



**INFORME DEFINITIVO DE CUMPLIMIENTO DEL
CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2016**

SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

Febrero de 2017

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Estructura General del CDC 2016	4
3. Resumen de Cumplimiento del CDC año 2016 por Equipo de Trabajo	5
3.1 Análisis General	8
4. Resumen de Cumplimiento del CDC año 2016 por Equipo de Trabajo	9
5. Detalle de Cumplimiento por Equipo de Trabajo.....	11
ANEXO 1 DETALLE DE CUMPLIMIENTO POR INDICADOR DE CADA EQUIPO DE TRABAJO ..	15

Informe de Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016 de la Subsecretaría de Transportes

1. Introducción

El Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) es un instrumento de gestión pública, definido en base a metas de gestión por equipo de trabajo, cuyo cumplimiento se encuentra asociado a un bono de desempeño del 8% de la remuneración base para el año 2017.

Cabe señalar que el CDC 2017 de la Subsecretaría de Transportes fue aprobado mediante la Resolución Exenta N° 946 de 4 de diciembre de 2016, conforme a lo estipulado en el D.S 983/2003 del Ministerio de Hacienda para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del artículo 7° de la ley N° 19.553.

El presente informe se elaboró conforme a las disposiciones establecidas en el artículo 23° del párrafo 5° del D.S 983/2003 y tiene por objetivo informar los resultados del nivel de cumplimiento global alcanzado por los 31 equipos de trabajo, que forman parte del Convenio de la Subsecretaría de Transportes, al 31 de diciembre de 2016, conforme al comportamiento de sus indicadores y metas asociadas a los objetivos de gestión definidos por cada uno de ellos.

Este documento considera la información de cumplimiento entregada por cada uno de los Equipos de Trabajo, a través del Sistema de Gestión de Indicadores, a la Unidad de Planificación y Control de Gestión y considera el cumplimiento acumulado de los indicadores con fecha de cierre al 31 de diciembre de 2016.

Finalmente, es necesario señalar que la verificación del cumplimiento de las metas, de acuerdo a lo establecido en el Párrafo 6° del D.S 983/2003, será verificado por la Unidad de Auditoría Ministerial con la colaboración de la Unidad de Auditoría Interna del Servicio.

2. Estructura General del CDC 2016




El CDC de la Subsecretaría de Transportes, se estructuró de la siguiente forma para el año 2016:

N°	EQUIPO DE TRABAJO	CANTIDAD DE INDICADORES	% DEL TOTAL
1	Gabinete Ministro, Auditoría Ministerial y Unidad de Prensa	3	1,74%
2	Gabinete Subsecretario y Auditoría Interna	4	2,33%
3	División de Normas y Operaciones	4	2,33%
4	Centro de Control y Certificación Vehicular (3CV)	5	2,91%
5	Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM)	6	3,49%
6	División de Transporte Público Regional (DTPR)	6	3,49%
7	Programa Nacional de Fiscalización	6	3,49%
8	Coordinación de Desarrollo Logístico	6	3,49%
9	Coordinación de Usuarios	4	2,33%
10	Coordinación de Planificación y Desarrollo	5	2,91%
11	Unidad Operativa de Control de Tránsito	6	3,49%
12	Comisión Nacional de Seguridad del Tránsito	5	2,91%
13	División Legal	4	2,33%
14	Coordinación de Personas	8	4,65%
15	División de Administración y Finanzas (DAF)	5	2,91%
16	División de Gestión, Tecnología y Procesos (DGTP)	6	3,49%
17	Seremitt Región de Arica y Parinacota	6	3,49%
18	Seremitt Región de Tarapacá	6	3,49%
19	Seremitt Región de Antofagasta	6	3,49%
20	Seremitt Región de Atacama	6	3,49%
21	Seremitt Región de Coquimbo	6	3,49%
22	Seremitt Región de Valparaíso	6	3,49%
23	Seremitt Región Metropolitana	5	2,91%
24	Seremitt Región del Libertador Bernardo O'Higgins	6	3,49%
25	Seremitt Región del Maule	6	3,49%
26	Seremitt Región del Biobío	6	3,49%
27	Seremitt Región de la Araucanía	6	3,49%
28	Seremitt Región de Los Lagos	6	3,49%
29	Seremitt Región de Los Ríos	6	3,49%
30	Seremitt Región de Aysén	6	3,49%
31	Seremitt Región de Magallanes y Antártica chilena	6	3,49%
	TOTAL INDICADORES	172	100%

3. Resumen de Cumplimiento del CDC año 2016 por Equipo de Trabajo

El nivel de cumplimiento global de cada equipo se calcula multiplicando el nivel de cumplimiento efectivo de cada una de las metas de gestión, por el ponderador que le haya sido asignado, sumándose luego todos estos resultados parciales y expresándose en un valor porcentual acumulado final.

a) Respecto al Nivel de Cumplimiento Global logrado por cada equipo, se establece la siguiente clasificación:

Nivel de cumplimiento Global del Equipo de Trabajo	Descripción
 Cumplimiento	El nivel de cumplimiento global del equipo de trabajo es mayor o igual a un 90%. Percibe el 100% del incremento por desempeño colectivo (8%).
 Cumplimiento Parcial	El nivel de cumplimiento global del equipo de trabajo es mayor o igual a un 75% y menor a 90%. Percibe el 50% del incremento por desempeño colectivo (4%).
 Incumplimiento	El nivel de cumplimiento global del equipo de trabajo es menor a un 75%. Sin derecho al incremento por desempeño colectivo (0%).

b) Resultados por Equipo de Trabajo














A continuación se presentan los resultados del cumplimiento global al 31 de diciembre del año 2016 de los Equipos de Trabajo de la Subsecretaría de Transportes

Nº	EQUIPO DE TRABAJO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL
1	Gabinete Ministro, Auditoría Ministerial y Prensa	 100%
2	Gabinete Subsecretario y Auditoría Interna	100% (Rev.)
3	División de Normas y Operaciones	 100%
4	Centro de Control y Certificación Vehicular (3CV)	 97%

Unidad de Planificación y Control de Gestión
Subsecretaría de Transportes

Nº	EQUIPO DE TRABAJO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL
5	Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM)	 98%
6	División de Transporte Público Regional (DTPR)	 97%
7	Programa Nacional de Fiscalización	 100%
8	Coordinación de Desarrollo Logístico	 99%
9	Coordinación de Usuarios	 100%
10	Coordinación de Planificación y Desarrollo	 100%
11	Unidad Operativa de Control de Tránsito	 100%
12	Comisión Nacional de Seguridad del Tránsito	 100%
13	División Legal	 99%
14	Coordinación de Personas	 99%
15	División de Administración y Finanzas (DAF)	 96%
16	División de Gestión, Tecnología y Procesos (DGTP)	 99%

Unidad de Planificación y Control de Gestión
Subsecretaría de Transportes

N°	EQUIPO DE TRABAJO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL
17	Seremitt Región de Arica y Parinacota	 93,4%
18	Seremitt Región de Tarapacá	 100%
19	Seremitt Región de Antofagasta	 99%
20	Seremitt Región de Atacama	 100%
21	Seremitt Región de Coquimbo	 99%
22	Seremitt Región de Valparaíso	 99%
23	Seremitt Región Metropolitana	 95%
24	Seremitt Región del Libertador Bernardo O'Higgins	 88%
25	Seremitt Región del Maule	 99%
26	Seremitt Región del Biobio	 97%
27	Seremitt Región de la Araucanía	 95%
28	Seremitt Región de Los Lagos	 100%
29	Seremitt Región de Los Ríos	 98%

N°	EQUIPO DE TRABAJO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL
30	Seremitt Región de Aysén	 98%
31	Seremitt Región de Magallanes y Antártica chilena	 100%

3.1 Análisis General

La mayoría de los Equipos de Trabajos alcanzó un nivel de cumplimiento global igual o mayor a 90% al 31 de diciembre de 2016. Considerando los tramos de cumplimiento establecidos en la reglamentación vigente para este instrumento de gestión, implica que todos los equipos de trabajo y sus integrantes tienen derecho a percibir el 100% del incremento por desempeño colectivo durante el año 2016 correspondiente a un 8%.

Destaca el nivel de cumplimiento alcanzado por Gabinete Ministro, Auditoría Ministerial y Prensa, Gabinete Subsecretario y Auditoría Interna, División de Normas y Operaciones, el Programa Nacional de Fiscalización, Coordinación de Usuarios, Coordinación de Planificación y Desarrollo, Unidad Operativa de Control de Tránsito y la Comisión Nacional de Seguridad del Tránsito., todos con un 100% de cumplimiento en todos sus indicadores.

Respecto del resto de los equipos del Nivel Central, destaca el nivel de cumplimiento logrado por DTPM con un 98%, en consideración a que durante el año 2015 presentaron dificultades en el cumplimiento de uno de sus indicadores producto de la incertidumbre generada por deficiencias derivadas del proceso de formulación del CDC 2015.

En el caso de las SEREMITT destaca el nivel de cumplimiento logrado por las regiones de Tarapacá, Atacama, Los Lagos y Magallanes todas con un 100%. Asimismo destaca el nivel de cumplimiento sobre 90% logrado por la mayoría de las SEREMITT del País.

Cabe mencionar el cumplimiento logrado por la Región de Arica y Parinacota, puesto que logró revertir la situación de riesgo de incumplimiento que presentó durante el primer semestre y una parte del segundo trimestre, logrando concluir al cierre de diciembre con un 93% de cumplimiento.

Para finalizar, el único equipo de trabajo que logró un cumplimiento global inferior a 90% pero mayor a 75% corresponde a la Seremitt Región del Libertador Bernardo O'Higgins. Dado esto durante el año 2017, sus funcionarios percibirán tan sólo un 4% del incentivo por desempeño colectivo.

4. Resumen de Cumplimiento del CDC año 2016 por Equipo de Trabajo

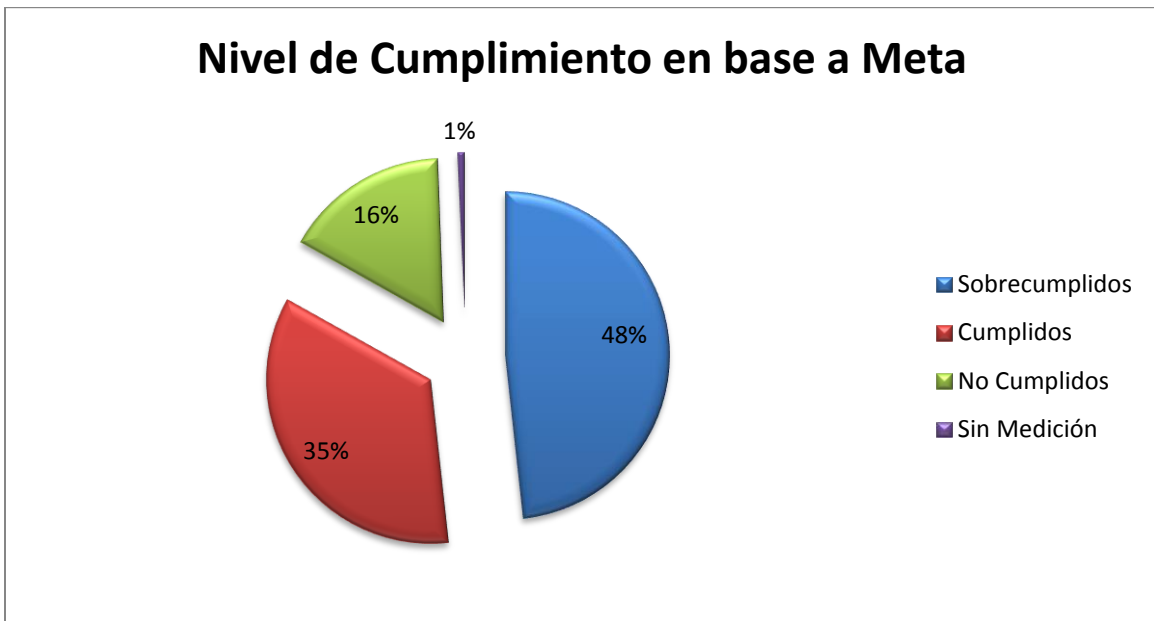
a) Respecto al porcentaje de cumplimiento de los indicadores, cabe señalar lo siguiente:

Nivel de cumplimiento del Indicador en base a Meta	Descripción
Sobrecumplimiento	Si el nivel de cumplimiento del indicador es mayor o igual a 105%, recibe el 100% del ponderador asignado. El equipo de trabajo debe incluir un análisis de la desviación.
Cumplido	Si el nivel de cumplimiento del indicador es mayor o igual a 95% y menor o igual a 105%, recibe el 100% del ponderador asignado.
No cumplido	Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor (<) a 95 pero mayor o igual (\geq) a 0%, el porcentaje que se asigna al ponderador es proporcional al porcentaje de cumplimiento obtenido. El equipo de trabajo debe incluir un análisis de la desviación.

La siguiente tabla muestra la cantidad de indicadores cumplidos, no cumplidos y con sobrecumplimiento durante el año 2016:


Nivel de Cumplimiento en base a Meta	Cantidad	% Relativo
Sobrecumplidos	83	48%
Cumplidos	60	35%
No Cumplidos	28	16%
Sin Medición	1	1%
Total	172	100%


En cifras globales de un total de 172 indicadores 60 de ellos tuvieron un cumplimiento normal, es decir, el resultado alcanzado al 31 de diciembre se encuentra entre 95% y 105% lo que representa el 35% del total de indicadores; el 48% equivalente a 83 indicadores se sobrecumplieron; y tan sólo el 16% del total correspondiente a 28 indicadores, no cumplieron con la meta definida para el año 2016.



El detalle de los análisis de resultados para los indicadores que presentan sobrecumplimiento o no cumplimiento respecto de la meta, se presenta en el siguiente capítulo.

5. Detalle de Cumplimiento por Equipo de Trabajo

 Nivel de Cumplimiento Global Convenio de Desempeño Colectivo 2016 Equipos de Trabajo - Nivel Central		
Gabinete Ministro, Auditoría Ministerial y Prensa ● 100%	Gabinete Subsecretario y Auditoría Interna ● 100%	División de Normas y Operaciones ● 100%
1 Oficios del Congreso Nacional derivados ↑ 102% Reuniones Comité Ministerial ↑ 100% Viajes Publicados en Portal Ley del Lobby ↑ 106%	1 Comités Ejecutivos a realizar durante 2016 ↑ 130% Viajes Publicados en Portal Ley del Lobby ↑ 103% Informes de auditoría (vinculado a Plan) ↑ 109% Compromisos controlados en la fecha de su cumplimiento. ↑ 103%	1 Plan Anual de Apoyo Técnico a regiones ↑ 105% 2 Plan Anual de Consolidación de Normativa ↑ 111,1% 3 Modificación de flota ↑ 116,2% 4 SAIP ↑ 99%
Centro de Control y Certificación Vehicular (3CV) ● 97%	Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) ● 98%	División de Transporte Público Regional (DTPR) ● 97%
1 Ensagos de homologación de vehículos ↑ 92% Vehículos homologados con verificación de conformidad ↑ 94,8% Respuesta a las solicitudes de homologación 2,1 (Días) Gestión de Facturas ↑ 108% SAIP ↑ 102%	1 Ejecución Sub 31 ↑ 105% Cumplimiento de Regularidad del Transporte Público de Santiago ↑ 99% Despacho Correspondencia (CGC) ↑ 100% Compromisos de Gestión ↓ 87% Gestión de Facturas ↑ 112% SAIP ↓ 94%	1 Porcentaje de servicios enviados a pago ↑ 100% 2 Porcentaje de servicios con presuntos incumplimientos propuestos por DTPR ↑ 111% 3 Porcentajes de servicios con base de licitación publicada ↑ 99% 4 Compromisos de Gestión ↓ 73% 5 Gestión de Facturas S.M 6 SAIP ↑ 97%
Programa Nacional de Fiscalización ● 100%	Coordinación de Desarrollo Logístico ● 99%	Coordinación de Usuarios ● 100%
1 Buses urbanos ↑ 100% Subsidio ZA ↑ 114% Transporte escolar (TE) subsidiado ↑ 115% Fiscalización paraderos TS ↑ 103% Gestión de Facturas ↑ 125% SAIP ↑ 102%	1 Plan Desarrollo Ferroviario ↑ 111% Plan Desarrollo Portuario y Transporte Marítimo ↑ 111% Plan Proyectos Especiales y Transporte por Camión ↑ 125% Plan Trimestral de Hitos ↑ 111% Gestión de Facturas ↑ 125% SAIP ↓ 93%	1 Denuncias sometidas a Control de Calidad ↑ 100% 2 Gestiones Atención Ciudadana ↑ 103% 3 Mecanismos Participación Ciudadana ↑ 117% 4 SAIP en Plazo ↑ 105%

 Nivel de Cumplimiento Global Convenio de Desempeño Colectivo 2016 Equipos de Trabajo - Nivel Central												
Coordinación de Planificación y Desarrollo ● 100%	Unidad Operativa de Control de Tránsito ● 100,00%	Comisión Nacional de Seguridad del Tránsito ● 100%	Análisis de Resultado									
1 Plan de Capacitaciones ↑ 100%	1 Cruces con Modificaciones Permanentes ↑ 120%	1 Reporte Comité Técnico ↑ 100%										
Porcentaje de ejecución presupuestaria ↑ 104%	Estudios de Justificación de Semáforos ↑ 109%	2 Reporte resultado examen práctico ↑ 120%										
Compromisos de Gestión ↑ 111%	Semáforos con UPS Instaladas ↑ 112%	3 Actividades Educativas y/o de sensibilización a la comunidad ↑ 115%	Análisis de Resultado									
Gestión de Facturas ↑ 122%	Proyectos de Cámaras de Televisión ↑ 114%	4 Gestión de Facturas ↑ 125%										
SAIP ↑ 102%	Gestión de Facturas ↑ 121%	5 SAIP ↑ 105%										
SAIP ↑ 103%	SAIP ↑ 103%	SAIP ↑ 105%										
División Legal ● 99%	División de Administración y Finanzas (DAF) ● 96%	División de Gestión, Tecnología y Procesos (DGTP) ● 99%	Análisis de Resultado									
1 Informes CGR emitidos en plazo ↑ 101%	1 Cumplimiento del plan de actividades de la DAF ↑ 111%	1 Reportes Mensuales CDC/PMG ↑ 100%										
Resoluciones revisadas digital y materialmente en plazo ↑ 125%	Convenio Marco de Bienes ↑ 112%	2 Informes Trimestrales Herramientas de Gestión ↑ 100%										
Cumplimiento del plan de actividades de la División Legal ↑ 99%	Pago Proveedores ↑ 108%	3 Cumplimiento del plan de actividades de la Unidad de TIC ↑ 104%	Análisis de Resultado									
SAIP ↑ 95%	Compromisos de Gestión ↓ 75%	4 Cumplimiento del plan de Gestión de Procesos ↑ 109%										
	SAIP ↓ 80%	5 Compromisos de Gestión ↑ 101%										
		6 SAIP ↓ 90,2%										
Coordinación de Personas ● 99%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel de cumplimiento del Equipo de</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>● Aceptable</td> <td>El nivel de cumplimiento global del equipo de trabajo es mayor o igual a 90%. El valor se calcula respecto de los valores esperados al mes de diciembre.</td> </tr> <tr> <td>● Medio</td> <td>El nivel de cumplimiento global del equipo de trabajo es mayor o igual a un 75% y menor a 90%. El valor se calcula respecto de los valores esperados al mes de diciembre.</td> </tr> <tr> <td>● Bajo o en riesgo</td> <td>El nivel de cumplimiento global del equipo de trabajo es menor a un 75%. El valor se calcula respecto de los valores esperados al mes de diciembre.</td> </tr> </tbody> </table>		Nivel de cumplimiento del Equipo de	Descripción	● Aceptable	El nivel de cumplimiento global del equipo de trabajo es mayor o igual a 90%. El valor se calcula respecto de los valores esperados al mes de diciembre.	● Medio	El nivel de cumplimiento global del equipo de trabajo es mayor o igual a un 75% y menor a 90%. El valor se calcula respecto de los valores esperados al mes de diciembre.	● Bajo o en riesgo	El nivel de cumplimiento global del equipo de trabajo es menor a un 75%. El valor se calcula respecto de los valores esperados al mes de diciembre.	Análisis de Resultado	
Nivel de cumplimiento del Equipo de	Descripción											
● Aceptable	El nivel de cumplimiento global del equipo de trabajo es mayor o igual a 90%. El valor se calcula respecto de los valores esperados al mes de diciembre.											
● Medio	El nivel de cumplimiento global del equipo de trabajo es mayor o igual a un 75% y menor a 90%. El valor se calcula respecto de los valores esperados al mes de diciembre.											
● Bajo o en riesgo	El nivel de cumplimiento global del equipo de trabajo es menor a un 75%. El valor se calcula respecto de los valores esperados al mes de diciembre.											
1 Encuesta de Interés aplicadas a actividades de Bienestar ↑ 100%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel de cumplimiento del Indicador</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>↑ Óptimo</td> <td>El nivel de cumplimiento del indicador es mayor o igual al 95% de la meta establecida a diciembre.</td> </tr> <tr> <td>⇒ Normal o en Proceso</td> <td>El nivel de cumplimiento del indicador es menor a la meta establecida a diciembre, pero no presenta desviación en su progreso a la fecha de corte.</td> </tr> <tr> <td>S.M Sin medición</td> <td>Indicador se encuentra sin medición a la fecha de corte.</td> </tr> <tr> <td>↓ No cumple</td> <td>El nivel de cumplimiento del indicador tiene es menor al 95% de la meta establecida a 31 de diciembre.</td> </tr> </tbody> </table>		Nivel de cumplimiento del Indicador	Descripción	↑ Óptimo	El nivel de cumplimiento del indicador es mayor o igual al 95% de la meta establecida a diciembre.	⇒ Normal o en Proceso	El nivel de cumplimiento del indicador es menor a la meta establecida a diciembre, pero no presenta desviación en su progreso a la fecha de corte.	S.M Sin medición	Indicador se encuentra sin medición a la fecha de corte.	↓ No cumple	El nivel de cumplimiento del indicador tiene es menor al 95% de la meta establecida a 31 de diciembre.
Nivel de cumplimiento del Indicador	Descripción											
↑ Óptimo	El nivel de cumplimiento del indicador es mayor o igual al 95% de la meta establecida a diciembre.											
⇒ Normal o en Proceso	El nivel de cumplimiento del indicador es menor a la meta establecida a diciembre, pero no presenta desviación en su progreso a la fecha de corte.											
S.M Sin medición	Indicador se encuentra sin medición a la fecha de corte.											
↓ No cumple	El nivel de cumplimiento del indicador tiene es menor al 95% de la meta establecida a 31 de diciembre.											
Encuesta de Satisfacción de Actividades Desarrolladas ↑ 167%												
Solicitudes de cometidos ↑ 100%												
Relatorías realizadas ↑ 129%												
Evaluación de transferencia ↑ 100%												
Revisión de contratos y elaboración de sus actos administrativos a través de SIAPER TRA enviados a la firma del Ministro ↑ 105%												
Compromisos de Gestión ↑ 98%												
SAIP ↓ 94%												

Subsecretaría de Transportes		Gobierno de Chile		Nivel de Cumplimiento Global Convenio de Desempeño Colectivo 2016 Equipos de Trabajo - Seremitt Regionales																
Seremitt Región de Arica y Parinacota				●	93%	Análisis de Resultado	Seremitt Región de Tarapacá				●	100%	Análisis de Resultado	Seremitt Región de Antofagasta				●	99%	Análisis de Resultado
1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	↑	101%	1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.		↑	104%	1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	↑	104%								
2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	↓	87%	2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.		↑	106%	2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	↑	113%								
3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo	↓	91%	3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo		↑	122%	3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo	↑	99%								
4	Difusión Regional	↑	107%	4	Difusión Regional		↑	116%	4	Difusión Regional	↑	133%								
5	Compromisos de Gestión	↓	79%	5	Compromisos de Gestión		↑	111%	5	Compromisos de Gestión	↑	95%								
6	SAIP	↓	94%	6	SAIP		↑	98%	6	SAIP	↑	95%								
Seremitt Región de Atacama				●	100%	Análisis de Resultado	Seremitt Región de Coquimbo				●	99%	Análisis de Resultado	Seremitt Región de Valparaíso				●	99%	Análisis de Resultado
1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	↑	105%	1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.		↑	103%	1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	↑	105%								
2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	↑	118%	2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.		↑	108%	2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	↑	105%								
3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo	↑	103%	3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo		↑	112%	3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo	↑	113%								
4	Difusión Regional	↑	128%	4	Difusión Regional		↑	113%	4	Difusión Regional	↑	127%								
5	Compromisos de Gestión	↑	107%	5	Compromisos de Gestión		↑	107%	5	Compromisos de Gestión	↓	92%								
6	SAIP	↑	105%	6	SAIP		↓	92%	6	SAIP	↓	95%								
Seremitt Región Metropolitana				●	95%	Análisis de Resultado	Seremitt Región del Libertador Bernardo O'Higgins				●	88%	Análisis de Resultado	Seremitt Región del Maule				●	99%	Análisis de Resultado
1	Proceso Sancionatorio o Absolución PRT	↑	135%	1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.		↑	103%	1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	↑	105%								
2	Reportes de inspección a Tte. Público de Pasajeros	↑	107%	2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.		↓	82%	2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	↑	117%								
3	Oficios Pronunciamiento IVB	↓	79%	3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo		↓	73%	3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo	↑	122%								
4	Compromisos de Gestión	↑	96%	4	Difusión Regional		↑	133%	4	Difusión Regional	↑	116%								
5	SAIP	↑	103%	5	Compromisos de Gestión		↓	81%	5	Compromisos de Gestión	↓	89%								
Seremitt Región del Biobío				●	97%	Análisis de Resultado	Seremitt Región de La Araucanía				●	95%	Análisis de Resultado	Seremitt Región de Los Lagos				●	100%	Análisis de Resultado
1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	↑	100%	1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.		↑	105%	1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	↑	103%								
2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	↑	118%	2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.		↓	80%	2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	↑	105%								
3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo	↑	96%	3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo		↓	90%	3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo	↑	122%								
4	Difusión Regional	↑	133%	4	Difusión Regional		↑	122%	4	Difusión Regional	↑	103%								
5	Compromisos de Gestión	↓	77%	5	Compromisos de Gestión		↑	111%	5	Compromisos de Gestión	↑	97%								
6	SAIP	↑	97%	6	SAIP		↑	101%	6	SAIP	↑	101%								

**Nivel de Cumplimiento Global Convenio de Desempeño Colectivo 2016
Equipos de Trabajo - Seremitt Regionales**

Seremitt Región de Los Ríos			Seremitt Región de Aysén			Seremitt Región de Magallanes y Antártica chilena		
	●	98%		●	98%		●	100%
1	↑	104%	1	↑	105%	1	↑	105%
2	↑	99%	2	↑	107%	2	↑	106%
3	↓	87%	3	↓	86%	3	↑	111%
4	↑	111%	4	↑	114%	4	↑	133%
5	↑	103%	5	↑	99%	5	↑	111%
6	↑	102%	6	↑	101%	6	↑	105%

Nivel de cumplimiento del Equipo de	Descripción	
●	Aceptable	El nivel de cumplimiento global del equipo de trabajo es mayor o igual a 90%. El valor se calcula respecto de los valores esperados al mes de diciembre.
●	Medio	El nivel de cumplimiento global del equipo de trabajo es mayor o igual a un 75% y menor a 90%. El valor se calcula respecto de los valores esperados al mes de diciembre.
●	Bajo o en riesgo	El nivel de cumplimiento global del equipo de trabajo es menor a un 75%. El valor se calcula respecto de los valores esperados al mes de diciembre.

Nivel de cumplimiento del Indicador	Descripción	
↑	Óptimo	El nivel de cumplimiento del indicador es mayor o igual al 95% de la meta establecida a diciembre.
→	Normal o en Proceso	El nivel de cumplimiento del indicador es menor a la meta establecida a diciembre, pero no presenta desviación en su progreso a la fecha de corte.
S.M	Sin medición	Indicador se encuentra sin medición a la fecha de corte.
↓	No cumple	El nivel de cumplimiento del indicador tiene es menor al 95% de la meta establecida al 31 de diciembre.

ANEXO 1 DETALLE DE CUMPLIMIENTO POR INDICADOR DE CADA EQUIPO DE TRABAJO

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPO DE TRABAJO N° 1: GABINETE MINISTRO, AUDITORÍA MINISTERIAL Y PRENSA

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	Proceso/Eficacia Porcentaje de oficios del Congreso Nacional derivados por el Gabinete del Ministro dentro de plazo.	$(N^{\circ} \text{ de oficios del Congreso Nacional derivados por el Gabinete del Ministro dentro de plazo en el período } t / N^{\circ} \text{ total de oficios del Congreso Nacional derivados por el Gabinete del Ministro en el período } t) * 100$	(1)(4)	147	147	98%	35%	100%	● 102%	35%	
2	Producto/Eficacia Porcentaje de reuniones de Comité Ministerial realizadas según lo planificado.	$(N^{\circ} \text{ de reuniones de Comité Ministerial realizadas en el período } t / 5) * 100$	(2)(4)	5	5	100%	35%	100%	● 100%	35%	
3	Proceso/Eficacia Porcentaje de viajes realizados por el Ministro y su Jefe de Gabinete, publicados en el portal "Ley del Lobby" en el período t.	$(N^{\circ} \text{ de viajes realizados por el Ministro y su Jefe de Gabinete, publicados dentro de plazo en el período } t / N^{\circ} \text{ de viajes realizados por el Ministro y su Jefe de Gabinete en el período } t) * 100$	(3)(4)	80	80	94%	30%	100%	● 106%	30%	
									Nivel de Cumplimiento Global	100%	

- (1)**
1. El indicador comprende los oficios provenientes del H. Congreso Nacional y que son despachados por el Gabinete del Ministro al Gabinete del Subsecretario de Transportes o a los programas dependientes de la Subsecretaría.
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.
3. El plazo será de 3 días hábiles.
- (2)**
1. Auditoría Ministerial deberá realizar como mínimo cinco reuniones de Comité Ministerial al año.
- (3)**
1. La publicación considera la totalidad de los viajes del Ministro y su Jefe de Gabinete, ingresados en el portal "Ley del Lobby".
2. El proceso medirá la publicación en el portal "Ley del Lobby", dentro de los 3 primeros días hábiles del mes siguiente a la realización del cometido.
- (4)**
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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

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

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento de Comités Ejecutivos a realizar durante 2016	(N° de Comités realizados en el período t/ N° total de Comités a realizar en el período t)*100	(1)(5)	42	36	90%	30%	117%	● 130%	30%	
2	Proceso/Eficacia Porcentaje de viajes realizados por el Subsecretario y su Jefe de Gabinete, publicados en el portal "Ley del Lobby" en el período t.	(N° de viajes realizados por el Subsecretario y su Jefe de Gabinete, publicados dentro de plazo en el período t / N° de viajes realizados por el Subsecretario y su Jefe de Gabinete en el periodo t)*100	(2)(5)	29	30	94%	30%	97%	● 103%	30%	
3	Producto/Eficacia Porcentaje de informes de auditoría emitidos dentro de los plazos definidos en el Plan Anual.	(N° de informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna dentro de plazo en el período t/ N° de informes de auditoría planificados por la Unidad de Auditoría Interna)*100	(3)(5)	11	11	92%	25%	100%	● 109%	25%	
4	Producto/Eficacia 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	(4)(5)	220	224	95%	15%	98%	● 103%	15%	
									Nivel de Cumplimiento Global	100%	
(1) 1. Se deberá contar con la cantidad de Comités Ejecutivos a realizar durante el 2016 aprobado por el Subsecretario a más tardar el 31 de Diciembre del 2015. 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 o el Jefe de Gabinete de la Subsecretaría o Jefe de Asesores de la Subsecretaría. 5. Las acciones contenidas en la programación podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.											
(2) 1. La publicación considera la totalidad de los viajes del Subsecretario y su Jefe de Gabinete, ingresados en el portal "Ley del Lobby". 2. El proceso medirá la publicación en el portal "Ley del Lobby", dentro de los 3 primeros días hábiles del mes siguiente a la realización del cometido.											
(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, 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) 1. Se deben considerar todos los compromisos que son emitidos producto de auditorías internas y/o CGR, del año de evaluación (2016) y los compromisos no implementados durante año 2015 y los años anteriores. 2. Los compromisos deben estar formalizados y contenidos en un acta, esto implicará que debe contar con: Aceptación del Subsecretario, con la firma del responsable del centros de responsabilidad, indicador de logro, nombre responsable, cargo, fecha de implementación y la conformidad del encargado de la auditoría. 3. La matriz de hallazgos y compromisos debe estar de acuerdo a formato CAIGG.											

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(5)

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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPO DE TRABAJO N°3: DIVISIÓN DE NORMAS Y OPERACIONES

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	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 durante el período t/ N° de hitos planificados en el Plan Anual de Apoyo Técnico a regiones en el período t)*100	(1)(5)	34	34	95%	30%	100%	● 105%	30%	
2	Proceso/Eficacia Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Consolidación de Normativa para la Provisión de Servicios de Transporte.	(N° de hitos cumplidos 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	(2)(5)	48	48	90%	20%	100%	● 111%	20%	
3	Producto/Eficacia Porcentaje de Resoluciones por modificación de flota emitidas dentro de plazo.	(N° de Resoluciones de modificación de flota emitidas dentro de plazo en el período t/ N° total de solicitudes admisibles de modificación de flota en el período t)*100	(3)(5)	1792	1815	85%	30%	99%	● 116%	30%	
4	Proceso / Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP	(N° de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP en el período t/ N° total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto en el período t)*100	(4)(5)	178	189	95%	20%	94%	● 99%	20%	
									Nivel de Cumplimiento Global	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, y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación. 3. Las capacitaciones serán realizadas por video conferencia o de manera presencial.											
(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, y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.											
(3) 1. El proceso de medición se inicia con la fecha y Número de ingreso de la solicitud admisible de modificación de flota en Oficina de Partes y termina con la fecha del despacho de la Resolución a la Oficina de Partes. 2. El plazo será de 4 días hábiles. 3. Se excluyen de la medición del presente indicador, aquellos casos en que los ingresos no son admisibles ya sea por falta de antecedentes, solicitudes incompletas y/o información incorrecta.											

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4)

1. Este indicador se medirá desde que el Gestor/a SAIP deriva un caso de Transparencia a un Experto/a, hasta que el experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto.
3. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas hasta el 30 de Noviembre del 2016.
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(5)

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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

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

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	Producto / Calidad Porcentaje de ensayos de homologación de vehículos ejecutados dentro de plazo.	(N° de ensayos de homologación efectuados dentro de plazo en el período t/ N° total de vehículos sometidos a homologación en el período t)*100	(1)(7)	253	282	98%	25%	90%	92%	23%	El resultado anual del presente indicador muestra una desviación respecto a la meta definida al 31 de diciembre, no logrando cumplir con esta. Las razones de este desempeño, fueron expuestas por el centro durante el periodo y tienen relación con el bajo control sobre la demanda .
2	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos de vehículos homologados sometidos a verificación de conformidad.	(N° de procesos de verificación de conformidad en el período t/ N° de procesos de homologación en el período t)*100	(2)(7)	414	1617	27%	25%	26%	95%	24%	El resultado anual del presente indicador muestra una desviación respecto a la meta definida al 31 de diciembre, no logrando cumplir con esta. Las razones de este desempeño, fueron expuestas por el centro durante el periodo y tienen relación con el bajo control sobre la demanda y la falta de recursos para dar respuesta, frente a un aumento de la demanda.
3	Producto/ Calidad Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de homologación de vehículos livianos, medianos y motocicletas.	(Sumatoria de N° días de respuesta a las solicitudes/N° total de solicitudes recibidas)	(3)(7)	398	381	2	20%	1,04	191%	20%	
4	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	(5)(7)	13	15	80%	10%	87%	108%	10%	
5	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP	(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 periodo t)*100	(6)(7)	15	15	95%	20%	100%	105%	20%	
									Nivel de Cumplimiento Global	97%	

(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 2016, considera total de modelos de homologación y verificados de los años 2013, 2014, 2015.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(3)

1. Se implementó durante el año 2013 la recepción y tramitación de solicitudes de homologación de vehículos livianos y medianos, por plataforma SISTRA. Esta última corresponde a una plataforma electrónica que permite gestionar solicitudes de servicio para la Subsecretaría de Transportes.
2. Desde el año 2013 se incorporan las solicitudes de homologación de motocicletas.
3. Esta plataforma permite auditar y entregar medios de verificación reales de estado de situación de cada solicitud recibida. Se adjunta link de dicha plataforma. <http://www.subtrans.cl/sistra/>.

(4)

1. El plazo para enviar a DAF o rechazar la factura al proveedor será de 8 días corridos contados desde la recepción de la factura en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes y/o Oficina de Partes del programa hasta el envío a secretaría DAF. Es responsabilidad del Programa remitir la factura con todos los antecedentes que respaldan el pago emitidos correctamente a DAF.
2. Para los caso de aquellos centros que no cuentan con oficina de partes, se considerara como válida la instancia definida por el Programa para la recepción de correspondencia y se debe mantener un registro que incluya fecha de recepción de facturas.
3. Se excluyen del universo de medición:
 - a. Las facturas que sean recibidas en regiones.
 - 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 gastos básicos del Subtítulo 22.05.
 - e. En el caso del programa 06, la medición de las facturas asociadas al subtítulo 24 y al 31.
 - f. 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.
4. El indicador se medirá desde el 01 de Marzo al 16 de Diciembre de 2016.

(5)

1. Este indicador se medirá desde que el Gestor/a SAIP deriva un caso de Transparencia a un Experto/a, hasta que el experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto.
3. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas hasta el 30 de Noviembre del 2016.
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(6)

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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPO DE TRABAJO N°5: DIRECTORIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	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	(1)(7)	75.796.187.022	77.397.772.000	93%	25%	98%	● 105%	25%	
2	Resultado Final/Eficacia Porcentaje de cumplimiento de regularidad en los servicios de buses de transporte público de Santiago	(N° de mediciones a buses de Transantiago que presentan cumplimiento de la regularidad según lo establecido en el Programa de Operación en año t/N° total de mediciones a buses de Transantiago efectuadas en año t)*100	(2)(7)	57.854.760	70.188.325	83%	20%	82%	● 99%	20%	
3	Proceso/Eficacia Porcentaje de correspondencia interna y externa despachada por el Centro General de Correspondencia (CGC) dentro de los plazos establecidos.	(N° de correspondencia interna y externa despachada por el CGC dentro de plazo en el periodo t/ N° total de correspondencia interna y externa despachada por el CGC en el periodo t)*100	(3)(7)	11.270	11.518	98%	25%	98%	● 100%	25%	
4	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	$((\text{Compromisos cumplidos de A} + \text{B} / \text{total de compromisos de A} + \text{B}) * 0.50) + ((\text{Compromisos cumplidos de C} / \text{total de compromisos de C}) * 0.25) + ((\text{Compromisos cumplidos de D} / \text{total de compromisos de D}) * 0.25) * 100$	(4)(7)	2 7 26	3 8 28	90%	10%	78%	● 87%	9%	Durante el año 2016, el comportamiento de indicador en el primer semestre, obtuvo un resultado efectivo, en promedio, de un 70%. Luego en los meses posteriores, 2do semestre, sus resultados tuvieron un crecimiento lo que generó que finalmente obtuvieran un resultado efectivo de un 78%. Su bajo resultado respecto de la meta, se explica principalmente porque no se cumple con un compromiso del componente de Auditoría Interna en el mes de septiembre. Éste componente tiene una ponderación de un 50% lo que afecto fuertemente su resultado. Sin embargo el indicador obtuvo una ganancia ponderada de 9% respecto de 10%. Revisión de metodología y conclusiones No aplica
5	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 periodo t/ N° total de facturas recibidas en el periodo t)*100	(5)(7)	62	69	80%	10%	90%	● 112%	10%	
6	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP	(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 periodo t)*100	(6)(7)	220	247	95%	10%	89%	● 94%	9%	Durante el periodo de medición 2016, el indicador alcanzó un resultado efectivo de un 90%, si bien su resultado está por debajo de la meta la ganancia de la ponderación es de un 9% respecto de 10%. Su bajo cumplimiento de debe principalmente a que en un proceso de auditoría se levantaron hallazgos, los cuales están relacionados con la solicitud de ampliación de plazo que indica el procedimiento vigente al 2016 de la Coordinación Usuarios para gestionar las Solicitudes de Transparencia, donde aquellos casos que no se ajustaban a lo indicado en procedimiento se dieron por incumplidos. Sin embargo, esto no afecto el resultado del cumplimiento global.
									Nivel de Cumplimiento Global	98%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(1)

1. Para términos de presentación y visualización, 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. En caso de existir eventos exógenos a la operación que afecten la regularidad de los servicios de manera irregular, la unidad se podrá acoger al artículo 20 del DS 983 para gestionar su modificación.
2. El cálculo es desarrollado en base a las mediciones por servicio-sentido-mes que son obtenidas desde las bases de datos generados en la gerencia de Control de la Operación, los cuales son obtenidos a su vez, de las mediciones vía GPS de todos los buses que prestan servicio en la ciudad.
3. El numerador de este indicador guarda relación con aquellas mediciones que cumplen con la regularidad de los intervalos de tiempos entre buses en un servicio, los cuales están determinados en el programa de operación vigente.
4. El resultado de esta medición busca resguardar que los tiempos de espera de los usuarios no se vean afectados, dado a un aumento de los tiempos de pasada entre buses o a la impuntualidad de los servicios. Para estos efectos, se mide el desempeño de la regularidad de la operación de todos los servicios por sentido y período, durante todos los días del mes, y sobre la base de sus resultados, se determina el nivel de cumplimiento del servicio y los descuentos que corresponden. Tecnológicamente, este indicador está relacionado con la detección a través de GPS, de todos los servicios.
5. La relevancia de este indicador se encuentra en que la regularidad de los servicios es uno de los aspectos más valorados (y reclamados) por los usuarios. En la actualidad, el plan de operaciones se actualiza de manera oficial, dos veces al año. La medición del ICR se ajusta respecto del plan de operaciones que se encuentre vigente.

(3)

1. El plazo comprometido para despachar la correspondencia es de 24 hrs corridas (excluyendo fines de semana y festivos).
2. Se entiende por correspondencia interna aquella que es despachada desde el DTPM hacia destinatarios externos.
3. Se entiende por correspondencia externa aquella que es recibida desde remitentes externos y es despachada hacia destinatarios internos en DTPM.

(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. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
3. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas metodológicas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:
 - * Compromiso Cumplidos: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta o en correo electrónico y/o memorándum (sólo aplica a compromisos CGR División Legal), según corresponda.
 - * Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG) o en correo electrónico y/o memorándum (sólo aplica a compromisos CGR División Legal), según corresponda.
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
- 3.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: 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 de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.
- 3.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.
- 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial y, la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
6. Lo referido en el punto anterior, 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.
7. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.
8. 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 para enviar a DAF o rechazar la factura al proveedor será de 8 días corridos contados desde la recepción de la factura en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes y/o Oficina de Partes del programa hasta el envío a secretaría DAF. Es responsabilidad del Programa remitir la factura con todos los antecedentes que respaldan el pago emitidos correctamente a DAF.
2. Para los caso de aquellos centros que no cuentan con oficina de partes, se considerara como válida la instancia definida por el Programa para la recepción de correspondencia y se debe mantener un registro que incluya fecha de recepción de facturas.
3. Se excluyen del universo de medición:
 - a. Las facturas que sean recibidas en regiones.
 - 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 gastos básicos del Subtítulo 22.05.
 - e. En el caso del programa 06, la medición de las facturas asociadas al subtítulo 24 y al 31.
 - f. 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.
4. El indicador se medirá desde el 01 de Marzo al 16 de Diciembre de 2016.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(6)

1. Este indicador se medirá desde que el Gestor/a SAIP deriva un caso de Transparencia a un Experto/a, hasta que el experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto.
3. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas hasta el 30 de Noviembre del 2016.
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(7)

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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPO DE TRABAJO N°6: DIVISIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO REGIONAL

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	Proceso/Eficacia Porcentaje de servicios de Transporte Escolar, de Zonas Aisladas y de conectividad rural, con contrato totalmente tramitado, enviados a pago a DAF en el mes siguiente del mes de operación del servicio.	(Servicios de CTE, CTR y SZA con facturas enviadas a pago a DAF en el mes, correspondiente a la operación del mes anterior en el período t/ total de servicios CTE, CTR y SZA operativos en el mes anterior en el período t)*100	(1)(7)	9895	12114	82%	26%	82%	100%	26%	
2	Proceso/Eficacia 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 período t/ N° servicios con presuntos incumplimientos propuestos por DTPR informados al SEREMITT en el período t)*100	(2)(7)	5372	5690	85%	26%	94%	111%	26%	
3	Resultado Intermedio/Eficacia Porcentaje de servicios de Transporte Escolar, Zonas Aisladas y Conectividad Rural, con bases de licitación publicada en el período t.	(N° de servicios ZAOM-CTA-CTR-CTE con bases de licitación publicada en el período t/N° de servicios ZAOM-CTA-CTR-CTE contenidos en el Plan de licitaciones año 2016)*100	(3)(7)	184	218	85%	26%	84%	99%	26%	
4	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	$((\text{Compromisos cumplidos de A} + \text{B} / \text{total de compromisos de A} + \text{B}) * 0.50) + ((\text{Compromisos cumplidos de C} / \text{total de compromisos de C}) * 0.25) + ((\text{Compromisos cumplidos de D} / \text{total de compromisos de D}) * 0.25) * 100$	(4)(7)	10 5 3	22 7 3	90%	10%	66%	73%	7%	Durante el año 2016, el indicador de CDG presentó un comportamiento irregular, donde el mayor incumplimiento, se presentó en los compromisos establecidos con la Unidad de Auditoría Interna.
5	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	(5)(7)	S.M	S.M	80%	0%	S.M	S.M	0%	Indicador no tuvo medición durante el año 2016. Su ponderación se distribuyo en el resto de los indicadores. S.M= Sin medición.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

6	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP	(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 periodo t)*100	(6)(7)	68	74	95%	12%	92%	 97%	12%	
									Nivel de Cumplimiento Global	97%	

(1)

1. Se considerarán solo los contratos operados por MTT.
2. Sólo se considerarán los servicios a la oferta, en consecuencia se excluyen los servicios con subsidio a la demanda.
3. Por servicio se considerará cada contrato que corresponda a un ID de Servicio.
4. Se considerarán aquellos servicios que cuenten con contrato totalmente tramitado (con resolución aprobada).
5. Se medirá la operación de los servicios desde el 01 de enero hasta el 30 noviembre de 2016.
6. Se considerará como fecha de envío la fecha registrada en SISEDOC.
7. El proceso inicia cuando el operador presta el servicio y culmina con el envío de memo a DAF con factura adjunta para su posterior pago.
8. Se entiende por: CTE: Conectividad Terrestre Escolar; CTR: Conectividad Terrestre Rural; SZA: Servicios Zonas Aisladas; DAF: División de administración y Finanzas; MTT: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; SISEDOC: Sistema de Seguimiento Documental.

(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 servicios urbanos (TRE y 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 2016 hasta noviembre 2016 (información entregada por PNF en diciembre).
4. Incumplimientos servicios urbanos se refieren a tarifa y frecuencia (TRE) y 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.

(3)

1. Sólo se considerarán servicios con subsidios a la oferta.
2. Sólo se considerarán los contratos licitados por MTT.
3. Las acciones contenidas en el Plan de Licitaciones podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
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. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
3. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas metodológicas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:
 - * Compromiso Cumplidos: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta o en correo electrónico y/o memorándum (sólo aplica a compromisos CGR División Legal), según corresponda.
 - * Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPGC) o en correo electrónico y/o memorándum (sólo aplica a compromisos CGR División Legal), según corresponda.
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
- 3.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: 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 de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.
- 3.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.
- 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial y, la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
6. Lo referido en el punto anterior, 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.
7. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.
8. 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.

(5)

1. El plazo para enviar a DAF o rechazar la factura al proveedor será de 8 días corridos contados desde la recepción de la factura en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes y/o Oficina de Partes del programa hasta el envío a secretaría DAF. Es responsabilidad del Programa remitir la factura con todos los antecedentes que respaldan el pago emitidos correctamente a DAF.
2. Para los casos de aquellos centros que no cuentan con oficina de partes, se considerará como válida la instancia definida por el Programa para la recepción de correspondencia y se debe mantener un registro que incluya fecha de recepción de facturas.
3. Se excluyen del universo de medición:
 - a. Las facturas que sean recibidas en regiones.
 - 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 gastos básicos del Subtítulo 22.05.
 - e. En el caso del programa 06, la medición de las facturas asociadas al subtítulo 24 y al 31.
 - f. 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.
4. El indicador se medirá desde el 01 de Marzo al 16 de Diciembre de 2016.

(6)







1. Este indicador se medirá desde que el Gestor/a SAIP deriva un caso de Transparencia a un Experto/a, hasta que el experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto.
3. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas hasta el 30 de Noviembre del 2016.
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(7)

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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPO DE TRABAJO N°7: PROGRAMA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN






Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Análisis de Resultado
1	Producto/Eficacia Cobertura de buses urbanos fiscalizados	(N° de PPU de buses urbanos Fiscalizados en el período t/Total parque buses urbanos en el período t) * 100	(1)(7)	9.369	10.399	90%	30%	90%	 100%	30%	
2	Producto/Eficacia Porcentaje de servicios subsidiados de zonas aisladas con al menos 4 fiscalizaciones en el año t	(Cantidad de servicios subsidiados ZA con 4 o mas fiscalizaciones en el año t/Total de servicios zonas aisladas en el año t) *100	(2)(7)	475	521	80%	10%	91%	 114%	10%	
3	Producto/Eficacia Porcentaje de servicios subsidiados de transporte escolar con al menos 4 fiscalizaciones en el año t	(Cantidad de servicios subsidiados Transporte Escolar con 4 o mas fiscalizaciones en el año t/Total de servicios de Transporte Escolar Subsidiado en el año t) *100	(3)(7)	597	648	80%	10%	92%	 115%	10%	
4	Producto/Eficacia Promedio de visitas diarias de fiscalización a paraderos Transantiago	(Cantidad de visitas de fiscalización a paraderos Transantiago en el año t/Total de días hábiles en el año t)	(4)(7)	1292	250	5,0	30%	517%	 103%	30%	
5	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	(5)(7)	17	17	80%	10%	100%	 125%	10%	
6	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP	(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	(6)(7)	148	153	95%	10%	97%	 102%	10%	
									Nivel de Cumplimiento Global	100%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**


<p>(1)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Considera todos los buses urbanos (licitados y no licitados, con o sin perímetro) de regiones, exceptuando RM y Transantiago.2. La cobertura de placas patentes únicas se mide sobre parque a nivel nacional.3. La medición es anual.4. El parque de buses urbanos vigente será el definido al 31 de enero de 2016.5. Para la medición de este indicador, se considerará cada PPU una sola vez, independiente de las veces que ésta haya sido fiscalizada.
<p>(2)</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>(3)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Considera todos los servicios de transporte escolar subsidiados del país, incluidos los de RM.
<p>(4)</p> <ol style="list-style-type: none">1. El indicador mide todas las visitas a paraderos realizadas durante el período t, para verificar la correcta detención en parada de buses de Transantiago.2. Las fiscalizaciones se programan tomando como insumo al menos el último informe con las denuncias recibidas de parte de DTPM (año anterior o año t), vigente.3. Para optimizar los recursos también se visitan otras paradas cercanas a las denunciadas, que no están dentro de la información enviada por DTPM.4. Cada concurrencia a un paradero es considerada una visita, de tal modo que si se va en ambas jornadas (am-pm), al mismo paradero, serán contabilizadas dos visitas.
<p>(5)</p> <ol style="list-style-type: none">1. El plazo para enviar a DAF o rechazar la factura al proveedor será de 8 días corridos contados desde la recepción de la factura en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes y/o Oficina de Partes del programa hasta el envío a secretaría DAF. Es responsabilidad del Programa remitir la factura con todos los antecedentes que respaldan el pago emitidos correctamente a DAF.2. Para los caso de aquellos centros que no cuentan con oficina de partes, se considerara como válida la instancia definida por el Programa para la recepción de correspondencia y se debe mantener un registro que incluya fecha de recepción de facturas.3. Se excluyen del universo de medición:<ol style="list-style-type: none">a. Las facturas que sean recibidas en regiones.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 gastos básicos del Subtítulo 22.05.e. En el caso del programa 06, la medición de las facturas asociadas al subtítulo 24 y al 31.f. 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.4. El indicador se medirá desde el 01 de Marzo al 16 de Diciembre de 2016.
<p>(6)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Este indicador se medirá desde que el Gestor/a SAIP deriva un caso de Transparencia a un Experto/a, hasta que el experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.2. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto.3. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas hasta el 30 de Noviembre del 2016.4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.
<p>(7)</p> <ol style="list-style-type: none">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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPO DE TRABAJO N°8: COORDINACIÓN DE DESARROLLO LOGÍSTICO

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	Proceso/Eficacia Porcentaje de cumplimiento del plan anual de Desarrollo Ferroviario	(N° de actividades realizadas en plazo del plan anual de Desarrollo Ferroviario en el periodo t / N° de actividades Planificadas del plan anual de Desarrollo Ferroviario en el periodo t) * 100	(1)(4)	10	10	90%	15%	100%	 111%	15%	
2	Proceso/Eficacia Porcentaje de cumplimiento del plan anual de Desarrollo Portuario y Transporte Marítimo	(N° de actividades realizadas en plazo del plan anual de Desarrollo Portuario y Transporte Marítimo en el periodo t / N° de actividades planificadas del plan anual de Desarrollo Portuario y Transporte Marítimo en el periodo t) * 100	(1)(4)	6	6	90%	15%	100%	 111%	15%	
3	Proceso/Eficacia 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	(1)(4)	8	8	80%	20%	100%	 125%	20%	
4	Proceso/Eficacia 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 el periodo t/ Cantidad de hitos planificados del Plan de la Coordinación de Desarrollo Logístico aprobados por el Subsecretario en el periodo t) * 100	(1)(4)	8	8	90%	20%	100%	 111%	20%	
5	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 periodo t/ N° total de facturas recibidas en el periodo t) * 100	(2)(4)	1	1	80%	10%	100%	 125%	10%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

6	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP	(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 periodo t)*100	(3)(4)	23	26	95%	20%	88%	 93%	19%	Su bajo cumplimiento de debe principalmente a que en un proceso de auditoría se levantaron hallazgos, los cuales están relacionados con la solicitud de ampliación de plazo que indica el procedimiento vigente al 2016 de la Coordinación Usuarios para gestionar las Solicitudes de Transparencia, donde aquellos casos que no se ajustaban a lo indicado en procedimiento se dieron por incumplidos. Sin embargo, esto no afecto el resultado del cumplimiento global.
									Nivel de Cumplimiento Global	99%	

(1) Indicadores 1, 2, 3 y 4:
1. Se deberá contar con el Plan aprobado por el Subsecretario a más tardar el 31 de Diciembre del 2015.
2. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, 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 recepción de la factura en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes y/o Oficina de Partes del programa hasta el envío a secretaría DAF. Es responsabilidad del Programa remitir la factura con todos los antecedentes que respaldan el pago emitidos correctamente a DAF.
2. Para los caso de aquellos centros que no cuentan con oficina de partes, se considerara como válida la instancia definida por el Programa para la recepción de correspondencia y se debe mantener un registro que incluya fecha de recepción de facturas.
3. Se excluyen del universo de medición:
a. Las facturas que sean recibidas en regiones.
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 gastos básicos del Subtítulo 22.05.
e. En el caso del programa 06, la medición de las facturas asociadas al subtítulo 24 y al 31.
f. 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.
4. El indicador se medirá desde el 01 de Marzo al 16 de Diciembre de 2016.

(3)
1. Este indicador se medirá desde que el Gestor/a SAIP deriva un caso de Transparencia a un Experto/a, hasta que el experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto.
3. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas hasta el 30 de Noviembre del 2016.
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(4)
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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPO DE TRABAJO N°9: COORDINACIÓN DE USUARIOS

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	Producto/Eficacia Porcentaje de denuncias regionales sometidas a control de calidad	(N° de denuncias regionales sometidas a análisis de control de calidad en el período t/ N° total de denuncias regionales recibidas en el período t)*100	(1)(5)	2489	8296	30%	25%	30%	100%	25%	
2	Producto/Eficacia Porcentaje de gestiones de atención ciudadana respondidas dentro de plazo en la Región Metropolitana	(N° de gestiones de atención ciudadana en la Región Metropolitana respondidas a ciudadanía dentro de plazo en el período t/ N° de gestiones de atención ciudadana en la Región Metropolitana recibidas en el período t)*100	(2)(5)	12694	12714	97%	25%	100%	103%	25%	
3	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	(3)(5)	7	8	75%	25%	88%	117%	25%	
4	Proceso/Eficacia 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	(4)(5)	1909	1913	95%	25%	100%	105%	25%	
									Nivel de Cumplimiento Global	100%	

- (1)**
1. El control de calidad tiene como objetivo analizar, evaluar, calificar e informar el nivel de cumplimiento de los procedimientos establecidos aplicados en la gestión de requerimientos ciudadanos por parte de los ejecutivos de Transportescucha – OIRS, identificando tanto debilidades como fortalezas, a fin de diseñar y aplicar acciones de mejora en la calidad de la labor de las OIRS – Transportescucha de cara a la ciudadanía.
 2. Un equipo de control de calidad someterá a control de calidad requerimientos ciudadanos, seleccionando mensualmente una muestra aleatoria de denuncias regionales cerradas y respondidas al ciudadano, con el objeto de evaluar si la gestión realizada cumple con los estándares definidos de acuerdo al tipo de denuncia que corresponda, para lo cual se han elaborado módulos de control con sus respectivas escalas y niveles de logro.
 3. El control de calidad se aplica sobre denuncias que están cerradas en sistema SIAC, es decir evalúa ex-post, no siendo un proceso de aseguramiento de calidad que se aplica durante la gestión de la denuncia.
 4. Se medirán las denuncias ingresadas a partir del 01 de enero de 2016 y hasta el 30 de noviembre de 2016. Esto debido a que el proceso se mide con un desfase de un mes.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. Las gestiones de atención ciudadana consideradas en la medición, junto a sus plazos en días hábiles serán:

Consultas simples: 2 días

Sugerencias: 2 días

Consultas complejas: 12 días

Denuncias verificables: 18 días

Denuncias no verificables: 18 días

Denuncias mixtas: 18 días

Reclamos: 18 días

2. En caso de falla o indisponibilidad del Sistema SIAC de la Subsecretaría de Transportes, por un lapso mayor a 48 horas, se deberá utilizar una planilla en archivo excel tipo definida para la gestión de casos en esta situación. De ser así, esta deberá 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.

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

4. 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.

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

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

7. Se incluirá en la medición de las gestiones de atención ciudadana, los casos ingresados hasta el 30/11/2016.

8. Se excluyen de la medición aquellos casos que fueron finalizados en sistema con los estados Cerrado Falta de Datos o Cerrado Datos Erróneos.

(3)

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 este sólo se considerará ejecutado con la realización de al menos una actividad de carácter regional.

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 que al menos se haya hecho un llamado de constitución de un Consejo Regional de la Sociedad Civil en alguna de las regiones del país.

5. Para los otros mecanismos de participación ciudadana, es decir, Cabildos Ciudadanos, 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.

(4)

1. Los plazos establecidos para analizar y derivar las SAIP son de 3 días hábiles, contados desde que la SAIP es recibida por gestor (a) SAIP del nivel central para su codificación, hasta que es derivada a la red de expertos.

2. En caso de que una solicitud enviada a gestor SAIP por Oficina de Partes, Espacio de Atención u otro organismo carezca de toda la información para ser ingresada a sistema de gestión, y el gestor SAIP se vea en la necesidad de solicitar complementación de información, se tomará como fecha de recepción de la solicitud, desde el momento en que ésta sea proporcionada.

3. No se medirán para efectos de este indicador los siguientes casos:

a) Rederivación a expertos, cuando el primer experto al que se derivó la solicitud informa a gestor SAIP que ésta no es de su competencia total o parcialmente y que por lo tanto se debe rederivar a un segundo experto.

b) Rederivación a expertos, cuando Gabinete, Comunicaciones, División legal, Asesor Gabinete u otro miembro de equipo SAIP solicite hacer una derivación adicional a experto.

4. Si la solicitud es gestionada de las siguientes maneras, no existe derivación a experto y por lo tanto la SAIP no se debe considerar en 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. Debido a que el Consejo para la Transparencia implementará, durante el último trimestre de 2015, una nueva plataforma web para el registro, gestión y seguimiento de las SAIP, existen características, funcionalidades, medios de reporte, estadísticas, etc, sobre dicha plataforma que, a la fecha de formulación de este indicador, no son plenamente conocidas, por lo que los medios de verificación contemplados podrían modificarse durante 2016, de acuerdo a los recursos y limitaciones que esta nueva plataforma posea.

(5)

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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

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

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento del Plan de capacitaciones internas para nivelar técnicamente a los profesionales en los temas estratégicos del Programa 08.	(Cantidad de capacitaciones internas realizadas durante 2016 / Cantidad de capacitaciones internas comprometidas en el Plan de capacitación para el año 2016) * 100	(1)(6)	8	10	80%	25%	80%	100%	25%	
2	Proceso/Eficacia Porcentaje de ejecución presupuestaria Subtítulo 31 del Programa Presupuestario 08.	(Monto del Subtítulo 31 del presupuesto ejecutado en el período t / Total del presupuesto asignado y vigente en el Subtítulo 31 en el período t) * 100	(2)(6)	3.985.235.958	4.097.632.000	91%	25%	97%	107%	25%	
3	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	$\frac{(((\text{Compromisos cumplidos de A} + \text{B}) / \text{total de compromisos de A} + \text{B}) * 0.50) + ((\text{Compromisos cumplidos de C}) / \text{total de compromisos de C}) * 0.25 + ((\text{Compromisos cumplidos de D}) / \text{total de compromisos de D}) * 0.25)}{1} * 100$	(3)(6)	0 3 10	0 3 10	90%	15%	100%	111%	15%	
4	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	(4)(6)	28	30	80%	15%	93%	117%	15%	
5	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP	(Número de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP en el período t/ Número total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto en el período t)*100	(5)(6)	155	160	95%	20%	97%	102%	20%	
									Nivel de Cumplimiento Global	100%	

(1)
1. El plan de capacitaciones internas, responderá a un Plan de Capacitación coherente a las necesidades y estrategias del Programa.
2. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.

(2)
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.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

<p>(3)</p> <p>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).</p> <p>2. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".</p> <p>3. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas metodológicas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:</p> <ul style="list-style-type: none">* Compromiso Cumplidos: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta o en correo electrónico y/o memorándum (sólo aplica a compromisos CGR División Legal), según corresponda.* Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG) o en correo electrónico y/o memorándum (sólo aplica a compromisos CGR División Legal), según corresponda. <p>3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.</p> <p>3.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: 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 de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.</p> <p>3.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.</p> <p>3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.</p> <p>4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.</p> <p>5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial y, la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).</p> <p>6. Lo referido en el punto anterior, 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.</p> <p>7. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.</p> <p>8. 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.</p>
<p>(4)</p> <p>1. El plazo para enviar a DAF o rechazar la factura al proveedor será de 8 días corridos contados desde la recepción de la factura en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes y/o Oficina de Partes del programa hasta el envío a secretaría DAF. Es responsabilidad del Programa remitir la factura con todos los antecedentes que respaldan el pago emitidos correctamente a DAF.</p> <p>2. Para los caso de aquellos centros que no cuentan con oficina de partes, se considerara como válida la instancia definida por el Programa para la recepción de correspondencia y se debe mantener un registro que incluya fecha de recepción de facturas.</p> <p>3. Se excluyen del universo de medición:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Las facturas que sean recibidas en regiones.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 gastos básicos del Subtítulo 22.05.e. En el caso del programa 06, la medición de las facturas asociadas al subtítulo 24 y al 31.f. 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. <p>4. El indicador se medirá desde el 01 de Marzo al 16 de Diciembre de 2016.</p>
<p>(5)</p> <p>1. Este indicador se medirá desde que el Gestor/a SAIP deriva un caso de Transparencia a un Experto/a, hasta que el experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.</p> <p>2. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto.</p> <p>3. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas hasta el 30 de Noviembre del 2016.</p> <p>4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.</p>
<p>(6)</p> <p>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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.</p>

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

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

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Análisis de Resultado
1	Producto / Eficacia Porcentaje de Cruces con modificaciones permanentes de programaciones de semáforos de Santiago	(N° de cruces con modificaciones permanentes de programaciones de semáforos de Santiago en el período t/N° estimado de cruces a modificar en el período t) *100	(1)(7)	648	600	90%	25%	108%	120%	25%	
2	Proceso / Eficacia Porcentaje de estudios de justificación de semáforos revisados en las UOCT nacionales en el período definido	(N° de estudios de justificación de semáforos revisados en el período t / N° Total de estudios de justificación de semáforos recibidos en el período t)*100	(2)(7)	101	101	92%	25%	100%	109%	25%	
3	Producto / Eficacia Porcentaje de semáforos con UPS instaladas en Santiago en el período t	(N° de semáforos con UPS instaladas en Santiago en el período t/N° de semáforos con UPS a instalar en el período t) *100	(3)(7)	97	108	80%	10%	90%	112%	10%	
4	Proceso / Eficacia Porcentaje de proyectos de cámaras de TV aprobados o rechazados por la UOCT RM en el período t	(N° de proyectos de cámaras de televisión aprobados o rechazados en el período t / N° Total de proyectos de cámaras de TV recibidos en el período t)*100	(4)(7)	24	35	60%	10%	69%	114%	10%	
5	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	(5)(7)	7	7	80%	10%	100%	125%	10%	
6	Proceso / Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP	(N° de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP en el período t/ N° total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto en el período t)*100	(6)(7)	40	41	95%	20%	98%	103%	20%	
									Nivel de Cumplimiento Global	100%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

<p>(1)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se compromete la actualización de la programación de 600 semáforos el año 2016, que implica aumentar un 20% la cantidad de cruces a modificar con respecto al año 2015.2. Se considera sólo la ciudad de Santiago.3. 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.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.
<p>(2)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Serán contabilizados los estudios que ingresen desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre del período t.2. Los estudios referidos corresponden a "justificación de semáforos" y no cualquier otro estudio relacionado.3. Incorpora un identificador asociado al ingreso de estudios en la Intranet para que se controle el total ingresado.4. Este indicador se mide a nivel nacional5. 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 es aprobado cuando se toma la determinación final de si se requiere un semáforo o no.8. Un cruce ingresado será anulado si se detecta que el cruce indicado en la carta o que la materia descrita en la carta estaba incorrecta. Se deberá generar una carta indicando el error de nombre, como respaldo.9. El ingreso a considerar corresponde a cuando se timbra. De no estar dicha fecha, será la especificada en la carta.10. 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.
<p>(3)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se instalarán 108 UPS el año 20162. Se consideran sólo UPS instaladas por contratos supervisados Técnicamente por la UOCT.3. Se considera sólo la ciudad de Santiago.
<p>(4)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Serán contabilizados los estudios que ingresen desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre del período t.2. Para este indicador serán contabilizados los proyectos de cámara de TV que ingresan a la UOCT RM.3. Incorpora un identificador asociado al ingreso de proyectos en la Intranet para que se controle el total ingresado.4. Este indicador se mide solo en el Gran Santiago y Puente Alto.5. Se contabilizarán solo aquellos proyectos de cámara cuya carta de ingreso especifique claramente que se refiere a esa materia.6. Un cruce ingresado será anulado si se detecta que el cruce indicado en la carta o que la materia descrita en la carta estaba incorrecta.7. El ingreso a considerar corresponde a cuando se timbra. De no estar dicha fecha, será la especificada en la carta.8. 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.
<p>(5)</p> <ol style="list-style-type: none">1. El plazo para enviar a DAF o rechazar la factura al proveedor será de 8 días corridos contados desde la recepción de la factura en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes y/o Oficina de Partes del programa hasta el envío a secretaría DAF. Es responsabilidad del Programa remitir la factura con todos los antecedentes que respaldan el pago emitidos correctamente a DAF.2. Para los caso de aquellos centros que no cuentan con oficina de partes, se considerara como válida la instancia definida por el Programa para la recepción de correspondencia y se debe mantener un registro que incluya fecha de recepción de facturas.3. Se excluyen del universo de medición:<ol style="list-style-type: none">a. Las facturas que sean recibidas en regiones.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 gastos básicos del Subtítulo 22.05.e. En el caso del programa 06, la medición de las facturas asociadas al subtítulo 24 y al 31.f. 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.4. El indicador se medirá desde el 01 de Marzo al 16 de Diciembre de 2016.
<p>(6)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Este indicador se medirá desde que el Gestor/a SAIP deriva un caso de Transparencia a un Experto/a, hasta que el experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.2. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto.3. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas hasta el 30 de Noviembre del 2016.4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(7)

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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

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

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	Producto/Eficacia Reportes de seguimiento del Comité Técnico Interministerial de Seguridad de Tránsito	(N° de reportes de seguimiento del Comité Técnico Interministerial de Seguridad de Tránsito efectuados en el período t/ N° de reuniones del Comité Técnico Interministerial de Seguridad de Tránsito programadas para el período t)*100	(1)(6)	6	6	100%	20%	100%	● 100%	20%	
2	Proceso/Eficacia Reporte mensual de seguimiento de resultados de examen práctico	(N° de reportes de seguimiento de resultados del examen práctico enviados en plazo en el período t/ 12 meses)*100	(2)(6)	12	12	83%	25%	100%	● 120%	25%	
3	Producto/Eficacia Porcentaje de actividades educativas y/o de sensibilización dirigidas a la comunidad.	(N° actividades educativas y/o de sensibilización realizadas en el período t/N° total de actividades educativas y/o de sensibilización planificadas en el período t)*100	(3)(6)	15	15	87%	25%	100%	● 115%	25%	
4	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	(4)(6)	10	10	80%	10%	100%	● 125%	10%	
5	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP	(N° de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP en el período t/ N° total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto en el período t)*100	(5)(6)	78	78	95%	20%	100%	● 105%	20%	
									Nivel de Cumplimiento Global	100%	

(1)
1. Se ha programado celebrar a lo menos, 6 reuniones del CTI en el año.
2. Los reportes de Seguimiento serán emitidos, a más tardar el 5to. día hábil posterior a la fecha de realización del comité.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. El Reporte será enviado a más tardar el 5to día hábil después de finalizado el mes.
2. 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:
 - a) Porcentaje de exámenes cuya duración fue inferior a la exigida por la norma (25 minutos).
 - b) Porcentaje de exámenes cuya extensión fue inferior a la exigida por la norma (5 km).
 - c) Porcentaje de exámenes enviados fuera del plazo exigido por la norma (al finalizar cada jornada de examinación).
3. El reporte será enviado a Secretaría Ejecutiva, Encargado de Operaciones Regionales y Encargado Región Metropolitana del Programa Nacional de Fiscalización, además de los Encargados Regionales de CONASET.
4. 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.

(3)

1. El indicador contempla la realización de al menos 15 actividades educativas y/o de sensibilización a la comunidad.
2. Las actividades contemplarán al menos: diálogos ciudadanos, charlas, capacitaciones y/o ferias que aborden temas de asistencias de retención, educación vial, usuarios de las vías, entre otros.
3. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.

(4)

1. El plazo para enviar a DAF o rechazar la factura al proveedor será de 8 días corridos contados desde la recepción de la factura en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes y/o Oficina de Partes del programa hasta el envío a secretaria DAF. Es responsabilidad del Programa remitir la factura con todos los antecedentes que respaldan el pago emitidos correctamente a DAF.
2. Para los caso de aquellos centros que no cuentan con oficina de partes, se considerara como válida la instancia definida por el Programa para la recepción de correspondencia y se debe mantener un registro que incluya fecha de recepción de facturas.
3. Se excluyen del universo de medición:
 - a. Las facturas que sean recibidas en regiones.
 - 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 gastos básicos del Subtítulo 22.05.
 - e. En el caso del programa 06, la medición de las facturas asociadas al subtítulo 24 y al 31.
 - f. 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.
4. El indicador se medirá desde el 01 de Marzo al 16 de Diciembre de 2016.

(5)

1. Este indicador se medirá desde que el Gestor/a SAIP deriva un caso de Transparencia a un Experto/a, hasta que el experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto.
3. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas hasta el 30 de Noviembre del 2016.
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(6)

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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPO DE TRABAJO N°13: DIVISIÓN LEGAL

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	Producto/Eficacia Porcentaje de informes emitidos dentro de plazo respecto del total de informes requeridos por la Contraloría General de la República.	$(N^{\circ} \text{ de informes emitidos dentro del plazo en el período t} / N^{\circ} \text{ total de informes requeridos en el período t}) * 100$	(1)(5)	22	22	99%	30%	100%	● 101%	30%	
2	Proceso/Eficacia Porcentaje de resoluciones exentas que aprueban y/o modifican bases de licitación y contratos, revisadas digital y materialmente dentro de plazo.	$(((N^{\circ} \text{ de resoluciones exentas ingresadas digitalmente vía casilla electrónica, que aprueban y/o modifican bases de licitación y contratos, revisadas digitalmente dentro de plazo en el período t} / N^{\circ} \text{ de resoluciones exentas que aprueban y/o modifican bases de licitación y contratos, ingresadas digitalmente, vía casilla electrónica, con todos sus antecedentes digitales en el período t}) * 0,50) + ((N^{\circ} \text{ de resoluciones exentas ingresadas vía Sisedoc, que aprueban y/o modifican bases de licitación y contratos, revisadas dentro de plazo en el período t} / N^{\circ} \text{ de resoluciones exentas que aprueban y/o modifican bases de licitación y contratos, ingresadas vía Sisedoc materialmente con todos sus antecedentes y visaciones materiales de DAF en el período t}) * 0,50)) * 100]$	(2)(5)	61	54	80%	25%	113%	● 141%	25%	
3	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento del plan de actividades de la División Legal en el período t	$(N^{\circ} \text{ de actividades del plan de la División Legal realizadas dentro de plazo en el período t} / N^{\circ} \text{ de actividades del plan de la División Legal en el período t}) * 100$	(3)(5)	8	9	90%	30%	89%	● 99%	30%	
4	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP	$(N^{\circ} \text{ de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP en el período t} / N^{\circ} \text{ total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto en el período t}) * 100$	(4)(5)	19	21	95%	15%	90%	● 95%	14%	
									Nivel de Cumplimiento Global	99%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
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 2016.
 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 15 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 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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 y 06 de la Subsecretaría de Transportes.
8. 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, 04, 05, 07 y 08 de la Subsecretaría de Transportes.
9. Cada evento se mide por separado.

(3)

1. El plan de actividades de la División Legal deberá estar aprobado por el Subsecretario a más tardar el 31 de Diciembre de 2015.
2. Las actividades y plazos indicados en el Plan de actividades de la División Legal podrán ser modificadas durante el año 2016 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)

1. Este indicador se medirá desde que el Gestor/a SAIP deriva un caso de Transparencia a un Experto/a, hasta que el experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto.
3. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas hasta el 30 de Noviembre del 2016.
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(5)




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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPO DE TRABAJO N°14: COORDINACIÓN DE PERSONAS

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	Producto/Calidad Porcentaje de aplicación de Encuesta de Interés en las actividades comprometidas del Plan Anual de Bienestar	$(N^{\circ} \text{ total de actividades con Encuesta de Interés Aplicadas según el Plan Anual de Bienestar} / N^{\circ} \text{ total de actividades comprometidas con Encuesta de Interés en el Plan Anual de Bienestar}) * 100$	(1)(9)	4	4	100%	10%	100%	● 100%	10%	
2	Producto/Calidad Porcentaje de Satisfacción de Talleres de Bienestar	$(N^{\circ} \text{ total de encuestas realizadas a los socios/as de Bienestar participantes del Taller con resultado satisfactorio en el periodo t} / N^{\circ} \text{ total de encuestas realizadas a los socios/as de Bienestar participantes del Taller en el periodo t}) * 100$	(2)(9)	1	1	60%	10%	100%	● 167%	10%	
3	Producto/Eficacia Porcentaje de solicitudes de cometidos despachadas a DAF dentro de plazo.	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de cometidos despachadas a DAF dentro de plazo en el período t} / N^{\circ} \text{ total de solicitudes de cometidos recibidas conforme en el período t}) * 100$	(3)(9)	13628	14335	95%	15%	95%	● 100%	15%	
4	Producto/Eficacia Porcentaje de relatorías realizadas en el período t.	$(N^{\circ} \text{ de relatorías realizadas en el período t} / 7) * 100$	(4)(9)	9	7	100%	15%	129%	● 129%	15%	
5	Resultado Intermedio/Eficacia Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	$(N^{\circ} \text{ de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada/s en el año t} / N^{\circ} \text{ de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el año t}) * 100$	(5)(9)	2	2	100%	20%	100%	● 100%	20%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

6	Producto/Eficacia Porcentaje de Revisión de contratos y elaboración de sus actos administrativos a través de SIAPER TRA enviados a la firma del Ministro en plazo en el período t.	(N° de revisiones de contratos y elaboración de sus actos administrativos a través de SIAPER TRA enviados a la firma del Ministro en plazo en el periodo t/N° total de revisiones de contratos y elaboración de sus actos administrativos a través de SIAPER TRA enviados a la firma del Ministro en el período t)*100	(6)(9)	248	295	80%	10%	84%		105%	10%	
7	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	((Compromisos cumplidos de A + B/total de compromisos de A+ B) *0.50)+ ((Compromisos cumplidos de C/total de compromisos de C)*0.25)+ ((Compromisos cumplidos de D/total de compromisos de D)*0.25))*100	(7)(9)	13 12 12	14 15 14	90%	10%	88%		98%	10%	
8	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP	(Número de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP en el periodo t/ Número total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto en el período t)*100	(8)(9)	34	38	95%	10%	89%		94%	9%	La desviación se explica debido a que durante el período de medición, no se logro dar respuesta en los plazos definidos a 4 solicitudes de acceso a la información pública. Este resultado no afecto el cumplimiento global del equipo.
										Nivel de Cumplimiento Global	99%	

(1)

1. La medición del indicador se realizará considerando las actividades comprometidas con Encuesta de Interés señaladas en el plan anual de Bienestar, aprobado por el Consejo de Bienestar al 31 de diciembre de 2015.
2. La metodología de aplicación de la encuesta, estará contenida en el Plan Anual de Bienestar.
3. La encuesta de interés se refiere a identificar si la actividad planificada es o no del interés de los/las afiliados/as, independiente de si asistirá o no.
4. Las actividades contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Consejo de Bienestar, y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.

(2)

1. La medición del indicador se realizará considerando sola los Talleres comprometidos en el Plan Anual de Bienestar, aprobado por el Consejo de Bienestar al 31 de diciembre de 2015.
2. La metodología de aplicación de la encuesta, donde se definirá lo que se entenderá como resultado satisfactorio, estará contenida en el Plan Anual de Bienestar.
3. Las actividades contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Consejo de Bienestar, y sólo sobre acciones posteriores a la fecha de modificación.

(3)

1. El plazo será de 3 días hábiles.
2. Este indicador se medirá de 01 de Marzo al 11 de Diciembre de 2016.
3. El tiempo se mide desde la recepción conforme (forma y plazo) de la solicitud de cometido en la Unidad de Personal, hasta el envío de la resolución a DAF.
4. Se entiende por recepción conforme, aquellas solicitudes que cuenten con las debidas aprobaciones y con los antecedentes necesarios y pertinentes para procesar la solicitud de cometido.
5. Si el cometido ha sido devuelto por falta de antecedentes a los programas, se contabilizará el tiempo desde el correcto envío de la información. Para ello, el medio de verificación será el correo electrónico enviado a los respectivos programas para la aclaración de la información.
6. Para la medición del indicador, se considerarán sólo las solicitudes de cometidos de personas cuyos contratos se encuentren totalmente tramitados.
7. Este indicador aplica para las solicitudes de cometidos cuyos programas presupuestarios cuenten con disponibilidad presupuestaria en la glosa respectiva.
8. La medición de los cometidos al extranjero se considerarán desde la fecha de recepción de la solicitud de cometido impresa vía Sisedoc a la Unidad de Personal con todos los antecedentes necesarios para hacer la rex. respectiva, tales como itinerario del viaje, invitación, y otros antecedentes si corresponde.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(4)

1. Las temáticas de las relatorías deben estar incluidas dentro de los temas señalados en el Instructivo Presidencial N°01, N°02 o N°03 año 2015. Tales como: Eje Derechos Laborales; Eje Condiciones Laborales; Eje Ambientes Laborales y/o en el Plan Trienal de Implementación Instructivo Presidencial 2015 - 2018.

(5)

1. Las actividades con evaluación de transferencia al puesto de trabajo deberán formar parte del Plan Anual de Capacitación.

2. El Plan Anual de Capacitación deberá registrarse en el portal www.sispubli.cl, a más tardar al 31 de Diciembre del año 2015.

3. Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas corresponden a las ejecutadas durante el año 2016, que han sido programadas por la institución y revisadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil al 31 de Diciembre del año 2015 y deberán ser registradas en el portal www.sispubli.cl durante el año t.

4. Cada actividad de capacitación con evaluación de transferencia al puesto de trabajo, es aquella que utiliza la metodología impulsada por la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en "Guía Práctica para gestionar la capacitación en los Servicios Públicos", publica en:

http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/guia_capacitacion_servicios_publicos.pdf, donde los instrumentos que evidencian el uso de la metodología, son los que se mencionan a continuación, y deben ser registrados en el portal www.sispubli.cl, por cada actividad de capacitación evaluada:

- Ficha Resumen de Detección de Necesidades.

- Guión Metodológico.

- Informe de Resultados de Evaluación de Transferencia.

- Datos tabulados que acrediten la realización de las evaluaciones de reacción, aprendizaje y transferencia.

5. La evaluación de transferencia debe ser aplicada a todos los participantes de la/s actividad/es de capacitación evaluada/s, que al momento de la aplicación de la medición, se encuentren en funciones en el Servicio.

6. Si una actividad de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo no fuese realizada, el Servicio deberá informar las razones de dicho incumplimiento, señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión de la institución.

(6)

1. El tiempo se medirá para los programas 01 y 07 desde la fecha de recepción de la ficha de solicitud de contratación, en Personal, hasta el envío para firma del Ministro a través de SIAPER TRA, con un plazo de 15 días hábiles

2. El Tiempo se medirá para los programas 03, 04, 05, 06 y 08 desde la fecha de recepción de la ficha de contratación con todos los antecedentes que la sustenten (Check List de contratación completo), en Personal, hasta el envío para firma del Ministro a través de SIAPER TRA, con un Plazo de 10 días hábiles

3. La medición aplica sólo para contrataciones y contratos a honorarios cuya fecha de inicio de funciones sea posterior al 02 de enero de 2016, y anterior al 30 de noviembre de 2016.

4. Se entenderá como actos administrativos la resolución o del decreto, según corresponda que se genera a través del SIAPER TRA

5. En caso de que la ficha de contratación no venga acompañada de todos los antecedentes que sustenten la contratación, éstas serán devueltas a los programas y no se considerarán para efectos de la medición de este indicador. Al ser reingresadas con todos los antecedentes, se considerará como un nuevo ingreso para efectos de la medición. En el caso que el contrato elaborado por los Programas 3, 4, 5, 6 y 8 sea devuelto para ser corregido, el plazo se contará desde la fecha del envío con el contrato corregido.

6. En el caso de que el Ministro de Fe sea designado en un centro de responsabilidad distinto a la Coordinación de Personas (o incluso de la Subsecretaría), los plazos se contarán hasta el envío al Ministro de fe a través del sistema SIAPER TRA.

(7)

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. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".

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

* Compromiso Cumplidos: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta o en correo electrónico y/o memorándum (sólo aplica a compromisos CGR División Legal), según corresponda.

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

3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.

3.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: 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 de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.

3.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.

3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.

4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.

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

6. Lo referido en el punto anterior, 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.

7. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.

8. 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.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(8)

1. Este indicador se medirá desde que el Gestor/a SAIP deriva un caso de Transparencia a un Experto/a, hasta que el experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto.
3. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas hasta el 30 de Noviembre del 2016.
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(9)

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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPO DE TRABAJO N°15: DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS (DAF)

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	Producto/Eficacia Porcentaje de cumplimiento del plan de actividades de la DAF en el período t	$(N^{\circ} \text{ de actividades del plan de la DAF realizadas dentro de plazo en el periodo t} / N^{\circ} \text{ de actividades del plan de la DAF en el periodo t}) * 100$	(1)(6)	10	10	90%	30%	100%	111%	30%	
2	Proceso/Eficiencia Porcentaje de órdenes de compra de bienes realizadas mediante convenio marco dentro de plazo.	$(N^{\circ} \text{ de órdenes de compra de bienes realizadas mediante convenios marco dentro de plazo en el periodo t} / N^{\circ} \text{ total de órdenes de compra de bienes realizadas mediante convenios marco en el periodo t}) * 100$	(2)(6)	496	521	85%	30%	95%	112%	30%	
3	Proceso/Eficiencia Porcentaje de facturas de proveedores tramitadas y procesadas a pago en el sistema SIGFE, realizados dentro de plazo.	$((N^{\circ} \text{ de procesamiento de pagos de facturas a proveedores realizados dentro de plazo en el periodo t para programa 01}) + (N^{\circ} \text{ de procesamiento de pagos de facturas a proveedores realizados dentro de plazo en el periodo t para programas 03, 04, 05, 06, 07 y 08})) / (N^{\circ} \text{ de procesamiento de pago de facturas a proveedores realizados dentro del periodo t}) * 100$	(3)(6)	3523	4030	81%	20%	87%	108%	20%	
4	Proceso/Eficiencia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	$((\text{Compromisos cumplidos de A} + \text{B} / \text{total de compromisos de A} + \text{B}) * 0.50) + ((\text{Compromisos cumplidos de C} / \text{total de compromisos de C}) * 0.25) + ((\text{Compromisos cumplidos de D} / \text{total de compromisos de D}) * 0.25) * 100$	(4)(6)	46 8 12	90 9 15	90%	10%	68%	75%	8%	Durante el año 2016, el comportamiento de indicador en el primer semestre, obtuvo un resultado efectivo, en promedio, de un 61%. Luego en los meses posteriores, 2do semestre, sus resultados tuvieron un crecimiento lo que generó que finalmente obtuvieran un resultado efectivo de un 68%. Su bajo resultado respecto de la meta, se explica por el no cumplimiento de casi el 50% de los compromisos adquiridos por Auditoría Interna.
5	Proceso/Eficiencia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP	$(N^{\circ} \text{ de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP en el periodo t} / N^{\circ} \text{ total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto en el periodo t}) * 100$	(5)(6)	25	33	95%	10%	76%	80%	8%	Su bajo cumplimiento de debe principalmente a que en un proceso de auditoría se levantaron hallazgos, los cuales están relacionados con la solicitud de ampliación de plazo que indica el procedimiento vigente al 2016 de la Coordinación Usuarios para gestionar las Solicitudes de Transparencia, donde aquellos casos que no se ajustaban a lo indicado en procedimiento de dieron por incumplidos.
									Nivel de Cumplimiento Global	96%	

(1)

- El plan de actividades de la DAF deberá estar aprobado por el Subsecretario a más tardar el 31 de Diciembre de 2015.
- Las actividades y plazos indicados en el Plan de actividades de la DAF podrán ser modificados durante el año 2016 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.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. El tiempo se mide desde la fecha de entrada de la solicitud del requerimiento a la Unidad de Compras y Contrataciones (para el caso de los memorandum, se considera la fecha de recepción en la Unidad de Compras, a través de sisedoc) hasta la fecha de envío de la Orden de Compra, publicada en el portal Mercado Público.
2. No se medirán las solicitudes de requerimientos que tengan inconsistencia o falta de documentación.
3. El indicador sólo incluye los convenios marco tramitados por el Departamento Administrativo del programa 01.
4. El plazo son 15 días hábiles.

(3)

1. El indicador se mide de la siguiente forma:
 - a) Programa 01: Desde la recepción de la factura en Oficina de Partes hasta el procesamiento de pago de la factura en el sistema SIGFE. En este caso DAF dispone de 29 días corridos para realizar el procesamiento de pago.
 - b) Programas Presupuestarios (03, 04, 05, 06, 07 y 08): Desde la recepción de la factura con todos los antecedentes que respaldan el pago en DAF, hasta el procesamiento de pago de la factura en el sistema SIGFE. En este caso DAF dispone de 20 días corridos para realizar el procesamiento de pago.
2. El indicador no incluirá las facturas rechazadas o devueltas por la Unidad de Contabilidad.
3. Las facturas serán devueltas por intermedio del Sistema de Facturas y/o Sisedoc (cuando corresponda) a los distintos Programas.
4. El indicador se medirá de 01 de Marzo al 11 de Diciembre de 2016.
5. El indicador excluye las facturas de las SEREMITT y las que sean ejecutadas con recursos provenientes del subtítulo 24.

(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. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
3. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas metodológicas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:
 - * Compromiso Cumplidos: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta o en correo electrónico y/o memorándum (sólo aplica a compromisos CGR División Legal), según corresponda.
 - * Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG) o en correo electrónico y/o memorándum (sólo aplica a compromisos CGR División Legal), según corresponda.
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
- 3.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: 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 de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.
- 3.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.
- 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial y, la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
6. Lo referido en el punto anterior, 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.
7. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.
8. 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. Este indicador se medirá desde que el Gestor/a SAIP deriva un caso de Transparencia a un Experto/a, hasta que el experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto.
3. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas hasta el 30 de Noviembre del 2016.
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(6)

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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

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

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Análisis de Resultado
1	Producto/Eficacia Porcentaje de reportes mensuales del estado de avance del CDC/PMG del año t, enviados en plazo.	(N° de reportes mensuales del estado de avance del CDC/PMG del año t, enviados en plazo en el período t/ N° de reportes mensuales del estado de avance del CDC/PMG del año t enviados en el período t)*100	(1)(7)	6	6	100%	10%	100%	● 100%	10%	
2	Producto/Eficacia Porcentaje de Informes Trimestrales del estado de avance de las herramientas de control de gestión de la Subsecretaría de Transportes, enviados en plazo en el período t.	(N° de Informes Trimestrales del estado de avance de las herramientas de control de gestión, enviados en plazo en el período t/ N° de Informes Trimestrales de estado de avance de las herramientas de gestión, enviados en el período t)*100	(2)(7)	4	4	100%	10%	100%	● 100%	10%	
3	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 período t / N° de actividades del plan de la Unidad de TIC en el período t)*100	(3)(7)	7,48	8,00	90%	25%	94%	● 104%	25%	
4	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 período t / N° de actividades del plan de Gestión de Procesos en el período t)*100	(4)(7)	8,70	10,00	80%	30%	87%	● 109%	30%	
5	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	((Compromisos cumplidos de A + B/total de compromisos de A+ B) *0.50)+ ((Compromisos cumplidos de C/total de compromisos de C)*0.50))*100	(5)(7)	21 0	23 0	90%	10%	91%	● 101%	10%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

6	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP	(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 periodo t)*100	(6)(7)	6	7	90%	15%	86%	● 95%	14%	
									Nivel de Cumplimiento Global	99%	
(1)											
<p>1. El Reporte mensual CDC/PMG 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 y el nivel de avance de la Subsecretaría de Transportes de cada uno de los indicadores comprometidos en el PMG. Este reporte pone énfasis en aquellos indicadores que mensualmente presentan variaciones respecto de su meta junto con la explicación de ésta.</p> <p>2. El formato del reporte mensual y la lista de distribución debe estar validado por el Subsecretario al 31 de diciembre de 2015. 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.</p> <p>3. El plazo de envío del reporte mensual corresponde al décimo octavo día hábil de los meses de marzo a diciembre del año 2016. Se exceptúan los meses de abril, julio, octubre y diciembre debido a que coincide con los meses en que se emitirá el Informe Trimestral, el cual por su naturaleza contiene la información del informe mensual.</p> <p>4. El Informe del mes de marzo considera la información de cumplimiento de los meses de enero y febrero del año 2016. Se excluye de la medición el reporte mensual del cierre de diciembre del año 2016 en consideración a que este se emite durante la primera quincena del mes de enero de 2017.</p> <p>5. Este reporte considera información de avance de los indicadores comprometidos en el Convenio de Desempeño Colectivo del año 2016, en el Formulario H 2016 y en el Sistema de Monitoreo Institucional del Programa de Mejoramiento de Gestión del año 2016.</p> <p>6. 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.</p>											
(2)											
<p>1. El Informe Trimestral del estado de avance de las herramientas de gestión de la Subsecretaría de Transportes, corresponde al documento que presenta el comportamiento acumulado trimestralmente de los indicadores de las diferentes herramientas de control de gestión que posee el Servicio. Este informe pone énfasis en el cumplimiento global de cumplimiento, destacando aquellos indicadores que presentan desviaciones durante el trimestre observado con los respectivos análisis de los resultados y las gestiones comprometidas en planes de acción (acciones preventivas o correctivas) e implementadas por los responsables de cada Equipo de Trabajo para mitigar los efectos y mejorar el desempeño de los indicadores de su responsabilidad en el próximo trimestre.</p> <p>2. Las herramientas de control de gestión consideradas en el alcance del Informe Trimestral son: 1. Convenio de Desempeño Colectivo; 2. Formulario H 2016; 3. Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional del PMG 2016 y; 4. Plan de Tratamiento de Riesgos Críticos. Adicionalmente, se podría considerar a solicitud del Jefe de Servicio la incorporación del seguimiento y monitoreo trimestral de otros compromisos de responsabilidad de la Subsecretaría contenido en otros instrumentos de gestión.</p> <p>3. El formato del Informe Trimestral y la lista de distribución debe estar validado por el Subsecretario al 31 de diciembre de 2015. 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.</p> <p>4. El plazo de envío del Informe Trimestral corresponde al vigésimo día hábil de los meses de abril, julio, octubre y diciembre del año 2016: 1. El 1er Informe Trimestral considera la información de cumplimiento de los meses de enero a marzo del año 2016; El 2do Informe Trimestral considera la información de cumplimiento de los meses de abril, mayo y junio; El 3er Informe Trimestral considera la información de cumplimiento de los meses de julio, agosto y septiembre y; El 4to Informe Trimestral considera la información de cumplimiento de los meses de octubre y noviembre. Se excluye de la medición el cierre de diciembre del año 2016 en consideración a que el informe final se emitirá en el mes de enero de año 2017.</p> <p>5. El Informe se considerará cumplido si es enviado dentro del plazo establecido y cumple con la metodología de revisión definida en el formato del informe aprobado por el Subsecretario.</p>											
(3)											
<p>1. El plan de actividades de la Unidad de TIC deberá estar aprobado por el Subsecretario a más tardar el 31 de Diciembre de 2015.</p> <p>2. Las actividades y plazos indicados en el Plan de actividades de la Unidad de TIC podrán ser modificadas durante el año 2016 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.</p>											
(4)											
<p>1. El plan de Gestión de Procesos deberá estar aprobado por el Subsecretario a más tardar el 31 de Diciembre de 2015.</p> <p>2. Las actividades y plazos indicados en el Plan de Gestión de Procesos podrán ser modificadas durante el año 2016 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.</p>											

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
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; y C. corresponden a los compromisos de División Legal (CGR).
2. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
3. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas metodológicas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:
 - * Compromiso Cumplidos: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta o en correo electrónico y/o memorándum (sólo aplica a compromisos CGR División Legal), según corresponda.
 - * Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM y UAI) o en correo electrónico y/o memorándum (sólo aplica a compromisos CGR División Legal), según corresponda.
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
- 3.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: Planes de Auditoría, Informes de resultados de procesos de Auditoría, Informes CGR. 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.
- 3.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.
- 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna y Ministerial).
6. Lo referido en el punto anterior, 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.
7. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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)





1. Este indicador se medirá desde que el Gestor/a SAIP deriva un caso de Transparencia a un Experto/a, hasta que el experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto.
3. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas hasta el 30 de Noviembre del 2016.
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(7)



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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

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

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Análisis de Resultado
1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	Producto/Eficacia Porcentaje de gestiones de atención ciudadana respondidas a ciudadanía dentro de plazo	(1)	182	189	95%	30%	96%	 101%	30%	
2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos a PRT que son sancionados, absueltos o cerrados sin cargo dentro del plazo establecido en el período t.	(2)	20	27	85%	20%	74%	 87%	17%	El indicador se cerró con una notable mejoría, debido a que desde el mes de mayo, no se registraron incumplimientos en el procedimiento establecido. Las causas del incumplimiento corresponden a que no se gestionaron oportunamente algunos procesos sancionatorios durante los primeros meses del año.
3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo.	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos a los subsidios al transporte público urbano y transporte rural que son iniciados o cerrados dentro de plazo en el período t.	(3)	74	102	80%	15%	73%	 91%	14%	En el mes de diciembre los 30 casos reportados, cumplen con los requisitos establecidos. Sin embargo, este resultado no logra revertir la tendencia negativa del indicador, el cual a la fecha tiene un nivel de cumplimiento acumulado de un 90, 69 % en relación a la meta.
4	Difusión Regional	Proceso/Eficacia Cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional en el período t.	(4)(7)	20	25	75%	15%	80%	 107%	15%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	(5)(7)	4 6	4 14	90%	10%	71%	 79%	8%	En términos de resultado el indicador tiene una desviación a la baja respecto del cumplimiento de su meta, esto se debe a que el equipo no cumple con los compromisos suscritos con la UPCG para el período junio-septiembre, a saber, el envío de las planillas TPR etapa II y EISTUS.
6	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas en calidad de experto SAIP y/o responsable en los plazos establecidos por gestor SAIP.	(6)(7)	51	57	95%	10%	89%	 94%	9%	Por causas vinculadas a descoordinación interna ocurridas durante el primer trimestre de medición, el indicador muestra una leve desviación respecto al cumplimiento de la meta. A pesar de que el centro tomó las medidas necesarias para mantener el nivel de respuesta mostrado desde abril en adelante. Se esperaba, y en línea con las características del indicador y sumado al flujo de requerimientos, que los resultados se acercarán a la meta del indicador, tal como se observa a la fecha de cierre.
									Nivel de Cumplimiento Global	93%	

(1)

1. Las gestiones de atención ciudadana consideradas en la medición, junto a sus plazos en días hábiles serán:
 Consultas simples: 2 días
 Consultas complejas: 12 días
 Denuncias verificables: 18 días
 Denuncias no verificables: 18 días
 Denuncias mixtas: 18 días
 Reclamos: 18 días
 Sugerencias: 2 días

2. 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.

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

4. 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.

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

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

7. Se incluirá en la medición de las gestiones de atención ciudadana, los casos ingresados hasta el 30/11/2016.

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

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. La medición de este indicador considera sólo las actas de Fiscalización "con Observación".
2. El proceso se mide a contar de la fecha de detección de la observación, por el personal de fiscalización.
3. El proceso finaliza su medición con la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes, o el envío de Oficio al Concesionario o Memo a PNF cuando no amerita cargo.
4. Los plazos que se deben cumplir son los siguientes:
 - a1. Desde la fecha en que se detecta la Observación hasta que se despacha al correo la Resolución de inicio de cargos: 14 días hábiles.
 - a2. En el caso de que existan actas con observaciones que no ameriten cargos, se debe cerrar el proceso con Oficio al Concesionario o Memo a PNF, según corresponda, en 14 días hábiles. Para el caso del Oficio se considera la fecha del despacho al correo y para el Memo se considera la fecha de recepción del documento por parte del PNF. En este caso el proceso concluye en esta etapa.
 - b. A contar de la fecha del despacho de la Resolución de Inicio de Cargos por oficina de correos, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c. A partir de lo señalado en la 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 de este día el proceso de sanción o absolución.
 - d. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a partir de la fecha en que se reciben los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en la letra c.
5. El proceso como máximo debe cumplir con un plazo de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa anteriormente descrita. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
6. La medición se realizará con las fiscalizaciones realizadas desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2016.
7. Se entenderá por Oficio: Documento remitido a Concesionarios informando observaciones detectadas en la fiscalización y otorgando plazos para levantar dichas observaciones, cuando corresponda. Sólo se deberá emitir oficio en los casos que la observación no amerite cargos y debe contar con una completa justificación, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación.
8. Se entenderá por Memo: documento enviado a Fiscalización Regional indicando que la observación recibida no amerita inicio de proceso sancionatorio, con la justificación respectiva, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación correspondientes.
9. Para toda notificación en forma presencial, se considerará la fecha de la notificación estampada en la copia del documento con la firma del concesionario o quien lo represente.
10. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.

(3)

1. Los Subsidios que se miden en el indicador son los siguientes:
CTA Zonas Aisladas Terrestres y CTE Subsidio al Transporte Escolar.
2. Para dar cumplimiento al indicador debe respetar el proceso establecido, en el cual el memorándum de ingreso de presuntos incumplimientos recibidos por la Seremitt, debe ser generado por el CTPR posterior a la recepción del compilado de observaciones, enviado por PNF a DTPR nivel central.
3. Se medirán en el indicador los incumplimientos ingresados desde el 01 de enero hasta el 30 de noviembre de 2016.
4. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde la recepción del memorándum desde el CTPR hasta que la Resolución que formula cargos o el Oficio al operador solicitando acciones sea despachado por la oficina de Correos de Chile. En el caso del memorándum de devolución a PNF por observaciones que no ameritan cargos, se considera la fecha de recepción de este por parte de PNF.
5. Se excluyen de la medición aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.

(4)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, 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.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 2 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna y Auditoría Ministerial; B. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
 2. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
 3. Se aplicarán las mismas condiciones de medición para todas las unidades que establecen compromisos.
- * Compromiso Cumplidos: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta.
- * Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
 - 3.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 MTT o del Subsecretario de Transportes.
 - 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Auditoría Ministerial y la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
 4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
 6. Las unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.

(6)




1. Se medirá en el indicador, desde que ingresa una SAIP a la región y hasta que ésta envía o entrega respuesta a solicitante dentro de los plazos establecidos, y/o desde que el Gestor/a SAIP deriva una solicitud a un Experto/a, hasta que el mismo experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. El plazo que deberán cumplir las regiones para responder solicitudes que sean de su responsabilidad será de 19 días.
3. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(7)



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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPOS DE TRABAJO N° 18: SEREMITT REGIÓN DE TARAPACÁ

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Análisis de Resultado
1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	Producto/Eficacia Porcentaje de gestiones de atención ciudadana respondidas a ciudadanía dentro de plazo	(1)	241	244	95%	30%	99%	 104%	30%	
2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos a PRT que son sancionados, absueltos o cerrados sin cargo dentro del plazo establecido en el período t.	(2)	9	10	85%	20%	90%	 106%	20%	
3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo.	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos a los subsidios al transporte público urbano y transporte rural que son iniciados o cerrados dentro de plazo en el período t.	(3)	87	89	80%	15%	98%	 122%	15%	
4	Difusión Regional	Proceso/Eficacia Cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional en el período t.	(4)(7)	13	15	75%	15%	87%	 116%	15%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	(5)(7)	5 14	5 14	90%	10%	100%	 111%	10%	
6	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas en calidad de experto SAIP y/o responsable en los plazos establecidos por gestor SAIP.	(6)(7)	28	30	95%	10%	93%	 98%	10%	
									Nivel de Cumplimiento Global	100%	

(1)

1. Las gestiones de atención ciudadana consideradas en la medición, junto a sus plazos en días hábiles serán:

Consultas simples: 2 días

Consultas complejas: 12 días

Denuncias verificables: 18 días

Denuncias no verificables: 18 días

Denuncias mixtas: 18 días

Reclamos: 18 días

Sugerencias: 2 días

2. 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.

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

4. 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.

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

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

7. Se incluirá en la medición de las gestiones de atención ciudadana, los casos ingresados hasta el 30/11/2016.

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

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. La medición de este indicador considera sólo las actas de Fiscalización "con Observación".
2. El proceso se mide a contar de la fecha de detección de la observación, por el personal de fiscalización.
3. El proceso finaliza su medición con la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes, o el envío de Oficio al Concesionario o Memo a PNF cuando no amerita cargo.
4. Los plazos que se deben cumplir son los siguientes:
 - a1. Desde la fecha en que se detecta la Observación hasta que se despacha al correo la Resolución de inicio de cargos: 14 días hábiles.
 - a2. En el caso de que existan actas con observaciones que no ameriten cargos, se debe cerrar el proceso con Oficio al Concesionario o Memo a PNF, según corresponda, en 14 días hábiles. Para el caso del Oficio se considera la fecha del despacho al correo y para el Memo se considera la fecha de recepción del documento por parte del PNF. En este caso el proceso concluye en esta etapa.
 - b. A contar de la fecha del despacho de la Resolución de Inicio de Cargos por oficina de correos, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c. A partir de lo señalado en la 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 de este día el proceso de sanción o absolución.
 - d. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a partir de la fecha en que se reciben los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en la letra c.
5. El proceso como máximo debe cumplir con un plazo de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa anteriormente descrita. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
6. La medición se realizará con las fiscalizaciones realizadas desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2016.
7. Se entenderá por Oficio: Documento remitido a Concesionarios informando observaciones detectadas en la fiscalización y otorgando plazos para levantar dichas observaciones, cuando corresponda. Sólo se deberá emitir oficio en los casos que la observación no amerite cargos y debe contar con una completa justificación, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación.
8. Se entenderá por Memo: documento enviado a Fiscalización Regional indicando que la observación recibida no amerita inicio de proceso sancionatorio, con la justificación respectiva, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación correspondientes.
9. Para toda notificación en forma presencial, se considerará la fecha de la notificación estampada en la copia del documento con la firma del concesionario o quien lo represente.
10. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.

(3)

1. Los Subsidios que se miden en el indicador son los siguientes:
CTA Zonas Aisladas Terrestres, CTE Subsidio al Transporte Escolar y TRE Subsidio al Transporte en Zonas Reguladas.
2. Para dar cumplimiento al indicador debe respetar el proceso establecido, en el cual el memorándum de ingreso de presuntos incumplimientos recibidos por la Seremitt, debe ser generado por el CTPR posterior a la recepción del compilado de observaciones, enviado por PNF a DTPR nivel central.
3. Se medirán en el indicador los incumplimientos ingresados desde el 01 de enero hasta el 30 de noviembre de 2016.
4. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde la recepción del memorándum desde el CTPR hasta que la Resolución que formula cargos o el Oficio al operador solicitando acciones sea despachado por la oficina de Correos de Chile. En el caso del memorándum de devolución a PNF por observaciones que no ameritan cargos, se considera la fecha de recepción de este por parte de PNF.
5. Se excluyen de la medición aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.

(4)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, 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.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 2 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna y Auditoría Ministerial; B. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
2. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
3. Se aplicarán las mismas condiciones de medición para todas las unidades que establecen compromisos.
* Compromiso Cumplidos: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta.
* Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
- 3.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 MTT o del Subsecretario de Transportes.
- 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Auditoría Ministerial y la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
6. Las unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.

(6)

1. Se medirá en el indicador, desde que ingresa una SAIP a la región y hasta que ésta envía o entrega respuesta a solicitante dentro de los plazos establecidos, y/o desde que el Gestor/a SAIP deriva una solicitud a un Experto/a, hasta que el mismo experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. El plazo que deberán cumplir las regiones para responder solicitudes que sean de su responsabilidad será de 19 días.
3. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(7)

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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPOS DE TRABAJO N° 19: SEREMITT REGIÓN DE ANTOFAGASTA

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Análisis de Resultado
1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de gestiones de atención ciudadana respondidas a ciudadanía dentro de plazo	(1)	477	481	95%	30%	99%	104%	30%	
2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de procesos a PRT que son sancionados, absueltos o cerrados sin cargo dentro del plazo establecido en el período t.	(2)	132	138	85%	20%	96%	113%	20%	
3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de procesos a los subsidios al transporte público urbano y transporte rural que son iniciados o cerrados dentro de plazo en el período t.	(3)	109	137	80%	15%	80%	99%	15%	
4	Difusión Regional	<u>Proceso/Eficacia</u> Cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional en el período t.	(4)(7)	15	15	75%	15%	100%	133%	15%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	(5)(7)	5 10	5 14	90%	10%	86%	● 95%	10%	
6	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas en calidad de experto SAIP y/o responsable en los plazos establecidos por gestor SAIP.	(6)(7)	68	75	95%	10%	91%	● 95%	10%	
									Nivel de Cumplimiento Global	99%	

(1)

- Las gestiones de atención ciudadana consideradas en la medición, junto a sus plazos en días hábiles serán:
Consultas simples: 2 días
Consultas complejas: 12 días
Denuncias verificables: 18 días
Denuncias no verificables: 18 días
Denuncias mixtas: 18 días
Reclamos: 18 días
Sugerencias: 2 días
- 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.
- No se incluirán en la medición los casos que presenten Reenvíos.
- 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.
- Los casos que se encuentren abiertos, pero fuera de plazo, serán considerados casos incumplidos a la fecha de corte de medición del indicador.
- Se considera como cierre del proceso el registro en sistema de la respuesta final al usuario.
- Se incluirá en la medición de las gestiones de atención ciudadana, los casos ingresados hasta el 30/11/2016.
- Las consultas simples contestadas por correo postal, serán excluidas de la medición, ya que la gestión de correos tarda en la respuesta al ciudadano.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. La medición de este indicador considera sólo las actas de Fiscalización "con Observación".
2. El proceso se mide a contar de la fecha de detección de la observación, por el personal de fiscalización.
3. El proceso finaliza su medición con la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes, o el envío de Oficio al Concesionario o Memo a PNF cuando no amerita cargo.
4. Los plazos que se deben cumplir son los siguientes:
 - a1. Desde la fecha en que se detecta la Observación hasta que se despacha al correo la Resolución de inicio de cargos: 14 días hábiles.
 - a2. En el caso de que existan actas con observaciones que no ameriten cargos, se debe cerrar el proceso con Oficio al Concesionario o Memo a PNF, según corresponda, en 14 días hábiles. Para el caso del Oficio se considera la fecha del despacho al correo y para el Memo se considera la fecha de recepción del documento por parte del PNF. En este caso el proceso concluye en esta etapa.
 - b. A contar de la fecha del despacho de la Resolución de Inicio de Cargos por oficina de correos, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c. A partir de lo señalado en la 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 de este día el proceso de sanción o absolución.
 - d. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a partir de la fecha en que se reciben los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en la letra c.
5. El proceso como máximo debe cumplir con un plazo de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa anteriormente descrita. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
6. La medición se realizará con las fiscalizaciones realizadas desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2016.
7. Se entenderá por Oficio: Documento remitido a Concesionarios informando observaciones detectadas en la fiscalización y otorgando plazos para levantar dichas observaciones, cuando corresponda. Sólo se deberá emitir oficio en los casos que la observación no amerite cargos y debe contar con una completa justificación, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación.
8. Se entenderá por Memo: documento enviado a Fiscalización Regional indicando que la observación recibida no amerita inicio de proceso sancionatorio, con la justificación respectiva, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación correspondientes.
9. Para toda notificación en forma presencial, se considerará la fecha de la notificación estampada en la copia del documento con la firma del concesionario o quien lo represente.
10. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.

(3)

1. Los Subsidios que se miden en el indicador son los siguientes:
CTA Zonas Aisladas Terrestres, CTE Subsidio al Transporte Escolar y TRE Subsidio al Transporte en Zonas Reguladas.
2. Para dar cumplimiento al indicador debe respetar el proceso establecido, en el cual el memorándum de ingreso de presuntos incumplimientos recibidos por la Seremitt, debe ser generado por el CTPR posterior a la recepción del compilado de observaciones, enviado por PNF a DTPR nivel central.
3. Se medirán en el indicador los incumplimientos ingresados desde el 01 de enero hasta el 30 de noviembre de 2016.
4. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde la recepción del memorándum desde el CTPR hasta que la Resolución que formula cargos o el Oficio al operador solicitando acciones sea despachado por la oficina de Correos de Chile. En el caso del memorándum de devolución a PNF por observaciones que no ameritan cargos, se considera la fecha de recepción de este por parte de PNF.
5. Se excluyen de la medición aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.

(4)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, 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.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 2 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna y Auditoría Ministerial; B. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
 2. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
 3. Se aplicarán las mismas condiciones de medición para todas las unidades que establecen compromisos.
- * Compromiso Cumplidos: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta.
- * Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
 - 3.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 MTT o del Subsecretario de Transportes.
 - 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
 5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Auditoría Ministerial y la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
 6. Las unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.

(6)

1. Se medirá en el indicador, desde que ingresa una SAIP a la región y hasta que ésta envía o entrega respuesta a solicitante dentro de los plazos establecidos, y/o desde que el Gestor/a SAIP deriva una solicitud a un Experto/a, hasta que el mismo experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. El plazo que deberán cumplir las regiones para responder solicitudes que sean de su responsabilidad será de 19 días.
3. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(7)



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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPOS DE TRABAJO N° 20: SEREMITT REGIÓN DE ATACAMA

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Análisis de Resultado
1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de gestiones de atención ciudadana respondidas a ciudadanía dentro de plazo	(1)	373	373	95%	30%	100%	105%	30%	
2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de procesos a PRT que son sancionados, absueltos o cerrados sin cargo dentro del plazo establecido en el período t.	(2)	6	6	85%	20%	100%	118%	20%	
3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de procesos a los subsidios al transporte público urbano y transporte rural que son iniciados o cerrados dentro de plazo en el período t.	(3)	24	29	80%	15%	83%	103%	15%	
4	Difusión Regional	<u>Proceso/Eficacia</u> Cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional en el período t.	(4)(7)	46	48	75%	15%	96%	128%	15%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	(5)(7)	5 13	5 14	90%	10%	96%	 107%	10%	
6	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas en calidad de experto SAIP y/o responsable en los plazos establecidos por gestor SAIP.	(6)(7)	30	30	95%	10%	100%	 105%	10%	
									Nivel de Cumplimiento Global	100%	

(1)

1. Las gestiones de atención ciudadana consideradas en la medición, junto a sus plazos en días hábiles serán:

Consultas simples: 2 días

Consultas complejas: 12 días

Denuncias verificables: 18 días

Denuncias no verificables: 18 días

Denuncias mixtas: 18 días

Reclamos: 18 días

Sugerencias: 2 días

2. 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.

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

4. 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.

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

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

7. Se incluirá en la medición de las gestiones de atención ciudadana, los casos ingresados hasta el 30/11/2016.

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

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. La medición de este indicador considera sólo las actas de Fiscalización "con Observación".
2. El proceso se mide a contar de la fecha de detección de la observación, por el personal de fiscalización.
3. El proceso finaliza su medición con la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes, o el envío de Oficio al Concesionario o Memo a PNF cuando no amerita cargo.
4. Los plazos que se deben cumplir son los siguientes:
 - a1. Desde la fecha en que se detecta la Observación hasta que se despacha al correo la Resolución de inicio de cargos: 14 días hábiles.
 - a2. En el caso de que existan actas con observaciones que no ameriten cargos, se debe cerrar el proceso con Oficio al Concesionario o Memo a PNF, según corresponda, en 14 días hábiles. Para el caso del Oficio se considera la fecha del despacho al correo y para el Memo se considera la fecha de recepción del documento por parte del PNF. En este caso el proceso concluye en esta etapa.
 - b. A contar de la fecha del despacho de la Resolución de Inicio de Cargos por oficina de correos, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c. A partir de lo señalado en la 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 de este día el proceso de sanción o absolución.
 - d. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a partir de la fecha en que se reciben los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en la letra c.
5. El proceso como máximo debe cumplir con un plazo de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa anteriormente descrita. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
6. La medición se realizará con las fiscalizaciones realizadas desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2016.
7. Se entenderá por Oficio: Documento remitido a Concesionarios informando observaciones detectadas en la fiscalización y otorgando plazos para levantar dichas observaciones, cuando corresponda. Sólo se deberá emitir oficio en los casos que la observación no amerite cargos y debe contar con una completa justificación, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación.
8. Se entenderá por Memo: documento enviado a Fiscalización Regional indicando que la observación recibida no amerita inicio de proceso sancionatorio, con la justificación respectiva, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación correspondientes.
9. Para toda notificación en forma presencial, se considerará la fecha de la notificación estampada en la copia del documento con la firma del concesionario o quien lo represente.
10. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.

(3)

1. Los Subsidios que se miden en el indicador son los siguientes:
CTA Zonas Aisladas Terrestres y CTE Subsidio al Transporte Escolar.
2. Para dar cumplimiento al indicador debe respetar el proceso establecido, en el cual el memorándum de ingreso de presuntos incumplimientos recibidos por la Seremitt, debe ser generado por el CTPR posterior a la recepción del compilado de observaciones, enviado por PNF a DTPR nivel central.
3. Se medirán en el indicador los incumplimientos ingresados desde el 01 de enero hasta el 30 de noviembre de 2016.
4. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde la recepción del memorándum desde el CTPR hasta que la Resolución que formula cargos o el Oficio al operador solicitando acciones sea despachado por la oficina de Correos de Chile. En el caso del memorándum de devolución a PNF por observaciones que no ameritan cargos, se considera la fecha de recepción de este por parte de PNF.
5. Se excluyen de la medición aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.

(4)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, 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.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 2 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna y Auditoría Ministerial; B. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
2. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
3. Se aplicarán las mismas condiciones de medición para todas las unidades que establecen compromisos.
* Compromiso Cumplidos: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta.
* Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
- 3.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 MTT o del Subsecretario de Transportes.
- 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Auditoría Ministerial y la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
6. Las unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.

(6)




1. Se medirá en el indicador, desde que ingresa una SAIP a la región y hasta que ésta envía o entrega respuesta a solicitante dentro de los plazos establecidos, y/o desde que el Gestor/a SAIP deriva una solicitud a un Experto/a, hasta que el mismo experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. El plazo que deberán cumplir las regiones para responder solicitudes que sean de su responsabilidad será de 19 días.
3. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(7)



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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPOS DE TRABAJO N° 21: SEREMITT REGIÓN DE COQUIMBO

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	Producto/Eficacia Porcentaje de gestiones de atención ciudadana respondidas a ciudadanía dentro de plazo	(1)	602	615	95%	30%	98%	 103%	30%	
2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos a PRT que son sancionados, absueltos o cerrados sin cargo dentro del plazo establecido en el período t.	(2)	89	97	85%	20%	92%	 108%	20%	
3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo.	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos a los subsidios al transporte público urbano y transporte rural que son iniciados o cerrados dentro de plazo en el período t.	(3)	50	56	80%	15%	89%	 112%	15%	
4	Difusión Regional	Proceso/Eficacia Cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional en el período t.	(4)(7)	11	13	75%	15%	85%	 113%	15%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	(5)(7)	4 13	4 14	90%	10%	96%	 107%	10%	
6	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas en calidad de experto SAIP y/o responsable en los plazos establecidos por gestor SAIP.	(6)(7)	54	62	95%	10%	87%	 92%	9%	En términos de resultado el indicador muestra una leve desviación respecto de la meta, lo que se explica, por el incumplimiento de 6 casos, 1 en el mes de marzo, 2 en el mes de abril, 1 en el mes de mayo, 1 en el mes de junio y otro en el mes de diciembre, más el volumen de requerimientos de acceso a la información pública en la región. 3 casos de los indicados que hubiese cumplido con los plazos, implicaría un cumplimiento de la meta del indicador.
									Nivel de Cumplimiento Global	99,17%	

(1)

1. Las gestiones de atención ciudadana consideradas en la medición, junto a sus plazos en días hábiles serán:
 Consultas simples: 2 días
 Consultas complejas: 12 días
 Denuncias verificables: 18 días
 Denuncias no verificables: 18 días
 Denuncias mixtas: 18 días
 Reclamos: 18 días
 Sugerencias: 2 días

2. 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.

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

4. 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.

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

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

7. Se incluirá en la medición de las gestiones de atención ciudadana, los casos ingresados hasta el 30/11/2016.

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

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. La medición de este indicador considera sólo las actas de Fiscalización "con Observación".
2. El proceso se mide a contar de la fecha de detección de la observación, por el personal de fiscalización.
3. El proceso finaliza su medición con la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes, o el envío de Oficio al Concesionario o Memo a PNF cuando no amerita cargo.
4. Los plazos que se deben cumplir son los siguientes:
 - a1. Desde la fecha en que se detecta la Observación hasta que se despacha al correo la Resolución de inicio de cargos: 14 días hábiles.
 - a2. En el caso de que existan actas con observaciones que no ameriten cargos, se debe cerrar el proceso con Oficio al Concesionario o Memo a PNF, según corresponda, en 14 días hábiles. Para el caso del Oficio se considera la fecha del despacho al correo y para el Memo se considera la fecha de recepción del documento por parte del PNF. En este caso el proceso concluye en esta etapa.
 - b. A contar de la fecha del despacho de la Resolución de Inicio de Cargos por oficina de correos, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c. A partir de lo señalado en la 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 de este día el proceso de sanción o absolución.
 - d. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a partir de la fecha en que se reciben los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en la letra c.
5. El proceso como máximo debe cumplir con un plazo de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa anteriormente descrita. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
6. La medición se realizará con las fiscalizaciones realizadas desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2016.
7. Se entenderá por Oficio: Documento remitido a Concesionarios informando observaciones detectadas en la fiscalización y otorgando plazos para levantar dichas observaciones, cuando corresponda. Sólo se deberá emitir oficio en los casos que la observación no amerite cargos y debe contar con una completa justificación, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación.
8. Se entenderá por Memo: documento enviado a Fiscalización Regional indicando que la observación recibida no amerita inicio de proceso sancionatorio, con la justificación respectiva, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación correspondientes.
9. Para toda notificación en forma presencial, se considerará la fecha de la notificación estampada en la copia del documento con la firma del concesionario o quien lo represente.
10. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.

(3)

1. Los Subsidios que se miden en el indicador son los siguientes:
CTA Zonas Aisladas Terrestres, CTR Conectividad Terrestre Rural y CTE Subsidio al Transporte Escolar.
2. Para dar cumplimiento al indicador debe respetar el proceso establecido, en el cual el memorándum de ingreso de presuntos incumplimientos recibidos por la Seremitt, debe ser generado por el CTPR posterior a la recepción del compilado de observaciones, enviado por PNF a DTPR nivel central.
3. Se medirán en el indicador los incumplimientos ingresados desde el 01 de enero hasta el 30 de noviembre de 2016.
4. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde la recepción del memorándum desde el CTPR hasta que la Resolución que formula cargos o el Oficio al operador solicitando acciones sea despachado por la oficina de Correos de Chile. En el caso del memorándum de devolución a PNF por observaciones que no ameritan cargos, se considera la fecha de recepción de este por parte de PNF.
5. Se excluyen de la medición aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.

(4)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, 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.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 2 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna y Auditoría Ministerial; B. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
 2. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
 3. Se aplicarán las mismas condiciones de medición para todas las unidades que establecen compromisos.
- * Compromiso Cumplido: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta.
- * Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
 - 3.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 MTT o del Subsecretario de Transportes.
 - 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
 5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Auditoría Ministerial y la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
 6. Las unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.

(6)





1. Se medirá en el indicador, desde que ingresa una SAIP a la región y hasta que ésta envía o entrega respuesta a solicitante dentro de los plazos establecidos, y/o desde que el Gestor/a SAIP deriva una solicitud a un Experto/a, hasta que el mismo experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. El plazo que deberán cumplir las regiones para responder solicitudes que sean de su responsabilidad será de 19 días.
3. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(7)



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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPOS DE TRABAJO N° 22: SEREMITT REGIÓN DE VALPARAÍSO

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	Producto/Eficacia Porcentaje de gestiones de atención ciudadana respondidas a ciudadanía dentro de plazo	(1)	2373	2383	95%	30%	100%	 105%	30%	
2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos a PRT que son sancionados, absueltos o cerrados sin cargo dentro del plazo establecido en el período t.	(2)	198	221	85%	20%	90%	 105%	20%	
3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo.	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos a los subsidios al transporte público urbano y transporte rural que son iniciados o cerrados dentro de plazo en el período t.	(3)	1291	1425	80%	15%	91%	 113%	15%	
4	Difusión Regional	Proceso/Eficacia Cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional en el período t.	(4)(7)	21	22	75%	15%	95%	 127%	15%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	(5)(7)	4 12	5 14	90%	10%	83%		92%	9%	En términos de resultado el indicador tiene una desviación a la baja respecto del cumplimiento de su meta, esto se debe a que el equipo no cumple con los compromisos suscritos con la UPCG para en el mes de junio, a saber, el envío de las planillas TPR etapa II y EISTUS.
6	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas en calidad de experto SAIP y/o responsable en los plazos establecidos por gestor SAIP.	(6)(7)	101	112	95%	10%	90%		95%	9%	
									Nivel de Cumplimiento Global	99%		

(1)

1. Las gestiones de atención ciudadana consideradas en la medición, junto a sus plazos en días hábiles serán:

Consultas simples: 2 días

Consultas complejas: 12 días

Denuncias verificables: 18 días

Denuncias no verificables: 18 días

Denuncias mixtas: 18 días

Reclamos: 18 días

Sugerencias: 2 días

2. 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.

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

4. 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.

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

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

7. Se incluirá en la medición de las gestiones de atención ciudadana, los casos ingresados hasta el 30/11/2016.

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

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. La medición de este indicador considera sólo las actas de Fiscalización "con Observación".
2. El proceso se mide a contar de la fecha de detección de la observación, por el personal de fiscalización.
3. El proceso finaliza su medición con la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes, o el envío de Oficio al Concesionario o Memo a PNF cuando no amerita cargo.
4. Los plazos que se deben cumplir son los siguientes:
 - a1. Desde la fecha en que se detecta la Observación hasta que se despacha al correo la Resolución de inicio de cargos: 14 días hábiles.
 - a2. En el caso de que existan actas con observaciones que no ameriten cargos, se debe cerrar el proceso con Oficio al Concesionario o Memo a PNF, según corresponda, en 14 días hábiles. Para el caso del Oficio se considera la fecha del despacho al correo y para el Memo se considera la fecha de recepción del documento por parte del PNF. En este caso el proceso concluye en esta etapa.
 - b. A contar de la fecha del despacho de la Resolución de Inicio de Cargos por oficina de correos, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c. A partir de lo señalado en la 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 de este día el proceso de sanción o absolución.
 - d. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a partir de la fecha en que se reciben los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en la letra c.
5. El proceso como máximo debe cumplir con un plazo de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa anteriormente descrita. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
6. La medición se realizará con las fiscalizaciones realizadas desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2016.
7. Se entenderá por Oficio: Documento remitido a Concesionarios informando observaciones detectadas en la fiscalización y otorgando plazos para levantar dichas observaciones, cuando corresponda. Sólo se deberá emitir oficio en los casos que la observación no amerite cargos y debe contar con una completa justificación, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación.
8. Se entenderá por Memo: documento enviado a Fiscalización Regional indicando que la observación recibida no amerita inicio de proceso sancionatorio, con la justificación respectiva, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación correspondientes.
9. Para toda notificación en forma presencial, se considerará la fecha de la notificación estampada en la copia del documento con la firma del concesionario o quien lo represente.
10. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.

(3)

1. Los Subsidios que se miden en el indicador son los siguientes:
CTE Subsidio al Transporte Escolar, TRE Subsidio al Transporte en Zonas Reguladas y ZAOM Zonas Aisladas Otros Modos.
2. Para dar cumplimiento al indicador debe respetar el proceso establecido, en el cual el memorándum de ingreso de presuntos incumplimientos recibidos por la Seremitt, debe ser generado por el CTPR posterior a la recepción del compilado de observaciones, enviado por PNF a DTPR nivel central.
3. Se medirán en el indicador los incumplimientos ingresados desde el 01 de enero hasta el 30 de noviembre de 2016.
4. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde la recepción del memorándum desde el CTPR hasta que la Resolución que formula cargos o el Oficio al operador solicitando acciones sea despachado por la oficina de Correos de Chile. En el caso del memorándum de devolución a PNF por observaciones que no ameritan cargos, se considera la fecha de recepción de este por parte de PNF.
5. Se excluyen de la medición aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.

(4)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, 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.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 2 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna y Auditoría Ministerial; B. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
2. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
3. Se aplicarán las mismas condiciones de medición para todas las unidades que establecen compromisos.
* Compromiso Cumplidos: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta.
* Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
- 3.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 MTT o del Subsecretario de Transportes.
- 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Auditoría Ministerial y la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
6. Las unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.

(6)





1. Se medirá en el indicador, desde que ingresa una SAIP a la región y hasta que ésta envía o entrega respuesta a solicitante dentro de los plazos establecidos, y/o desde que el Gestor/a SAIP deriva una solicitud a un Experto/a, hasta que el mismo experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. El plazo que deberán cumplir las regiones para responder solicitudes que sean de su responsabilidad será de 19 días.
3. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(7)

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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPO DE TRABAJO N°23: SEREMITT REGIÓN METROPOLITANA

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Análisis de Resultado
1	Producto/Eficacia Porcentaje de resoluciones de absolución o aplicación de sanción a los procesos sancionatorios a Plantas de Revisión Técnica, emitidas dentro del plazo.	$(N^{\circ} \text{ de resoluciones de absolución o aplicación de sanción a PRT, emitidas en plazo en el período } t / N^{\circ} \text{ total resoluciones de absolución o aplicación de sanción a PRT, emitidas en el período } t) * 100$	(1)(6)	97	103	70%	30%	94%	 135%	30%	
2	Producto/Eficacia Porcentaje de reportes de inspección a servicios transporte público de pasajeros ingresados desde el Programa Nacional de Fiscalización (PNF), gestionados dentro del plazo.	$(N^{\circ} \text{ de reportes de inspección del PNF a servicios de transporte público de pasajeros que son incorporados en Resoluciones que formulan cargos o Memos de devolución al PNF, emitidos dentro del plazo en el período } t / N^{\circ} \text{ total de reportes de inspección a servicios de transporte público de pasajeros ingresados desde el Programa de Nacional de Fiscalización a la Seremitt en el período } t) * 100$	(2)(6)	985	1027	90%	30%	96%	 107%	30%	
3	Producto/Eficacia Porcentaje de Oficios de pronunciamiento sobre Informe Vial Básico (IVB) emitidos dentro del plazo.	$(N^{\circ} \text{ de Oficios emitidos sobre IVB, que son observados o aprobados en plazo en el período } t / N^{\circ} \text{ total de solicitudes de IVB, ingresadas en el período } t) * 100$	(3)(6)	51	81	80%	20%	63%	 79%	16%	El acumulado al mes de diciembre muestra un resultado por debajo de la meta. Este resultado se explica debido a que el proceso requiere información de otros entes públicos, externos, que participan a través una ventanilla única, para generar un informe de carácter técnico, de alta incidencia e impacto en la red vial básica de la ciudad.
4	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	$((\text{Compromisos cumplidos de A} + \text{B} / \text{total de compromisos de A} + \text{B}) * 0.50) + ((\text{Compromisos cumplidos de C} / \text{total de compromisos de C}) * 0.25) + ((\text{Compromisos cumplidos de D} / \text{total de compromisos de D}) * 0.25) * 100$	(4)(6)	0 7 11	0 7 15	90%	10%	87%	 96%	10%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP	(Número de Solicitudes de acceso a la información respondidas por un experto en el plazo establecido por gestor SAIP en el periodo t/ Número total de Solicitudes de acceso a la información derivadas a un experto en el período t)*100	(5)(6)	201	205	95%	10%	98%	● 103%	10%	
									Nivel de Cumplimiento Global	95%	
<p>(1)</p> <ol style="list-style-type: none"> La medición considera desde la fecha de ingreso en oficina de partes Seremitt RM del descargo, hasta la fecha de la resolución que aplica sanción o absolución a PRT. La medición se considera desde el vencimiento del plazo legal en caso de no presentarse descargos hasta la fecha que se dicta la resolución. La medición considera descargos de PRT ingresados por oficina de partes de la Seremitt RM, hasta el 30 de noviembre de 2016. Se mantendrá planilla de seguimiento del proceso. Se excluyen de la medición aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales. El plazo son 20 días hábiles. 											
<p>(2)</p> <ol style="list-style-type: none"> La medición se realizará desde la fecha de ingreso del reporte en la oficina de partes de la Seremitt RM, recibido desde el Programa Nacional de Fiscalización, hasta la fecha de la Resolución que formula los cargos o fecha de envío de Memo a PNF. La medición considera también los reportes derivados del Programa Nacional de Fiscalización que no ameriten el inicio del proceso administrativo, en cuyo caso deben ser devueltos al PNF en el plazo señalado en la nota 5. La medición considera sólo los reportes ingresados en oficina de partes de la Seremitt RM, recibidos desde el Programa Nacional de Fiscalización, desde el 01 de enero hasta el 30 de noviembre de 2016. En la planilla de Seguimiento se deberá considerar todos los reportes de inspección ingresadas en el período t con las siguientes Exclusiones: <ol style="list-style-type: none"> Resoluciones iniciados por antecedentes derivados de la OIRS; Resoluciones que formulan cargos en base a reportes que han sido analizados previamente por Área de Operaciones de SEREMITT RM; Resoluciones que formulan cargos en base a reportes o actas del PNF remitidas por otras SEREMITT. El plazo son 13 días hábiles. 											
<p>(3)</p> <ol style="list-style-type: none"> La medición se realizará desde la fecha de presentación del estudio en Oficina de Partes de la Seremitt RM, hasta la fecha en que se emite el oficio de pronunciamiento sobre el estudio, según corresponda: <ol style="list-style-type: none"> Oficio sobre aprobación al estudio de Informe Vial Básico (IVB). Oficios con observaciones al estudio de Informe Vial Básico (IVB) presentado. La medición considera las solicitudes de estudios ingresadas en Of. de Partes de la Seremitt RM hasta el 30 de octubre de 2016 (para poder cerrar indicador dentro de año calendario). Los Informes Viales Básicos (IVB), corresponden a Estudios presentados por las empresas inmobiliarias, que de acuerdo a su categoría se encuentran bajo el umbral exigido por la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción (O.G.U.C.), para presentar un EISTUS. El plazo será de 50 días corridos. 											

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
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. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
3. Se aplicarán las condiciones de medición (definidas en las presentes notas metodológicas) a todas las Unidades a las que se les establecen compromisos:
 - * Compromiso Cumplidos: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta o en correo electrónico y/o memorándum (sólo aplica a compromisos CGR División Legal), según corresponda.
 - * Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPGC) o en correo electrónico y/o memorándum (sólo aplica a compromisos CGR División Legal), según corresponda.
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
- 3.b. Los compromisos derivarán de instancias formales, siendo estas: 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 de Transportes y Telecomunicaciones o del Subsecretario de Transportes.
- 3.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.
- 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Ministerial y, la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
6. Lo referido en el punto anterior, 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.
7. Las Unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.
8. 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.

(5)





1. Este indicador se medirá desde que el Gestor/a SAIP deriva un caso de Transparencia a un Experto/a, hasta que el experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto.
3. Se medirán todas aquellas solicitudes derivadas hasta el 30 de Noviembre del 2016.
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(6)

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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

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

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Análisis de Resultado
1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de gestiones de atención ciudadana respondidas a ciudadanía dentro de plazo	(1)	711	726	95%	30%	98%	 103%	30%	
2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de procesos a PRT que son sancionados, absueltos o cerrados sin cargo dentro del plazo establecido en el período t.	(2)	16	23	85%	20%	70%	 82%	16%	El indicador presentó incumplimientos al no dar respuesta oportuna a los casos pendientes.
3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de procesos a los subsidios al transporte público urbano y transporte rural que son iniciados o cerrados dentro de plazo en el período t.	(3)	215	369	80%	15%	58%	 73%	11%	En el mes de diciembre no se presentaron casos que cumplan con la condición de ingresar antes del 30 de noviembre, por memorándum del TPR. Se incluyeron tres casos que no cumplen, por no estar cerrados en los plazos establecidos.
4	Difusión Regional	<u>Proceso/Eficacia</u> Cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional en el período t.	(4)(7)	24	24	75%	15%	100%	 133%	15%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	(5)(7)	4 11	6 14	90%	10%	73%	81%	8%	En términos de resultado el indicador tiene una desviación a la baja respecto del cumplimiento de su meta, esto se debe a que el equipo no cumple con los compromisos suscritos con la Auditoría Interna y UPCG para en los meses de julio.
6	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas en calidad de experto SAIP y/o responsable en los plazos establecidos por gestor SAIP.	(6)(7)	62	84	95%	10%	74%	78%	8%	Por causas vinculadas a descordinación interna ocurridas durante el período de medición, el indicador muestra una desviación respecto de la meta. No obstante, dado el flujo de requerimientos se esperaba que los resultados se acercarán a la meta del indicador, pero, con un diferencial, debido a que para alcanzar la meta era necesario mas que duplicar los casos y sus cumplimientos en plazo. Es preciso mencionar que el flujo de requerimientos en el último mes del año representa por si sólo casi todos los requerimientos del período enero-noviembre.
									Nivel de Cumplimiento Global	88%	

(1)

1. Las gestiones de atención ciudadana consideradas en la medición, junto a sus plazos en días hábiles serán:
 Consultas simples: 2 días
 Consultas complejas: 12 días
 Denuncias verificables: 18 días
 Denuncias no verificables: 18 días
 Denuncias mixtas: 18 días
 Reclamos: 18 días
 Sugerencias: 2 días

2. 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 auditoria 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.

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

4. 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.

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

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

7. Se incluirá en la medición de las gestiones de atención ciudadana, los casos ingresados hasta el 30/11/2016.

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

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. La medición de este indicador considera sólo las actas de Fiscalización "con Observación".
2. El proceso se mide a contar de la fecha de detección de la observación, por el personal de fiscalización.
3. El proceso finaliza su medición con la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes, o el envío de Oficio al Concesionario o Memo a PNF cuando no amerita cargo.
4. Los plazos que se deben cumplir son los siguientes:
 - a1. Desde la fecha en que se detecta la Observación hasta que se despacha al correo la Resolución de inicio de cargos: 14 días hábiles.
 - a2. En el caso de que existan actas con observaciones que no ameriten cargos, se debe cerrar el proceso con Oficio al Concesionario o Memo a PNF, según corresponda, en 14 días hábiles. Para el caso del Oficio se considera la fecha del despacho al correo y para el Memo se considera la fecha de recepción del documento por parte del PNF. En este caso el proceso concluye en esta etapa.
 - b. A contar de la fecha del despacho de la Resolución de Inicio de Cargos por oficina de correos, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c. A partir de lo señalado en la 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 de este día el proceso de sanción o absolución.
 - d. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a partir de la fecha en que se reciben los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en la letra c.
5. El proceso como máximo debe cumplir con un plazo de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa anteriormente descrita. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
6. La medición se realizará con las fiscalizaciones realizadas desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2016.
7. Se entenderá por Oficio: Documento remitido a Concesionarios informando observaciones detectadas en la fiscalización y otorgando plazos para levantar dichas observaciones, cuando corresponda. Sólo se deberá emitir oficio en los casos que la observación no amerite cargos y debe contar con una completa justificación, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación.
8. Se entenderá por Memo: documento enviado a Fiscalización Regional indicando que la observación recibida no amerita inicio de proceso sancionatorio, con la justificación respectiva, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación correspondientes.
9. Para toda notificación en forma presencial, se considerará la fecha de la notificación estampada en la copia del documento con la firma del concesionario o quien lo represente.
10. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.

(3)

1. Los Subsidios que se miden en el indicador son los siguientes:
CTA Zonas Aisladas Terrestres, CTR Conectividad Terrestre Rural, CTE Subsidio al Transporte Escolar y TRE Subsidio al Transporte en Zonas Reguladas.
2. Para dar cumplimiento al indicador debe respetar el proceso establecido, en el cual el memorándum de ingreso de presuntos incumplimientos recibidos por la Seremitt, debe ser generado por el CTPR posterior a la recepción del compilado de observaciones, enviado por PNF a DTPR nivel central.
3. Se medirán en el indicador los incumplimientos ingresados desde el 01 de enero hasta el 30 de noviembre de 2016.
4. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde la recepción del memorándum desde el CTPR hasta que la Resolución que formula cargos o el Oficio al operador solicitando acciones sea despachado por la oficina de Correos de Chile. En el caso del memorándum de devolución a PNF por observaciones que no ameritan cargos, se considera la fecha de recepción de este por parte de PNF.
5. Se excluyen de la medición aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.

(4)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, 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.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 2 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna y Auditoría Ministerial; B. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
2. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
3. Se aplicarán las mismas condiciones de medición para todas las unidades que establecen compromisos.
* Compromiso Cumplidos: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta.
* Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
- 3.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 MTT o del Subsecretario de Transportes.
- 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Auditoría Ministerial y la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
6. Las unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.

(6)

1. Se medirá en el indicador, desde que ingresa una SAIP a la región y hasta que ésta envía o entrega respuesta a solicitante dentro de los plazos establecidos, y/o desde que el Gestor/a SAIP deriva una solicitud a un Experto/a, hasta que el mismo experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. El plazo que deberán cumplir las regiones para responder solicitudes que sean de su responsabilidad será de 19 días.
3. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(7)



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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPOS DE TRABAJO N° 25: SEREMITT REGIÓN DEL MAULE

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de gestiones de atención ciudadana respondidas a ciudadanía dentro de plazo	(1)	697	699	95%	30%	100%	 105%	30%	
2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de procesos a PRT que son sancionados, absueltos o cerrados sin cargo dentro del plazo establecido en el período t.	(2)	262	263	85%	20%	100%	 117%	20%	
3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de procesos a los subsidios al transporte público urbano y transporte rural que son iniciados o cerrados dentro de plazo en el período t.	(3)	181	185	80%	15%	98%	 122%	15%	
4	Difusión Regional	<u>Proceso/Eficacia</u> Cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional en el período t.	(4)(7)	13	15	75%	15%	87%	 116%	15%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	(5)(7)	4 13	6 14	90%	10%	80%	 89%	9%	En términos de resultado el indicador tiene una desviación a la baja respecto del cumplimiento de su meta, esto se debe a que el equipo no cumple con los compromisos suscritos con la Auditoría Interna (marzo, mayo) y UPCG para en los meses de junio, a saber, TPR etapa II.
6	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas en calidad de experto SAIP y/o responsable en los plazos establecidos por gestor SAIP.	(6)(7)	46	49	95%	10%	94%	 99%	10%	
									Nivel de Cumplimiento Global	99%	

(1)

1. Las gestiones de atención ciudadana consideradas en la medición, junto a sus plazos en días hábiles serán:
 Consultas simples: 2 días
 Consultas complejas: 12 días
 Denuncias verificables: 18 días
 Denuncias no verificables: 18 días
 Denuncias mixtas: 18 días
 Reclamos: 18 días
 Sugerencias: 2 días

2. 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.

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

4. 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.

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

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

7. Se incluirá en la medición de las gestiones de atención ciudadana, los casos ingresados hasta el 30/11/2016.

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

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. La medición de este indicador considera sólo las actas de Fiscalización "con Observación".
2. El proceso se mide a contar de la fecha de detección de la observación, por el personal de fiscalización.
3. El proceso finaliza su medición con la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes, o el envío de Oficio al Concesionario o Memo a PNF cuando no amerita cargo.
4. Los plazos que se deben cumplir son los siguientes:
 - a1. Desde la fecha en que se detecta la Observación hasta que se despacha al correo la Resolución de inicio de cargos: 14 días hábiles.
 - a2. En el caso de que existan actas con observaciones que no ameriten cargos, se debe cerrar el proceso con Oficio al Concesionario o Memo a PNF, según corresponda, en 14 días hábiles. Para el caso del Oficio se considera la fecha del despacho al correo y para el Memo se considera la fecha de recepción del documento por parte del PNF. En este caso el proceso concluye en esta etapa.
 - b. A contar de la fecha del despacho de la Resolución de Inicio de Cargos por oficina de correos, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c. A partir de lo señalado en la 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 de este día el proceso de sanción o absolución.
 - d. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a partir de la fecha en que se recepcionan los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en la letra c.
5. El proceso como máximo debe cumplir con un plazo de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa anteriormente descrita. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
6. La medición se realizará con las fiscalizaciones realizadas desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2016.
7. Se entenderá por Oficio: Documento remitido a Concesionarios informando observaciones detectadas en la fiscalización y otorgando plazos para levantar dichas observaciones, cuando corresponda. Sólo se deberá emitir oficio en los casos que la observación no amerite cargos y debe contar con una completa justificación, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación.
8. Se entenderá por Memo: documento enviado a Fiscalización Regional indicando que la observación recibida no amerita inicio de proceso sancionatorio, con la justificación respectiva, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación correspondientes.
9. Para toda notificación en forma presencial, se considerará la fecha de la notificación estampada en la copia del documento con la firma del concesionario o quien lo represente.
10. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.

(3)

1. Los Subsidios que se miden en el indicador son los siguientes:
CTA Zonas Aisladas Terrestres, CTR Conectividad Terrestre Rural, CTE Subsidio al Transporte Escolar y ZAOM Zonas Aisladas Otros Modos.
2. Para dar cumplimiento al indicador debe respetar el proceso establecido, en el cual el memorándum de ingreso de presuntos incumplimientos recibidos por la Seremitt, debe ser generado por el CTPR posterior a la recepción del compilado de observaciones, enviado por PNF a DTPR nivel central.
3. Se medirán en el indicador los incumplimientos ingresados desde el 01 de enero hasta el 30 de noviembre de 2016.
4. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde la recepción del memorándum desde el CTPR hasta que la Resolución que formula cargos o el Oficio al operador solicitando acciones sea despachado por la oficina de Correos de Chile. En el caso del memorándum de devolución a PNF por observaciones que no ameritan cargos, se considera la fecha de recepción de este por parte de PNF.
5. Se excluyen de la medición aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.

(4)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, 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.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 2 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna y Auditoría Ministerial; B. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
 2. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
 3. Se aplicarán las mismas condiciones de medición para todas las unidades que establecen compromisos.
- * Compromiso Cumplido: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta.
* Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
 - 3.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 MTT o del Subsecretario de Transportes.
 - 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
 5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Auditoría Ministerial y la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
 6. Las unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.

(6)





1. Se medirá en el indicador, desde que ingresa una SAIP a la región y hasta que ésta envía o entrega respuesta a solicitante dentro de los plazos establecidos, y/o desde que el Gestor/a SAIP deriva una solicitud a un Experto/a, hasta que el mismo experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. El plazo que deberán cumplir las regiones para responder solicitudes que sean de su responsabilidad será de 19 días.
3. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(7)



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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPOS DE TRABAJO N° 26: SEREMITT REGIÓN DEL BIOBÍO

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de gestiones de atención ciudadana respondidas a ciudadanía dentro de plazo	(1)	1316	1386	95%	30%	95%	 100%	30%	
2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de procesos a PRT que son sancionados, absueltos o cerrados sin cargo dentro del plazo establecido en el período t.	(2)	47	47	85%	20%	100%	 118%	20%	
3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de procesos a los subsidios al transporte público urbano y transporte rural que son iniciados o cerrados dentro de plazo en el período t.	(3)	207	270	80%	15%	77%	 96%	14%	
4	Difusión Regional	<u>Proceso/Eficacia</u> Cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional en el período t.	(4)(7)	14	14	75%	15%	100%	 133%	15%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	(5)(7)	4 10	6 14	90%	10%	69%	 77%	7,7%	En términos de resultado el indicador tiene una desviación a la baja respecto del cumplimiento de su meta, esto se debe a que el equipo no cumple con los compromisos suscritos con la Auditoría Interna (julio) y UPCG para en los meses de junio y julio, a saber, TPR etapa II.
6	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas en calidad de experto SAIP y/o responsable en los plazos establecidos por gestor SAIP.	(6)(7)	87	94	95%	10%	93%	 97%	10%	
									Nivel de Cumplimiento Global	97%	

(1)

1. Las gestiones de atención ciudadana consideradas en la medición, junto a sus plazos en días hábiles serán:
 Consultas simples: 2 días
 Consultas complejas: 12 días
 Denuncias verificables: 18 días
 Denuncias no verificables: 18 días
 Denuncias mixtas: 18 días
 Reclamos: 18 días
 Sugerencias: 2 días

2. 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.

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

4. 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.

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

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

7. Se incluirá en la medición de las gestiones de atención ciudadana, los casos ingresados hasta el 30/11/2016.

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

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. La medición de este indicador considera sólo las actas de Fiscalización "con Observación".
2. El proceso se mide a contar de la fecha de detección de la observación, por el personal de fiscalización.
3. El proceso finaliza su medición con la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes, o el envío de Oficio al Concesionario o Memo a PNF cuando no amerita cargo.
4. Los plazos que se deben cumplir son los siguientes:
 - a1. Desde la fecha en que se detecta la Observación hasta que se despacha al correo la Resolución de inicio de cargos: 14 días hábiles.
 - a2. En el caso de que existan actas con observaciones que no ameriten cargos, se debe cerrar el proceso con Oficio al Concesionario o Memo a PNF, según corresponda, en 14 días hábiles. Para el caso del Oficio se considera la fecha del despacho al correo y para el Memo se considera la fecha de recepción del documento por parte del PNF. En este caso el proceso concluye en esta etapa.
 - b. A contar de la fecha del despacho de la Resolución de Inicio de Cargos por oficina de correos, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c. A partir de lo señalado en la 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 de este día el proceso de sanción o absolución.
 - d. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a partir de la fecha en que se reciben los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en la letra c.
5. El proceso como máximo debe cumplir con un plazo de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa anteriormente descrita. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
6. La medición se realizará con las fiscalizaciones realizadas desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2016.
7. Se entenderá por Oficio: Documento remitido a Concesionarios informando observaciones detectadas en la fiscalización y otorgando plazos para levantar dichas observaciones, cuando corresponda. Sólo se deberá emitir oficio en los casos que la observación no amerite cargos y debe contar con una completa justificación, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación.
8. Se entenderá por Memo: documento enviado a Fiscalización Regional indicando que la observación recibida no amerita inicio de proceso sancionatorio, con la justificación respectiva, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación correspondientes.
9. Para toda notificación en forma presencial, se considerará la fecha de la notificación estampada en la copia del documento con la firma del concesionario o quien lo represente.
10. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.

(3)

1. Los Subsidios que se miden en el indicador son los siguientes:
CTA Zonas Aisladas Terrestres, CTR Conectividad Terrestre Rural, CTE Subsidio al Transporte Escolar, TRE Subsidio al Transporte en Zonas Reguladas y ZAOM Zonas Aisladas Otros Modos.
2. Para dar cumplimiento al indicador debe respetar el proceso establecido, en el cual el memorándum de ingreso de presuntos incumplimientos recibidos por la Seremitt, debe ser generado por el CTPR posterior a la recepción del compilado de observaciones, enviado por PNF a DTPR nivel central.
3. Se medirán en el indicador los incumplimientos ingresados desde el 01 de enero hasta el 30 de noviembre de 2016.
4. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde la recepción del memorándum desde el CTPR hasta que la Resolución que formula cargos o el Oficio al operador solicitando acciones sea despachado por la oficina de Correos de Chile. En el caso del memorándum de devolución a PNF por observaciones que no ameritan cargos, se considera la fecha de recepción de este por parte de PNF.
5. Se excluyen de la medición aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.

(4)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, 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.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 2 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna y Auditoría Ministerial; B. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
2. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
3. Se aplicarán las mismas condiciones de medición para todas las unidades que establecen compromisos.
* Compromiso Cumplidos: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta.
* Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
- 3.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 MTT o del Subsecretario de Transportes.
- 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Auditoría Ministerial y la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
6. Las unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.

(6)





1. Se medirá en el indicador, desde que ingresa una SAIP a la región y hasta que ésta envía o entrega respuesta a solicitante dentro de los plazos establecidos, y/o desde que el Gestor/a SAIP deriva una solicitud a un Experto/a, hasta que el mismo experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. El plazo que deberán cumplir las regiones para responder solicitudes que sean de su responsabilidad será de 19 días.
3. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(7)

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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPOS DE TRABAJO N° 27: SEREMITT REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Análisis de Resultado
1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	Producto/Eficacia Porcentaje de gestiones de atención ciudadana respondidas a ciudadanía dentro de plazo	(1)	903	904	95%	30%	100%	 105%	30%	
2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos a PRT que son sancionados, absueltos o cerrados sin cargo dentro del plazo establecido en el período t.	(2)	15	22	85%	20%	68%	 80%	16%	El indicador mantiene el desempeño del mes de octubre, se determina el universo final de medición por lo que el indicador cumple con un 80% con respecto a la meta.
3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo.	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos a los subsidios al transporte público urbano y transporte rural que son iniciados o cerrados dentro de plazo en el período t.	(3)	140	194	80%	15%	72%	 90%	14%	En el mes de diciembre no se reportaron nuevos casos. El desempeño del centro obtuvo un aporte ponderado para el año 2016 de un 14, 13 %.
4	Difusión Regional	Proceso/Eficacia Cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional en el período t.	(4)(7)	43	47	75%	15%	91%	 122%	15%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	(5)(7)	5 14	5 14	90%	10%	100%	● 111%	10%	
6	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas en calidad de experto SAIP y/o responsable en los plazos establecidos por gestor SAIP.	(6)(7)	74	77	95%	10%	96%	● 101%	10%	
									Nivel de Cumplimiento Global	94,57%	

(1)

1. Las gestiones de atención ciudadana consideradas en la medición, junto a sus plazos en días hábiles serán:

Consultas simples: 2 días

Consultas complejas: 12 días

Denuncias verificables: 18 días

Denuncias no verificables: 18 días

Denuncias mixtas: 18 días

Reclamos: 18 días

Sugerencias: 2 días

2. 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.

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

4. 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.

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

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

7. Se incluirá en la medición de las gestiones de atención ciudadana, los casos ingresados hasta el 30/11/2016.

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

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. La medición de este indicador considera sólo las actas de Fiscalización "con Observación".
2. El proceso se mide a contar de la fecha de detección de la observación, por el personal de fiscalización.
3. El proceso finaliza su medición con la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes, o el envío de Oficio al Concesionario o Memo a PNF cuando no amerita cargo.
4. Los plazos que se deben cumplir son los siguientes:
 - a1. Desde la fecha en que se detecta la Observación hasta que se despacha al correo la Resolución de inicio de cargos: 14 días hábiles.
 - a2. En el caso de que existan actas con observaciones que no ameriten cargos, se debe cerrar el proceso con Oficio al Concesionario o Memo a PNF, según corresponda, en 14 días hábiles. Para el caso del Oficio se considera la fecha del despacho al correo y para el Memo se considera la fecha de recepción del documento por parte del PNF. En este caso el proceso concluye en esta etapa.
 - b. A contar de la fecha del despacho de la Resolución de Inicio de Cargos por oficina de correos, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c. A partir de lo señalado en la 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 de este día el proceso de sanción o absolución.
 - d. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a partir de la fecha en que se reciben los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en la letra c.
5. El proceso como máximo debe cumplir con un plazo de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa anteriormente descrita. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
6. La medición se realizará con las fiscalizaciones realizadas desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2016.
7. Se entenderá por Oficio: Documento remitido a Concesionarios informando observaciones detectadas en la fiscalización y otorgando plazos para levantar dichas observaciones, cuando corresponda. Sólo se deberá emitir oficio en los casos que la observación no amerite cargos y debe contar con una completa justificación, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación.
8. Se entenderá por Memo: documento enviado a Fiscalización Regional indicando que la observación recibida no amerita inicio de proceso sancionatorio, con la justificación respectiva, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación correspondientes.
9. Para toda notificación en forma presencial, se considerará la fecha de la notificación estampada en la copia del documento con la firma del concesionario o quien lo represente.
10. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.

(3)

1. Los Subsidios que se miden en el indicador son los siguientes:
CTA Zonas Aisladas Terrestres, CTR Conectividad Terrestre Rural, CTE Subsidio al Transporte Escolar y ZAOM Zonas Aisladas Otros Modos.
2. Para dar cumplimiento al indicador debe respetar el proceso establecido, en el cual el memorándum de ingreso de presuntos incumplimientos recibidos por la Seremitt, debe ser generado por el CTPR posterior a la recepción del compilado de observaciones, enviado por PNF a DTPR nivel central.
3. Se medirán en el indicador los incumplimientos ingresados desde el 01 de enero hasta el 30 de noviembre de 2016.
4. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde la recepción del memorándum desde el CTPR hasta que la Resolución que formula cargos o el Oficio al operador solicitando acciones sea despachado por la oficina de Correos de Chile. En el caso del memorándum de devolución a PNF por observaciones que no ameritan cargos, se considera la fecha de recepción de este por parte de PNF.
5. Se excluyen de la medición aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.

(4)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, 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.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 2 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna y Auditoría Ministerial; B. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
2. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
3. Se aplicarán las mismas condiciones de medición para todas las unidades que establecen compromisos.
- * Compromiso Cumplidos: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta.
- * Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
- 3.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 MTT o del Subsecretario de Transportes.
- 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Auditoría Ministerial y la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
6. Las unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.

(6)

1. Se medirá en el indicador, desde que ingresa una SAIP a la región y hasta que ésta envía o entrega respuesta a solicitante dentro de los plazos establecidos, y/o desde que el Gestor/a SAIP deriva una solicitud a un Experto/a, hasta que el mismo experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. El plazo que deberán cumplir las regiones para responder solicitudes que sean de su responsabilidad será de 19 días.
3. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(7)

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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPOS DE TRABAJO N° 28: SEREMITT REGIÓN DE LOS LAGOS

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Análisis de Resultado
1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de gestiones de atención ciudadana respondidas a ciudadanía dentro de plazo	(1)	901	922	95%	30%	98%	 103%	30%	
2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de procesos a PRT que son sancionados, absueltos o cerrados sin cargo dentro del plazo establecido en el período t.	(2)	26	29	85%	20%	90%	 105%	20%	
3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de procesos a los subsidios al transporte público urbano y transporte rural que son iniciados o cerrados dentro de plazo en el período t.	(3)	422	432	80%	15%	98%	 122%	15%	
4	Difusión Regional	<u>Proceso/Eficacia</u> Cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional en el período t.	(4)(7)	17	22	75%	15%	77%	 103%	15%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	<u>Proceso/Eficacia</u> Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	(5)(7)	3 14	4 14	90%	10%	88%	● 97%	10%	
6	SAIP	<u>Proceso/Eficacia</u> Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas en calidad de experto SAIP y/o responsable en los plazos establecidos por gestor SAIP.	(6)(7)	66	69	95%	10%	96%	● 101%	10%	
									Nivel de Cumplimiento Global	100%	

(1)

1. Las gestiones de atención ciudadana consideradas en la medición, junto a sus plazos en días hábiles serán:

Consultas simples: 2 días

Consultas complejas: 12 días

Denuncias verificables: 18 días

Denuncias no verificables: 18 días

Denuncias mixtas: 18 días

Reclamos: 18 días

Sugerencias: 2 días

2. 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.

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

4. 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.

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

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

7. Se incluirá en la medición de las gestiones de atención ciudadana, los casos ingresados hasta el 30/11/2016.

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

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. La medición de este indicador considera sólo las actas de Fiscalización "con Observación".
2. El proceso se mide a contar de la fecha de detección de la observación, por el personal de fiscalización.
3. El proceso finaliza su medición con la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes, o el envío de Oficio al Concesionario o Memo a PNF cuando no amerita cargo.
4. Los plazos que se deben cumplir son los siguientes:
 - a1. Desde la fecha en que se detecta la Observación hasta que se despacha al correo la Resolución de inicio de cargos: 14 días hábiles.
 - a2. En el caso de que existan actas con observaciones que no ameriten cargos, se debe cerrar el proceso con Oficio al Concesionario o Memo a PNF, según corresponda, en 14 días hábiles. Para el caso del Oficio se considera la fecha del despacho al correo y para el Memo se considera la fecha de recepción del documento por parte del PNF. En este caso el proceso concluye en esta etapa.
 - b. A contar de la fecha del despacho de la Resolución de Inicio de Cargos por oficina de correos, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c. A partir de lo señalado en la 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 de este día el proceso de sanción o absolución.
 - d. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a partir de la fecha en que se reciben los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en la letra c.
5. El proceso como máximo debe cumplir con un plazo de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa anteriormente descrita. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
6. La medición se realizará con las fiscalizaciones realizadas desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2016.
7. Se entenderá por Oficio: Documento remitido a Concesionarios informando observaciones detectadas en la fiscalización y otorgando plazos para levantar dichas observaciones, cuando corresponda. Sólo se deberá emitir oficio en los casos que la observación no amerite cargos y debe contar con una completa justificación, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación.
8. Se entenderá por Memo: documento enviado a Fiscalización Regional indicando que la observación recibida no amerita inicio de proceso sancionatorio, con la justificación respectiva, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación correspondientes.
9. Para toda notificación en forma presencial, se considerará la fecha de la notificación estampada en la copia del documento con la firma del concesionario o quien lo represente.
10. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.

(3)

1. Los Subsidios que se miden en el indicador son los siguientes:
CTA Zonas Aisladas Terrestres, CTR Conectividad Terrestre Rural, CTE Subsidio al Transporte Escolar y ZAOM Zonas aisladas Otros Modos.
2. Para dar cumplimiento al indicador debe respetar el proceso establecido, en el cual el memorándum de ingreso de presuntos incumplimientos recibidos por la Seremitt, debe ser generado por el CTPR posterior a la recepción del compilado de observaciones, enviado por PNF a DTPR nivel central.
3. Se medirán en el indicador los incumplimientos ingresados desde el 01 de enero hasta el 30 de noviembre de 2016.
4. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde la recepción del memorándum desde el CTPR hasta que la Resolución que formula cargos o el Oficio al operador solicitando acciones sea despachado por la oficina de Correos de Chile. En el caso del memorándum de devolución a PNF por observaciones que no ameritan cargos, se considera la fecha de recepción de este por parte de PNF.
5. Se excluyen de la medición aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.

(4)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, 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.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 2 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna y Auditoría Ministerial; B. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
2. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
3. Se aplicarán las mismas condiciones de medición para todas las unidades que establecen compromisos.
- * Compromiso Cumplidos: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta.
- * Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
- 3.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 MTT o del Subsecretario de Transportes.
- 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Auditoría Ministerial y la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
6. Las unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.

(6)



1. Se medirá en el indicador, desde que ingresa una SAIP a la región y hasta que ésta envía o entrega respuesta a solicitante dentro de los plazos establecidos, y/o desde que el Gestor/a SAIP deriva una solicitud a un Experto/a, hasta que el mismo experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. El plazo que deberán cumplir las regiones para responder solicitudes que sean de su responsabilidad será de 19 días.
3. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(7)

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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPOS DE TRABAJO N° 29: SEREMITT REGIÓN DE LOS RÍOS

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de gestiones de atención ciudadana respondidas a ciudadanía dentro de plazo	(1)	543	549	95%	30%	99%	 104%	30%	
2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de procesos a PRT que son sancionados, absueltos o cerrados sin cargo dentro del plazo establecido en el período t.	(2)	21	25	85%	20%	84%	 99%	20%	
3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de procesos a los subsidios al transporte público urbano y transporte rural que son iniciados o cerrados dentro de plazo en el período t.	(3)	175	252	80%	15%	69%	 87%	13%	En el mes de diciembre los 26 casos reportados, no cumplen con los requisitos establecidos. Alcanzando un aporte ponderado de un 13 % para el cumplimiento del centro, el cual se encuentra 1,87 % bajo el aporte esperado.
4	Difusión Regional	<u>Proceso/Eficacia</u> Cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional en el período t.	(4)(7)	5	6	75%	15%	83%	 111%	15%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	(5)(7)	4 12	4 14	90%	10%	93%	●	103%	10%	
6	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas en calidad de experto SAIP y/o responsable en los plazos establecidos por gestor SAIP.	(6)(7)	27	28	95%	10%	96%	●	102%	10%	
									Nivel de Cumplimiento Global		98%	

(1)

1. Las gestiones de atención ciudadana consideradas en la medición, junto a sus plazos en días hábiles serán:
 Consultas simples: 2 días
 Consultas complejas: 12 días
 Denuncias verificables: 18 días
 Denuncias no verificables: 18 días
 Denuncias mixtas: 18 días
 Reclamos: 18 días
 Sugerencias: 2 días

2. 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.

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

4. 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.

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

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

7. Se incluirá en la medición de las gestiones de atención ciudadana, los casos ingresados hasta el 30/11/2016.

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

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. La medición de este indicador considera sólo las actas de Fiscalización "con Observación".
2. El proceso se mide a contar de la fecha de detección de la observación, por el personal de fiscalización.
3. El proceso finaliza su medición con la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes, o el envío de Oficio al Concesionario o Memo a PNF cuando no amerita cargo.
4. Los plazos que se deben cumplir son los siguientes:
 - a1. Desde la fecha en que se detecta la Observación hasta que se despacha al correo la Resolución de inicio de cargos: 14 días hábiles.
 - a2. En el caso de que existan actas con observaciones que no ameriten cargos, se debe cerrar el proceso con Oficio al Concesionario o Memo a PNF, según corresponda, en 14 días hábiles. Para el caso del Oficio se considera la fecha del despacho al correo y para el Memo se considera la fecha de recepción del documento por parte del PNF. En este caso el proceso concluye en esta etapa.
 - b. A contar de la fecha del despacho de la Resolución de Inicio de Cargos por oficina de correos, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c. A partir de lo señalado en la 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 de este día el proceso de sanción o absolución.
 - d. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a partir de la fecha en que se reciben los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en la letra c.
5. El proceso como máximo debe cumplir con un plazo de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa anteriormente descrita. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
6. La medición se realizará con las fiscalizaciones realizadas desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2016.
7. Se entenderá por Oficio: Documento remitido a Concesionarios informando observaciones detectadas en la fiscalización y otorgando plazos para levantar dichas observaciones, cuando corresponda. Sólo se deberá emitir oficio en los casos que la observación no amerite cargos y debe contar con una completa justificación, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación.
8. Se entenderá por Memo: documento enviado a Fiscalización Regional indicando que la observación recibida no amerita inicio de proceso sancionatorio, con la justificación respectiva, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación correspondientes.
9. Para toda notificación en forma presencial, se considerará la fecha de la notificación estampada en la copia del documento con la firma del concesionario o quien lo represente.
10. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.

(3)

1. Los Subsidios que se miden en el indicador son los siguientes:
CTA Zonas Aisladas Terrestres, CTR Conectividad Terrestre Rural, CTE Subsidio al Transporte Escolar, ZAOM Zonas aisladas Otros Modos.
2. Para dar cumplimiento al indicador debe respetar el proceso establecido, en el cual el memorándum de ingreso de presuntos incumplimientos recibidos por la Seremitt, debe ser generado por el CTPR posterior a la recepción del compilado de observaciones, enviado por PNF a DTPR nivel central.
3. Se medirán en el indicador los incumplimientos ingresados desde el 01 de enero hasta el 30 de noviembre de 2016.
4. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde la recepción del memorándum desde el CTPR hasta que la Resolución que formula cargos o el Oficio al operador solicitando acciones sea despachado por la oficina de Correos de Chile. En el caso del memorándum de devolución a PNF por observaciones que no ameritan cargos, se considera la fecha de recepción de este por parte de PNF.
5. Se excluyen de la medición aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.

(4)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, 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.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 2 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna y Auditoría Ministerial; B. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
2. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
3. Se aplicarán las mismas condiciones de medición para todas las unidades que establecen compromisos.
- * Compromiso Cumplidos: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta.
- * Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
- 3.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 MTT o del Subsecretario de Transportes.
- 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Auditoría Ministerial y la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
6. Las unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.

(6)





1. Se medirá en el indicador, desde que ingresa una SAIP a la región y hasta que ésta envía o entrega respuesta a solicitante dentro de los plazos establecidos, y/o desde que el Gestor/a SAIP deriva una solicitud a un Experto/a, hasta que el mismo experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. El plazo que deberán cumplir las regiones para responder solicitudes que sean de su responsabilidad será de 19 días.
3. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(7)



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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

EQUIPOS DE TRABAJO N° 30: SEREMITT REGIÓN DE AYSÉN

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Analisis de Resultado
1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	Producto/Eficacia Porcentaje de gestiones de atención ciudadana respondidas a ciudadanía dentro de plazo	(1)	1412	1412	95%	30%	100%	 105%	30%	
2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos a PRT que son sancionados, absueltos o cerrados sin cargo dentro del plazo establecido en el período t.	(2)	10	11	85%	20%	91%	 107%	20%	
3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo.	Producto/Eficacia Porcentaje de procesos a los subsidios al transporte público urbano y transporte rural que son iniciados o cerrados dentro de plazo en el período t.	(3)	22	32	80%	15%	69%	 86%	13%	En el mes de diciembre el desempeño del centro se encuentra muy por debajo del rendimiento que había realizado durante el año 2016. En cuatro de los cinco casos reportados, el proceso alcanza los 26 días, no cumplimiento con los plazos establecidos en el indicador. Este resultado afecta al desempeño global del indicador, bajando su aporte ponderador de 14,58% en el mes de Noviembre a 12,89% en el cierre al mes de Diciembre.
4	Difusión Regional	Proceso/Eficacia Cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional en el período t.	(4)(7)	12	14	75%	15%	86%	 114%	15%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	(5)(7)	4 11	4 14	90%	10%	89%	 99%	10%	
6	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas en calidad de experto SAIP y/o responsable en los plazos establecidos por gestor SAIP.	(6)(7)	22	23	95%	10%	96%	 101%	10%	
									Nivel de Cumplimiento Global	98%	

(1)

1. Las gestiones de atención ciudadana consideradas en la medición, junto a sus plazos en días hábiles serán:

Consultas simples: 2 días

Consultas complejas: 12 días

Denuncias verificables: 18 días

Denuncias no verificables: 18 días

Denuncias mixtas: 18 días

Reclamos: 18 días

Sugerencias: 2 días

2. 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.

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

4. 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.

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

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

7. Se incluirá en la medición de las gestiones de atención ciudadana, los casos ingresados hasta el 30/11/2016.

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

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. La medición de este indicador considera sólo las actas de Fiscalización "con Observación".
2. El proceso se mide a contar de la fecha de detección de la observación, por el personal de fiscalización.
3. El proceso finaliza su medición con la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes, o el envío de Oficio al Concesionario o Memo a PNF cuando no amerita cargo.
4. Los plazos que se deben cumplir son los siguientes:
 - a1. Desde la fecha en que se detecta la Observación hasta que se despacha al correo la Resolución de inicio de cargos: 14 días hábiles.
 - a2. En el caso de que existan actas con observaciones que no ameriten cargos, se debe cerrar el proceso con Oficio al Concesionario o Memo a PNF, según corresponda, en 14 días hábiles. Para el caso del Oficio se considera la fecha del despacho al correo y para el Memo se considera la fecha de recepción del documento por parte del PNF. En este caso el proceso concluye en esta etapa.
 - b. A contar de la fecha del despacho de la Resolución de Inicio de Cargos por oficina de correos, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c. A partir de lo señalado en la 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 de este día el proceso de sanción o absolución.
 - d. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a partir de la fecha en que se reciben los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en la letra c.
5. El proceso como máximo debe cumplir con un plazo de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa anteriormente descrita. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
6. La medición se realizará con las fiscalizaciones realizadas desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2016.
7. Se entenderá por Oficio: Documento remitido a Concesionarios informando observaciones detectadas en la fiscalización y otorgando plazos para levantar dichas observaciones, cuando corresponda. Sólo se deberá emitir oficio en los casos que la observación no amerite cargos y debe contar con una completa justificación, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación.
8. Se entenderá por Memo: documento enviado a Fiscalización Regional indicando que la observación recibida no amerita inicio de proceso sancionatorio, con la justificación respectiva, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación correspondientes.
9. Para toda notificación en forma presencial, se considerará la fecha de la notificación estampada en la copia del documento con la firma del concesionario o quien lo represente.
10. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.

(3)

1. Los Subsidios que se miden en el indicador son los siguientes:
CTA Zonas Aisladas Terrestres, CTR Conectividad Terrestre Rural, CTE Subsidio al Transporte Escolar y ZAOM Zonas aisladas Otros Modos.
2. Para dar cumplimiento al indicador debe respetar el proceso establecido, en el cual el memorándum de ingreso de presuntos incumplimientos recibidos por la Seremitt, debe ser generado por el CTPR posterior a la recepción del compilado de observaciones, enviado por PNF a DTPR nivel central.
3. Se medirán en el indicador los incumplimientos ingresados desde el 01 de enero hasta el 30 de noviembre de 2016.
4. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde la recepción del memorándum desde el CTPR hasta que la Resolución que formula cargos o el Oficio al operador solicitando acciones sea despachado por la oficina de Correos de Chile. En el caso del memorándum de devolución a PNF por observaciones que no ameritan cargos, se considera la fecha de recepción de este por parte de PNF.
5. Se excluyen de la medición aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.

(4)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, 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.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 2 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna y Auditoría Ministerial; B. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
 2. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
 3. Se aplicarán las mismas condiciones de medición para todas las unidades que establecen compromisos.
- * Compromiso Cumplidos: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta.
* Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
 - 3.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 MTT o del Subsecretario de Transportes.
 - 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
 5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Auditoría Ministerial y la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
 6. Las unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.

(6)





1. Se medirá en el indicador, desde que ingresa una SAIP a la región y hasta que ésta envía o entrega respuesta a solicitante dentro de los plazos establecidos, y/o desde que el Gestor/a SAIP deriva una solicitud a un Experto/a, hasta que el mismo experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. El plazo que deberán cumplir las regiones para responder solicitudes que sean de su responsabilidad será de 19 días.
3. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(7)



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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

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

Nº	Nombre indicador	Fórmula de Cálculo	Notas Técnicas y Supuestos	Numerador	Denominador	Meta 2016	Ponderación	Efectivo	Nivel de Cumplimiento al 31 de diciembre	Cumplimiento Ponderado	Análisis de Resultado
1	Respuestas en Plazo a la Ciudadanía.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de gestiones de atención ciudadana respondidas a ciudadanía dentro de plazo	(1)	132	132	95%	30%	100%	 105%	30%	
2	Procesos PRT cerrados dentro de plazo.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de procesos a PRT que son sancionados, absueltos o cerrados sin cargo dentro del plazo establecido en el período t.	(2)	36	40	85%	20%	90%	 106%	20%	
3	Procesos a Transporte Público Urbano y Rural en plazo.	<u>Producto/Eficacia</u> Porcentaje de procesos a los subsidios al transporte público urbano y transporte rural que son iniciados o cerrados dentro de plazo en el período t.	(3)	16	18	80%	15%	89%	 111%	15%	
4	Difusión Regional	<u>Proceso/Eficacia</u> Cumplimiento de actividades del Plan de Difusión Regional en el período t.	(4)(7)	13	13	75%	15%	100%	 133%	15%	

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

5	Compromisos de Gestión	Proceso/Eficacia Porcentaje de Compromisos de Gestión cumplidos en plazo	(5)(7)	5 12	5 14	90%	10%	93%	 103%	10%	
6	SAIP	Proceso/Eficacia Porcentaje de Solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) respondidas en calidad de experto SAIP y/o responsable en los plazos establecidos por gestor SAIP.	(6)(7)	21	21	95%	10%	100%	 105%	10%	
									Nivel de Cumplimiento Global	100%	

(1)

1. Las gestiones de atención ciudadana consideradas en la medición, junto a sus plazos en días hábiles serán:
 Consultas simples: 2 días
 Consultas complejas: 12 días
 Denuncias verificables: 18 días
 Denuncias no verificables: 18 días
 Denuncias mixtas: 18 días
 Reclamos: 18 días
 Sugerencias: 2 días

2. 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.

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

4. 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.

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

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

7. Se incluirá en la medición de las gestiones de atención ciudadana, los casos ingresados hasta el 30/11/2016.

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

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(2)

1. La medición de este indicador considera sólo las actas de Fiscalización "con Observación".
2. El proceso se mide a contar de la fecha de detección de la observación, por el personal de fiscalización.
3. El proceso finaliza su medición con la fecha en que la Resolución de sanción o absolución es despachada al correo por Oficina de Partes, o el envío de Oficio al Concesionario o Memo a PNF cuando no amerita cargo.
4. Los plazos que se deben cumplir son los siguientes:
 - a1. Desde la fecha en que se detecta la Observación hasta que se despacha al correo la Resolución de inicio de cargos: 14 días hábiles.
 - a2. En el caso de que existan actas con observaciones que no ameriten cargos, se debe cerrar el proceso con Oficio al Concesionario o Memo a PNF, según corresponda, en 14 días hábiles. Para el caso del Oficio se considera la fecha del despacho al correo y para el Memo se considera la fecha de recepción del documento por parte del PNF. En este caso el proceso concluye en esta etapa.
 - b. A contar de la fecha del despacho de la Resolución de Inicio de Cargos por oficina de correos, se entenderá por notificado el Concesionario al 5to día hábil.
 - c. A partir de lo señalado en la 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 de este día el proceso de sanción o absolución.
 - d. El/La Seremitt tiene 18 días hábiles para determinar la sanción o absolución a partir de la fecha en que se reciben los descargos del Concesionario en oficina de partes, de acuerdo a lo señalado en la letra c.
5. El proceso como máximo debe cumplir con un plazo de 44 días hábiles, siempre respetando los plazos máximos fijados para cada etapa anteriormente descrita. De no cumplir con los tiempos descritos en cualquiera de las etapas se dará como incumplido el proceso.
6. La medición se realizará con las fiscalizaciones realizadas desde el 01 de enero hasta el 31 de octubre de 2016.
7. Se entenderá por Oficio: Documento remitido a Concesionarios informando observaciones detectadas en la fiscalización y otorgando plazos para levantar dichas observaciones, cuando corresponda. Sólo se deberá emitir oficio en los casos que la observación no amerite cargos y debe contar con una completa justificación, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación.
8. Se entenderá por Memo: documento enviado a Fiscalización Regional indicando que la observación recibida no amerita inicio de proceso sancionatorio, con la justificación respectiva, de acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación correspondientes.
9. Para toda notificación en forma presencial, se considerará la fecha de la notificación estampada en la copia del documento con la firma del concesionario o quien lo represente.
10. Se excluyen de la medición los siguientes procesos:
 - a) Aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.
 - b) Aquellos procesos en que Correos de Chile no logre notificar al Concesionario, la carta sea devuelta a la SEREMITT y el Concesionario deba ser notificado en un plazo distinto al original.

(3)

1. Los Subsidios que se miden en el indicador son los siguientes:
CTA Zonas Aisladas Terrestres, CTR Conectividad Terrestre Rural, CTE Subsidio al Transporte Escolar y ZAOM Zonas aisladas Otros Modos.
2. Para dar cumplimiento al indicador debe respetar el proceso establecido, en el cual el memorándum de ingreso de presuntos incumplimientos recibidos por la Seremitt, debe ser generado por el CTPR posterior a la recepción del compilado de observaciones, enviado por PNF a DTPR nivel central.
3. Se medirán en el indicador los incumplimientos ingresados desde el 01 de enero hasta el 30 de noviembre de 2016.
4. La SEREMITT dispondrá de un plazo de 20 días hábiles desde la recepción del memorándum desde el CTPR hasta que la Resolución que formula cargos o el Oficio al operador solicitando acciones sea despachado por la oficina de Correos de Chile. En el caso del memorándum de devolución a PNF por observaciones que no ameritan cargos, se considera la fecha de recepción de este por parte de PNF.
5. Se excluyen de la medición aquellos procesos en que para pronunciarse sobre el cargo formulado se soliciten antecedentes adicionales.

(4)

1. Las acciones contenidas en el Plan podrán ser modificadas por motivos justificados y validados por el Sr. Subsecretario, 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.

**INFORME DE CUMPLIMIENTO CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES**

(5)

1. Los Compromisos de Gestión son establecidos con 2 unidades Transversales: A. corresponden a los compromisos de Auditoría Interna y Auditoría Ministerial; B. corresponden a los compromisos de Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
 2. Para efecto de la medición cada compromiso debe cumplirse en plazo, de lo contrario será considerado como "No Cumple".
 3. Se aplicarán las mismas condiciones de medición para todas las unidades que establecen compromisos.
- * Compromiso Cumplido: es aquel que se cumple en su totalidad (100%), en plazo y de acuerdo a las condiciones establecidas en el acta.
- * Compromiso No Cumplido: No cumple con las condiciones y plazos establecidos en el acta (AM, UAI, UPCG).
- 3.a. Al no cumplir un compromiso las unidades pueden establecer un nuevo plazo, lo que se considerará para todos los efectos como una reprogramación, la cual debe contar con una nueva acta de acuerdo entre el centro y la Unidad.
 - 3.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 MTT o del Subsecretario de Transportes.
 - 3.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 compromiso, dichos compromisos pueden ser establecidos por la Autoridad. En este caso, el medio de verificación será el oficio enviado por la Autoridad.
4. En el caso de que un centro de responsabilidad no tenga compromisos de gestión con una de las Unidades señaladas en el N°1, el ponderador se redistribuirá de forma equitativa en el resto de los ponderadores.
 5. Las actas de compromisos, según corresponda, deben incluir explícitamente las características de los compromisos, el plazo de ejecución, responsables y los medios de verificación. Además, estas deben ser firmadas por el responsable del centro de responsabilidad y por el responsable del área transversal que la establece (Auditoría Interna, Auditoría Ministerial y la Unidad de Planificación y Control de Gestión (UPCG).
 6. Las unidades transversales señaladas en la nota 1 deben 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.

(6)

1. Se medirá en el indicador, desde que ingresa una SAIP a la región y hasta que ésta envía o entrega respuesta a solicitante dentro de los plazos establecidos, y/o desde que el Gestor/a SAIP deriva una solicitud a un Experto/a, hasta que el mismo experto/a envía respuesta a Gestor/a SAIP.
2. El plazo que deberán cumplir las regiones para responder solicitudes que sean de su responsabilidad será de 19 días.
3. Se medirán aquellas SAIP que son de competencia del experto
4. Debido al cambio de plataforma web solicitado por el CPLT para el último trimestre de 2015, el proceso de gestión SAIP en 2016 podría sufrir modificaciones afectando los medios de verificación definidos para el año 2016, razón por la cual éstos quedarán sujetos a la definición del Consejo para la Transparencia como experto revisor del sistema.

(7)

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 e-mail a HelpDesk 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. No avisar dentro del plazo fijado invalidará la oportunidad de descontar las fallas causadas por caída de sistema.