



3835

**MODIFICA RESOLUCIÓN EXENTA N° 1827 DEL AÑO 2000, ELIMINANDO DE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES LA DIVISIÓN DE GESTIÓN TECNOLOGÍA Y PROCESOS, ASIGNANDO SUS FUNCIONES A DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y A LA SECRETARÍA EJECUTIVA DEL GABINETE DE LA SUBSECRETARIA DEL MODO QUE INDICA.**

**SANTIAGO, 27 ENE 2012**

**RESOLUCION EXENTA N° 49**

**VISTO:**

Lo dispuesto en el D.F.L N° 343 de 1953; en el artículo 4°, del D.F.L. N° 279 de 1960; el D.F.L N° 5 de 1969; D.L. N° 557 de 1974; artículos 5°, 24°, 27 y 42° del Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653 de 2001 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se fijó por D.F.L. N° 29 del 2004; la Ley N° 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N° 19.254 que fija la planta única de la Subsecretaría de Transportes; la Ley N° 16.436 ; la Resolución N° 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República; la Resolución Exenta N° 1.827, de 2000, que establece las Divisiones, Departamentos, Secretaría Ejecutiva, Programas y Oficinas que conforman la organización funcional de la Subsecretaría de Transportes y sus modificaciones, en particular la Resolución Exenta N° 582 del 2009 y la Resolución Exenta N° 962 del 2010 y demás normas aplicables.

**CONSIDERANDO:**

1. Que mediante la Resolución Exenta N° 1827, de 2000, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se establecieron Divisiones, Departamentos, Secretarías Ejecutivas y los Programas que ésta indica, como organización funcional de la Subsecretaría de Transportes.

2. Que, mediante la Resolución Exenta N° 582 de 2009 se organizaron los Departamentos y las funciones de la División de Administración y Finanzas, complementando de esa forma la Resolución Exenta N° 1827.

3. Que, posteriormente, mediante la Resolución Exenta N° 962, de 2010, se complementó la citada Resolución Exenta N° 1827, estableciéndose dentro de la organización funcional de esta Subsecretaría, la División de Gestión Tecnología y Procesos, a la que se incorporaron diversas unidades funcionales bajo su dependencia.

4. Que, por razones de buen servicio, esta Subsecretaría estima procedente reorganizar las funciones de ambas Divisiones, con el fin de enfocar los esfuerzos de éstas hacia el mejoramiento de nuestro soporte administrativo y financiero, la automatización de procesos y la calidad de servicio a los usuarios finales.



5. Que en virtud de lo señalado en el considerando anterior y cómo es función de esta autoridad velar por la observancia de los principios de eficiencia y eficacia, necesarios para la adecuada gestión pública respecto de las materias asignadas por el ordenamiento jurídico a esta Subsecretaría, se traspasan las unidades y áreas que se indican a la División de Administración y Finanzas y a la Secretaría Ejecutiva del Gabinete de la Subsecretaría y se elimina de la organización funcional la División de Gestión Tecnología y Procesos, de la forma en que dispone la parte resolutive del presente acto administrativo.

## RESUELVO:

**1°: DEJESE SIN EFECTO** el Resuelvo 2° de la Resolución Exenta N° 962 del 2010, que crea la División de Gestión Tecnología y Procesos, eliminando en consecuencia de la organización funcional de la Subsecretaría de Transportes la División de Gestión Tecnología y Procesos. Las funciones hasta ahora ejercidas por dicha División, serán asignadas a la División de Administración y Finanzas y a Secretaría Ejecutiva del Gabinete de la Subsecretaría de la forma que se señala en los numerales siguientes.

**2° MODIFÍQUESE** la Resolución Exenta N° 1827, de 2000, incorporando en el resuelvo 1°, bajo la dependencia funcional de la División de Administración y Finanzas los siguientes Departamentos y Unidades:

- **ÁREA DE GESTIÓN DE PROCESOS** cuya gestión principal será, apoyar a las distintas áreas de la Subsecretaría de Transportes, en el levantamiento de procesos de identificación de mejoras en su gestión, así como la generación y mantención de certificaciones de calidad.  
Corresponderá a esta Área de Gestión de Procesos, desarrollar principalmente los siguientes objetivos:
  - a) **Objetivo General:**  
Modelar y diseñar procesos eficaces y eficientes para potenciar la gestión interna de la Subsecretaría de Transportes consiguiendo niveles superiores de satisfacción de los Ciudadanos-Clientes y los clientes internos.
  - b) **Objetivos Específicos:**
    - Modelar los procesos (existentes y nuevos), usando un lenguaje simple.
    - Proponer, diseñar e implementar mejoras a los procesos de la subsecretaría.
    - Revisión del marco regulatorio asociado a cada proceso.
    - Almacenar en forma digital el conocimiento de los procesos, permitiendo su acceso a las distintas personas que componen la organización.
    - Capacitar, difundir y encantar con el enfoque de procesos.
    - Construir mapas de impacto de procesos, como apoyo a las distintas áreas en la evaluación de sus proyectos.
    - Investigar periódicamente acerca de las nuevas tendencias, metodologías y herramientas relacionadas con el modelamiento y rediseño de procesos.
    - Gestionar adecuadamente la mantención de la certificación de calidad.
  
- **ÁREA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC).**  
Corresponderá a esta Área desarrollar principalmente los siguientes objetivos:
  - a) **Objetivo General:**  
Apoyar en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Subsecretaría de Transportes a través de un uso eficiente y eficaz de las TICs.



b) Objetivos Específicos:

- Lograr a través del uso de la TICs, mejorar la productividad y disminuir los costos operativos en los procesos de soporte de la Subsecretaría de Transporte.
- Establecer lineamientos para estandarizar las soluciones por implantar y en explotación, permitiendo fortalecer los aspectos de interoperabilidad y aprovechar las economías de escala.
- Dar respuesta con las TICs, a nuevos requerimientos de las diversas divisiones y programas, y que correspondan a la solución de problemáticas y/o cumplimiento de normas.
- Asegurar una correcta explotación de los sistemas instalados a través de un servicio de soporte oportuno y un servicio de operación que asegure la continuidad operacional de los mismos.

c) El Área de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), tendrá las siguientes unidades dependientes:

- Un **Coordinador Técnico**.
- **Unidad Helpdesk**, la que tendrá como objetivo, entregar un servicio de soporte técnico oportuno y de calidad a los usuarios de la Subsecretaría de Transportes en los diversos productos y/o soluciones TICs que se encuentran en explotación, apuntando a maximizar la productividad del personal en el uso de estas tecnologías y minimizar los tiempos de inactividad de los funcionarios frente a fallas.
- **Unidad Desarrollo y Gestión de Proyectos**, la que tendrá como objetivo, la búsqueda o desarrollo de soluciones TICs más eficientes y eficaces, en todo su ciclo de vida, para resolver las diversas problemáticas o necesidades planteadas por la autoridad, divisiones y programas de la Subsecretaría de Transportes.
- **Unidad de Operaciones**, la que tendrá como objetivo, asegurar la continuidad operacional de los diversos sistemas en explotación en la Subsecretaría de Transportes que se encuentran a cargo del Área TICs, buscando maximizar los tiempos de estos servicios y resguardando de manera eficaz y eficiente la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.

– **OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS, OIRS.**

– **UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL.**

**3° MODIFÍQUESE** la Resolución Exenta N° 1827, de 2000, incorporando en el resúelvo 3° bajo la dependencia funcional de la Secretaría Ejecutiva del Gabinete de la Subsecretaría el **ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN** cuya función principal será, apoyar a las distintas áreas de la Subsecretaría de Transportes en el seguimiento periódico del cumplimiento de sus metas a través de indicadores específicos, y por otro lado obtener excelencia en la atención de usuarios y calidad en la información almacenada.

Corresponderá a esta Área de Control de Gestión, desarrollar principalmente los siguientes objetivos:

**Objetivo General**

- Levantar e implementar mapas de indicadores operacionales, con el fin de lograr objetivos estratégicos principalmente relacionados con la excelencia en la atención de los usuarios y la calidad, y disponibilidad de la información en la Subsecretaría de transportes.

- Ampliamente a través de un mapa de control.
- Obtener niveles de excelencia en la atención de los usuarios para los canales ya existentes e innovación en medios de comunicación móvil.
- Diseñar e implementar un modelo de almacenamiento de información en línea que permita disponer de ella en forma simple, oportuna y segura.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**



*Pedro Pablo Errázuriz*

**PEDRO PABLO ERRÁZURIZ  
MINISTRO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES**

AMR/MWP/POL/ RG *AM*

**DISTRIBUCIÓN:**

- Gabinete Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.
- Gabinete Sra. Subsecretaria de Transportes,
- Divisiones, Departamentos, Programas y Unidades dependientes.
- Oficina de Partes