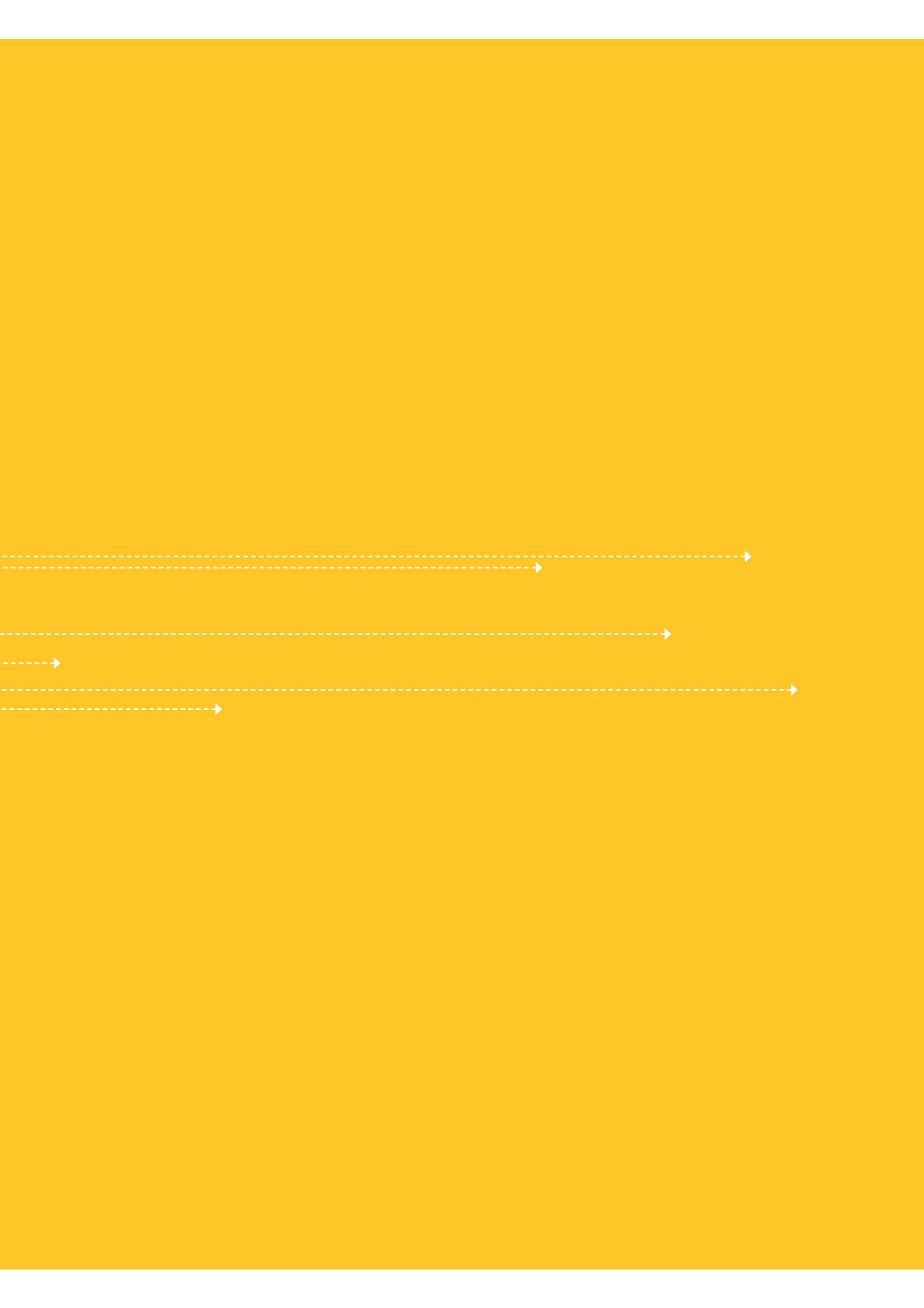




ÍNDICE

6	1. Presentación
	Carta del Ministro Transportes y Telecomunicaciones
8	Carta de la Secretaria Ejecutiva
12	2. Síntesis Histórica 1992-2013
13	
13	3. Descripción General
15	
	4. Gestión al 2013: Operación y ámbitos de fiscalización
18	4.1 Vehículos
19	4.1.1 Buses Interurbanos
20	4.1.2 Buses Rurales y Urbanos
22	4.1.3 Transantiago
23	4.1.4 Transporte escolar
23	4.1.5 Taxis
24	4.1.6 Transporte de carga
26	4.1.7 Control de informalidad
27	4.1.8 Control de emisiones
27	4.2. Servicios
29	4.3. Pasajeros
	4.4. Subsidios
32	4.5. Establecimientos
33	4.6. Usuarios
35	
37	5. Tecnología en fiscalización
38	
38	6. Gestión interna
39	6.1 Gestión de Personas
43	6.2 Regiones
44	6.3 Nuevos Planes de Fiscalización
45	6.4 Imagen Corporativa
46	6.5 Sistema de Gestión de Calidad
48	
48	7. Desafíos futuros
51	7.1 Proyectos de Ley
52	7.2 Proyectos Tecnológicos
53	7.3 Consolidación del Instituto de Fiscalización
	7.4 Habilitación de nuevas oficinas provinciales de fiscalización
54	7.5 Control de la Gestión
55	
55	
70	





CARTA DE LA

SECRETARIA EJECUTIVA



CARTA DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DE FISCALIZACIÓN DE TRANSPORTES

El Programa Nacional de Fiscalización tiene el deber de velar por la seguridad y calidad de los sistemas de transporte terrestre a nivel nacional, mediante la verificación del cumplimiento de la normativa aplicable al sector.

Desde sus inicios, diversos han sido los desafíos que este programa ha enfrentado. Durante los últimos años, nos hemos enfocado en rediseñar la estrategia nacional de fiscalización, apuntando a tener mejor y mayor cobertura y presencia a nivel nacional, mediante la incorporación de tecnología en el control, utilización eficiente de las horas en terreno y capacitando al equipo humano en concordancia con los nuevos desafíos, para contribuir a lograr nuestra propuesta de valor en beneficio directo de los usuarios del transporte.

Es así como en el año 2012 marcamos un hito con la puesta en marcha del primer sistema de fiscalización automatizado, que permite controlar de forma remota el cumplimiento de la restricción de circulación que tienen los automóviles en vías con prioridad para el transporte público. El 2013, implementamos una segunda etapa de este mismo sistema y a comienzos del 2014 se inició la instalación de un sistema similar en el sector de La Pirámide, para el control de camiones que transiten en horarios con restricción de circulación.

Asimismo, en el año 2013 incorporamos equipos móviles portátiles de fiscalización, para el control que se realiza de manera presencial en la vía pública, permitiéndonos optimizar su calidad y tiempos de ejecución. Esto sumado a la implementación de un nuevo modelo de operación en las áreas del negocio, ha permitido tener una gestión mucho más eficiente y eficaz, lo que se ha traducido en un aumento de un 41% en el número de controles realizados el 2013, respecto del año 2011, totalizando en los últimos tres años, la realización de casi 1 millón de fiscalizaciones.

Otro de los logros que ha contribuido a mejorar de manera significativa nuestra gestión, es la incorporación de mejoras en las condiciones laborales de nuestros inspectores y la implementación de una imagen corporativa, lo que les ha permitido posicionarse de mejor manera en su rol.

Nuestro compromiso es seguir mejorando la calidad y cobertura de la fiscalización, con el objeto de tener servicios de transporte cada vez más seguros, eficientes y que satisfagan las necesidades de sus usuarios. Queremos que estas mejoras las podamos implementar en el marco de una nueva institucionalidad, que nos otorgue mayores atribuciones para contribuir de manera eficiente y directa en la reducción de lesionados y víctimas fatales que se producen por accidentes de tránsito.

Tenemos inspectores con experiencia en la utilización de equipos tecnológicos que permiten efectuar fiscalizaciones de manera remota. También contamos con un equipo de expertos que ha diseñado e implementado los proyectos tecnológicos de control. Queremos y somos capaces de avanzar en el control automatizado del exceso de velocidad, causa que cobra el mayor número de víctimas fatales en nuestro país. En esta línea, al obtener esta atribución, se busca seguir aportando en las mejoras en las condiciones de calidad y seguridad de las personas de nuestro país.

Muchos han sido los logros del programa en estos años, y sin duda nos queda un largo camino por recorrer. Estamos llenos de desafíos y con ansias de poder lograr nuestra visión: ser referentes en la fiscalización de transportes a nivel nacional.

Paula Flores Jamasmie

Secretaria Ejecutiva

Programa Nacional de Fiscalización de Transportes



FISCALIZACIÓN
TRANSPORTES





FISCALIZACIÓN
TRANSPORTES



SÍNTESIS HISTÓRICA

1992-2013

2. SÍNTESIS HISTÓRICA 1992-2013

A fines de 1992, y con el propósito de verificar el cumplimiento de las normativas del transporte en la vía pública y establecimientos relacionados, surge el Programa Nacional de Fiscalización dependiente de la Subsecretaría de Transportes. Nace así la entidad que se encargará de hacer cumplir la normativa que regula los servicios de transporte a nivel nacional, y controlar la adecuada circulación de los medios de transporte público y privados, que con el paso del tiempo irá agregando mayores atribuciones en su quehacer diario.

Una de las primeras funciones que se le encomendó a esta entidad fue la fiscalización de las condiciones de operación establecidas en los primeros contratos de concesión de uso de vías, otorgados en la ciudad de Santiago. Una misión inicial a la que luego se sumó, dados los altos niveles de contaminación de la capital, los controles de emisiones vehiculares llegando a cubrir la capacidad operativa del entonces Departamento de Fiscalización. A estas labores, luego se agregaron, la verificación del correcto funcionamiento de las Plantas de Revisión Técnica, el control de las Escuelas de Conductores Profesionales y clase B, y la fiscalización de la calidad y seguridad del transporte público de pasajeros.

Durante sus inicios también se contribuyó fuertemente a la fiscalización de las vías exclusivas y segregadas en la Alameda, lo que permitió mejorar los tiempos de desplazamiento del transporte público de ese entonces. Luego, el cambio que tuvo el transporte urbano de la capital a contar del año 2007, con la implementación del Transantiago, pasó a ocupar buena parte de las tareas del Programa de Fiscalización, el que comenzó a verificar el cumplimiento de los recorridos, evasión y frecuencias del sistema de transporte que recién partía.

En paralelo, la presencia de los fiscalizadores de transporte a lo largo del país se fue expandiendo. Se trató de un proceso gradual de incorporación de inspectores que hoy permite ofrecer una cobertura en las 15 regiones de nuestro país, para verificar el cumplimiento de las condiciones de operación que los sistemas de transporte deben cumplir, de acuerdo a la realidad local de cada zona, contribuyendo así a mejorar las experiencias de viaje de los usuarios. Posteriormente, durante el año 2010, con la entrada en vigencia de los distintos programas contenidos en la Ley de subsidio al transporte en regiones, también se incorporó al trabajo de los inspectores, la fiscalización de la operación de los servicios de transporte de pasajeros que empezaron a recibir financiamiento, aumentando significativamente no sólo la cantidad de servicios que debían ser controlados, sino que se amplió a modos distintos al terrestre, como son el marítimo, lacustre, fluvial, e incluso aéreos y ferroviarios en algunas regiones del país.

El trabajo en terreno y en las diferentes sedes de fiscalización también se comenzó a nutrir en los últimos años con procesos anexos que fueron validando, modernizando y posicionando las diferentes tareas y labores que se llevan a cabo en el programa. Es así como la incorporación de tecnología pasó a jugar un rol primordial, poniendo en marcha una serie de sistemas e instrumentos para hacer controles más eficientes y eficaces. También se efectuaron diversas campañas educativas para empoderar a los usuarios e informarlos sobre sus deberes y derechos en los diferentes sistemas de transporte, además de un ajuste permanente de los planes de fiscalización para ir respondiendo a los nuevos requerimientos.

Todo lo anterior también ha ido a la par del proceso de transformación y planificación llevado a cabo por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones durante los últimos años.





DESCRIPCIÓN GENERAL

3. DESCRIPCIÓN GENERAL

Desde su creación, la misión del Programa de Fiscalización del Ministerio de Transportes ha estado centrada en controlar el cumplimiento de la normativa para mejorar la seguridad y la calidad del transporte. Lo anterior, con la visión de ser referentes en la fiscalización de transportes a nivel nacional.

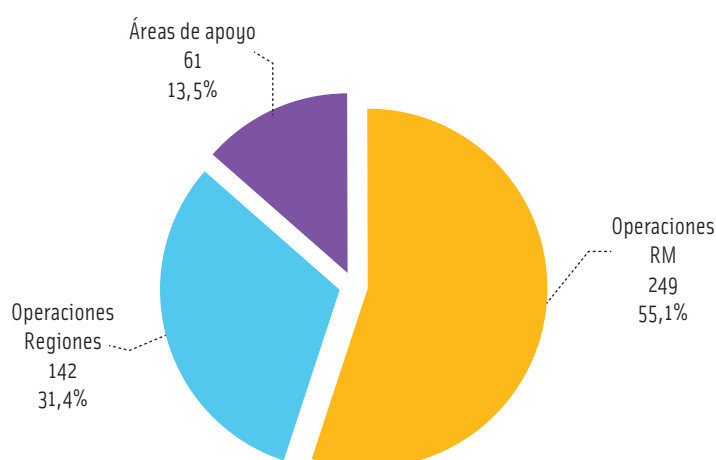
Los pilares centrales para lograr estos objetivos son tres: un transporte de calidad; contribuir a la seguridad de los pasajeros durante sus trayectos; e información y empoderamiento de los usuarios. Se trata de objetivos establecidos como primordiales y que se conjugan entre ellos para dar a la ciudadanía mejores experiencias de viajes y servicios de transporte de calidad.

Las tareas de los inspectores del programa se han incrementado con el paso de los años, y al control de los servicios concesionados en la vía pública y de emisiones vehiculares que se realizaban inicialmente, se han ido sumando nuevas tareas, que actualmente se agrupan en:

1. La fiscalización de la calidad, condiciones técnicas y de seguridad de los servicios y vehículos de transporte público y privado de pasajeros, del transporte escolar y del transporte de carga;
2. La fiscalización del cumplimiento de las condiciones de operación de los servicios de pasajeros concesionados y de los servicios terrestres, marítimos, fluviales, lacustres, ferroviarios y aéreos que reciben subsidios para operar;
3. La inspección del buen funcionamiento de las plantas de revisión técnica, gabinetes psicotécnicos de los municipios y las escuelas de conductores;
4. El control de la informalidad en todos los modos de transporte;
5. El uso del cinturón de seguridad por pasajeros;
6. El control de evasión del pago de tarifas del Sistema de Transporte Urbano de Santiago, Transantiago;
7. El control de emisiones vehiculares de buses y camiones; y
8. La fiscalización del correcto uso de vías exclusivas y pistas solo buses.

Se trata de funciones que actualmente cuentan con planes de fiscalización estandarizados a nivel nacional, que buscan ir perfeccionando las labores de los inspectores quienes también han ido mejorando sus condiciones salariales, de seguridad y equipamiento en estos últimos años. Actualmente el Programa cuenta con 452 personas, de las cuales el 86% pertenece a las áreas de operaciones.

TOTAL DOTACIÓN PROGRAMA DE FISCALIZACIÓN



Fiscalización anualmente recorre en regiones, más de 1 millón de kilómetros para realizar las tareas de control.

Todos estos avances se logran tras un profundo trabajo de las diferentes áreas operativas, de apoyo y estratégicas con las que cuenta el Programa de Fiscalización a nivel central y que se dividen en:

Recursos Humanos: Unidad responsable de la selección, contratación y capacitación de los funcionarios del Programa. Otro de los aspectos que también ha impulsado el área de recursos humanos es la evaluación de desempeño del personal, así como también de todos los aspectos legales de los trabajadores.

Coordinación y Prevención: Área responsable de la coordinación con Carabineros de Chile para el apoyo en las fiscalizaciones en la Región Metropolitana. Además es responsable de la seguridad y salud ocupacional de los funcionarios del Programa.

Administración, Finanzas y Tecnología: Responsable de generar y hacer seguimiento a la ejecución presupuestaria, al abastecimiento de insumos y desarrollar, implementar y velar por el adecuado funcionamiento de los sistemas tecnológicos necesarios para el desarrollo de las tareas del Programa.

Legal: Área responsable de velar por el cumplimiento de la normativa vigente en el quehacer del Programa de Fiscalización, además de la revisión, recopilación y entrega a los Juzgados de Policía Local de las infracciones cursadas por los inspectores.

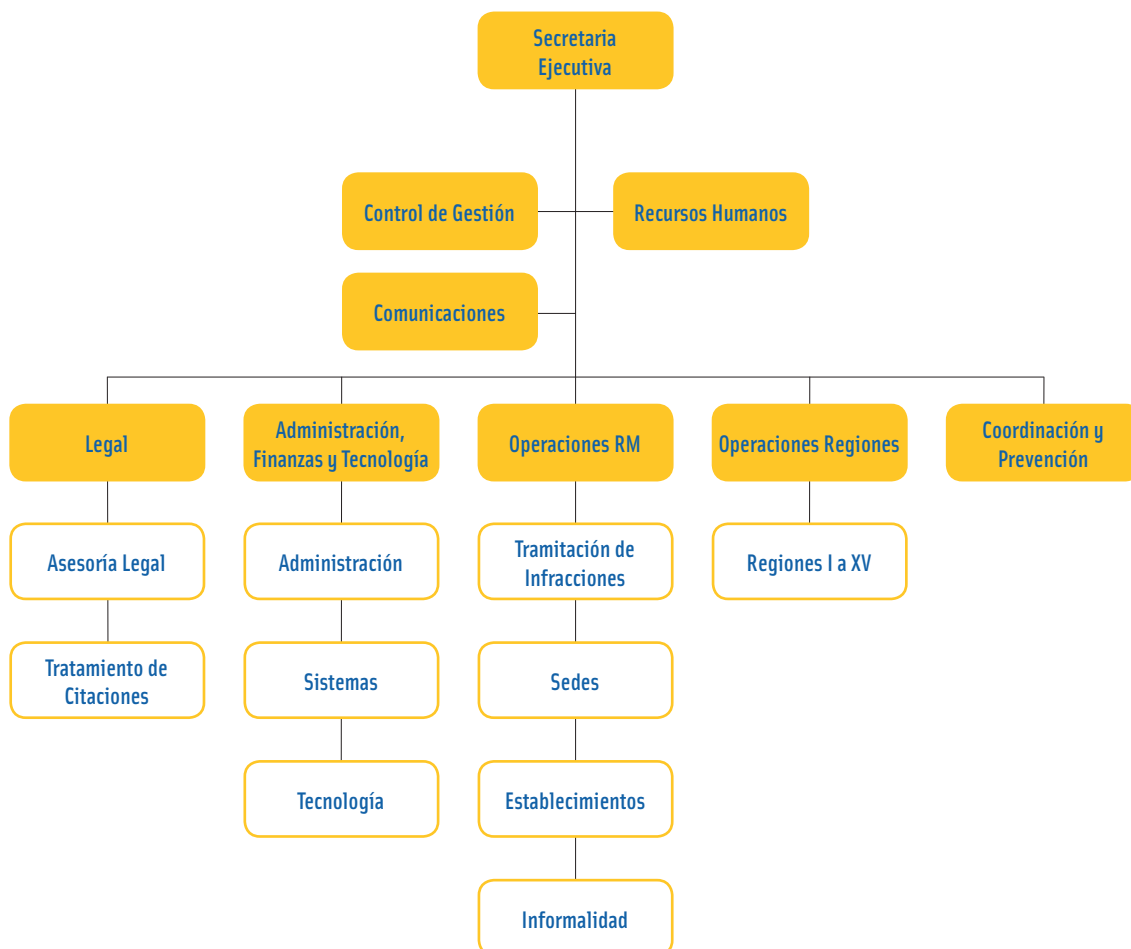
Operaciones Región Metropolitana: Área responsable de la planificación, control, seguimiento y ejecución de las fiscalizaciones a Establecimientos y Vía Pública en la Región Metropolitana.

Operaciones Regiones: Área responsable de la planificación, control, seguimiento y ejecución de las Fiscalizaciones a Establecimientos y Vía Pública en las Regiones.

Control de Gestión: Unidad responsable de guiar, hacer seguimiento, control, y análisis de la operación de las distintas áreas en pos del cumplimiento de los objetivos del Programa Nacional de Fiscalización.

Comunicaciones: Responsable de la coordinación de actividades comunicacionales del programa y posicionamiento del mismo a través de actividades conjuntas con medios de prensa.

A continuación se presenta organigrama con las áreas del Programa:



Las funciones, tareas y fiscalizaciones del Programa también se relacionan y dependen de los requerimientos y disponibilidad de entidades internas y externas al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Con ellas el Programa de Fiscalización trabaja constantemente y codo a codo para cumplir con su misión: controlar el cumplimiento de la normativa para mejorar la seguridad y calidad del transporte.

En cuanto a los clientes internos destacan los requerimientos que realiza el Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM-Transantiago); Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET); las Secretarías Regionales Ministeriales (Seremis), la División de Transporte Público Regional y la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la Subsecretaría de Transportes.

A ellas se suman los requerimientos, coordinación y trato directo con Carabineros de Chile, los Juzgados de Policía Local, la Dirección de Trabajo, Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), la Subsecretaría de Prevención del Delito, además de la constante interacción con gremios de transporte, Direcciones de Tránsito de los Municipios, administradores de establecimientos, y empresas ligadas al rubro.

GESTIÓN AL 2013: OPERACIÓN Y ÁMBITOS DE FISCALIZACIÓN

4. GESTIÓN AL 2013: OPERACIÓN Y ÁMBITOS DE FISCALIZACIÓN

ÁMBITOS DE FISCALIZACIÓN



El crecimiento que ha tenido el Programa de Fiscalización en los últimos 20 años ha sido proporcional al aumento en el equipo de inspectores, su presencia en el país, la incorporación de tecnología, el diseño de planes y tareas en los diferentes ámbitos de acción.

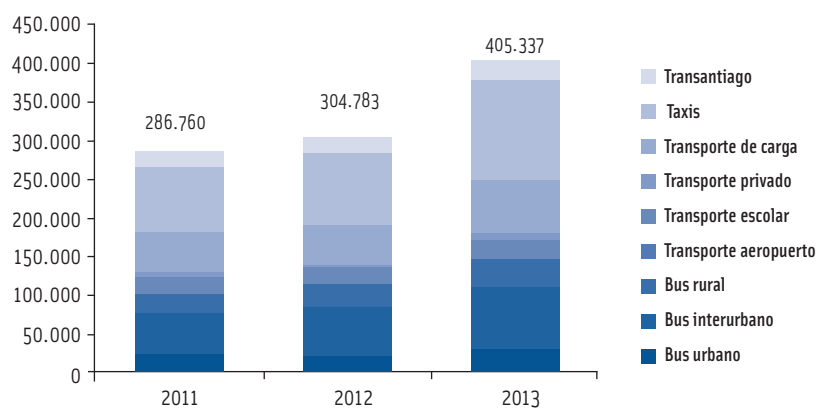
En este sentido, la fiscalización apunta a los siguientes ámbitos:

4.1 Vehículos

Este ámbito está compuesto por el transporte público, privado y escolar remunerado de pasajeros; el transporte de carga y los vehículos particulares.

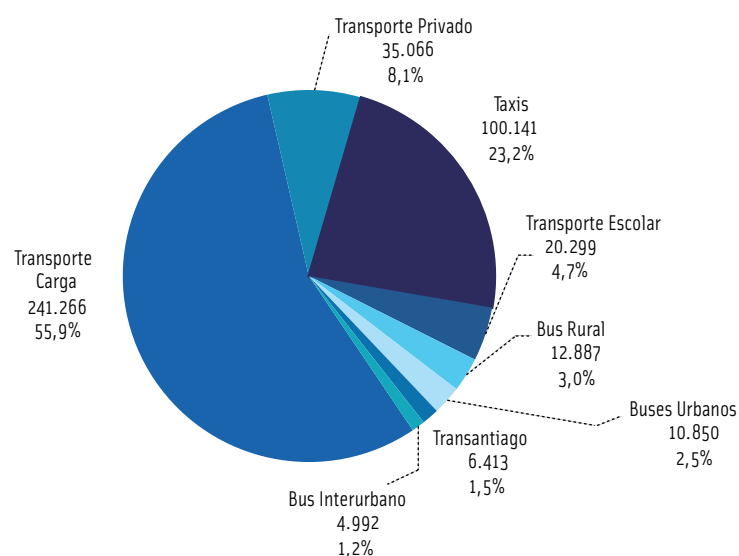
A partir del año 2011, hemos aumentado un 41% la cantidad de controles realizados en terreno, a nivel nacional. De casi el millón de controles que se han realizado en el periodo 2011 al 2013, el 30% corresponde a taxis en sus distintas modalidades (colectivo, básico, ejecutivo, turismo), el 20% corresponde a buses interurbanos, en terminal y ruta y el 15% a buses urbanos, tanto en la región Metropolitana como en el resto de las regiones.¹

EVOLUCIÓN TOTAL DE CONTROLES VÍA PÚBLICA, 2011-2013



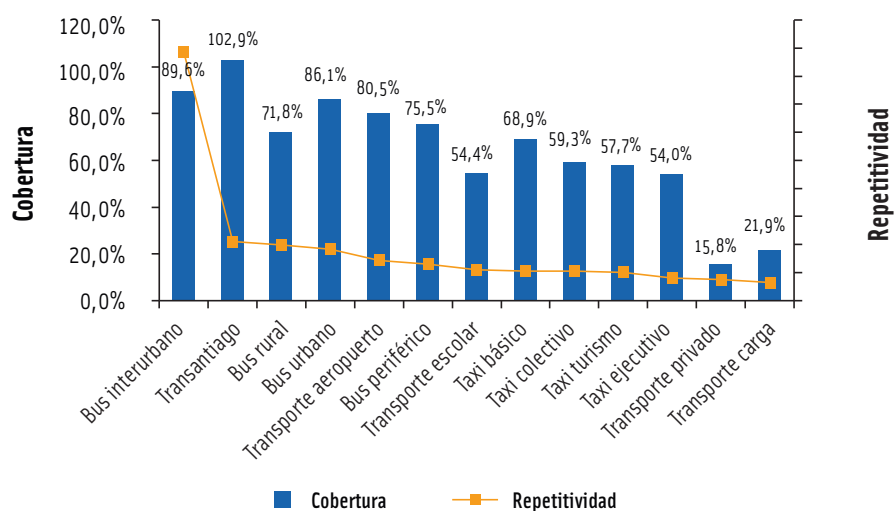
¹ Esta cifra no considera los controles e infracciones que se realizan utilizando el sistema automatizado de control mediante cámaras que opera en la Región Metropolitana.

El total de vehículos que debe ser controlado por Fiscalización de Transportes a nivel nacional, sin considerar a los vehículos particulares, llega a 431.914, entre ellos buses, taxis (en todas sus modalidades), minibuses y camiones. Este parque se distribuye de la siguiente manera:



El 56% del parque vehicular a nivel nacional corresponde a transporte de carga y el 44% restante se distribuye en transporte de pasajeros, siendo el modo taxis el mayoritario.

Durante el año 2013 se alcanzó sobre 50% de cobertura en todos los modos de transporte de pasajeros, exceptuando el transporte de carga que alcanzó a 21,9%. Se han logrado importantes resultados: en promedio se realizaron durante el año 2013, 17,7 controles a cada bus interurbano, 4,2 controles a cada bus del transantiago, 4 controles a cada bus rural y 3,7 controles a cada bus urbano de regiones. A continuación se muestra la cobertura alcanzada en cada uno de los modos y su correspondiente número de controles promedio por vehículo, realizado en el año:



A contar del año 2011 hemos aumentado un 41,1% los controles a buses interurbanos, pasando de más 55 mil a 79 mil controles al año, alcanzando el 2013 una cobertura de 89,6% del parque.

4.1.1 Buses Interurbanos

Dada la cantidad de usuarios que anualmente se trasladan a diferentes rincones del país, y considerando su importancia para la conectividad de las personas, los buses interurbanos se han transformado en uno de los principales focos de fiscalización del Programa.

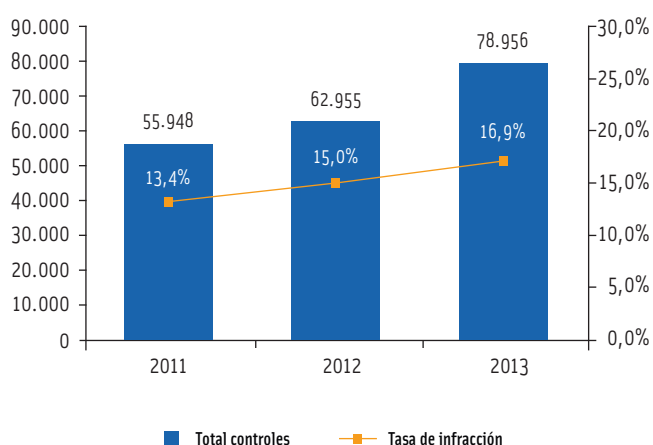
Entregar servicios que cuenten con las condiciones técnicas, de seguridad y documentación es parte de los controles que los inspectores efectúan a los buses interurbanos, los cuales han tenido un avance sostenido en los últimos años. Así, desde 2011 al 2013, se realizó un 41,1% más de fiscalizaciones, alcanzando el último año una tasa de infracciones nacional de 16,9%.

Entre las faltas que constantemente se detectan, de acuerdo a la información recabada en el año 2013, por condiciones técnicas y de seguridad, destacan parabrisas en mal estado (19,9%) dispositivos de control de velocidad desconectados o en mal estado (13,4%), no porta video o cartilla con recomendaciones de seguridad (11,3%), placa patente ilegible o en mal estado (7,9%) y problemas en luces (7,7%).

Estas infracciones se han reiterado en períodos anteriores, de acuerdo a la medición del Ranking de Infracciones de Buses Interurbanos de los períodos 2012 y 2013.

A continuación se muestra el total de controles realizados a buses interurbanos a nivel nacional durante los años 2011 al 2013 y su correspondiente tasa de infracciones:

TOTAL DE CONTROLES A BUSES INTERURBANOS Y TASA DE INFRACCIÓN 2011-2013:



Ranking de Buses Interurbanos

En el mes de agosto de 2012 se dio a conocer el primer Ranking de Infracciones de Buses Interurbanos que agrupó a gran parte de las empresas que prestan estos servicios y las comparó en cuanto a la cantidad de infracciones cursadas en los periodos de medición. El objetivo de esta medición semestral tiene como primera prioridad, informar a los usuarios las empresa que ostentan el mayor número de rechazos, considerando el número de controles realizados a cada una de ellas y así puedan tomar una decisión informada al momento de comprar un pasaje. En segunda prioridad, esta medición busca generar un cambio de conducta en las empresas, de manera de contar con servicios cada vez más seguros. A la fecha se han concretado 4 mediciones de ranking, obteniendo en la última de ellas, importantes resultados que se reflejan en la baja de la tasa de infracciones, a pesar del aumento significativo que se ha conseguido en el número de controles y coberturas. En efecto, la cantidad de empresas incluidas en dicha medición, pasó de 88 a 104 empresas, lo que es un importante avance, ya que una de las condiciones para estar incluidas en la muestra, es contar con al menos el 40% de su flota fiscalizada en el semestre. A ello se agrega que se pasó de alrededor de 30 mil a 45 mil controles en el semestre, lo que representa un aumento de un 50%.

Al segundo semestre del año 2013, se ha controlado un 93,7% del total de empresas² aumentando esta cobertura en un 18,2% desde la primera medición. La tasa promedio de infracciones por empresa es de 18,9% al 2013, disminuyendo 4,3 puntos porcentuales respecto de la primera medición.

COMPARACIÓN RANKING INFRACCIONES BUSES INTERURBANOS				
	1º Ranking	2º Ranking	3º Ranking	4º Ranking
Controles a buses	30.825	34.305	33.454	45.079
Infracciones	4.885	4.470	4.575	5.855
Tasa promedio infracción	23,20%	17,90%	20,30%	18,90%
Empresas incluidas en la muestra	103	103	110	111
Nº de buses fiscalizados	3.461	3.510	3.642	3.759
Empresas con al menos 40% flota fiscalizada	88	100	105	104
Cobertura	-	72,6%	73,3%	71,4%

Asimismo y siguiendo con el objetivo de mantener informados a los usuarios, a partir del segundo semestre del año 2013, en conjunto con la entrega de los resultados de la medición del cuarto ranking de infracciones, se puso a disposición de los usuarios, en la página web de Fiscalización de Transportes (www.fiscalizacion.cl) un buscador al cual se accede digitando el nombre de la empresa de buses interurbanos. La consulta en línea entrega las tasas de infracciones que ha obtenido la empresa en los 4 ranking, la antigüedad promedio de la flota autorizada y el número de buses de ésta que cuentan con cinturón de seguridad. De esta manera, los usuarios pueden tener más información y tomar mejores decisiones a la hora de viajar.

Inspector Incógnito

Otra innovación en el procedimiento de fiscalización aplicado a buses interurbanos, es el control por medio del inspector incógnito, que es un fiscalizador que viaja como un pasajero más, a bordo del bus desde el origen al destino, verificando el comportamiento de los choferes a lo largo del viaje. En efecto, desde el mes de febrero de 2012, que en todo el país y mensualmente, un inspector de civil realiza viajes como un pasajero más, detectando así el comportamiento del conductor y

² El total de empresas, considera aquellas que se encuentran con más del 40% de su flota de buses fiscalizados.





**FISCALIZACIÓN
TRANSPORTES**



del vehículo en los trayectos interregionales. Durante sus primeros meses esta modalidad detectó infracciones en cerca del 70% de los viajes realizados, siendo las más frecuentes, el hablar por celular sin usar dispositivos de manos libres, no exhibir la cartilla o video de seguridad, efectuar detenciones en lugares no habilitados, llevar pasajeros de pie y conductores que no utilizaban el cinturón de seguridad. El promedio de infracciones en el primer trimestre desde que se inició el inspector incógnito, llegó a 69,5% y en el último trimestre de 2013, esta cifra sufrió una importante disminución, llegando al 36,9%.

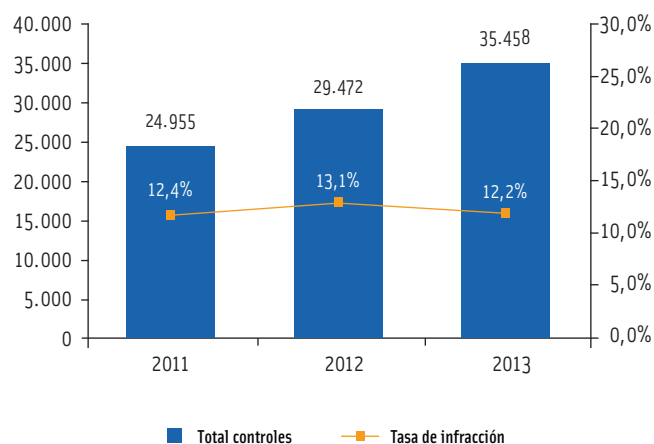
A diciembre de 2013, ya se contabilizan 835 viajes realizados por inspectores incógnitos entre las distintas regiones del país, cursándose 411 infracciones.

La implementación del "Inspector Incógnito" fue bien valorada por la ciudadanía ya que de esta forma se pueden fiscalizar aspectos no verificables en los controles habituales realizados en terminales o en ruta, dado que principalmente tienen relación con el comportamiento del conductor y el cumplimiento de la normativa vigente durante el viaje.

4.1.2. Buses Rurales y Urbanos

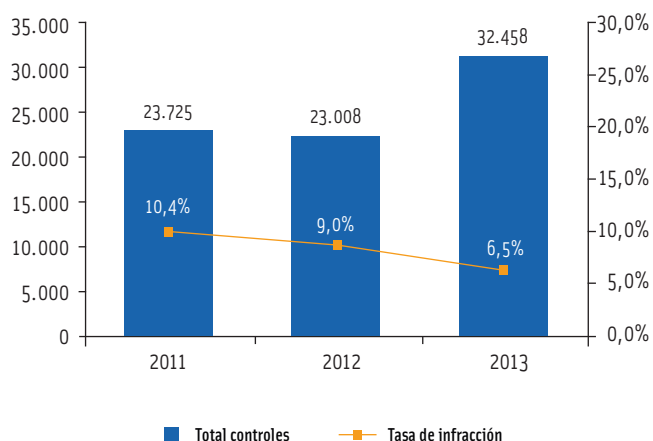
La fiscalización a estos modos de transporte se realiza en los diferentes puntos de circulación de su recorrido y en el caso de servicios rurales, además en sus terminales. En ellos se verifica que los buses cumplan con los aspectos de seguridad, condiciones técnicas y de documentación que exige la normativa y que sus conductores cuenten con la correspondiente licencia de conducir. Respecto al servicio, se verifica que se respeten las paradas establecidas, la frecuencia autorizada y que se cobre la tarifa correspondiente a adultos y escolares. La fiscalización que se efectúa en los servicios rurales es muy importante para las miles de personas que viven en zonas apartadas. En el último trienio las fiscalizaciones llegaron a 89.885 controles. Desde el año 2011 al 2013 se verifica un aumento en el número de controles, de un 42,1%.

TOTAL CONTROLES A BUSES RURALES Y TASA DE INFRACCIÓN 2011-2013:



En cuanto a transporte urbano, durante los últimos tres años los controles tuvieron un aumento significativo de 36,8%. Si en el 2011 se realizaron 23.725 fiscalizaciones con un 10,4% de infracciones, el 2012 pasaron a 23.008 controles con 9,0% de infracciones, y el 2013 la cantidad de inspecciones llegaron a 32.458 con un 6,5% de infracciones.

TOTAL DE CONTROLES A BUSES URBANOS Y TASA DE INFRACCIÓN 2011-2013:



Inspector Incógnito

Junto con ello, en la región del Biobío se implementó el inspector incógnito en este tipo de servicios con una muy buena acogida por parte de los usuarios, y reportando un alto porcentaje de infracciones. Entre el año 2012, cuando partió la medida, hasta el 2013 se realizaron 292 controles y se cursaron 24 infracciones, siendo las más recurrentes detectar a los conductores hablando por celular, neumáticos en mal estado, y no tomar a pasajeros teniendo capacidad para hacerlo. Esta iniciativa también comenzó a replicarse gradualmente en los servicios rurales de la Región Metropolitana. Desde julio de 2013 los fiscalizadores concretaron un total de 16 viajes con el objeto de verificar que los servicios cumplan con la normativa y entreguen un buen servicio a los pasajeros. El resultado de estos controles arrojó un 75% de infracciones, encabezando estos rechazos el sorprender conductores sin utilizar el cinturón de seguridad.

4.1.3 Transantiago

Desde su puesta en marcha, en febrero de 2007, que el Programa de Fiscalización de Transportes ha tenido un rol preponderante en la regulación del sistema de transporte urbano de la capital. En un comienzo, la fiscalización de las condiciones de operación de los servicios fue prioridad; hoy la función se ha trasladado principalmente a controlar la evasión de las tarifas, así como a fiscalizar las condiciones técnicas, de seguridad y contaminación que presentan los buses.

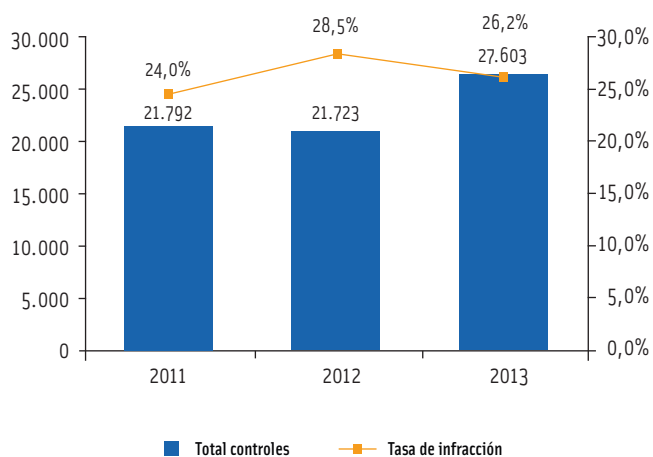
Diariamente el sistema mueve a cerca de 2 millones de personas. La cantidad de viajes e importancia del Transantiago para el desplazamiento de los capitalinos justifica también la dedicación que el Programa le otorga a este sistema. A diario, el 60% de los recursos con los que cuenta la Región Metropolitana están destinados a alguna de las tareas relativas al control del Transantiago. Del total de fiscalizadores en la capital, 110 cumplen un rol en el control de la evasión de las tarifas, el control de emisiones, denuncias contra el sistema, y en verificar que las máquinas cumplan con las condiciones técnicas y de seguridad.





En el año 2011 se realizaron 21.792 fiscalizaciones, mientras que en el 2012 este número llegó a 21.723. Finalmente al año 2013, se contabiliza un total de 27.603 controles, con una tasa de infracciones de un 26,2%, la segunda más alta del total de modos fiscalizados.

TOTAL DE CONTROLES A BUSES URBANOS TRANSANTIAGO Y TASA DE INFRACCIÓN 2011-2013:



DETALLE DE FISCALIZACIONES Y RESULTADOS POR UNIDAD DE NEGOCIO - TRANSANTIAGO:					
Empresa	N° de Controles	N° de Infracciones	Tasa de Infracciones	N° de buses fiscalizados	Controles promedio por bus al año
Alsacia S.A.	2.828	589	20,8%	735	3,8
Su Bus Chile S.A.	5.348	1.502	28,1%	1.260	4,2
Buses Vule S.A.	6.292	1.722	27,4%	1.396	4,5
Express S.A.	4.765	1.777	37,3%	1.230	3,9
Buses Metropolitana S.A.	4.381	483	11,0%	921	4,8
Red Bus Urbano S.A.	2.115	212	10,0%	636	3,3
STP Santiago S.A.	1.871	826	44,1%	433	4,3
Total	27.600	7.111	25,8%	6.611	4,2

De 2010 a la fecha, 3,4 millones de pasajeros de Transantiago han sido fiscalizados para verificar el pago de la tarifa, contribuyendo con la disminución de la evasión.

INFRACCIONES MÁS CURSADAS EN BUSES TRANSANTIAGO:	
Infraacción	Porcentaje
No porta letrero de servicio o este no funciona	24,6%
No porta extintor de incendio o está descargado	20,5%
Luces delanteras, traseras, de viraje o freno en mal estado	10,1%
Condiciones técnicas deficientes (plataforma de acceso minusválidos, sist. sujeción silla, piso, velocímetro, etc.)	9,8%
Parabrisas que no permite una correcta visibilidad	5,8%
No cumple norma de emisión contaminante	5,0%
Utiliza lugar no autorizado como terminal	4,9%
Interior o Exterior desaseado o rayado	4,0%
Espejos interiores o exteriores en mal estado	3,2%
No se detiene en paradero	2,2%
Documentación vencida del bus o de su conductor	1,5%
Otras infracciones (condiciones técnicas o de seguridad)	8,4%
Total	100,0%

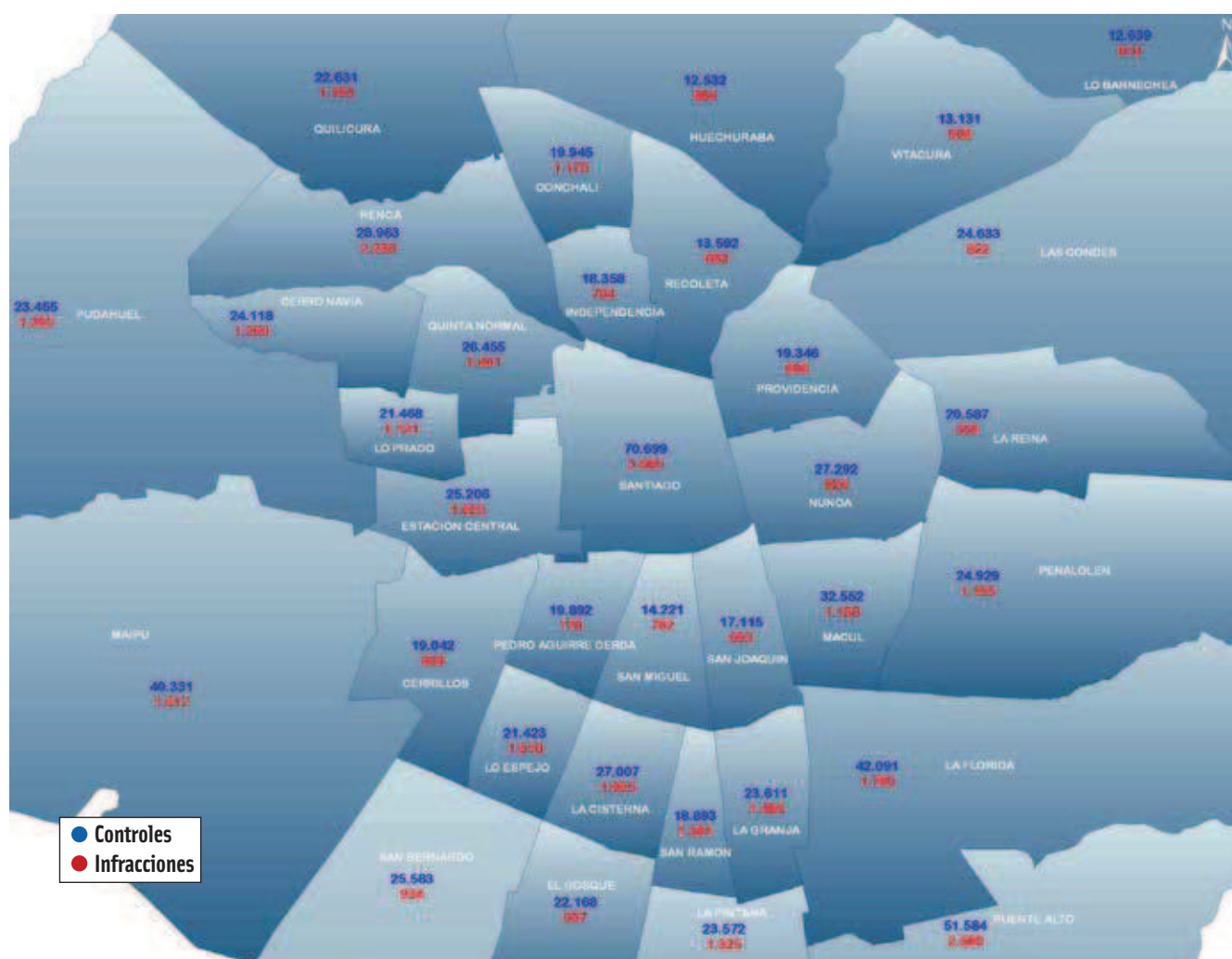
Al año 2013, la cobertura de fiscalización a buses urbanos del Transantiago, alcanzó un 100%, con 7.111 infracciones y con 4.2 controles en promedio por bus al año.

Fiscalización de la evasión

Sin lugar a dudas uno de los ámbitos que ha volcado los esfuerzos y recursos de los inspectores de Fiscalización de Transportes, ha sido el control de la evasión en el pago de los pasajes, que sin embargo, a contar del segundo semestre de 2012 tuvo una importante variación. La actual Dirección de Transporte Público Metropolitano analizó la cantidad de recursos que el Estado dejaba de percibir a raíz de quienes no validaban su tarjeta al momento de viajar y traspasó la responsabilidad de velar por este proceso a las empresas operadoras. Así, éstas sumaron personal adicional para el control de la evasión en zonas pagas y paraderos. Pese a ello, el rol fiscalizador y sancionador siguió correspondiendo a los inspectores de Transportes y a Carabineros, por lo cual se continúa controlando a los pasajeros con la misma intensidad de siempre.

La cantidad de pasajeros controlados por evasión entre los años 2011 a 2013 superó los 3,4 millones, distribuyendo los controles en las diferentes comunas de la capital y focalizando en aquellas que presentan el mayor número de pasajeros que son detectados evadiendo el pago de su pasaje. A continuación se presenta un plano, en el cual se aprecia el total de controles e infracciones en evasión, por comunas de la Región Metropolitana.

MAPA DE EVASIÓN RM – PASAJEROS FISCALIZADOS QUE EVADEN PAGO DE TARIFA EN 2013.



Para verificar de manera fehaciente la evasión, el Programa de Fiscalización adquirió cerca de 100 equipos Thyrion, destinados a controlar cuándo fue la última vez que un usuario canceló su pasaje y si corresponde al recorrido en el que se está trasladando.

Medición del Índice de Evasión

Si bien se realiza fiscalización directa a pasajeros para controlar evasión del pago de pasaje, cifras revisadas en el mapa anterior, adicionalmente y a contar del año 2007 el programa de fiscalización comenzó a medir la evasión a través de un índice que permitiera tener una estimación representativa del nivel de elusión de pasajes en los operadores de Transantiago.

Esta metodología, se distingue del control en terreno, puesto que es una observación anónima que permite periódicamente obtener cifras del comportamiento de los pasajeros que no pagan su pasaje.

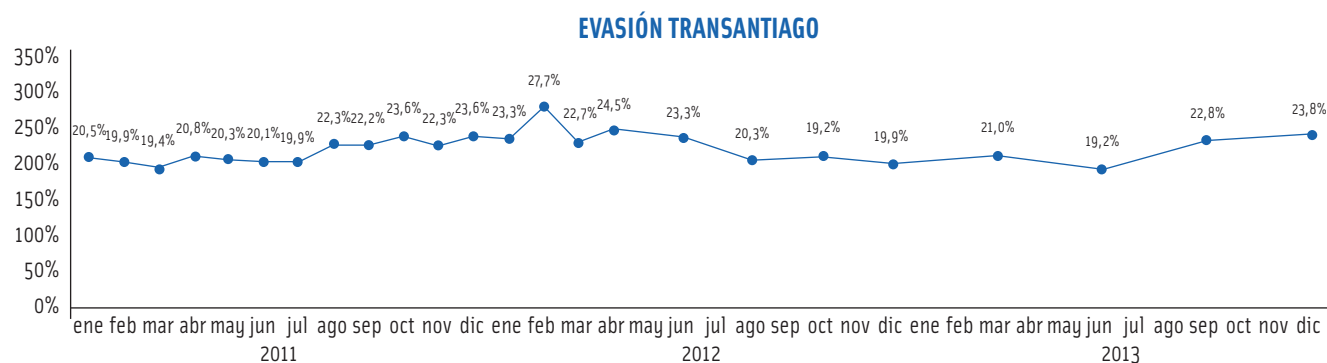
A partir de octubre de 2012, se comenzó a aplicar un modelo de estimación del índice de evasión de Transantiago actualizado, con el objeto de que éste dé cuenta de las variaciones sufridas por el sistema desde su puesta en marcha, así como de los futuros cambios que se vayan incorporando en el sistema de transporte público de la capital. La nueva metodología

corrige la pérdida paulatina de representatividad de la muestra estática que se usó hasta el mes de agosto del mismo año, incorporando una actualización dinámica de la selección muestral (muestreo probabilístico estratificado aporportional), lo que permite que el modelo se adapte a los cambios, generando un indicador más robusto, con menor variabilidad y que permite optimizar los recursos necesarios usados en el proceso de recolección de datos.

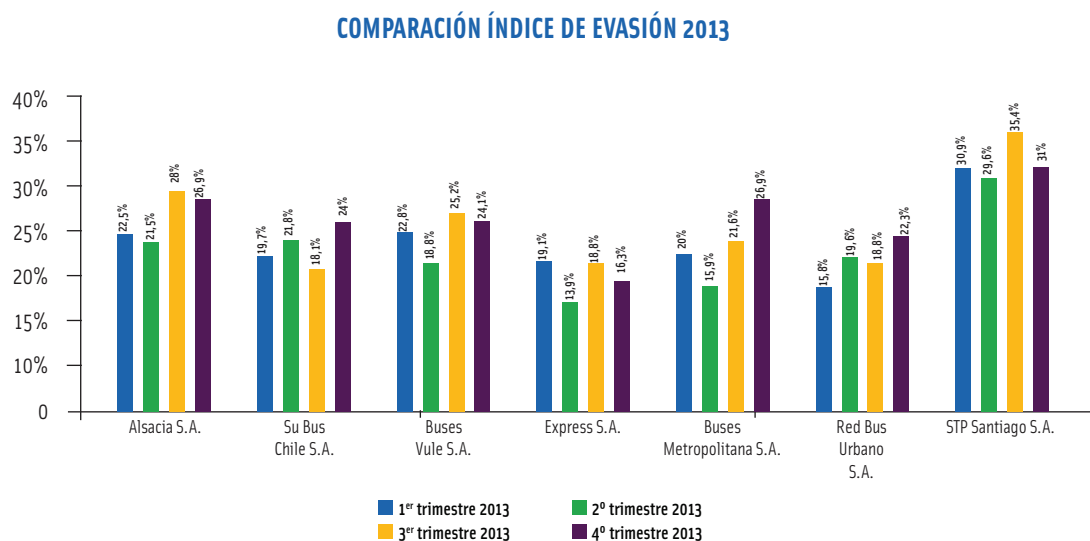
La nueva metodología considera los siguientes aspectos:

- El universo de selección y estimación está compuesto por todos los viajes realizados por los usuarios, en servicios regulares diurnos de Transantiago, en el trimestre calendario;
- Modelo de muestreo probabilístico, estratificado aporportional y de actualización dinámica, que incorpora los cambios propios del sistema que es esencialmente de actualización periódica;
- Permite obtener una estimación de evasión a nivel de unidades de negocio y a nivel de sistema total, con un menor error asociado y mayor estabilidad al realizarse en forma trimestral. Esto último a partir del 2013; y
- La evasión del sistema incorpora la corrección por pasajero transportado.

A continuación se presenta un gráfico con la evolución del índice de evasión del sistema total:



A continuación se presenta el índice de evasión por Unidad de Negocio, en los 4 trimestres de 2013:



32 kilómetros de vías y pistas exclusivas de Transantiago son fiscalizadas remotamente mediante un sistema automatizado de cámaras de control.



Cámaras

Los esfuerzos durante estos últimos 3 años también se han centrado en mejorar los tiempos de viaje de los buses de Transantiago. En el año 2012 el Programa de Fiscalización de Transportes, incorporó 105 cámaras que permiten fiscalizar de forma remota las vías exclusivas y pistas sólo buses, en los ejes Alameda-Providencia (entre Avenida Las Rejas y Avenida Tobalaba), Mac-Iver, San Antonio y San Martín, reemplazando el control manual que realizaban los inspectores a los vehículos particulares que transgredían la restricción de circulación que tienen en estas vías. Desde su implementación, los controles e infracciones cursadas utilizando el sistema automatizado de cámaras de fiscalización superaron las 214.000, mientras que las cursadas manualmente por inspectores en las diferentes vías exclusivas y pistas sólo buses en el mismo período, llegan a las 14.000. Con estos resultados, desde la implementación de este sistema automatizado de control, se han obtenido mejoras en las velocidades comerciales de los buses³, en hasta un 30%, repercutiendo de manera positiva en la reducción de los tiempos de viaje de los usuarios de transantiago. Se espera repetir estos resultados en la etapa II del Proyecto Cámaras de Fiscalización, que en 2014 sumará otras 165 cámaras, en los ejes Santo Domingo, Compañía-Merced, San Diego, San Francisco, Santa Rosa y un pequeño tramo de Avenida Providencia que quedó pendiente en la Etapa I⁴, cuya puesta en marcha se contempla para el mes de marzo.



4.1.4 Transporte escolar

Con el paso de los años, el Programa de Fiscalización de Transportes ha conseguido posicionarse y ser un referente en cuanto a controles a servicios que efectúan transporte escolar en todo el país. Durante todo el año, y con mayor intensidad al inicio del período escolar se focalizan los controles a los furgones y buses que trasladan a los niños a colegios y jardines infantiles.

Se trata de controles que en los últimos 3 años se han incrementado, llegando en el 2013 a 24.361 controles, aumentando un 20,5% respecto a lo realizado en el año 2011. Pese al incremento de controles, las infracciones no experimentaron un alza correlativa ya que si en el 2011 llegaron a 2.038, en el 2012 fueron 1.624, y en el 2013 se cursaron un total de 2.193 rechazos. De esta forma, la tasa de infracciones que alcanza el transporte escolar en el país llega en promedio a un 9,0%. En tanto, y considerando los cambios en los planes de 2013, la cobertura de fiscalización que se registró a nivel nacional llegó a un 54,4% de un parque de transporte escolar que supera los 20.000 vehículos, y fiscalizando en promedio 2,2 veces cada vehículo en el año.

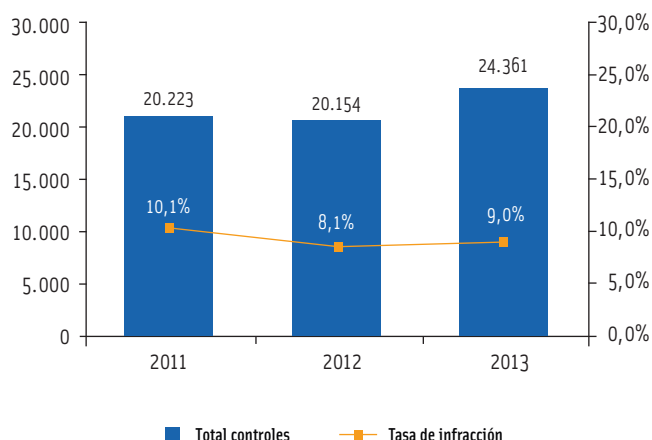


3 En los tramos que son controlados utilizando el sistema automatizado de fiscalización.

4 Entre Plaza Italia y La Concepción.

TOTAL DE CONTROLES A TRANSPORTE ESCOLAR Y TASA DE INFRACCIÓN 2011-2013

TRANSPORTE ESCOLAR



Se trata de una cifra destacable que en parte obedece al profesionalismo e interés que en los últimos años han manifestado los propios transportistas escolares por mantener vehículos adecuados para el traslado de los niños y cumplir con las exigencias que realiza el MTT para ello. Esta preocupación también se ha reflejado en el vínculo constante que han tenido los gremios de transportistas escolares con el Programa de Fiscalización de Transportes, invitándolos a constantes charlas y encuentros para abordar la normativa que regula a estos servicios, y en la revisión voluntaria que anualmente se realizan a sus vehículos a comienzos de cada año escolar.

4.1.5 Taxis

Junto con el transporte urbano, rural e interurbano, los taxis en sus diferentes modalidades constituyen uno de los medios fundamentales para el traslado de las personas a lo largo de todo el país. Con una flota que actualmente supera los 100 mil vehículos, la fiscalización de este tipo de servicio pasa a ser relevante, así como la cobertura de control que se alcanza.



Taxis y Radiotaxis



Colectivo



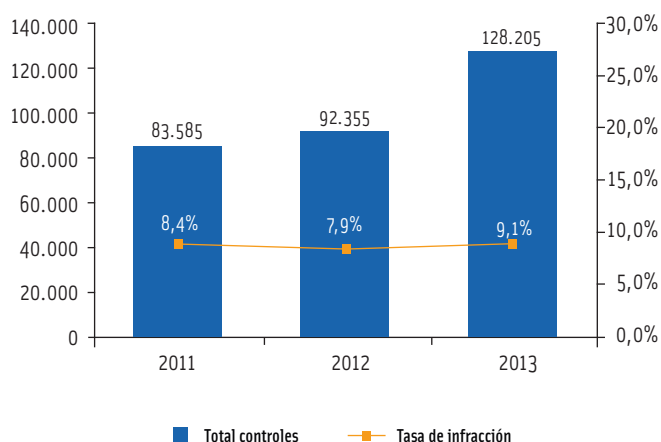
Turismo

Esta relevancia va de la mano con el importante aumento que ha experimentado el número de controles desde el 2011 a la fecha, alcanzando un aumento de 53,4% en el 2013.

En el período 2011-2013 los controles pasaron de 83.585 a 128.205, con una tasa de rechazo de un 9,1%, una de las más bajas de todos los modos controlados por Fiscalización de Transportes. Además de que este tipo de vehículos cuenta con las medidas de seguridad como extintor de incendio, neumáticos en buen estado y documentación vigente y adecuada, un aspecto central de fiscalización así como también de reclamo de los usuarios, es el cumplimiento que deben dar los operadores de los recorridos y frecuencias asignadas en cuanto a transporte colectivo.

TOTAL CONTROLES A TAXIS EN TODAS SUS MODALIDADES Y TASA DE INFRACCIÓN 2011 – 2013

TAXIS EN TODAS SUS MODALIDADES



En tanto, en el caso de taxis y radiotaxis, se implementó una fuerte campaña destinada a exigir el cobro adecuado de las tarifas en base a lo que determine el taxímetro y a no aceptar tarifas prefijadas. Otro de los puntos relevantes de gestión los últimos tres años, fue la promoción del uso del cinturón de seguridad en este tipo de vehículos, tanto en asientos delanteros como traseros, fiscalizando su utilización, tal como ocurre con los buses interurbanos.

A contar de la implementación de la ley 20.580 “tolerancia cero”, iniciativa legal que reduce las gradualidades alcohólicas que rigen para el manejo en estado de ebriedad y bajo la influencia del alcohol, se incorpora el control nocturno a taxis en un horario especial, lo que alcanzó al año 2012 un total de 2.686 fiscalizaciones, lo que se triplicó el 2013, llegando a 6.067. El significativo aumento en la cantidad de controles, se produce dado el incremento en la demanda por este tipo de servicios, controles que tienen como principal foco, el evitar que se cobren tarifas abusivas y fuera de norma a sus usuarios, que producto de la nueva ley, dejan sus vehículos en la casa.

4.1.6 Transporte de carga

Uno de los aspectos en que se ha perfeccionado e intensificado el control en los últimos 3 años es el relativo al transporte de carga. Con un parque superior a los 241.000 vehículos circulando a lo largo de todo el país, se hace relevante verificar que este tipo de transporte cuente con las condiciones mecánicas, de documentación, seguridad y ambientales que corresponden.

Esto cobra especial relevancia, por cuanto el transporte de carga, contribuye directamente en el desarrollo económico de nuestro país.

Muchas veces el desplazamiento de estos vehículos reviste una importante cuota de riesgo dada la cantidad de desplazamientos que se producen, las distancias que recorren y las cargas que trasladan, lo que aumenta la probabilidad de potenciales accidentes y de que éstos, afecten negativamente a un gran número de vehículos de menor tamaño que se puedan ver involucrados.

Desde el 2011 que al control que se realiza en carreteras y rutas al transporte de carga se agregaron otros aspectos de revisión para mejorar la seguridad en estos servicios. Así, por ejemplo, en ciudades como Antofagasta, Valparaíso y Concepción, rige la restricción en el paso de camiones durante horarios punta con el objetivo de disminuir la congestión y reforzar la seguridad vial. Lo mismo se aplica con fuerza en Santiago, en donde actualmente rige la prohibición de paso al interior del anillo Américo Vespucio, así como en el sector La Pirámide. En tanto, al control de las



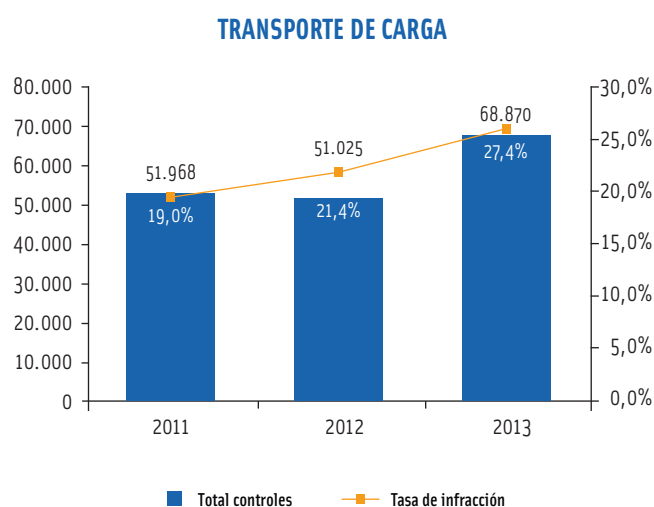


27,4% es la tasa de infracciones del transporte de carga, la más alta de todos los modos de transporte terrestre controlados.

condiciones de seguridad también se sumó el 2013 en las regiones de O'Higgins, Maule, Biobío y Araucanía la fiscalización de las emisiones vehiculares de camiones y transporte de carga, gracias a la llegada de equipos opacímetros que permiten efectuar este control en la vía pública.

Así, en términos cualitativos, durante el 2011 se contabilizaban 51.968 controles a transporte de carga y de sustancias peligrosas, registrándose 9.855 infracciones. Al año siguiente los controles llegaron a los 51.025 y de ellos se cursaron 10.910 infracciones, mientras que durante el 2013 el reporte de controles a este tipo de transporte, llegó a 68.870 fiscalizaciones, con 18.884 infracciones. En el último trienio se ve una tendencia al alza en la tasa de rechazo de estos vehículos que durante el año pasado, llegó al 27,4%, siendo encabezada la lista de infracciones más cursadas, los problemas con la certificación y vigencia de los extintores de incendio, el incumplimiento de la restricción de circulación, y el tener problemas en los neumáticos.

TOTAL DE CONTROLES A TRANSPORTE DE CARGA Y TASA DE INFRACCIÓN 2011-2013



4.1.7 Control de Informalidad

Cumpliendo con la misión del Programa de ser referentes en la fiscalización y garantes de la seguridad y calidad del transporte, es que los controles de los últimos años no sólo se han centrado en los servicios autorizados para efectuar transporte público y privado de pasajeros. Desde el 2011 a la fecha el Programa ha experimentado un considerable aumento en las fiscalizaciones al transporte informal o "pirata" que, por un lado, constituye un riesgo para las personas que lo utilizan y, que además, afecta a los vehículos legalmente inscritos y que cumplen con la normativa.

En sólo un período, (2011-2012) las fiscalizaciones al transporte informal tuvieron un alza de 320% llegando a más de 12 mil controles, versus los sobre 3 mil que hubo en el 2011. Se trató de un crecimiento que también tuvo efectos en la cantidad de vehículos infraccionados, los que aumentaron en 218%, y en los retirados de circulación a aparcaderos municipales que fueron un 249% más en comparación con el 2011. Esta preocupación se siguió reflejando en el período 2013 alcanzando más de 18 mil fiscalizaciones por informalidad, con más de 6 mil infracciones y alrededor de 2 mil vehículos retirados de circulación.

Ley que Aumenta Sanciones al Transporte Informal

El trabajo realizado por los inspectores a lo largo de todo el país no bastaba para enfrentar esta problemática que se da en los lugares de alta concurrencia como terminales o aeropuertos. Por ello, en el año 2011 el Ministerio de Transportes envió un proyecto de ley para aumentar las sanciones a quienes sean sorprendidos ejerciendo el transporte informal de pasajeros, e incorporando también sanciones a quienes reinciden en este comportamiento, sobre todo si se considera que un 10% de las infracciones cuenta con más de una multa por el mismo motivo.

Así surgió la iniciativa legal, recientemente aprobada por el Congreso, que incrementa las sanciones para los servicios piratas estableciendo un mínimo de 3 UTM (cerca de 120 mil pesos) y un máximo de 15 UTM (cerca de 600 mil pesos) para la primera vez que se es sorprendido en esta conducta. En tanto, en caso de reincidencia, las multas irán desde las 5 UTM (cerca de 200 mil pesos) a las 20 UTM (800 mil pesos).

Se trata de una iniciativa que busca potenciar el rol fiscalizador, aplicando sanciones más altas, y además, facultando a los inspectores para concretar los retiros de circulación, incluyendo a los transportes escolares informales, que hasta antes de esta normativa no podían ser retirados de circulación.

En este sentido también cabe destacar la difusión en medios de prensa, redes sociales, y a través de volantes, de información a las personas sobre el riesgo que reviste usar transporte informal, y de educación a los pasajeros sobre cómo diferenciar un servicio debidamente inscrito de uno "pirata".

4.1.8 Control de emisiones

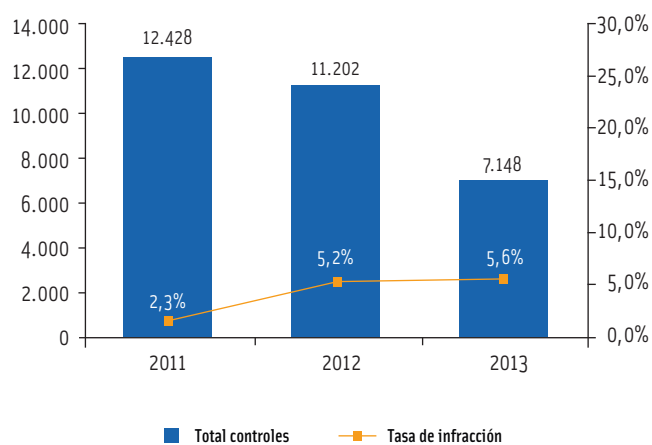
A contar del año 1993, se han realizado controles de emisiones vehiculares en la Región Metropolitana, utilizando opacímetros para los vehículos diésel y analizadores de gases para los vehículos bencineros, comprendiendo el impacto que esto tiene en la calidad de vida de las personas.

Desde el año 2012 se sumó a estas fiscalizaciones el equipo RSD⁵, que permite medir las emisiones vehiculares sin que el vehículo se detenga lo que constituyó un gran avance para aumentar la cobertura en la medición de emisiones.

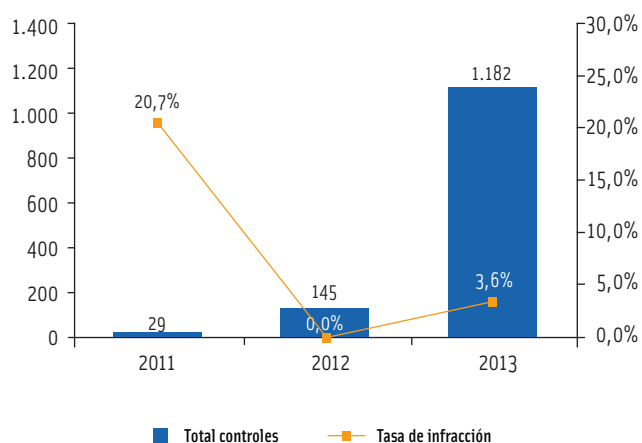
Actualmente se han sumado los controles de emisiones en regiones con problemas de contaminación, como O'Higgins, Maule, Bio Bío y Araucanía. El Programa de Fiscalización de Transportes cuenta actualmente con 14 equipos opacímetros para el control de emisiones vehiculares.

A la fecha esto ha permitido lograr los siguientes resultados en los distintos modos:

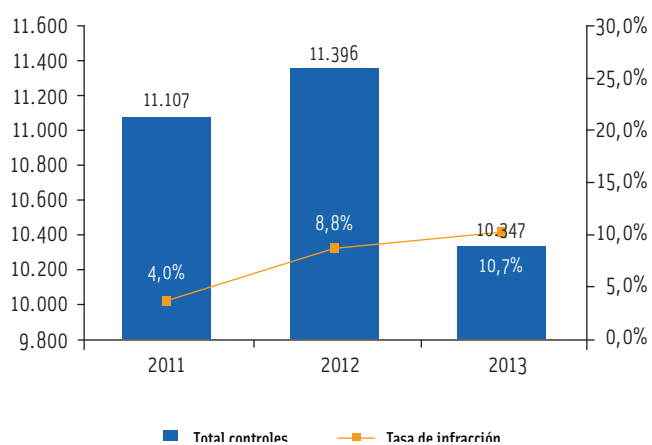
EMISIONES TRANSANTIAGO



EMISIONES BUSES RURALES



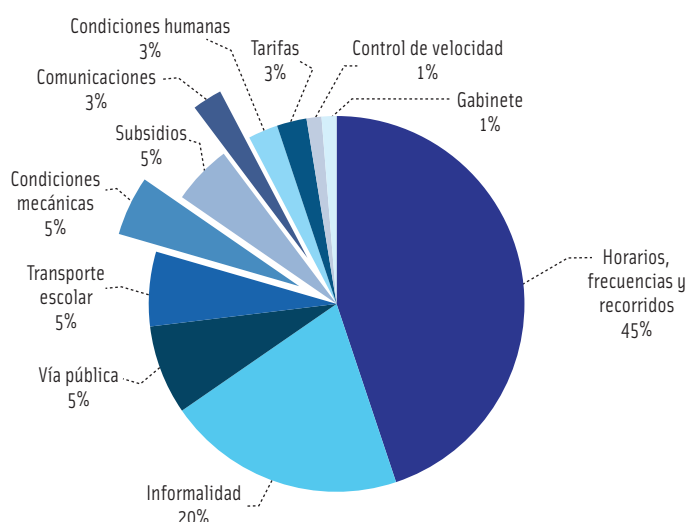
EMISIONES TRANSPORTE DE CARGA



4.2. Servicios

Durante el año 2012 y como parte de la modificación de la metodología de diagnóstico y elaboración de los nuevos planes de operación, se realizó una consulta regional, a fin de levantar información sobre las solicitudes más recurrentes de fiscalización que eran presentadas por los ciudadanos. Esto, a fin de incorporar estos controles de manera regular en los nuevos planes de fiscalización a contar del año 2013. Es así como, considerando la demanda a nivel nacional, se detectó que el 45% de las solicitudes ciudadanas decían relación con medir estándares de cumplimiento de servicios y condiciones de operación del transporte público como horarios, frecuencias y recorridos.

REQUERIMIENTOS CIUDADANOS DE FISCALIZACIÓN DURANTE EL 2012.



Esto implicó incorporar en los planes de fiscalización del año 2013 los controles de cumplimientos de trazado y frecuencias. A nivel nacional, durante el 2013 se fiscalizaron alrededor de 900 servicios, levantando reportes que fueron enviados a las Secretarías Regionales con el objeto de iniciar procesos sancionatorios, dados los incumplimientos detectados. En 2014 se consideran nuevamente mediciones de frecuencias y recorridos de los servicios de transporte urbano y rural de las principales ciudades del país, porque esta condición de operación, sigue siendo parte de los aspectos más reclamados por los usuarios, mediciones que hasta antes del año 2013, no eran realizadas de manera regular por el Programa de Fiscalización de Transportes.

4.3. Pasajeros

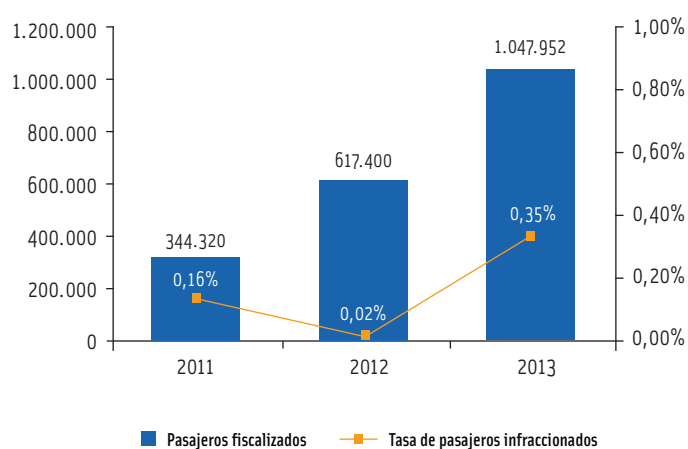
En el mes de abril de 2011 entró en vigencia la ley que hace obligatorio el uso de cinturón de seguridad en buses interurbanos cuyo año de fabricación sea 2008 o superior. Se trató de un avance sustancial en materia de seguridad para este tipo de servicio, considerando que el uso de este dispositivo impactaría directamente en la cantidad de fallecidos por accidentes de tránsito.

Con la promulgación de esta ley, el Programa de Fiscalización de Transportes, comenzó a controlar en carreteras a aquellos pasajeros que fueran sorprendidos sin usar el cinturón de seguridad estando éste disponible, y aplicando una multa para el usuario que puede llegar hasta los 60 mil pesos. Junto con ello, los controles también se dirigieron a los buses, verificando que los cinturones se encontraran disponibles y en buenas condiciones.

Durante el año 2013 controlamos por uso de cinturón en buses interurbanos un total de 1.047.952 pasajeros

Se trató de una disposición que tuvo buena acogida entre las personas, ya que comprendieron los beneficios que reporta usar el cinturón de seguridad en caso de verse involucrados en algún accidente. De ahí que desde que entrará en vigencia la normativa a la fecha, se contabilizan más de 4 mil pasajeros infraccionados.

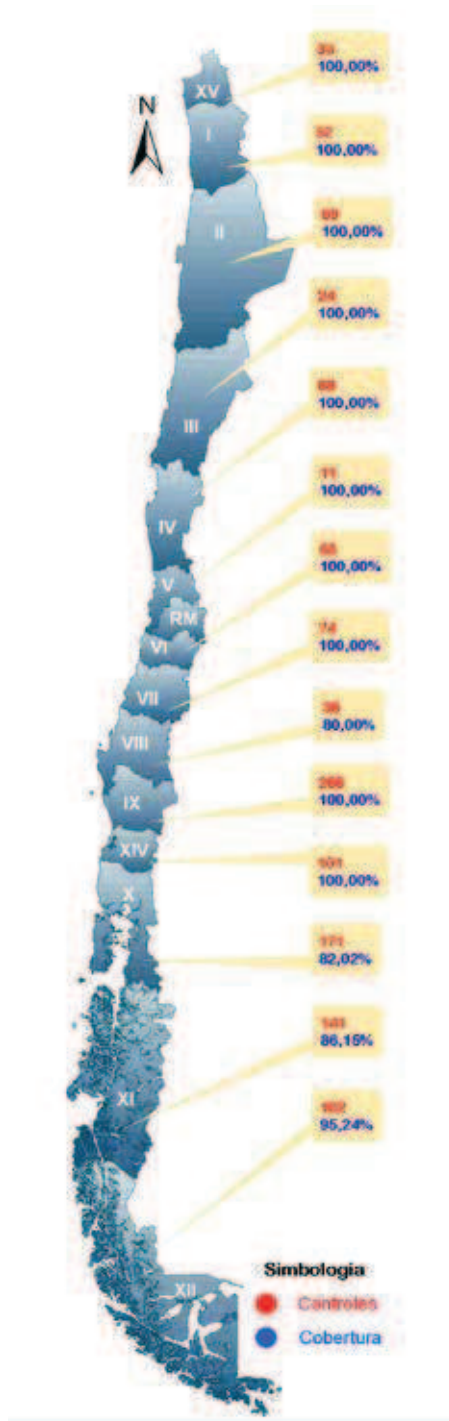
CONTROL USO DE CINTURÓN EN BUSES INTERURBANOS 2013



En conjunto con el aumento en los controles, el uso de cinturón de seguridad logró su objetivo de reducir el número de fallecidos en buses interurbanos. Así, en los años 2011 y 2012 se registraron 27 y 23 personas que murieron en este tipo de vehículos respectivamente, lo que equivale a una baja de 41% y 50% en comparación con el año 2010, año anterior a la entrada en vigencia de la ley, cuando se registraron 46 personas fallecidas en buses interurbanos producto de accidentes de tránsito.

Durante noviembre del 2012 también se realizó en conjunto con Conaset, una campaña informativa para el uso de cinturón de seguridad en taxis básico, colectivo y ejecutivo, incorporándose al año siguiente esta fiscalización dentro de las tareas que efectúan los inspectores. Se controlaron durante el año 2013, 61.674 pasajeros por uso de cinturón en taxis y se cursaron 331 infracciones.

COBERTURA DE FISCALIZACIÓN A SUBSIDIOS DE ZONAS AISLADAS



4.4. Subsidios

Los recursos destinados al funcionamiento del Transantiago en la capital, también se replicaron desde el 2009 en regiones, con el objeto de obtener más y mejores sistemas de transporte y sobre todo, para otorgar servicios de transporte en aquellos sectores más apartados donde las personas tenían que caminar largas horas para acceder a centros médicos, colegios o donde hubiera comercio para abastecerse. Así surgieron los subsidios otorgados a los operadores de transporte para rebajar las tarifas, efectuar transporte gratuito a escolares y prestar servicios en zonas aisladas, entre otros, cuyo control también forma parte de las tareas de fiscalización.

A partir de 2010, se le encomendó a los inspectores en regiones fiscalizar el cumplimiento de estos servicios que van en directo beneficio de miles de personas. En marzo de ese año se comenzó a controlar los servicios licitados que operaban en las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Valparaíso, O'Higgins y Biobío, verificando que estos cumplieran con las frecuencias y tarifas comprometidas. En el mes de septiembre, se incluyó en las tareas de los equipos de regiones, la fiscalización de los servicios urbanos y rurales de las ciudades no licitadas, los cuales debieron rebajar la tarifa escolar a un 33% de la tarifa para adultos.

En diciembre de ese año se comenzaron a fiscalizar los servicios de transporte escolar que reciben subsidio para operar y los servicios de zonas aisladas y extremas. En el caso de los servicios de zonas aisladas se verifica las condiciones de operación, itinerario, frecuencia y tarifas. A estas labores además se agregó el control de los agentes chatarrizadores, quienes en el marco del programa "Renueva Tu Micro", tienen la misión de efectuar la destrucción de los buses antiguos que son reemplazados por otros más nuevos.

Pese a que año a año han aumentado los servicios subsidiados a lo largo de todo el país, las fiscalizaciones experimentaron un alza de 159% si se comparan los controles realizados entre el período 2011-2013. Esta labor comenzó reportando 15.265 fiscalizaciones en el 2011, para pasar a 24.307 controles el 2013. Del total de tareas relacionadas con subsidios, la fiscalización a la rebaja de tarifas al 33% fue la que reportó más controles el año pasado, con 17.579 inspecciones.

Se trata de un trabajo que implica el recorrido de largas distancias particularmente en el caso de subsidios de zonas aisladas, muchas veces acompañadas de condiciones geográficas y climáticas adversas, con las que se debe enfrentar el equipo de fiscalización. Así, en regiones como Aysén, los inspectores deben recorrer cerca de 600 kilómetros sólo de ida, para controlar servicios subsidiados terrestres y de transporte escolar en la comuna de Melinka, debiendo viajar cerca de 20 horas vía marítima. Lo mismo ocurre en la fiscalización de los servicios subsidiados en Villa O'Higgins, también en Aysén, y Cabo de Hornos, en Magallanes, donde los trayectos comprenden tramos de hasta 550 kilómetros.

La importancia que revisten estos servicios en la vida de las personas, es fundamental para garantizar la conectividad, tener sistemas de transporte más accesibles y seguros. Es por ello que el rol de fiscalización en estos ámbitos es central para dar cumplimiento a estas tareas y asegurar la operación de las redes de transporte en todo el país.

94,2% de los servicios de zonas aisladas de nuestro país que reciben subsidio del Estado para operar, fueron fiscalizados durante el 2013.



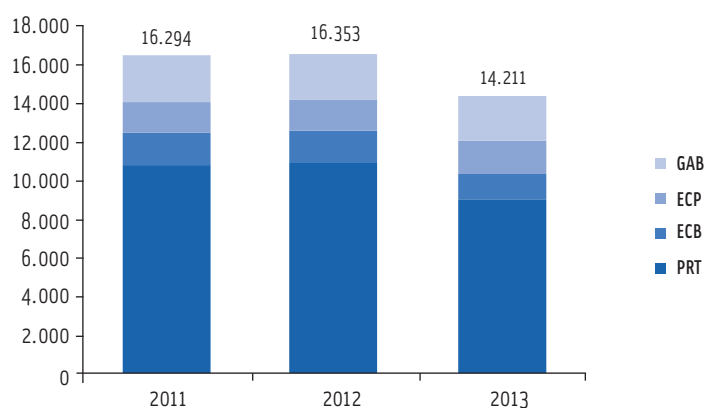


4.5. Establecimientos

Desde sus inicios, el Programa de Fiscalización de Transportes, no sólo estuvo abocado al control de los medios de transportes en la vía pública, sino que también se le encomendó la revisión de los establecimientos relacionados con la circulación de los vehículos y la capacitación de sus conductores. Se trata de fiscalizaciones a Plantas de Revisión Técnica (PRT), Gabinetes Psicotécnicos Municipales (GAB) y Escuelas de Conductores Profesionales (ECP) y No Profesionales (ECB).

A continuación se presenta un gráfico en el que se puede apreciar el total de inspecciones realizadas a todos los establecimientos en el periodo 2011 al 2013:

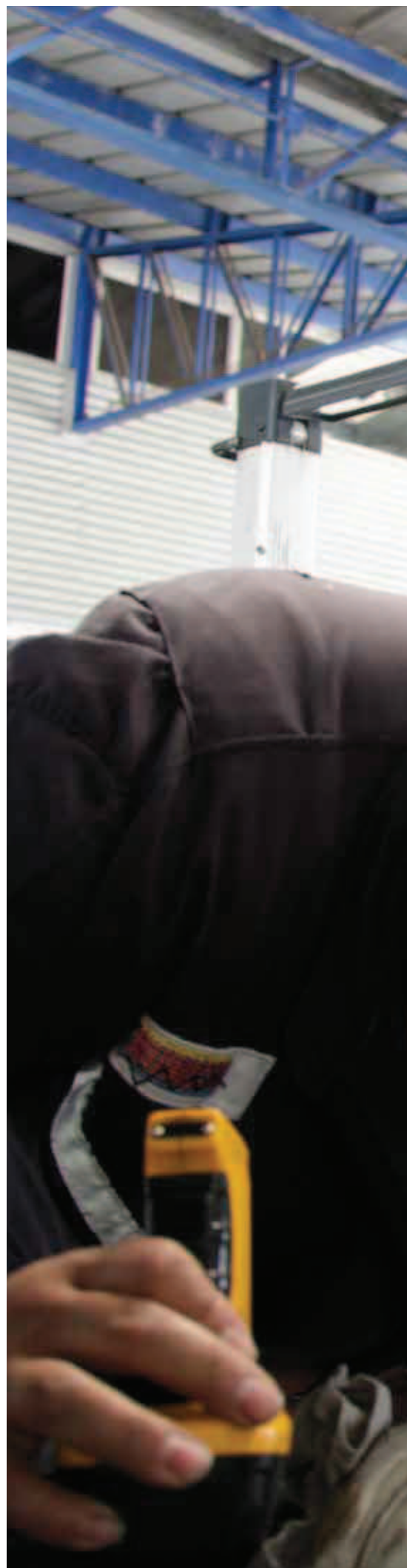
TOTAL DE VISITAS ESTABLECIMIENTOS, PERÍODO 2011-2013



Durante el período 2013, se realizaron más de 8 mil inspecciones a todas las Plantas de Revisión Técnica del país, velando de esta forma que en ellas se realice de manera correcto la revisión y certificación de funcionamiento que estos establecimientos hacen de todos los vehículos. Así, a nivel nacional, destaca el desempeño de las regiones Metropolitana con 188 visitas promedio al año a cada planta; Arica con 81 visitas en promedio; y Atacama y Punta Arenas con 74 visitas en promedio.

Por otra parte, los gabinetes psicotécnicos de las municipalidades, establecimientos responsables de otorgar las licencias de conducir en el país, también deben ser fiscalizados por inspectores de Transportes. La importancia que tiene para la seguridad vial el correcto funcionamiento de dichos gabinetes, es muy relevante, puesto que es allí donde se autoriza o deniega a las personas, la posibilidad de conducir vehículos motorizados. Al respecto, en el año 2013 se fiscalizó la totalidad de gabinetes autorizados en el país, tarea que fue coordinada en función de las prioridades establecidas por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), en el marco del Programa "Mejores Conductores para Chile". Se realizaron en total 2.300 inspecciones, logrando todas las regiones en promedio entre 10 y 13 visitas a cada gabinete en el año.

Respectos al control y verificación que también es realizado por inspectores de Transportes a las Escuelas de Conductores Profesionales, durante el año 2013 se efectuó más de 1.700 controles, alcanzando un 100% de cobertura y con un número de visitas al año, de entre 12 y 13 a cada una de ellas, en todas las las regiones del país. El verificar el correcto funcionamiento de las escuelas de conductores profesionales, es muy relevante ya que estos establecimientos son los encargados de formar a los choferes que serán responsables de la conducción de los servicios de transportes de personas y carga.

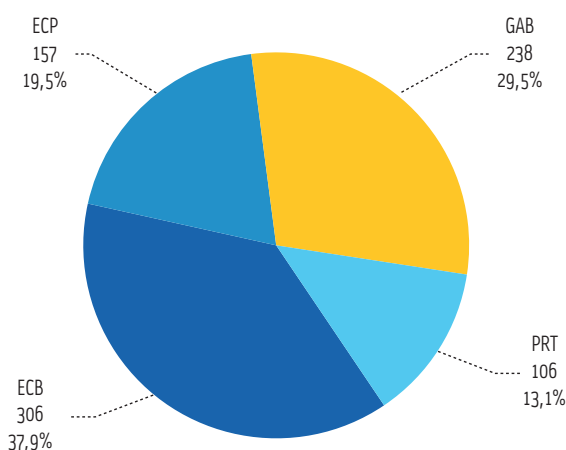




Asimismo las escuelas de conductores no profesionales, muy importantes dado el rol que tienen de educar correctamente a las personas que obtendrán por primera vez una licencia de conducir clase B, también fueron fiscalizadas con fuerza durante 2013 a nivel nacional por inspectores de Transportes, logramos más de 1.200 inspecciones, siendo las regiones con mejores promedios anuales, la región de Antofagasta con 13 visitas a cada escuela; Atacama con 9 controles; y Araucanía, Aysén y Magallanes con 8 inspecciones a cada escuela.

A continuación se presenta un gráfico con el total de establecimientos existentes en el país separado por tipo:

TOTAL DE ESTABLECIMIENTOS A NIVEL NACIONAL



4.6. Usuarios

Bajo el título “Exija un viaje Seguro”, se realizaron una serie de campañas informativas con enfoque directo en los usuarios, las que se concretaron en lugares y épocas estratégicas dependiendo del tipo de transporte al que se apuntaba. Así, durante los meses de alta demanda de servicios interurbanos, se entregaron en terminales y carreteras a lo largo de todo el país, volantes educativos con recomendaciones para sus pasajeros. Por ejemplo el uso del cinturón de seguridad, la prohibición de transportar pasajeros de pie, la obligatoriedad de contar con 2 conductores en trayectos de más de 5 horas, o qué se debe hacer con el equipaje y dónde se puede declarar su contenido, son parte de las recomendaciones que fueron muy bien recibidas por los usuarios.

Asimismo, en el mes de febrero y marzo en tanto, se reforzó la difusión y educación para los padres y apoderados en torno a qué aspectos exigir y tomar en consideración al contratar un transporte escolar. Se distribuyeron más de 30.000 volantes con simples datos, por ejemplo cómo consultar que el vehículo esté autorizado en el Registro Nacional de Transportistas de Escolares (Renastre), que el conductor cuente con acompañante en caso de que vaya con más de 5 niños de pre-básica, o que el conductor esté identificado y cuente con la autorización que entrega el MTT.



Durante los años 2012 y 2013, se realizaron diversas campañas informativas destinadas a empoderar a los usuarios como primeros fiscalizadores.

Viajar seguros en TAXIS,
en todas sus modalidades,
ES TAREA DE TODOS

Si tomas este servicio recuerda que:

- En taxis y radiotaxis, el valor de la carrera determina el taxímetro en función de la distancia (c/200 mts.) y tiempo de espera (c/60 seg).
- En taxis y colectivos los tarifas deben estar anunciadas en el parabrisas. En los taxis de turismo el cobro es convenido entre las partes.
- Al igual que en vehículos particulares, el uso de cinturón de seguridad en taxis para conductor y pasajeros es obligatorio. (USELO)
- No utilice automóviles piratas. En taxis autorizados se trasladará con un conductor profesional y un vehículo aprobado y registrado para llevar pasajeros.

Si es testigo de cualquier anomalía, DENUNCIA EN www.fiscalizacion.cl BANNER "CONTROL CIUDADANO"

El slogan "Exige un viaje Seguro" también fue el lema de la campaña realizada en taxis. En ellos se entregó información a los usuarios para aprender a diferenciar los tipos de taxis de acuerdo al color de su patente, a qué tarifas les pueden cobrar dependiendo de la modalidad del taxi, y a utilizar sólo vehículos debidamente inscritos.

Además de las recomendaciones entregadas en estos volantes, también se destacó la posibilidad y obligación de los usuarios de denunciar situaciones anómalas en los diferentes sistemas de transportes. Es así como cobró vida el banner "Control Ciudadano" de la página web de Fiscalización www.fiscalizacion.cl, en donde las personas pueden hacer llegar sus denuncias. En este sentido, cabe señalar que durante el 2013 ingresaron 4.696 casos para ser verificados por los inspectores de la Región Metropolitana, y de ellos un 76% correspondieron a Transantiago, 10% a taxis y un 5% a buses interurbanos.

Así también quedó reflejado en las consultas y seguidores en redes sociales del Programa. Desde el 2012 a 2013 se duplicó la cantidad de seguidores en la cuenta twitter @Fisca_MTT llegando a cerca de 7 mil y en frontpage del Programa Nacional de Fiscalización en Facebook.

Gran parte de estas denuncias llegaron al Programa gracias al posicionamiento de los inspectores y al conocimiento de las funciones que desempeñan, difundidas a través de medios de comunicación. A fines del año 2012 se creó el área de comunicaciones del Programa de Fiscalización y entre los años 2012 y 2013 sumaron más de 369 notas, reportajes, entrevistas y menciones en prensa escrita, digital, radio y televisión, posicionándose así Fiscalización como un referente en cuanto al control de la normativa de transportes.

MÁS METRO PARA SANTIAGO
COMENZAMOS LA CONSTRUCCIÓN DE LA NUEVA LÍNEA 3

NO ESTACIONAR NI DETENERSE EVITE PARTES
QUEDA PROHIBIDO ESTACIONAR EN LOS EJES:

- AMUNATEGUI (tramo Alameda - General Mackenna)
- LORD COCHRANE (tramo Alonso Ovalle - Alameda)

HACERLO IMPLICA UNA MULTA QUE PUEDE LLEGAR A LOS 160 MIL.

El 8 de junio se inician las obras de extensión de la Línea 3 de Metro, lo que implicará el cierre del eje San Diego-Barrera. Por esta razón y con el fin de resguardar las vías para el transporte, queda prohibido estacionar en el eje Lord Cochrane-Amunátegui.

EXIJA UN VIAJE SEGURO
en buses interurbanos

- Utilice cinturón de seguridad**
La multa por no usarlo puede llegar a \$60.000. Si no está en buenas condiciones, denúncielo.
- La velocidad debe reflejarse en el panel digital**
Si excede los 100 km/hr. sonará una alarma. Usted puede exigir al conductor que disminuya la velocidad.
- Prefiera sólo servicios formales**
De esta forma tendrá a quién recurrir en caso de algún contratiempo. No utilice buses piratas.
- Planifique su viaje**
Infórmese sobre las empresas menos multadas. Consulte el ranking de infracciones en www.fiscalizacion.cl

FISCALIZACIÓN TRANSPORTES

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Gobierno de Chile





**FISCALIZACION
TRANSPORTES**

**CONTROL
EMISIONES
VEHICULARES**

TECNOLOGÍA EN LA FISCALIZACIÓN

5. TECNOLOGÍA EN LA FISCALIZACIÓN

Los desafíos actuales y futuros que se encuentran plasmados en los planes estratégicos y objetivos específicos de fiscalización, son imposibles de lograr sólo con la operación en terreno de los inspectores del Programa. Por ello la incorporación de tecnologías y el desarrollo de proyectos y software que incorporen mecanismos automatizados de control cumplen un rol trascendental, permitiendo aumentar significativamente la cobertura y la calidad de la fiscalización.

Proyecto Cámaras

Tras la construcción del Centro Estratégico de Fiscalización (CEF), el monitoreo de las vías exclusivas para el transporte público y de vehículos a través de cámaras y sistemas automatizados, se hizo realidad en el año 2012 con la incorporación de 105 cámaras de control instaladas en 35 puntos de monitoreo en el centro de Santiago y la comuna de Providencia de la Región Metropolitana. Así, el eje Alameda-Providencia y las calles San Antonio, Mac-Iver y San Martín, designadas como vías exclusivas o pistas sólo bus para el Transantiago, comenzaron a ser controladas vía remota, permitiendo una cobertura del 100% del horario regulado y de todos los ejes controlados por el sistema automatizado, permitiendo optimizar los recursos de inspectores, en el resto de las tareas que se realizan diariamente en la vía pública. Con una inversión de más de 800 millones de pesos, la iniciativa tuvo a poco más de un año de implementación los resultados esperados: mejoró en hasta un 30% las velocidades comerciales de los buses del transporte público de Santiago, disminuyendo con ello los tiempos de viaje y permitiendo contribuir a mejorar la calidad de los servicios.

Con los resultados de la Etapa I, se puede asegurar que por cada control e infracción que cursa un inspector de manera presencial en una vía exclusiva, con el sistema automatizado de control, se realizan al menos 15.

Es por esto que con la Etapa II del Proyecto Cámaras, que comenzará a operar a comienzos de abril de 2014, se incorporan al control automatizado los ejes de San Francisco, Santa Rosa, San Diego, Santo Domingo y Compañía-Merced, además del tramo de Providencia y Nueva Providencia. Se trata de 165 cámaras adicionales, con 41 puntos de monitoreo, que comenzaron su marcha blanca en enero de 2014, y una inversión de 670 millones de pesos.

SIFTRA y PDA

También durante el 2013 se sumaron 2 herramientas trascendentales que apoyan a los inspectores de Transporte en el cumplimiento de las labores de fiscalización que se realizan a diario en la vía pública y a nivel nacional. A contar del primer día del año, entró en operación en régimen el Sistema de Información de Fiscalización de Transportes (SIFTRA), un registro nacional -y en línea- que almacena los controles e infracciones que son realizados en la vía pública. Este sistema permite validar la información antes de ingresarla, reduciendo con ello los errores de digitación. Sin embargo lo más importante, es que se accede a la información en línea a nivel nacional, permitiendo con ello realizar una gestión oportuna de la planificación y ejecución de la operación del Programa.

A este sistema, a mediados del año 2013, se incorporó en las regiones de Valparaíso, O'Higgins, Coquimbo y Metropolitana, dispositivos móviles (PDA) que permiten a los inspectores realizar de manera eficiente y eficaz la fiscalización en la vía pública. En efecto a través del dispositivo móvil, el inspector puede revisar en línea la información completa del vehículo que está controlando, lo que le permite, en el caso que corresponda, tomar una decisión más informada al momento de cursar una infracción, infracción que se obtiene de manera instantánea a través de la impresora portátil con la que cuenta dicho dispositivo. Asimismo tanto la información del control, como la de la infracción si existiese, se registran en línea en SIFTRA. En el segundo

semestre de 2013, se sumaron a esta iniciativa y hoy cuentan con sus equipos PDA, las regiones de Los Lagos, Los Ríos y Araucanía. A fines de 2013, estaban funcionando 71 equipos en la Región Metropolitana y 22 en regiones.

La Pirámide

En tanto, a fines de diciembre de 2013, se comenzó a ejecutar el tercer proyecto de control automatizado de fiscalización. Esta vez el control estará dirigido a camiones que infrinjan la restricción de circulación que existe en el sector de La Pirámide de la Región Metropolitana. Se trata de la incorporación de 6 cámaras y nuevo sistema automatizado de detección de infracciones, por un costo de 68 millones de pesos, lo que permitirá verificar de forma remota el cumplimiento de la restricción de circulación que tienen los camiones en horarios punta mañana y tarde en dicho sector. Actualmente dicha fiscalización se realiza con equipos de inspectores instalados físicamente en el sector, cubriendo sólo algunos días y horarios de la semana, producto de lo cual, no se ha podido terminar con las conductas infractoras que se siguen apreciando en el sector. En este sentido, durante el año 2013 se cursaron 1.493 infracciones a camiones por no respetar dicha restricción, lo que representa un incremento de un 14,7% respecto del año 2012, donde se cursaron 1.301 infracciones. Una vez implementado este nuevo sistema automatizado, se obtendrá una cobertura en el control de un 100%, pudiendo verificar los camiones que infringen la disposición todos los días del año y durante ambos periodos de restricción.

El sistema de fiscalización automatizado, tiene por objeto por un lado, lograr el cumplimiento cabal de la restricción horaria por parte de los conductores de camiones, reducir los índices de accidentabilidad y disminuir la congestión vial presentes en el sector. Durante los últimos meses el tramo de La Pirámide ha sido el escenario de algunos accidentes y varios atochamientos, lo que en hora punta se ve acrecentado por el paso de camiones, y por el que constantemente reclaman los usuarios que circulan por el sector. Así queda de manifiesto también en las cifras de accidentabilidad del año 2012 del sector, donde se contabilizaron 5 fallecidos y 51 personas lesionadas en diversos tipos de accidentes de tránsito.





GESTIÓN INTERNA

6. GESTIÓN INTERNA

6.1 Gestión de personas

La realización en terreno de las tareas del Programa requiere de fiscalizadores cada vez más especializados y empoderados en su rol. Es por ello que los esfuerzos de los últimos tres años se enfocaron en reforzar las capacidades humanas y técnicas del equipo, generando mejoras en sus remuneraciones, e incrementando sus niveles de protección social.

El presupuesto del Programa de Fiscalización tuvo un alza de 19,6% el 2013, respecto del año anterior, pasando de MM\$ 5.592 a MM\$ 6.692. Gran parte de esos recursos adicionales fueron destinados a mejoras salariales y condiciones laborales de los inspectores de transportes. En efecto, en el 2013 se concretaron políticas destinadas a establecer remuneraciones igualitarias y a otorgar protección ante accidentes laborales.

En el ámbito de capacitación también hubo importantes avances. Para el año 2010 el presupuesto destinado a actividades de capacitación era de MM\$10 y su ejecución era efectuada íntegramente por el área competente de la Subsecretaría de Transportes. Durante los años 2011, 2012 y 2013 el presupuesto de capacitación superó los MM\$20, y su ejecución es actualmente determinada por el Programa de Fiscalización con apoyo del área competente de la Subsecretaría de Transportes.

En tanto, y con el objetivo de estrechar lazos e intercambiar experiencias para perfeccionar el trabajo, durante el 2012 se llevó a cabo la Primera Jornada Regional de Operaciones, la cual convocó a todos los encargados de regionales y del nivel central. Durante el 2013, este encuentro se repitió e incorporó a las segundas líneas de cada región del país. Dichas instancias fueron constructivas para homologar los procesos de fiscalización, compartir buenas prácticas, motivar a los equipos y comprometerlos con la importante misión que tiene el Programa.

El módulo de capacitación de inducción fue otra de las instancias implementadas. En el 2013, y en el marco del proyecto del "Instituto de Fiscalización", se concretaron estas jornadas que tuvieron como objeto entregar una instrucción teórica y práctica a todos los inspectores, encargados y profesionales que ingresaron en el último período al Programa.

En esta misma línea y también dentro del contexto del "Instituto de Fiscalización", actualmente se está implementando una plataforma e-learning, que permita comenzar a ejecutar a distancia, los planes de capacitación de revalidación de conocimientos, por los que deben pasar todos los inspectores del Programa.

6.2 Regiones

Desde el año 2012, el Área de Operaciones Regional experimentó un cambio en su organización, a fin de mejorar las coordinaciones con el nivel central. De esta forma, se migró de un modelo de "Coordinadores de tareas" a uno de "Coordinadores Regionales", agrupados en 4 zonas, lográndose una gestión mucho más eficiente y eficaz.

En el ámbito de recursos, se logró un crecimiento significativo de dotación en prácticamente todas las regiones, experimentando un alza de 20% en el número de inspectores. A este incremento también se sumó un alza de 22% en la cantidad de vehículos, lo que a la postre repercutió en la posibilidad de ampliar la cobertura de fiscalización.

Para el trabajo y buen desempeño de los inspectores en regiones, es que también durante el último trienio se modificó la vestimenta que se les entregaba, reemplazando esta por nueva indumentaria pensada en el factor climático de cada región. Ejemplo de ello es la entrega de gorros, chaquetas, pantalones y guantes fabricados en materiales impermeables y/o térmicos para las zonas extremas, y de zapatos adecuados para usarse en el periodo de verano.

La distancia que se debe recorrer en regiones para concretar las fiscalizaciones ha sido motivo de análisis. Se trata de importantes tramos, que en algunas ocasiones también afectan a los usuarios para concretar sus trámites. Es así como se evaluó la apertura de sedes en lugares estratégicos donde operaran equipos de fiscalización. En este contexto, durante el segundo semestre se implementó la primera sede provincial en Calama, Región de Antofagasta, y se contempla entre los desafíos replicar estas medidas en Castro, San Felipe y Los Ángeles.

Además, para mejorar la labor de los equipos regionales, durante el 2013 algunas regiones comenzaron a sumar tecnología y nuevos equipos de fiscalización. Es el caso de Coquimbo, Valparaíso y O'Higgins que incorporaron a sus tareas los equipos PDA financiados con recursos de los gobiernos regionales. En tanto, Rancagua, Talca, Concepción y Temuco sumaron equipos opacímetros destinados a medir emisiones vehiculares.

6.3 Nuevos Planes de Fiscalización

El año 2012, el programa se impuso el desafío de modificar la planificación de la operación de fiscalización. Es así, como a partir de julio de ese año, se generó un diagnóstico que permitió conocer la cobertura que tenía cada uno de los modos de transporte y establecimientos a nivel nacional. Además de lo anterior, se realizó un levantamiento de los requerimientos de todos los clientes relacionados: Transantiago, CONASET, la entonces División de Subsidios, Logística, Seremis, entre otros, a fin de mejorar la respuesta a los requerimientos nacionales y regionales, en cuanto a oportunidad, foco y calidad de fiscalización.

Esta metodología fue desarrollada considerando acuerdos de objetivos y metas con todas las áreas interesadas, de modo de tener planes de fiscalización relevantes, que contemplen:

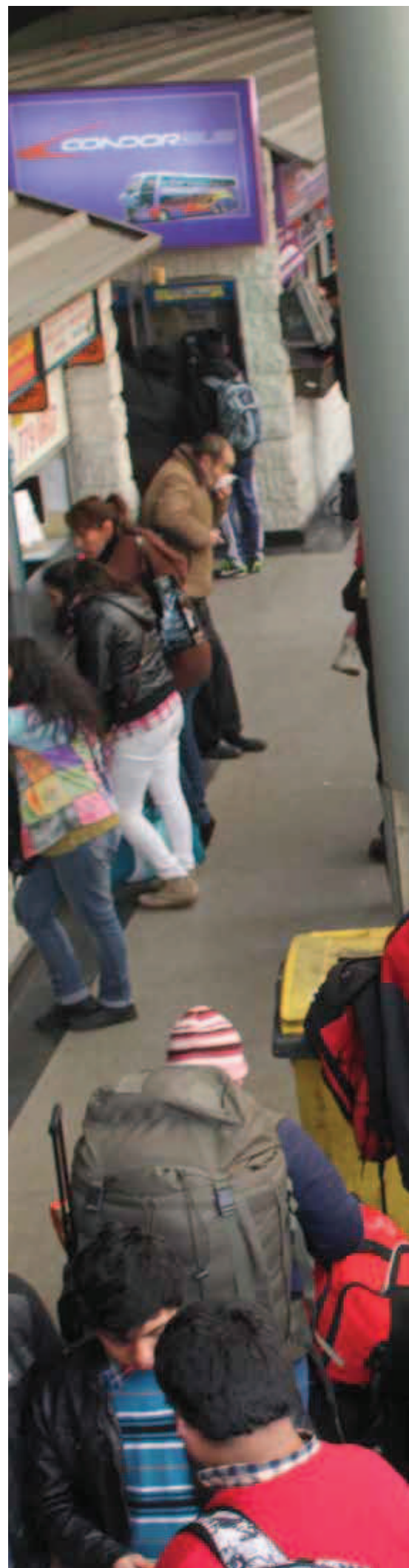
- Aumentar la productividad y presencia de los inspectores en terreno;
- Incrementar cobertura de fiscalización en cada región, tanto de parque vehicular como geográfica;
- Incorporar tecnología de apoyo a las fiscalizaciones; y
- Poder sentar las bases para poder medir en el futuro el impacto de las mismas.

El proceso de planificación tuvo en consideración los siguientes criterios:

- Establecer cumplimientos mínimos por ámbitos de fiscalización: vehículos, Transantiago (RM), Servicios, Establecimientos, Pasajeros, Subsidios, Denuncias y Operativos;
- Incorporar atributos de fiscalización para medir periódicamente, como por ejemplo: Uso de cinturón de seguridad por pasajeros que utilizan buses interurbanos a nivel nacional.
- Considerar estacionalidades, fiestas religiosas, factores climáticos, condiciones geográficas y realidades regionales;
- Objetivos regionales ajustados con las instrucciones emanadas por la autoridad del nivel central y regional;
- Diseño de indicadores de control de gestión, considerando un seguimiento mensual a cada una de las mediciones comprometidas; y
- Mirada sistémica de planificación que incorpora la opinión de los principales clientes.

Los nuevos planes de operación, consideran en lo central, los siguientes tópicos:

- Establecer planes anuales, con metas proyectadas de avance semestral por cada modo de transporte, ámbito y tarea de fiscalización;
- Considerar para cada ámbito de fiscalización, la exigencia de una cantidad de controles e inspecciones mínimas, que no sea inferior a lo realizado durante el año anterior;
- Aumentar la cobertura de fiscalización del ámbito de Subsidios, con énfasis en Zonas Aisladas y Transporte Escolar, apuntando al 100% en la mayoría de los casos;
- Incorporar ámbitos específicos de fiscalización a transporte internacional (taxis, buses y transporte de carga) para la región de Arica y Parinacota y fiscalización de servicios subsidiados para Zona Aislada Terrestre (cumplimiento de trazado) en la región de la Araucanía a través de GPS;







FISCALIZACIÓN MTT

FISCALIZACIÓN TR

Pullman Bus



KING LONG

DR-PF-57
CHILE

- Establecer indicadores y metas nacionales para transporte privado y buses interurbanos;
- Fortalecer la fiscalización a gabinetes psicotécnicos, en el marco de los nuevos exámenes de conducir; y
- Mejorar el nivel de exigencia para los operativos de informalidad y control nocturno.

El resultado de este proceso significó contar con planes semestrales para el año 2013 y anuales para el año 2014, donde no sólo se consideraran metas de números de controles lineales por cada tarea, sino donde además se incorporaron otras variables, como la cobertura por modos, los rendimientos de los equipos y la repetitividad de controles, haciendo un uso más eficiente de los recursos.

Gracias a la nueva planificación de fiscalización, sumado a las mejoras introducidas en la gestión de operaciones, el 2013 realizamos más de 405 mil controles en la vía pública, 100 mil más que el periodo anterior, logrando coberturas por sobre el 50% del parque vehicular en todos los modos de transporte, exceptuando transporte de carga, destacándose los buses interurbanos (89,6%), transantiago (100%), buses urbanos (86,1%), taxi básico (68,9%), taxi colectivo (59,3%) y transporte escolar (54,4%).

6.4 Imagen Corporativa

A contar del año 2012 se cambió la imagen corporativa, con el objetivo de posicionar el rol de fiscalización, incorporándola en la flota de vehículos y en los nuevos uniformes de los inspectores. Esto permite que los usuarios reconozcan y validen al programa como la autoridad que fiscaliza por la seguridad de sus viajes.

6.5 Sistema de Gestión de Calidad

Con el objeto de mejorar los mecanismos de control, el Programa Nacional de Fiscalización de Transportes ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2008, mejorando continuamente los procesos para:

- Contribuir a aumentar la calidad y la seguridad de los sistemas de transporte a través de la fiscalización del cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Tránsito y que dicte el MTT;
- Comunicar y hacer partícipe a las personas que trabajan en el Programa, en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos y metas; y
- Establecer canales de comunicación efectivos con clientes relacionados y con la ciudadanía.

Esto ya que constantemente se busca:

- Estandarizar los procedimientos de fiscalización a nivel nacional;
- Profesionalizar las competencias de los Funcionarios del Programa; y
- Mejorar los procesos, actividades, procedimientos y productos de la fiscalización.

El año 2009 comenzó el proceso de implementación y certificación bajo el estándar internacional de la Norma ISO 9001, que en la actualidad mantiene certificados los procesos del programa a nivel nacional. Este avance además puso al Programa como uno de los organismos públicos pioneros en certificar sus procesos operativos, convirtiéndolo en una entidad enfocada en la excelencia operacional y en aportar a la mejora en la calidad de vida de los ciudadanos. Actualmente este Sistema de Gestión de Calidad ha sido reconocido hasta el año 2016.

DESAFÍOS FUTUROS

7. DESAFÍOS FUTUROS

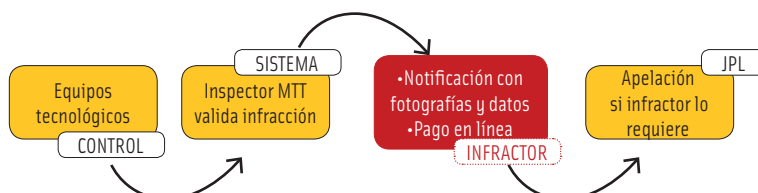
7.1 Proyectos de Ley

Nueva Institucionalidad y atribución para tramitar administrativamente infracciones

A fines de 2013, se concluyó la redacción de un proyecto de ley que crea el Servicio de Fiscalización de Transportes, dependiente de la Subsecretaría de Transportes, con patrimonio propio, independiente administrativamente y con fiscalizadores que tendrán la calidad de ministros de fe. Las principales funciones del nuevo servicio serán fiscalizar el cumplimiento de las normas de todos los modos de transporte terrestre y disposiciones del MTT, con atribuciones para sancionar y tramitar administrativamente el cobro de las infracciones obtenidas por medios tecnológicos. El servicio también podrá proponer la creación y modificación de normas en base a la vasta experiencia que tienen sus inspectores y al trabajo que se realiza en terreno. Respecto a los inspectores, sus principales funciones serán fiscalizar el cumplimiento de la normativa de transporte terrestre de pasajeros, carga y establecimientos complementarios, aplicar sistemas automatizados de control y tratamiento de infracciones y podrán suspender temporalmente el funcionamiento de los establecimientos regulados por el MTT que no cumplan las condiciones establecidas en los contratos.

Respecto a las infracciones obtenidas con medios tecnológicos, en la actualidad los Juzgados de Policía Local que tienen jurisdicción en los lugares donde operan los dos sistemas automatizados que controlan el correcto uso, por parte de los automovilistas, de las vías con prioridad para el transporte público, se encuentran muy sobrecargados con el volumen de infracciones que estos sistemas generan, no pudiendo en algunas ocasiones lograr efectuar la notificación en los plazos establecidos en la ley de tránsito⁶, debiendo archivarlas. Es por esto que se recomendará que el nuevo Servicio de Fiscalización de Transportes disponga de un proceso y sistema moderno que permita notificar electrónicamente a los infractores, acompañando las pruebas fotográficas, data y de registro obtenido mediante el uso de la tecnología. También se facultará al nuevo Servicio para crear un sistema de pago moderno, para que dichas multas puedan ser canceladas en línea a través de internet, dejando a los Juzgados de Policía Local sólo como una última instancia de apelación para que el infractor pueda efectuar sus descargos en caso que lo estime conveniente. Lo anterior con el único objeto de obtener los resultados considerados al momento de establecer la normativa que es fiscalizada mediante un sistema tecnológico.

Para lograr lo anterior, se requiere de una modificación legal que además de otorgar las atribuciones señaladas al nuevo Servicio, cree esta instancia previa a los Juzgados de Policía Local (representada en color rojo en el siguiente diagrama) y permita realizar la tramitación administrativa regulando el procedimiento y atribuciones de los inspectores de transportes en esta materia.



Atribución para controlar mediante equipos tecnológicos velocidad y luz roja.

Esta atribución actualmente sólo es detentada por Carabineros de Chile y por los inspectores fiscales designados por el Ministerio de Obras Públicas para los casos que contempla expresamente la Ley de Tránsito. Es por ello, que a través de un proyecto de ley que ya se encuentra redactado, se buscará que los inspectores fiscales del MTT también puedan tener esta atribución.

⁶ 45 días corridos según se dispone en el artículo 4º de la ley 18.290.

Esto, porque los inspectores del MTT llevan más de dos años operando equipos tecnológicos para efectuar el control de vías exclusivas y sólo buses de la ciudad de Santiago y en marzo se sumará el control automatizado de la restricción de circulación que tienen los camiones en el sector de La Pirámide, de la Región Metropolitana. Asimismo, el programa no sólo cuenta con inspectores con conocimientos y experiencia en la utilización de equipos tecnológicos que les permiten efectuar fiscalizaciones de manera remota, sino que también con un equipo de expertos que ha diseñado e implementado estos proyectos que hoy permiten efectuar el control de manera eficiente, obteniendo coberturas del 100% y resultados positivos que son medibles. Existe el desafío de avanzar en el control automatizado del exceso de velocidad, causa que cobra el mayor número de víctimas fatales en nuestro país. En esta línea, al obtener esta atribución, se busca seguir aportando en las mejoras en las condiciones de calidad y seguridad de las personas de nuestro país.

7.2 Proyectos Tecnológicos

Cámaras Puentes Llacolén en la Región del Bío Bío

Los importantes resultados obtenidos por Fiscalización en la Región Metropolitana mediante el uso de tecnología, se espera sean aplicados a partir del año 2014 en la Región del Bío Bío. En efecto, durante el primer semestre del presente año, el área de operaciones regionales del Programa de Fiscalización tiene la misión de levantar los antecedentes necesarios que le permitan analizar la pertinencia de implementar un sistema tecnológico para fiscalizar la restricción de circulación que tienen los camiones en el puente Llacolén, que une las comunas de Concepción y San Pedro de la Paz. Dicha restricción de circulación fue impuesta por la autoridad de transportes regional, con el objeto de evitar la congestión vehicular en horario punta mañana⁷ y de efectuar una utilización más eficiente de la infraestructura vial, sin reducir la seguridad de tránsito.

Incorporación de Sistemas de Monitoreo mediante uso de GPS en servicios de transporte de regiones

El primer desafío en esta materia es definir un modelo de implementación y operación de sistemas de posicionamiento geográfico, que permita verificar el cumplimiento de las condiciones de operación que se establezcan en el marco de la nueva ley de subsidio y de los planes de transporte público, que serán definidos por la División de Transporte Público Regional en las principales ciudades del país. Se debe elegir entre el modelo actualmente utilizado por el Directorio de Transporte Público Metropolitano⁸; entregar a Fiscalización de Transportes el control de la operación y condiciones técnicas y de seguridad en la vía pública; o diseñar un nuevo modelo que establezca procesos y responsabilidades de las partes que resulten involucradas.

Como una forma de ir avanzando en este aspecto, durante el año 2013 fiscalización, en el marco de un plan piloto, diseñó un sistema tecnológico que permite unificar las tramas de GPS de los diferentes proveedores que están siendo utilizados por los operadores de transporte, en una sola fuente de información para efectuar el monitoreo de la operación. Dicho sistema es utilizado sólo de manera parcial en la región de la Araucanía, dado que no existe exigencia que obligue a los operadores a entregar la información de posicionamiento en el formato del nuevo sistema. Por lo anterior, el desafío principal en esta materia, es realizar la definición de su modelo de operación.

7 De 7:30 a 9:00 hrs., según se dispone en Res.Ex. N°249/2010 de la Seremitt Región del Bío Bío.

8 DTPM supervisa directamente el cumplimiento de las exigencias de operación establecidas en los contratos, dejando a Fiscalización sólo la inspección técnica y de seguridad de los buses en la vía pública

7.3 Consolidación del Instituto de Fiscalización

El Instituto de Fiscalización, que formará parte del Área de Personas del nuevo Servicio, se encargará de planificar y elaborar los planes y programas de capacitación requeridos para los nuevos inspectores que se integren a la organización, como los necesarios para validar los conocimientos de los inspectores antiguos de manera permanente y acorde con los nuevos desafíos. El Instituto de Fiscalización cubrirá las brechas de capacitación detectadas tanto en el ingreso como en el puesto de trabajo y permitirá gestionar el conocimiento del Programa, generando transferencia de competencias técnicas desde los inspectores más antiguos a los más nuevos. El desafío para el año 2014, será consolidar la implementación de una plataforma e-learning que permita ejecutar el plan de capacitación de revalidación de conocimientos, de todos los inspectores a nivel nacional, a costos en todo sentido significativamente menores a si ésta fuese ejecutada de manera presencial.

Estas iniciativas, orientadas a la gestión de personas, permitirán avanzar para aumentar el sentido de pertenencia, disminuir los índices de rotación e incrementar la capacitación. Todo esto para lograr que Fiscalización de Transportes sea un mejor lugar para trabajar.

7.4 Habilitación de nuevas oficinas provinciales de fiscalización

Dado el crecimiento del parque vehicular de algunas de las regiones de nuestro país, el nacimiento de nuevos polos de desarrollo, y principalmente las largas distancias que se deben recorrer en algunas zonas para efectuar el control especialmente de los servicios subsidiados de zonas aisladas, surge la necesidad de incorporar oficinas provinciales de fiscalización. Se trata de sectores que se han posicionado como núcleos importantes comercialmente, con alta densidad de población, numerosos servicios de transporte de pasajeros y establecimientos relacionados y en donde la tramitación de solicitudes de control y la fiscalización de transportes se hacen complejas. Considerando dichos factores, se ha priorizado para el 2014 la segunda oficina provincial de fiscalización en la isla grande de Chiloé, que le seguiría a la implementada durante 2013 en Calama. Con posterioridad se proyecta extender esta iniciativa a Los Ángeles en la Región del Bío Bío, y a San Felipe en la Región de Valparaíso.

7.5 Control de Gestión

A 2013, Fiscalización maneja anualmente, más de 500 mil registros de controles de vía pública y establecimientos y 240 mil de infracciones detectadas por equipos tecnológicos anualmente, cada uno con más de 90 variables o indicadores asociados. Dicha información es administrada por el área de control de gestión que concentra además el seguimiento de proyectos, el control estratégico, operacional y de auditoría.

Los desafíos en esta materia, sin duda deben ir por la vía de incorporar tecnología que permita administrar y procesar la información, a través de cubos de gestión con un sistema de inteligencia de negocios (business intelligence BI) para tener un control de gestión que permita generar cada vez información más oportuna y útil para todas las áreas del programa y que sustente la toma de decisiones y la asignación eficiente de recursos.



