

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2015

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	PARTIDA	19
SERVICIO	JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL	CAPÍTULO	03

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance		
			I		
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
-------	----------------------	----------	------	-------	---

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). Ponderación objetivo 1: 65.00%

Nº	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de envío de informes estadísticos de tráfico aéreo doméstico e internacional a usuarios permanentes	Suma de los días transcurridos entre el fin de mes y la fecha de envío de los informes a los usuarios en año t/Total informes estadísticos de tráfico aéreo doméstico e internacional enviados a usuarios permanentes en año t	24.8 días	Alta	20.00	1
2	Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de desembarque del Aeropuerto de Santiago	Sumatoria del tiempo medio en Policía Internacional llegada día i-ésimo + tiempo medio en Sag-Aduana día i-esimo año t/Total días del año t con información completa	10.5 minutos	Menor	5.00	2
3	Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque del Aeropuerto de Santiago	Sumatoria del tiempo medio en Policía Internacional de salida día i-ésimo + tiempo medio en AVSEC día i-ésimo año t/Total de días del año t con información completa	8.0 minutos	Menor	5.00	3
4	Tiempo promedio de publicación en la web institucional de informe trimestral de puntualidad y regularidad de las líneas aéreas que operan en Chile.	(Suma de los días transcurridos entre el fin del trimestre y la fecha de publicación de informe trimestral	29.0 días	Alta	20.00	4

		de regularidad y puntualidad en el periodo t/Número de informes trimestrales publicados en el periodo t)				
5	Tiempo promedio de aprobación de pólizas de seguros de las líneas aéreas que prestan servicios de transporte aéreo regular como no regular	Sumatoria diferencia días hábiles transcurridos entre la fecha de aprobación y la fecha de solicitud de aprobación de cada solicitud de pólizas de seguros de las líneas aéreas que prestan servicios de transporte aéreo regular como no regular aprobada año /Número de solicitudes de pólizas de seguros de las líneas aéreas que prestan servicio de transporte aéreo regular como no regular aprobadas año t	2.3 días	Mediana	15.00	5

1 Estos informes se elaboran mensualmente y presenta movimiento del mes y del acumulado del año. Se encuentran en forma agregada y en detalle, por cada una de las rutas domésticas e internacionales, por cada una de las aerolíneas regulares domésticas y extranjeras, e incluyen además índices de participación de mercado y de crecimiento.

Estos informes se separan en dos categorías: Operación doméstica y operación internacional, incluyendo los siguientes tipos: i) Totales por líneas aéreas; ii) Tráfico por línea aérea por pares de ciudades; iii) Tráfico entre pares de ciudades; iv) Tráfico entre pares de ciudades por líneas aéreas; v) Tráfico por países entre Chile y el resto del mundo; vi) Tráfico por países entre Chile y el resto del mundo por líneas aéreas.

Usuarios permanentes de las estadísticas: i) Aerolíneas que operan en Chile; ii) Medios de comunicación; iii) Organismos nacionales e internacionales (INE, Ministerio de Obras Públicas, Banco Central, AOC y Organización de Aviación Civil Internacional).

El fin de mes se considera como el último día del mes. La fecha de envío corresponde a la fecha en que se incorporan las estadísticas de tráfico a la página web de la JAC.

2 Metodología de medición de los datos para el indicador:

Para hacer la medición del tiempo medio de atención a los pasajeros en los controles de desembarque se sigue el siguiente procedimiento:

Diariamente, en horario peak, y por 30 minutos, la empresa, contratada por el Concesionario del Aeropuerto AMB, realiza mediciones para determinar el tiempo promedio de espera en fila de los pasajeros en los controles de Policía Internacional-Immigración.

A continuación se mide por 30 minutos, en horario peak, el tiempo promedio de espera en fila en los controles de SAG-Aduana.

Estos valores son publicados mensualmente por la empresa, a través de su página web a la cual la JAC tiene acceso por medio de un nombre de usuario y contraseña.

La JAC elimina el día en que no hayan mediciones, o bien hayan sólo en uno de los dos controles (Policía internacional, SAG-Aduana). Sólo se considera aquellos días con información completa, es decir, que para un mismo día exista medición en SAG-Aduana y en Policía Internacional.

3 Metodología de medición de los datos para el indicador:

Para hacer la medición del tiempo medio de atención a los pasajeros en los controles de embarque se sigue el siguiente procedimiento:

Diariamente, en horario peak, y por 30 minutos, la empresa, contratada por el Concesionario del aeropuerto AMB, realiza mediciones para determinar el tiempo promedio de espera en fila de los pasajeros en los controles de Policía Internacional-Emigración.

A continuación también por 30 minutos, en horario peak, se mide el tiempo promedio de espera en fila en los controles de Seguridad AVSEC.

Estos valores son publicados mensualmente por la empresa, a través de su página web a la cual la JAC tiene acceso por medio de un nombre de usuario y contraseña.

La JAC elimina el día en que no hayan mediciones, o bien hayan sólo en uno de los dos controles (Policía internacional, Seguridad AVSEC). Sólo se considera aquellos días con información completa, que para un mismo día exista medición en Policía internacional y Seguridad AVSEC.

4 En el año se publicarán 4 informes trimestrales correspondientes a: octubre - diciembre (año anterior), enero - marzo, abril - junio y julio - septiembre. Estos informes son publicados en la página web del servicio.

5 Cuando los antecedentes estén incompletos, se considerará como fecha de ingreso de la solicitud aquel en el cual la empresa o aseguradora cumpla con todos los requisitos para autorizar el seguro.

La fecha de ingreso de la solicitud, corresponderá a la fecha del timbre de recepción de la Oficina de Partes. Para tal efecto se considerarán las siguientes reglas:

Si los documentos con la solicitud de aprobación de seguros se reciben en la Oficina de Partes en el siguiente horario: de 9.00 a 17.00 hrs. de lunes a jueves, y viernes de 9.00 a 16.00 hrs., se considerará que ha ingresado ese día (día 0). Si se recepciona fuera de los horarios referidos, se considerará que ha ingresado al día siguiente hábil (día 0).

Si el correo electrónico con la solicitud de aprobación de seguro se recibe hasta las 13:00 horas de un determinado día, se considerará que ha ingresado ese día (día 0). Si se recepciona después de las 13:00 horas, se considerará que ha ingresado al día siguiente hábil (día 0).

2. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 2). Ponderación Objetivo 2: 25.00%

N°	Indicador
1	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t
2	Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t
3	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t
4	Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014
5	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t
6	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t
7	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
8	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t

3. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 3). Ponderación Objetivo 3: 10.00%

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	72 %	Mediana	10.00