

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2016

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	<b>PARTIDA</b>	19
<b>SERVICIO</b>	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES	<b>CAPÍTULO</b>	01

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Subsidios al Transporte.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Índice Neto de Calidad Operacional de frecuencia y regularidad respecto al total de mediciones de frecuencia y regularidad en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Número de mediciones de servicios - sentido - período clasificados como buenos ajustados en el período t/Numero de mediciones de Servicios - Sentido - Períodos medidos en el año t)*100	52.2 % (52608.0/ 100818.0) *100	64.1 % (108577.0 /169310.0 ) *100	58.5 % (100708.0 /172223.0 ) *100	52.9 % (47817.0/9 0315.0)*10 0	60.0 % (105466.0/ 175777.0)* 100	60.0 % (106163.4 /176939.0 ) *100	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Sistemas de cálculo internos de DTPMhttp://192.168.2.103/kpi/</p> <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p><u>Base de Datos/Software</u></p>	1
•Planificación de los Sistemas de Transporte Urbano.	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de ciudades o conurbaciones con Plan Maestro de Transporte Urbano (PMTU) de antigüedad menor o igual a 10 años</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	(Número de ciudades o conurbaciones con PMTU de antigüedad menor o igual a 10 años en año t/Número de Ciudades que cuentan con PMTU en año t)*100	68 % (17/25)*1 00	0 % (0/0)*100	0 % (19/0)*10 0	76 % (19/25)*10 0	80 % (20/25)*10 0	84 % (21/25)*1 00	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> 1. Circular del Subsecretario de Transportes, donde se define:a) El número de ciudades con PMTU desarrollado por Sectra (Denominador del indicador) y.b) El número de PMTU cuyo proceso de actualización culminará el año t,</p>	2

										información que sirve para determinar el numerador proyectado para el año t	
										<u>Reportes/Informes</u> 2. Bases de licitación de los estudios de actualización.	
										<u>Reportes/Informes</u> 3. Informe de difusión que da cuenta del PMTU actualizado.	
<p>•Políticas y normas que rigen el Transporte. -Desarrollo de políticas y normas de seguridad de tránsito. -Programa: Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito Evaluado en: 2004</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>3 Muertos en siniestros de tránsito por cada 10.000 vehículos</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Nº de muertos en siniestros de tránsito en el año t/Parque vehicular en el año t)*10.000</p>	<p>3.9 número (1522.0/3893155.0) *10000.0</p> <p>H: 0.0 M: 0.0</p>	<p>3.8 número (1620.0/4249442.0) *10000.0</p> <p>H: 0.0 M: 0.0</p>	<p>3.5 número (1627.0/4635048.0) *10000.0</p> <p>H: 2.8 (1288.0/4635048.0) *10000.0</p> <p>M: 0.7 (339.0/4635048.0)* 10000.0</p>	<p>1.8 número (858.0/4894179.0)*1000.0</p> <p>H: 1.4 (664.0/4894179.0)*1000.0</p> <p>M: 0.4 (194.0/4894179.0)*1000.0</p>	<p>3.6 número (1746.0/4894179.0)*10000.0</p> <p>H: 2.7 (1344.0/4894179.0)*10000.0</p> <p>M: 0.8 (402.0/4894179.0)*1000.0</p>	<p>3.7 número (1955.0/5270186.0) *10000.0</p> <p>H: 2.9 (1505.0/5270186.0) *10000.0</p> <p>M: 0.9 (450.0/5270186.0)* 10000.0</p>	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadísticas de parque vehicular del INE. Estadísticas sobre accidentes de Carabineros de Chile.</p>	3
<p>•Gestión de Tránsito. -Diseño, implementación, administración, operación, supervisión y mejoramiento de los sistemas de control de tránsito y sistemas inteligentes de apoyo a la gestión de tráfico en el país. -Programa: Control de Área de Tráfico para Santiago (SCAT)</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>4 Índice de variación de tiempos de viaje de vehículos particulares en ejes de la red vial básica de la ciudad de Santiago</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Segundos promedio ponderado de viaje en ejes viales de Santiago en periodo t/Segundos promedio ponderado de viaje en ejes viales de Santiago en periodo t-</p>	<p>103.78 número (192.00/185.00)*100</p>	<p>103.65 número (199.00/192.00)*100</p>	<p>101.01 número (201.00/199.00)*100</p>	<p>100.49 número (205.00/204.00)*100</p>	<p>103.48 número (208.00/201.00)*100</p>	<p>103.37 número (215.00/208.00)*100</p>	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Planillas de procesamiento de información base.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Planillas de recolección de información (flujos vehiculares y tiempos de viaje).</p>	4

Evaluado en: 2000		1)*100								<u>Base de Datos/Software</u> Base de datos automática del sistema de estaciones de conteo de flujo vehicular de la UOCT.  <u>Base de Datos/Software</u> Base de datos con los tiempos de viaje registrados por vehículos flotantes externos (para letreros de mensaje variable) e internos	
<b>•Información y Atención a la Ciudadanía en materias de transporte.</b>	<u>Calidad/Producto</u>  5 Porcentaje de gestiones de atención ciudadana realizadas dentro de plazo a nivel Nacional respecto al total de gestiones de atención ciudadana recibidas en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de gestiones de atención ciudadana respondidas a ciudadanía dentro de plazo en el año t/Número de gestiones de atención ciudadana recibidas en el año t)*100	N.M.	N.M.	99 % (26689/26835)*100	99 % (14183/14278)*100	98 % (28400/29000)*100	97 % (29391/30300)*100	20%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Gestión de Casos	5
<b>•Subsidios al Transporte.</b> -Subsidio a la oferta zonas licitadas.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  6 Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados de líneas que reciben el subsidio a la oferta en zonas reguladas  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(N° de vehículos de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas reguladas fiscalizados que cumplen con la rebaja tarifaria en el año t/N° de vehículos de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas reguladas fiscalizados en el año t)*100	97.7 % (12220.0/12511.0)*100	93.5 % (3222.0/3447.0)*100	97.6 % (3534.0/3620.0)*100	92.7 % (2811.0/3031.0)*100	92.4 % (3880.0/4200.0)*100	93.0 % (6780.0/7290.0)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla mensual enviada por el Programa de Fiscalización con la información contenida en las actas de las fiscalizaciones respecto de tarifas en servicios que reciben subsidio a la oferta en zonas reguladas.  <u>Reportes/Informes</u>	6

										Informe(s) sobre el grado de cumplimiento alcanzado según los reportes de fiscalización.	
										<u>Formularios/Fichas</u> Planilla de seguimiento	
<p>•Subsidios al Transporte. -Subsidio a la oferta zonas no licitadas.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>7 Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados que reciben el subsidio a la oferta en zonas no reguladas</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Número de vehículos que reciben subsidio a la oferta en zonas no reguladas fiscalizados que cumplen con la rebaja tarifaria en el año t/Número de vehículos que reciben subsidio a la oferta en zonas no reguladas fiscalizados en el año t)*100</p>	<p>84.9 % (4491.0/5292.0)*100</p>	<p>98.9 % (10433.0/10553.0)*100</p>	<p>89.9 % (13707.0/15245.0)*100</p>	<p>90.3 % (7451.0/8248.0)*100</p>	<p>85.0 % (3891.0/4578.0)*100</p>	<p>89.0 % (24066.0/27033.0)*100</p>	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Planilla mensual enviada por el Programa de Fiscalización con la información contenida en las actas de las fiscalizaciones realizadas.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe mensual emitido por la División de Subsidios con la medición del indicador.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Resolución Exenta N° 796/2012 de la Subsecretaría de Transportes o el documento que la reemplace.</p>	7
<p>•Subsidios al Transporte. -Subsidio a la oferta Sistema Transantiago.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>8 Porcentaje de cumplimiento de regularidad en los servicios de buses de transporte público de Santiago</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Número de mediciones a buses de Transantiago que presentan cumplimiento de la regularidad según lo establecido en el Programa de Operación en año</p>	<p>83.9 % (10.1/12.0)*100</p>	<p>84.3 % (63810226.0/75669546.0)*100</p>	<p>83.0 % (60440735.0/72798142.0)*100</p>	<p>82.5 % (33886969.0/41086769.0)*100</p>	<p>82.4 % (59990199.0/72798142.0)*100</p>	<p>84.0 % (61150439.3/72798142.0)*100</p>	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Base de Datos de ICR calculado por Operaciones</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Plan de operaciones vigente.</p>	8

		t/Número total de mediciones a buses de Transantiago efectuadas en año t)*100									Formularios/Ficha s Planilla de seguimiento
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	---

Notas:

1 El numerador considerará las mediciones clasificadas como buenas ajustadas, esto implica descontando un cuarto de las deficientes y la mitad de las críticas. El denominador sería el total de las mediciones de Servicio - Sentido - período. Cada medición contempla un servicio - sentido - período, cada una de estas mediciones contempla un nivel de cumplimiento de Frecuencia (ICF) y de regularidad (ICR). La clasificación se determina según el siguiente rango: Bueno: ICF mayor o igual a 90% ; ICR mayor o igual a 80% Deficiente: ICF entre 70% y 90% ; ICR entre 60% y 80% Crítico: ICF menor a 70% ; ICR mayor a 60%

2. 1. El denominador del indicador se definirá cada año a través de una circular emitida por el Subsecretario de Transportes.
2. Las bases de licitación son parte de los medios de verificación por cuanto en ellas se define en qué informe de avance se debe entregar el PMTU.
3. El indicador considera sólo PMTU elaborados por SECTRA.

3 El Instituto Nacional de Estadísticas (INE) publica la cifra oficial del Parque de Vehículos en Circulación, la cual es construida mediante una Encuesta Anual que es contestada por los municipios del país. Carabineros de Chile es el responsable de la información de los accidentes de tránsito. Estos registros se obtienen de los datos ingresados en la base de accidentes que contienen los campos de información de la Ficha SIEC2.

Para efecto del cálculo del indicador en cada corte periódico se utilizan las cifras de fallecidos a la fecha del corte, y en el caso del parque vehicular se considera una cifra proyectada a esa fecha, tomando como base el dato efectivo del año anterior, a la que se aplica la tasa promedio de crecimiento del parque en los años precedentes.

4 Su medición se realiza utilizando "vehículos flotantes", es decir, automóviles que realizan el recorrido a la misma velocidad que el pelotón de vehículos, y que van registrando los tiempo de viaje en su trayecto. Para efecto del cálculo del indicador se considera: -Se miden flujos vehiculares de 17 ejes representativos de la ciudad. -Se miden tiempos de viaje en tramos pre-determinados de los mismos ejes. -Las mediciones se efectúan una vez cada trimestre, en los meses de marzo, junio, septiembre y noviembre. -Los días precisos de medición en cada mes y eje se determinan de manera de asegurar que ella se efectúe en condiciones de tráfico definidas como "normales", de acuerdo a una metodología preestablecida. -El valor anual del tiempo de viaje corresponde al promedio de los valores resultantes de las cuatro mediciones trimestrales. -El valor del indicador compara el tiempo promedio de viaje anual de 2 años consecutivos. El tiempo promedio ponderado que se señala en el numerador y denominador de la fórmula de cálculo, para el año t y t-1, corresponde a la expresión matemática que mide la sumatoria de los tiempos de viaje promedio en los distintos ejes considerados en los diferentes períodos de tiempo. La medición se efectúa en segundos, debiendo sí considerarse que se trata de valores promedios ponderados por el volumen del flujo y la longitud del tramo en el cual se mide el tiempo de viaje en cada eje.

Los 17 ejes representativos de la ciudad de Santiago que son considerados en el indicador son:

1. Alameda-Providencia entre Sta. Rosa y Salvador
2. Alameda entre Las Rejas y Exposición
3. Colón Yañez entre Vespucio y Los Leones
4. Diagonal Paraguay entre Sta. Rosa y Salvador
5. Bilbao entre Tobalaba y P. de Valdivia (O-P)
6. Cinco de Abril entre Aeropuerto y G. Velásquez (P-O)
7. Cinco de Abril entre Aeropuerto y G. Velásquez (O-P)
8. Mapocho entre W. Martínez y Brasil (P-O)
9. Vivaceta entre Hipódromo y Santa María (N-S)
10. Vivaceta entre Hipódromo y Santa María (S-N)
11. Pocuro entre P. de Valdivia y Tobalaba (P-O)
12. Tobalaba entre Grecia Y Quilín (S-N)
13. Tobalaba entre Grecia Y Quilín (N-S)
14. La Dehesa entre Las Condes y El Rodeo (S-N)
15. La Dehesa entre Las Condes y El Rodeo (N-S)
16. Cardenal Caro entre Purísima y Los Leones (P-O)
17. Vicuña Mackenna, entre Los Pioneros y A. Vespucio (S-N)

5. 1. Todas las gestiones se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC:

Consultas Simples: 2 días hábiles desde su fecha de ingreso, consulta ciudadana que puede ser respondida directamente por ejecutivo OIRS o por analista OIRS Regional. Por lo general, este tipo de consultas son frecuentes y se refieren a temas que están claramente identificados en la normativa vigente de la Institución. Sugerencias: 2 días.

Consultas Complejas: 12 días hábiles desde su fecha de ingreso, consulta ciudadana cuya respuesta no está al alcance directo del ejecutivo OIRS o analista OIRS Regional, debido a que se refiere a temas complejos de responder, ya sea por su naturaleza técnica, interpretativa o bien por ser temas sensibles comunicacionalmente para la Institución.

Reclamos: 18 días hábiles desde su fecha de ingreso, es un requerimiento ciudadano que manifiesta disconformidad o presenta alguna irregularidad sobre un funcionario o estamento de la Subsecretaría de Transportes.

Denuncias Verificables: 18 días hábiles, desde su fecha de ingreso, corresponden a requerimientos ciudadanos donde se expresa disconformidad o se denuncian irregularidades sobre algún sistema de transporte público. Estas denuncias deben poder ser constatadas en terreno por el Programa de Fiscalización de la Subsecretaría de Transportes. Ejemplos: Frecuencias de servicio, condiciones técnicas y mecánicas de buses, cambios de trazado frecuentes.

Denuncias No Verificables: 18 días hábiles, desde su fecha de ingreso, requerimientos ciudadanos donde se expresa disconformidad o se denuncian irregularidades puntuales sobre el servicio entregado por un medio de transporte público. Estas denuncias, al ser hechos puntuales ocurridos en el pasado, no pueden ser constatadas en terreno por el Programa de Fiscalización. En consecuencia deben ser notificadas al responsable legal o propietario que corresponda. Ejemplos: Conducción irresponsable de un conductor, agresión o maltrato de un conductor.

2. En atención a que la base de datos del sistema de gestión de casos contiene un número elevado de registros y su tamaño impide su envío o reporte, se considerará como medio de verificación una muestra de dicha base de datos, la que deberá contener como mínimo 50 registros por cada mes del año.

3. Se excluyen de la medición requerimientos con fecha de inicio posterior al 01-12-2016, y que al momento del reporte final se encuentren aún en proceso y dentro de los plazos máximos establecidos, según corresponda.

6 1.- En el marco de la Ley 20.378 de Subsidios del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, se ha definido como indicador, el porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de líneas de transporte público fiscalizados que reciben el subsidio a la oferta según lo establece el artículo 3°, letra b), de la mencionada Ley.

El indicador se obtiene tomando en cuenta los datos registrados en las instancias de control o fiscalización en terreno de las tarifas informadas, realizado por el Programa Nacional de Fiscalización (PNF), las que se comparan con los valores máximos establecidos. Las zonas que se controlan son aquellas que operan en el marco de una concesión de uso de vías otorgadas en virtud de la ley N° 18.696 o condiciones de operación u otra modalidad equivalente, que están recibiendo subsidio a la oferta según el artículo 3° letra b) de la Ley N° 20.378 que operan actualmente en las correspondientes zonas geográficas de las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Valparaíso, del Libertador General Bernardo O'Higgins y del Biobío, para servicios prestados por Buses, Minibuses y Trolebuses.

2.- Las etapas son las siguientes:

a. Recepción compilado Fiscalización, emitido por el PNF, que contiene el registro de fiscalizaciones levantadas en terreno por el PNF para el mes t.

b. Envío de tarifas máximas autorizadas de acuerdo a lo establecido por cada SEREMITT, para cada zona regulada.

c. Análisis de tarifas fiscalizadas versus las tarifas permitidas y posterior emisión de Informe de avance del Formulario H "Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de líneas de transporte público fiscalizados que reciben el subsidio a la oferta en zonas reguladas".

3.- Sólo se considerará como alcance geográfico las siguientes Zonas Reguladas: Iquique, Alto Hospicio, Antofagasta, Valparaíso, Rancagua, Concepción.

4.- El incumplimiento de la rebaja tarifaria se medirá respecto de los vehículos que prestan servicio en las líneas que reciben el subsidio a la oferta en zonas reguladas, los que serán fiscalizados por el Programa de Fiscalización del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

5.- Un vehículo (Placa Patente Única) puede ser fiscalizado durante el año en más de una oportunidad, y se contabilizará en el cálculo del indicador, tanto en el numerador como en el denominador, todas las veces que sea fiscalizado.

6.- Se considerarán los servicios que reciben subsidio proveniente del art. 3 letra b) de la Ley 20.378, a excepción de los servicios que operan bajo Resolución N° 130 de 2014 del ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

7 1.- La fiscalización del cumplimiento de la rebaja tarifaria se realizará a los vehículos beneficiarios del proceso vigente. Un vehículo (Placa Patente Única) puede ser fiscalizado durante el año en más de una oportunidad, y se contabilizará en el cálculo del indicador, tanto en el numerador como en el denominador, todas las veces que sea fiscalizado. Se considerarán los vehículos urbanos que se acogen al subsidio en el marco del art. 4to transitorio de la Ley 20.696.

2.- Las etapas son las siguientes:

a. Recepción compilado de Fiscalización, emitido por el PNF, que contiene el registro de fiscalizaciones levantadas en terreno por el PNF para el mes t-1.

b. Análisis del cumplimiento de la rebaja tarifaria de Enseñanza Media y Enseñanza Superior (33% respecto de tarifa Adulta) en aquellos buses adscritos al subsidio para el mes t-1.

c. Emisión de Informe del Formulario H "Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de las patentes fiscalizadas que reciben el subsidio a la oferta en zonas no reguladas para el mes t-1".

3.- Sólo se considerará como alcance geográfico aquellas zonas distintas a la Provincia de Santiago y comunas de Puente Alto y San Bernardo y que no operen en el marco de una concesión de uso de vías otorgada en virtud de la ley N° 18.696, o en uno de los supuestos a que se refiere el Artículo 3° letra b) de la ley N° 20.378.

4.- El incumplimiento de la rebaja tarifaria se medirá respecto de las patentes que reciben el subsidio a la oferta en zonas no reguladas, los que serán fiscalizados por el Programa de Fiscalización del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

8 a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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.