo en el período t.	$\left(\frac{((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación dentro de plazo en el período t}) + (N^{\circ} \text{ de actas con incumplimientos cerradas, que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, dentro de plazo en el período t}))}{N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos en el período t}} \right) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 88%	1. Actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos a Plantas de Revisión Técnica. 2. Resoluciones que formulan cargos a Plantas de Revisión Técnica. 3. Resoluciones de Sanción o absolución a Plantas de Revisión Técnica. 4. Oficios del o la Seremitt a Concesionarios por actas con incumplimientos a PRT, solicitando la implementación de acciones correctivas o la elaboración de un plan de solución. 5. Oficios o Memorándum firmados por él o la Seremitt a PNF por actas con incumplimientos a PRT que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Se debe contar con copia de oficio o memo con fecha de notificación timbrada y/o copia de libro de registro de correspondencia. 6. Oficio o Memorándum del o la Seremitt al PNF informando que la respuesta enviada por el Concesionario es satisfactoria. 7. Resolución que formula cargo cuando la respuesta del concesionario es insatisfactoria o no se recibe respuesta. 8. Carta u Oficio del Concesionario que informa implementación de acciones correctivas o envía plan de solución, ingresado por oficina de partes. 9. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile, debe incluir N° de Resolución o de Oficio enviado, fecha y timbre, en ambas etapas en que es enviada la carta certificada. 10. Copia de Resolución con fecha de notificación o firma del concesionario o quien lo represente en el caso de las notificaciones presenciales, según corresponda. 11. Ficha de seguimiento del indicador. 12. Documento a través del cual se solicita información adicional. 13. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicando la devolución del documento en aquellos casos en que no se pudo notificar al Concesionario. 14. Documento con los descargos del Concesionario ingresado por oficina de partes.	(1)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

2	Procesos Administrativos Sancionatorios a TPR	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios con sanción o absolución y/o cerrados con justificación dentro de plazo por subsidios al transporte público urbano y transporte rural en el período t.	(((N° de procesos sancionatorios iniciados o justificados dentro de plazo en el período t/ N° total de actas de fiscalización con observaciones y/o presuntos incumplimientos informadas por el CTPR al Seremitt en el período t) * 0,70)+ ((N° de procesos sancionatorios con sanción o absolución dentro de plazo en el período t/ N° total de procesos sancionatorios iniciados en el periodo t) * 0,30))*100	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 80%	<ol style="list-style-type: none"> Ficha de seguimiento del indicador que incluya ambas etapas. Actas con observaciones de fiscalización. Planilla mensual con posibles incumplimientos a Subsidios de Transporte Público Urbano y Rural emitido por DTPR (Planilla de seguimiento indicador N°2 DTPR). Memorándum enviado por CTPR a SEREMITT informando de posibles incumplimientos y/o observaciones en las actas de fiscalización. Resoluciones que formulan cargos con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Oficios a Operadores de Transporte Público Urbano y Rural por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Oficios firmados por el o la Seremitt a PNF por actas con observaciones sin mérito para formular cargos, con fecha de notificación timbrada, libro de registro de correspondencia, firma de recepción. Comprobante de la Oficina de Correos, debe incluir N° de Resolución enviada, fecha y timbre. Copia de correo electrónico de notificación al operador. Aplica sólo en aquellos casos en que los contratos incluyan esta modalidad. Documento con los descargos (carta u oficio) del Operador ingresada por oficina de partes. Oficio a través del cual se solicita información adicional. Resoluciones que sancionan o absuelven con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicado la devolución del documento. 	(2)(6)	20%	Gradual
3	Plan de difusión	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional	(N° de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional realizadas en el período t/ N° total de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional en el período t)*100	90%	<ol style="list-style-type: none"> Plan aprobado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre de 2017. Planilla de seguimiento mensual de avance y/o resultado enviado a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, con el resultado de las actividades comprometidas v/s las ejecutadas. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan. 	(3)(6)	30%	Gradual
4	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	Producto/Eficacia Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t	(Número de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento en el año t/Número de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t)*100	97%	<ol style="list-style-type: none"> Planilla mensual extraída del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes. Planilla en archivo excel para la gestión de requerimientos, en caso de caídas del sistema SIAC . Fichas de casos. Copia de cartas de respuestas emitidas, si corresponde. Copia de emails de respuestas emitidas a los ciudadanos por correo electrónico, si corresponde. 	(4)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t	$((N^{\circ} \text{ de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de A+ B en el año t}) * 0,50) + ((N^{\circ} \text{ de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de C en el año t}) * 0,50)$	90%	1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. 2. Planilla de seguimiento de indicador. 3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. 4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. 5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos.	(5)(6)	10%	Gradual
---	------------------------	---	--	-----	--	--------	-----	---------

100%

<p>(1)</p> <p>1. El proceso administrativo sancionatorio se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización, hasta la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes o es notificada en forma presencial.</p> <p>2. El proceso de cierre de actas con incumplimiento se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha de finalización de una de las siguientes acciones:</p> <p>a) Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del oficio o memorándum del Seremitt con la respuesta positiva o satisfactoria de parte del Concesionario. Incluye firma, timbre y fecha de recepción.</p> <p>b) En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria (insuficiente o negativa) por parte del Concesionario, con el inicio del proceso sancionatorio.</p> <p>c) Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del Oficio o memorándum del Seremitt con la devolución del o las acta(s) con incumplimientos que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Incluye firma, timbre y fecha de recepción.</p> <p>3. El indicador considera todas las actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos.</p> <p>4. Serán consideradas las fiscalizaciones con observaciones hasta el 31 de octubre de 2018.</p> <p>5. En el caso que la Resolución sea notificada presencialmente, se considerará la fecha de la notificación, estampada en la copia de la resolución con la firma del concesionario o quien lo represente.</p> <p>6. Los plazos que se deben cumplir para la sanción o absolución son los siguientes:</p> <p>a) Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta que se despacha al correo la Resolución de formulación de cargos: 14 días hábiles.</p> <p>b) Desde el día hábil siguiente a la fecha del despacho de la Resolución de formulación de Cargos por oficina de Correos de Chile, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.</p> <p>c) A partir de lo señalado en el número 6 letra b), el Concesionario cuenta con 7 días hábiles para realizar sus descargos. De no ser presentados dentro de este plazo, el/la Seremitt debe iniciar a partir del día hábil siguiente el proceso de sanción o absolución.</p> <p>d) El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se recepcionan los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en el número 6 letra c).</p> <p>e) El proceso como máximo en esta fase debe cumplir con un plazo total de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa descrita anteriormente. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.</p> <p>7. Los plazos que se deben cumplir para el cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, son los siguientes:</p> <p>a) Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha en que se despacha al correo el Oficio al Concesionario y/o hasta la fecha en que se envía el oficio o memorándum de devolución al PNF: 14 días hábiles.</p> <p>b) En el caso de los oficios enviados al Concesionario, el plazo máximo para recibir la respuesta en la oficina de partes de la Seremitt será de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a su despacho a Correos de Chile.</p> <p>c) En el caso de una respuesta satisfactoria deberá ser informada a través de oficio o memorándum del SEREMITT al Encargado de PNF, en un plazo máximo de 8 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes. Se considerará la fecha de recepción del oficio o memorándum del Seremitt por parte del PNF.</p> <p>d) En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria por parte del Concesionario, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes o desde el día hábil al vencimiento del plazo otorgado, el o la Seremitt deberá iniciar un proceso sancionatorio.</p> <p>8. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:</p> <p>a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se requieran medidas adicionales para mejor resolver.</p> <p>b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y/o el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.</p> <p>c) Aquellas actas con incumplimientos que nunca ingresan a la Seremitt debido a fallas en el SIFTRA. La Seremitt deberá contar con una respuesta justificada por el ente correspondiente.</p>

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. El presente indicador se medirá en dos etapas, las cuales tienen diferente ponderación; Primera etapa equivale a un 70% del indicador y la segunda etapa a un 30%.
2. Se excluyen de la medición aquellos procesos, en los cuales se requiera de antecedentes adicionales para pronunciarse, sobre el cargo formulado en la etapa de sanción o absolución.
3. Se excluyen los Subsidios que representen contratos entre el operador y la Intendencia regional u otra institución, estos casos no deben ser reportados.
4. Se considerarán en el universo de medición sólo aquellos servicios que cuenten con contrato totalmente tramitado (resolución aprobada).
5. Para efectos de la notificación en ambas etapas, se entiende que la oficina de correos de Chile de destino corresponde a la del domicilio del notificado (dispuesta en el respectivo contrato o inscripción del servicio), de acuerdo a lo indicado por la Contraloría General de la República.
6. Consideraciones técnicas para la primera etapa:
 - 6.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum enviado por CTPR al SEREMITT en la oficina de partes. El CTPR informará al SEREMITT de todas las observaciones recibidas por PNF respecto a los subsidios de Transporte Escolar (CTE), Zonas aisladas (CTA) y Conectividad Rural (CTR), vigente en la región. Respecto a los subsidios de servicios Transporte Regular (TRE) y Transporte No Regulados (TNR) se enviarán los presuntos incumplimientos determinados por DTPR (Tarifa/ Frecuencia), vigente en la región. Se excluye de la medición los subsidios de Zonas Aisladas Otros Modos (ZAOM).
 - 6.2. Se considerarán en el indicador las actas con observaciones y los presuntos incumplimientos fiscalizados desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2018.
 - 6.3. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum del CTPR hasta la total ejecución de una de las siguientes acciones:
 - a) Iniciar un proceso sancionatorio a través de la resolución que formula cargos, la que debe ser despachada al operador a través de la oficina de Correos de Chile por carta certificada y/o a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - b) Justificar mediante memorándum u oficio del SEREMITT al PNF, las razones fundadas para no iniciar proceso sancionatorio. Se considera la fecha de notificación al PNF para efectos de cálculo del plazo, la que será acreditada por correo electrónico que incluya una copia del memorándum u oficio adjunto o en caso de entrega del documento físico el timbre y/o libro de despacho.
 - c) Solicitar mediante Oficio al operador acciones correctivas, por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Se debe incluir en la distribución al PNF.
7. Consideraciones técnicas para la segunda etapa:
 - 7.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la fecha de la notificación de la resolución que formula cargos al operador. Se entenderá por notificado a los cinco días hábiles después de recibido en la oficina de Correos de Chile de destino, el cual se verificará mediante el certificado emitido por Correos de Chile o en su defecto la notificación a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - 7.2. El operador dispondrá de 5 días hábiles a contar de la fecha de notificación para enviar al Seremitt su escrito con descargos. Este documento, debe ser ingresado por oficina de partes con fecha y timbre.
 - 7.3. La SEREMITT dispondrá de 10 días hábiles para resolver los descargos presentados, contados desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo legal para presentar descargos. Este plazo incluye el envío de la resolución de sanción o absolución al operador, lo que se acreditará mediante el certificado de despacho de Correos de Chile.
 - 7.4. Con todo, la SEREMITT dispondrá de 15 días hábiles como máximo para la segunda etapa, contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la Resolución que formula cargos, hasta la fecha de despacho de la resolución que sanciona o absuelve al operador.

(3)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
2. El plan considerará actividades programadas por la Coordinación de Usuarios y por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), además de las que cada Seremitt considere para su plan. Los lineamientos para la confección de este, serán entregados a través de una circular.
3. Este indicador tendrá un cumplimiento anual.
4. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el período de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4)

1. Todas los requerimientos se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC.

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: 10 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: 17 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 la plataforma 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. En caso de falla o indisponibilidad del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes, en un plazo mayor a 48 horas, se deberá utilizar una planilla en archivo Excel tipo definida para la gestión de casos en esta situación. Esta debe ser enviada semanalmente a control de gestión y auditoría interna. El incumplimiento de este envío, dentro del período de caída del sistema reportado por TIC, será castigado con el incumplimiento de los casos de la semana no informada.

5. No se incluirán en la medición los casos que presenten Reenvíos.

6. Para el cálculo del plazo se usará la fecha de inicio del caso y la fecha final de respuestas, en el caso de que falte la fecha de inicio se usará la fecha de Creación de Caso.

7. Los casos que se encuentren abiertos, pero fuera de plazo, serán considerados casos incumplidos a la fecha de corte de medición del indicador.

8. Se considera como cierre del proceso el registro en sistema de la respuesta final al usuario.

9. El periodo de medición será de enero al 31 diciembre del 2018, considerando solo los casos concluidos a la fecha, entendido estos como los casos que ya se les ha entregado respuesta al ciudadano(a).

10. Las consultas simples contestadas por correo postal, serán excluidas de la medición, ya que la gestión de correos tarda en la respuesta al ciudadano.

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 3 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:

* Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

* Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.

2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, informes mensuales y trimestrales realizados por UPCG, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.

2.c. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.

3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.

4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG)).

5. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.

6. Se clarifica que los compromisos con UPCG válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.

CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018

SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

EQUIPO DE TRABAJO N° 31: SEREMITT REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA

N°	Nombre Corto Indicador	Nombre de Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2018	Medio de Verificación	Notas	Pond.	Tipo de Cumplimiento
1	Procesos Administrativos Sancionatorios a PRT con sanción o absolución y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación y/o cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas correctivas, dentro de plazo en el período t.	$\left(\frac{((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios a PRT con resolución de sanción o absolución despachadas para su notificación dentro de plazo en el período t}) + (N^{\circ} \text{ de actas con incumplimientos cerradas, que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, dentro de plazo en el período t}))}{N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos en el período t}} \right) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 88%	1. Actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos a Plantas de Revisión Técnica. 2. Resoluciones que formulan cargos a Plantas de Revisión Técnica. 3. Resoluciones de Sanción o absolución a Plantas de Revisión Técnica. 4. Oficios del o la Seremitt a Concesionarios por actas con incumplimientos a PRT, solicitando la implementación de acciones correctivas o la elaboración de un plan de solución. 5. Oficios o Memorándum firmados por él o la Seremitt a PNF por actas con incumplimientos a PRT que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Se debe contar con copia de oficio o memo con fecha de notificación timbrada y/o copia de libro de registro de correspondencia. 6. Oficio o Memorándum del o la Seremitt al PNF informando que la respuesta enviada por el Concesionario es satisfactoria. 7. Resolución que formula cargo cuando la respuesta del concesionario es insatisfactoria o no se recibe respuesta. 8. Carta u Oficio del Concesionario que informa implementación de acciones correctivas o envía plan de solución, ingresado por oficina de partes. 9. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile, debe incluir N° de Resolución o de Oficio enviado, fecha y timbre, en ambas etapas en que es enviada la carta certificada. 10. Copia de Resolución con fecha de notificación o firma del concesionario o quien lo represente en el caso de las notificaciones presenciales, según corresponda. 11. Ficha de seguimiento del indicador. 12. Documento a través del cual se solicita información adicional. 13. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicando la devolución del documento en aquellos casos en que no se pudo notificar al Concesionario. 14. Documento con los descargos del Concesionario ingresado por oficina de partes.	(1)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

2	Procesos Administrativos Sancionatorios a TPR	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos sancionatorios con sanción o absolución y/o cerrados con justificación dentro de plazo por subsidios al transporte público urbano y transporte rural en el período t.	$((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios iniciados o justificados dentro de plazo en el período t/ } N^{\circ} \text{ total de actas de fiscalización con observaciones y/o presuntos incumplimientos informadas por el CTPR al Seremitt en el período t) * 0,70) + ((N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios con sanción o absolución dentro de plazo en el período t/ } N^{\circ} \text{ total de procesos sancionatorios iniciados en el período t) * 0,30)) * 100$	Meta sujeta al cumplimiento efectivo para el período 2017. 1. Si cumplimiento efectivo es mayor o igual a meta 2017, la meta 2018 será un 1% mayor al cumplimiento efectivo logrado durante el período 2017, o igual en caso que cumplimiento sea 100%. 2. Si cumplimiento efectivo es menor a la meta 2017, la meta 2018 será la misma que la del período 2017. 3. Para las regiones de Arica y Parinacota y de O'Higgins, la meta corresponderá a 80%	<ol style="list-style-type: none"> Ficha de seguimiento del indicador que incluya ambas etapas. Actas con observaciones de fiscalización. Planilla mensual con posibles incumplimientos a Subsidios de Transporte Público Urbano y Rural emitido por DTPR (Planilla de seguimiento indicador N°2 DTPR). Memorándum enviado por CTPR a SEREMITT informando de posibles incumplimientos y/o observaciones en las actas de fiscalización. Resoluciones que formulan cargos con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Oficios a Operadores de Transporte Público Urbano y Rural por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Oficios firmados por el o la Seremitt a PNF por actas con observaciones sin mérito para formular cargos, con fecha de notificación timbrada, libro de registro de correspondencia, firma de recepción. Comprobante de la Oficina de Correos, debe incluir N° de Resolución enviada, fecha y timbre. Copia de correo electrónico de notificación al operador. Aplica sólo en aquellos casos en que los contratos incluyan esta modalidad. Documento con los descargos (carta u oficio) del Operador ingresada por oficina de partes. Oficio a través del cual se solicita información adicional. Resoluciones que sancionan o absuelven con fecha de notificación (Timbre) o firma del Operador o quien lo represente, según corresponda. Comprobante de la Oficina de Correos de Chile indicado la devolución del documento. 	(2)(6)	20%	Gradual
3	Plan de difusión	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional	$(N^{\circ} \text{ de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional realizadas en el período t/ } N^{\circ} \text{ total de actividades definidas en el Plan de Difusión Regional en el período t}) * 100$	90%	<ol style="list-style-type: none"> Plan aprobado por Subsecretario(a) a más tardar el 29 de diciembre de 2017. Planilla de seguimiento mensual de avance y/o resultado enviado a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, con el resultado de las actividades comprometidas v/s las ejecutadas. Documentación que respalda el cumplimiento de los hitos y/o actividades establecidos en el Plan. 	(3)(6)	30%	Gradual
4	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	Producto/Eficacia Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidas en el año t	$(\text{Número de requerimientos ciudadanos respondidos dentro del plazo establecido según tipo de requerimiento en el año t/ Número de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t}) * 100$	97%	<ol style="list-style-type: none"> Planilla mensual extraída del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes. Planilla en archivo excel para la gestión de requerimientos, en caso de caídas del sistema SIAC . Fichas de casos. Copia de cartas de respuestas emitidas, si corresponde. Copia de emails de respuestas emitidas a los ciudadanos por correo electrónico, si corresponde. 	(4)(6)	20%	Gradual

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo en el año t	$((N^{\circ} \text{ de compromisos de A + B cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de A + B en el año t}) * 0,50) + ((N^{\circ} \text{ de compromisos de C cumplidos en plazo en el año t} / N^{\circ} \text{ total de compromisos de C en el año t}) * 0,50)$	90%	1. Planillas de seguimiento y control actualizada, emitidas por las Unidades Transversales con el estado de avance y/o cumplimiento de los compromisos de gestión. 2. Planilla de seguimiento de indicador. 3. Las Actas de compromisos establecidos y firmados por el responsable del área Transversal y el Responsable del Equipo de Trabajo y/o Centro de Responsabilidad. 4. Plan de Auditoría Interna año t y anexo de compromisos pendientes de implementar. 5. Documentos que acrediten el cumplimiento de los compromisos.	(5)(6)	10%	Gradual
---	------------------------	---	---	-----	--	--------	-----	---------

100%

<p>(1)</p> <p>1. El proceso administrativo sancionatorio se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización, hasta la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes o es notificada en forma presencial.</p> <p>2. El proceso de cierre de actas con incumplimiento se mide a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha de finalización de una de las siguientes acciones:</p> <p>a) Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del oficio o memorándum del Seremitt con la respuesta positiva o satisfactoria de parte del Concesionario. Incluye firma, timbre y fecha de recepción.</p> <p>b) En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria (insuficiente o negativa) por parte del Concesionario, con el inicio del proceso sancionatorio.</p> <p>c) Recepción por parte del Encargado de Fiscalización Regional del Oficio o memorándum del Seremitt con la devolución del o las acta(s) con incumplimientos que requieren aclaraciones o medidas previas para resolver. Incluye firma, timbre y fecha de recepción.</p> <p>3. El indicador considera todas las actas de fiscalización con observaciones de incumplimientos.</p> <p>4. Serán consideradas las fiscalizaciones con observaciones hasta el 31 de octubre de 2018.</p> <p>5. En el caso que la Resolución sea notificada presencialmente, se considerará la fecha de la notificación, estampada en la copia de la resolución con la firma del concesionario o quien lo represente.</p> <p>6. Los plazos que se deben cumplir para la sanción o absolución son los siguientes:</p> <p>a) Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta que se despacha al correo la Resolución de formulación de cargos: 14 días hábiles.</p> <p>b) Desde el día hábil siguiente a la fecha del despacho de la Resolución de formulación de Cargos por oficina de Correos de Chile, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.</p> <p>c) A partir de lo señalado en el número 6 letra b), el Concesionario cuenta con 7 días hábiles para realizar sus descargos. De no ser presentados dentro de este plazo, el/la Seremitt debe iniciar a partir del día hábil siguiente el proceso de sanción o absolución.</p> <p>d) El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a contar desde el día hábil siguiente a la fecha en que se recepcionan los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en el número 6 letra c).</p> <p>e) El proceso como máximo en esta fase debe cumplir con un plazo total de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa descrita anteriormente. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.</p> <p>7. Los plazos que se deben cumplir para el cierre de actas con incumplimientos que requieren aclaraciones o la implementación de medidas previas para resolver, son los siguientes:</p> <p>a) Desde el día hábil siguiente a la fecha en que se realiza la fiscalización hasta la fecha en que se despacha al correo el Oficio al Concesionario y/o hasta la fecha en que se envía el oficio o memorándum de devolución al PNF: 14 días hábiles.</p> <p>b) En el caso de los oficios enviados al Concesionario, el plazo máximo para recibir la respuesta en la oficina de partes de la Seremitt será de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a su despacho a Correos de Chile.</p> <p>c) En el caso de una respuesta satisfactoria deberá ser informada a través de oficio o memorándum del SEREMITT al Encargado de PNF, en un plazo máximo de 8 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes. Se considerará la fecha de recepción del oficio o memorándum del Seremitt por parte del PNF.</p> <p>d) En caso de no recibir respuesta o si esta fue recibida fuera de plazo o si la respuesta es insatisfactoria por parte del Concesionario, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la recepción de la respuesta del concesionario en la oficina de partes o desde el día hábil al vencimiento del plazo otorgado, el o la Seremitt deberá iniciar un proceso sancionatorio.</p> <p>8. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:</p> <p>a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se requieran medidas adicionales para mejor resolver.</p> <p>b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y/o el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.</p> <p>c) Aquellas actas con incumplimientos que nunca ingresan a la Seremitt debido a fallas en el SIFTRA. La Seremitt deberá contar con una respuesta justificada por el ente correspondiente.</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. El presente indicador se medirá en dos etapas, las cuales tienen diferente ponderación; Primera etapa equivale a un 70% del indicador y la segunda etapa a un 30%.
2. Se excluyen de la medición aquellos procesos, en los cuales se requiera de antecedentes adicionales para pronunciarse, sobre el cargo formulado en la etapa de sanción o absolución.
3. Se excluyen los Subsidios que representen contratos entre el operador y la Intendencia regional u otra institución, estos casos no deben ser reportados.
4. Se considerarán en el universo de medición sólo aquellos servicios que cuenten con contrato totalmente tramitado (resolución aprobada).
5. Para efectos de la notificación en ambas etapas, se entiende que la oficina de correos de Chile de destino corresponde a la del domicilio del notificado (dispuesta en el respectivo contrato o inscripción del servicio), de acuerdo a lo indicado por la Contraloría General de la República.
6. Consideraciones técnicas para la primera etapa:
 - 6.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum enviado por CTPR al SEREMITT en la oficina de partes. El CTPR informará al SEREMITT de todas las observaciones recibidas por PNF respecto a los subsidios de Transporte Escolar (CTE), Zonas aisladas (CTA) y Conectividad Rural (CTR), vigente en la región. Respecto a los subsidios de servicios Transporte Regular (TRE) y Transporte No Regulados (TNR) se enviarán los presuntos incumplimientos determinados por DTPR (Tarifa/ Frecuencia), vigente en la región. Se excluye de la medición los subsidios de Zonas Aisladas Otros Modos (ZAOM).
 - 6.2. Se considerarán en el indicador las actas con observaciones y los presuntos incumplimientos fiscalizados desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2018.
 - 6.3. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde el día hábil siguiente a la recepción del memorándum del CTPR hasta la total ejecución de una de las siguientes acciones:
 - a) Iniciar un proceso sancionatorio a través de la resolución que formula cargos, la que debe ser despachada al operador a través de la oficina de Correos de Chile por carta certificada y/o a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - b) Justificar mediante memorándum u oficio del SEREMITT al PNF, las razones fundadas para no iniciar proceso sancionatorio. Se considera la fecha de notificación al PNF para efectos de cálculo del plazo, la que será acreditada por correo electrónico que incluya una copia del memorándum u oficio adjunto o en caso de entrega del documento físico el timbre y/o libro de despacho.
 - c) Solicitar mediante Oficio al operador acciones correctivas, por actas con observaciones sin mérito para formular cargos. Se debe incluir en la distribución al PNF.
7. Consideraciones técnicas para la segunda etapa:
 - 7.1. Se inicia la medición desde el día hábil siguiente a la fecha de la notificación de la resolución que formula cargos al operador. Se entenderá por notificado a los cinco días hábiles después de recibido en la oficina de Correos de Chile de destino, el cual se verificará mediante el certificado emitido por Correos de Chile o en su defecto la notificación a través de correo electrónico en aquellos casos que el contrato lo permita.
 - 7.2. El operador dispondrá de 5 días hábiles a contar de la fecha de notificación para enviar al Seremitt su escrito con descargos. Este documento, debe ser ingresado por oficina de partes con fecha y timbre.
 - 7.3. La SEREMITT dispondrá de 10 días hábiles para resolver los descargos presentados, contados desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo legal para presentar descargos. Este plazo incluye el envío de la resolución de sanción o absolución al operador, lo que se acreditará mediante el certificado de despacho de Correos de Chile.
 - 7.4. Con todo, la SEREMITT dispondrá de 15 días hábiles como máximo para la segunda etapa, contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la Resolución que formula cargos, hasta la fecha de despacho de la resolución que sanciona o absuelve al operador.

(3)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario(a), y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.
2. El plan considerará actividades programadas por la Coordinación de Usuarios y por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), además de las que cada Seremitt considere para su plan. Los lineamientos para la confección de este, serán entregados a través de una circular.
3. Este indicador tendrá un cumplimiento anual.
4. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario(a) a más tardar el 29 de Diciembre del 2017. En caso de no lograr la aprobación del plan en la fecha antes señalada y por cada mes adicional que se retrase la aprobación del mismo, al finalizar el periodo de medición se aplicará un descuento de 8,3% por mes de la ponderación establecida para el indicador en el CDC 2018.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4)

1. Todas los requerimientos se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC.

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: 10 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: 17 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 la plataforma 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. En caso de falla o indisponibilidad del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes, en un plazo mayor a 48 horas, se deberá utilizar una planilla en archivo Excel tipo definida para la gestión de casos en esta situación. Esta debe ser enviada semanalmente a control de gestión y auditoría interna. El incumplimiento de este envío, dentro del período de caída del sistema reportado por TIC, será castigado con el incumplimiento de los casos de la semana no informada.

5. No se incluirán en la medición los casos que presenten Reenvíos.

6. Para el cálculo del plazo se usará la fecha de inicio del caso y la fecha final de respuestas, en el caso de que falte la fecha de inicio se usará la fecha de Creación de Caso.

7. Los casos que se encuentren abiertos, pero fuera de plazo, serán considerados casos incumplidos a la fecha de corte de medición del indicador.

8. Se considera como cierre del proceso el registro en sistema de la respuesta final al usuario.

9. El periodo de medición será de enero al 31 diciembre del 2018, considerando solo los casos concluidos a la fecha, entendido estos como los casos que ya se les ha entregado respuesta al ciudadano(a).

10. Las consultas simples contestadas por correo postal, serán excluidas de la medición, ya que la gestión de correos tarda en la respuesta al ciudadano.

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 3 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna; B. corresponden a los compromisos de Auditoría Ministerial; C. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).

2. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:

* Compromiso Cumplido: es aquel que cumple en un 100% con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

* Compromiso No Cumplido: Es el que no cumple con las condiciones y/o plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).

2.a. Al no cumplir un compromiso las unidades transversales pueden establecer un nuevo plazo para su realización, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo o un correo electrónico y/o memorándum, según corresponda, entre el centro y la Unidad.

2.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, informes mensuales y trimestrales realizados por UPCG, PMG, CDC y Gestión de Riesgos. Se consideran también aquellos compromisos que surjan a partir de solicitudes de Auditorías por parte del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.

2.c. En el caso de existir un hallazgo en que no existe acuerdo entre el centro de responsabilidad y Unidad transversal (señaladas en 1) para establecer el compromiso, éste podrá ser establecido por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.

3. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión en uno de los 3 componentes, se redistribuirá equitativamente en el ponderador de los otros componentes.

4. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir como mínimo: las características del compromiso, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, éstas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial o la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG)).

5. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1, deberán reportar mensualmente el cumplimiento de los compromisos de los Centros, con los respectivos medios de verificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión.

6. Se clarifica que los compromisos con UPCG válidos para este indicador no tienen que ver con el envío periódico de información necesaria para reportar el avance del CDC u otros instrumentos contenidos en los reportes mensuales, si no con compromisos adicionales asociados a: levantamiento de línea base para nuevos indicadores, planes de acción para mejorar desempeño en indicadores con riesgo, entrega selectiva de medios de verificación para corroborar información, planes estratégicos y acciones asociadas, entre otros.

**CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2018
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(6) Nota General que aplica a todos los indicadores

1. La medición considera el pleno funcionamiento de las herramientas y aplicaciones tecnológicas asociadas al proceso. En caso de falla de dichas herramientas y/o aplicaciones, corresponderá al propio Centro de Responsabilidad, enviar un ticket a la mesa de ayuda a través del sistema ARANDA. En el caso de los programas que no estén el bajo el mismo dominio de correo enviar a través del correo de la mesa de ayuda (mesadeayuda@mtt.gob.cl). Una vez recibida la confirmación a través de correo de la mesa de ayuda, se deberá enviar copia de esta notificación a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y a la Unidad de Auditoría Interna, informando el problema en un plazo que no supere los dos días hábiles. En caso de no disponibilidad de los sistemas deberá enviar un memorándum a TIC con copia a la Unidad de Planificación y Control de Gestión, y a la Unidad de Auditoría Interna en un plazo no superior a dos días hábiles producida la falla. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.
2. En aquellos casos que los documentos o solicitudes sean entregados al Centro de Responsabilidad y terminados por éste dentro del mismo día hábil, se entenderá que el proceso fue terminado en 1 día hábil para todos los efectos.
3. 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. Esta nota aplica exclusivamente para aquellos indicadores que no señalen o indiquen explícitamente el día hábil de inicio de la medición en sus notas técnicas.
4. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos. Se exceptúa aquellos casos en los cuales se especifica que el cálculo será en días corridos.
5. En el caso que no existan procesos a medir, asociados a la medición de un indicador incluido en el Convenio de Desempeño Colectivo del año vigente, se deberá realizar una redistribución proporcional del ponderador en el resto de los indicadores y enviarla para su revisión a la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG). Una vez validada la propuesta, la UPCG gestionará su aprobación por el Ministro a través de oficio del Subsecretario.