

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	<b>PARTIDA</b>	11
<b>SERVICIO</b>	DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL	<b>CAPÍTULO</b>	21

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo a Junio 2008	Estimación 2012	Meta 2009	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<p>•Servicios de Comunicación e Información a usuarios y Servicios de Difusión del Patrimonio Histórico Aeronáutico.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de reclamos de competencia de la DGAC resueltos en un plazo de 5 días hábiles en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de reclamos de competencia de la DGAC resueltos en un plazo de 5 días hábiles en el año t /N° total de reclamos de competencia de la DGAC ingresados a las OIRS del Servicio en el año t)*100</p>	0.00 %	S.I.	S.I.	S.I.	0.00 %	80.00 % (80.00/100.00)*100	8%	<p>Reportes/Infor mes Informe evaluación estadística</p> <p>Reportes/Infor mes Reportes de las OIRS</p>	1	
<p>•Servicios de Gestión Interna y Externas.</p>	<p><u>Eficiencia/Resultado Intermedio</u></p> <p>2 Promedio de disponibilidad de la red nacional de radares en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Número de horas en funcionamiento de radares en el año t/Número de horas de radares en uso durante el período en el año t)*100</p>	0.0 %	98.5 % (110022.0/111672.0)*100	98.6 % (116632.0/118296.0)*100	97.7 % (59770.0/61152.0)*100	94.8 % (116069.0/122500.0)*100	98.0 % (120000.0/122449.0)*100	8%	<p>Base de Datos/Software e Base de Datos de NOTAMS publicados en cada período de evaluación.</p> <p>Reportes/Infor mes Informes de Disponibilidad , que elabora cada unidad que tiene a cargo un radar.</p>	2	
<p>•Servicios de Seguridad Operacional.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p>	<p>(Total de accidentes de</p>	0.42 % (2.00/471)	0.00 % (0.00/419)	0.00 % (0.00/424)	0.00 % (0.00/1942)	0.51 % (1.00/1942)	0.00 % (0.00/385)	9%	<p>Reportes/Infor mes</p>	3	

	3 Promedio de accidentabilidad de aviación de responsabilidad de la DGAC cada 100.000 movimientos de aeronaves en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	aviación de responsabilidad de la DGAC en el año t/Total de movimientos de aeronaves en el año t)*100000	495.00)*100000.00	894.00)*100000.00	032.00)*100000.00	55.00)*100000.00	55.00)*100000.00	948.00)*100000.00		Estadística Inspectoria General		
•Servicios de Seguridad Operacional.	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  4 Promedio de incidentes de aviación de responsabilidad de la DGAC cada 100.000 movimientos de aeronaves en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total de incidentes de aviación de responsabilidad de la DGAC en el año t/Total de movimientos de aeronaves en el año t)*100000	0.00 % (0.00/471 495.00)*100000.00	0.00 % (0.00/419 894.00)*100000.00	0.00 % (0.00/424 032.00)*100000.00	0.00 % (0.00/1942 25.00)*100000.00	0.94 % (4.00/4265 00.00)*100000.00	0.00 % (0.00/385 948.00)*100000.00	9%	Reportes/Informes Estadística Informe Inspectoria General	4	
•Servicios Aeroportuarios.	<u>Calidad/Producto</u>  5 Tiempo promedio de respuesta de Servicios de Extinción de Incendios sobre máximo tiempo permitido por Norma de la Organización de Aviación Civil Internacional para el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Tiempo promedio efectivo de respuesta SEI para el año t/Máximo tiempo permitido por Norma OACI para el año t	0.53 minutos 1.60/3.00	0.66 minutos 118.70/180.00	0.67 minutos 120.44/180.00	0.66 minutos 118.00/180.00	0.94 minutos 170.00/180.00	0.67 minutos 120.60/180.00	8%	Reportes/Informes Estadísticas Depto. SEI DASA  Reportes/Informes Resultado ejercicio intervención SEI	5	
•Servicios de Meteorología.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  6 Porcentaje de acierto de los pronósticos públicos de Santiago en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total de pronósticos públicos de Santiago acertados en el año t/Total de pronósticos públicos de Santiago emitidos en el año t)*100	85 % (622/730)*100	86 % (630/730)*100	86 % (628/730)*100	88 % (321/364)*100	85 % (622/730)*100	86 % (629/732)*100	8%	Reportes/Informes Informes de gestión metar	6	

•Servicios Aeroportuarios.	<u>Eficacia/Producto</u>  7 Porcentaje de objetos retenidos del Plan Pasajero Incógnito en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total de objetos retenidos del Plan Pasajero Incógnito en el año t/Total de objetos del Plan Pasajero Incógnito en el año t)*100	0.00 % (0.00/0.00)*100	53.38 % (79.00/148.00)*100	59.38 % (95.00/160.00)*100	77.78 % (84.00/108.00)*100	59.38 % (95.00/160.00)*100	69.00 % (107.64/156.00)*100	9%	<u>Base de Datos/Software</u> Estadísticas Departamento AVSEC	7	
•Servicios de Meteorología.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  8 Porcentaje de acierto de los pronósticos aeronáuticos en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total de pronósticos aeronáuticos acertados en el año t/Total de pronósticos aeronáuticos emitidos en el año t)*100	85 % (1210/1423)*100	88 % (1266/1440)*100	87 % (1232/1422)*100	87 % (603/691)*100	85 % (1190/1400)*100	87 % (1220/1405)*100	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de gestión meteorológica	8	
•Servicios de Navegación Aérea.	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  9 Porcentaje de incidentes de tránsito aéreo de responsabilidad del Servicio de Tránsito Aéreo (ATS) en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total de incidentes de tránsito aéreo de responsabilidad d ATS en el año t/Total de incidentes de tránsito aéreo del país en el año t)*100	19.63 % (21.00/107.00)*100	17.86 % (20.00/112.00)*100	17.68 % (29.00/164.00)*100	18.03 % (11.00/61.00)*100	18.69 % (20.00/107.00)*100	18.50 % (21.83/118.00)*100	9%	<u>Reportes/Informes</u> Informes Subdirección de Tránsito Aéreo	9	
•Servicios Aeroportuarios.	<u>Calidad/Producto</u>  10 Porcentaje de insatisfacción de los clientes por solicitudes de certificación en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total de reclamos recibidos por tramitación de certificación en el año t/Total de solicitudes de certificación tramitadas en el año t)*100	0.00 % (0.00/1049.00)*100	0.04 % (1.00/2323.00)*100	0.00 % (0.00/2907.00)*100	0.00 % (0.00/1784.00)*100	0.20 % (4.00/2000.00)*100	0.05 % (1.70/3410.00)*100	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informe estadísticas departamento certificaciones	10	
•Servicios de Seguridad Operacional.	<u>Calidad/Producto</u>  11 Tiempo de renovación de certificados de	Sumatoria de tiempos de tramitación de renovación de certificados de	6.91 días 228.00/33.00	5.69 días 273.00/48.00	5.39 días 178.00/33.00	6.72 días 121.00/18.00	7.14 días 250.00/35.00	7.80 días 405.60/52.00	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de Dirección de Seguridad	11	

	aeronavegabilidad a aviones grandes (días hábiles) en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	aeronavegabilidad a aviones grandes en el año t/Total de renovaciones de certificados de aeronavegabilidad otorgados a aviones grandes en el año t								Operacional sobre certificaciones de aeronavegabilidad		
•Servicios Aeroportuarios.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  12 Porcentaje de cierre de observaciones derivadas del Programa de Fiscalización de Aeródromos (PFA) en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total de observaciones cerradas del PFA en el año t/Total de observaciones derivadas del PFA en el año t)*100	0.00 % (0.00/0.00)*100	88.28 % (256.00/290.00)*100	95.29 % (81.00/85.00)*100	13.27 % (13.00/98.00)*100	95.29 % (81.00/85.00)*100	97.00 % (290.03/299.00)*100	8%	Formularios/Fichas Estadísticas DASA sobre Programa de Fiscalización de Aeródromos	12	

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 La meta se cumpliría siempre y cuando el comportamiento de los reclamos ingresados al Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s, que sean de competencia de la DGAC, no se vean afectados por la puesta en vigencia de la Ley N° 20.285 a partir de Abril de 2009.
- 2 a) Condiciones meteorológicas o de otro tipo, que impidan el acceso a la estación radar por necesidad de mantenimiento correctivo y/o abastecimiento de petróleo a los grupos electrógenos.
  - b) Ilicitos realizados por terceros, como actos de vandalismo.
  - c) Fallas del Transportista de señal a los diferentes centros de visualización.
  - d) Caídas de rayos.
- 3 a) Ocurrencia de ilícitos (hurtos, vandalismo, terrorismo u otros) que afecten la disponibilidad de los sistemas de ayuda a la navegación aérea, sistemas de aproximación y aterrizaje, producto de su ubicación geográfica y dispersión entre ellos.
  - b) Ocurrencia de condiciones meteorológicas de difícil pronóstico.
- 4 a) Ocurrencia de ilícitos (hurtos, vandalismo, terrorismo u otros) que afecten la disponibilidad de los sistemas de ayuda a la navegación aérea, sistemas de aproximación y aterrizaje, producto de su ubicación geográfica y dispersión entre ellos.
  - b) Ocurrencia de condiciones meteorológicas de difícil pronóstico.
- 5 a) Bajo situaciones reales, las condiciones climáticas presentes en los aeropuertos o aeródromos pueden poner en riesgo la acción efectiva de los Servicios SEI.

- b) Ocurrencia simultánea de más de un siniestro.
- 6 a) La meta se establece en la medida que las condiciones meteorológicas sean estables. La geografía y orografía de nuestro país que no facilitan los pronósticos con alto porcentaje de acierto, producto de las cordilleras que cubren todo el Territorio Nacional, inestabilizando en forma permanente la atmósfera.
- b) El régimen de transición y de inestabilidad climática origina una mayor dificultad en el acierto de los pronósticos públicos de Santiago.
- c) Determinar la evolución que tendrán las variables meteorológicas en un periodo de tiempo establecido, siempre involucra un significativo grado de incertidumbre imposible de eliminar.
- d) El comportamiento de estos Indicadores que miden procesos probabilísticos, son asintótico, luego la razón de mejoramiento del Indicador se hace drásticamente menor al acercarse a valores altos y la probabilidad de un 100% tiende a cero, siendo el punto crítico cercano al valor medio.
- 7 a) En la medida que no se presente un aumento del flujo de tráfico de pasajeros más allá de la capacidad actual del Servicio AVSEC, el cual provocaría aglomeraciones que afectaría el proceso de revisión de equipaje.
- b) No se presenten fallas técnicas de las máquinas de rayos X, que obligen a un chequeo manual de equipaje, el que podría no detectar la totalidad de objetos prohibidos.
- c) En la medida que se logre materializar el entranamiento/capacitación mediante un Sistema de Entrenamiento Virtual al personal AVSEC.
- 8 a) La meta se establece en la medida que las condiciones meteorológicas sean estables. La geografía y orografía de nuestro país que no facilitan los pronósticos con alto porcentaje de acierto, producto de las cordilleras que cubren todo el Territorio Nacional, inestabilizando en forma permanente la atmósfera.
- b) El régimen de transición y de inestabilidad climática origina una mayor dificultad en el acierto de los pronósticos aeronáuticos.
- c) Determinar la evolución que tendrán las variables meteorológicas en un periodo de tiempo establecido, siempre involucra un significativo grado de incertidumbre imposible de eliminar.
- d) El comportamiento de estos Indicadores que miden procesos probabilísticos, son asintótico, luego la razón de mejoramiento del Indicador se hace drásticamente menor al acercarse a valores altos y la probabilidad de un 100% tiende a cero, siendo el punto crítico cercano al valor medio.
- 9 a) Ocurrencia de fallas en las comunicaciones.
- b) Maniobras del piloto que no respondan a las indicaciones dadas por los controladores de tránsito aéreo.
- 10 a) Aumento explosivo de solicitudes de certificación, provocando demoras en el servicio y la posterior molestia de los usuarios.
- b) Pérdida del servicio de Internet (medio por el cual se entregan las certificaciones) originando el posterior reclamo de los clientes de este servicio.
- 11 a) Explosivo crecimiento de certificaciones de aeronaves con matrícula chilena, por aumento de flota o creación de nuevas líneas aéreas en Chile.
- b) Incorporación de nuevos modelos de aeronaves con matrícula chilena, que impliquen tecnologías avanzadas y por tanto requiera de mayor tiempo para su certificación.
- c) En la medida que LAN no incorpore más de 03 aeronaves usadas, con años de fabricación antes de 1990, durante el año 2009 y no se incorporen nuevos proyectos de alteración de aeronaves del grupo LAN, a excepción a los que se encuentran en desarrollo.
- e) Se mantiene como mínimo la dotación actual de inspectores de aeronavegabilidad. Sobre esta materia, el mismo impacto tendría la necesidad de asignar uno o más inspectores a otras funciones de fuerza mayor derivadas de servicios solicitados por usuarios, por un periodo igual o mayor a 10 días hábiles.
- 12 a) La ocurrencia de observaciones que dependan de la participación de otros organismos del Servicio Público, como el MOP-DAP.
- b) La ocurrencia de accidentes de aeronaves producidos en los Aeródromos o Aeropuertos, que imposibiliten dar una solución adecuada e inmediata a las observaciones.