

## VERSIÓN LEY AÑO 2019

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	<b>PARTIDA</b>	19
<b>SERVICIO</b>	JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL	<b>CAPÍTULO</b>	03

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo 2017	Efectivo a Junio 2018	Meta 2019	Notas
•Negociaciones de transporte aéreo.	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>1 Índice de variación con respecto al año base 2010 (100) del tráfico de pasajeros nacionales e internacionales</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales año t/Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales año base 2010)*100	164 % (18153542/1064487)*100	181 % (20039440/1064487)*100	202 % (22313290/1064487)*100	92 % (10167645/1064487)*100	251 % (27738900/1064487)*100	1
•Facilitación del transporte aéreo internacional.	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>2 Tiempo medio de espera en fila de nacionales en los controles de desembarque del Aeropuerto de Santiago</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	Sumatoria de: t° promedio mensual de todas las observaciones de t°s de espera en fila de nacionales provenientes de vuelos internacionales en los controles de PDI inmigración y SAG-Aduana, multiplicados por el número de días del mes correspondiente/Total días año t	N.M.	6 minutos 1058/184	8 minutos 2779/365	9 minutos 1569/181	10 minutos 3722/365	2
•Facilitación del transporte aéreo internacional.	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>3 Tiempo medio de espera en fila de extranjeros en los controles de desembarque del Aeropuerto de Santiago</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	Sumatoria de: t° promedio mensual de todas las observaciones de t°s de espera en fila de extranjeros provenientes de vuelos internacionales en los controles de PDI inmigración y SAG-Aduana, multiplicados por el número de días del mes correspondiente/Total días año t	N.M.	9 minutos 1739/184	14 minutos 5138/365	14 minutos 2477/181	16 minutos 5877/365	3

<p>•Facilitación del transporte aéreo internacional.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>4 Tiempo medio de espera en fila de nacionales y extranjeros en los controles de embarque del Aeropuerto de Santiago</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>Sumatoria de: t° promedio mensual de todas las observaciones de t°s de espera en fila de nacionales y extranjeros de vuelos internacionales en los controles de PDI emigración y AVSEC, multiplicados por el número de días del mes correspondiente/Total días año t</p>	<p>N.M.</p>	<p>5 minutos 982/184</p>	<p>8 minutos 3066/365</p>	<p>6 minutos 1083/181</p>	<p>7 minutos 2519/365</p>	<p>4</p>
<p>•Informes estadísticos de transporte aéreo.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>5 Tiempo promedio de envío de informes estadísticos de tráfico aéreo doméstico e internacional a usuarios permanentes</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>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</p>	<p>24.3 días 291.0/12.0</p>	<p>24.2 días 290.0/12.0</p>	<p>24.2 días 290.0/12.0</p>	<p>24.3 días 146.0/6.0</p>	<p>24.0 días 288.0/12.0</p>	<p>5</p>
<p>•Informes estadísticos de transporte aéreo.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>6 Tiempo promedio de publicación en la web institucional de informe trimestral de puntualidad y regularidad de las líneas aéreas que operan en Chile.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Suma de los días transcurridos entre el fin del trimestre y la fecha de publicación de informe trimestral de regularidad y puntualidad en el periodo t/Número de informes trimestrales publicados en el periodo t)</p>	<p>29.3 días (117.0/4.0)</p>	<p>27.8 días (111.0/4.0)</p>	<p>26.3 días (105.0/4.0)</p>	<p>26.5 días (53.0/2.0)</p>	<p>26.0 días (104.0/4.0)</p>	<p>6</p>
<p>•Aprobación de las pólizas de seguros de las aeronaves comerciales que operan en Chile.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>7 Tiempo promedio de aprobación de pólizas de seguros de las líneas aéreas que prestan servicios de transporte aéreo regular como no regular</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>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</p>	<p>2.2 días 983.0/437.0</p>	<p>2.1 días 1049.0/508.0</p>	<p>1.7 días 1113.0/656.0</p>	<p>1.5 días 482.0/330.0</p>	<p>2.0 días 1048.3/533.7</p>	<p>7</p>

		transporte aéreo regular como no regular aprobadas año t						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

1 Se utilizan las estadísticas de tráfico de pasajeros recopiladas a través del Sistema COPAE (cobro de tasas de los pasajeros embarcados) de la Dirección General de Aeronáutica Civil y estadística de pasajeros directa de las aerolíneas (Decreto con Fuerza de Ley 241, artículo 12), que son almacenadas en las bases de datos de la JAC. Se elaboran los distintos listados estadísticos anuales, desagregados por mes y total anual. Se estableció un año base correspondiente al año 2010 para poder tener un indicador que se compare y pueda mostrar los resultados en el tiempo. La recopilación estadística incluye a todos los pasajeros transportados entre los aeropuertos y aeródromos de Chile y hacia y desde el extranjero. Hasta el día 15 de cada mes se deben recibir los datos del movimiento del tráfico aéreo del mes anterior, los que son procesados para generar bases de datos, y luego generar los informes estadísticos respecto al movimiento de pasajeros, carga y correo. El proceso termina con la publicación de las estadísticas de tráfico aéreo en la página web institucional, lo que ocurre alrededor del día 25 de cada mes. Estos plazos se considerarán válidos toda vez que se cuente con los sistemas de obtención, procesamiento y publicación de las estadísticas y de conectividad disponibles para la realización de estas actividades.

2 Dando cumplimiento a las Bases de Licitación del Aeropuerto de Santiago (Res. MOP N°30 de 2014) y al procedimiento ahí indicado, la empresa concesionaria, Nuevo Pudahuel S.A., contrató a la consultora KRONOS para realizar mediciones, entre otras, de tiempos de espera en fila en los controles de frontera realizados en el aeropuerto de Santiago. En términos generales la metodología de medición es la siguiente: 1) las mediciones se realizan entre las 7:00 y las 12:00 horas; 2) Cada observación consiste en verificar el avance de la última persona en la fila cuando se inició la observación. 3) Cada observación dura a lo más 10 minutos, durará menos si la persona de control pasa a la etapa de procesamiento (o de atención) antes de dicho límite de tiempo. 4) Si varía el número de puestos de control habilitados se termina la observación, la que será válida sólo si la observación duró 2 minutos o más. La fórmula utilizada para el cálculo del indicador de tiempos de espera en fila, para cada observaciones, es la siguiente:  $((\text{largo de fila inicial} - 1) \times \text{Minutos que duró la medición}) / \text{Número de atenciones}$ . Luego, el tiempo medio de espera en fila mensual de un control (fila para nacionales en PDI inmigración o SAG-Aduana), corresponde al promedio de los valores de tiempo de espera en fila de los pasajeros de vuelos internacionales resultante de todas las observaciones realizadas durante el mes. Finalmente, la fórmula de cálculo utilizada para el indicador incluido en el Formulario de Indicadores de Desempeño, corresponde a:  $(\text{Sumatoria (i: enero a diciembre)} ([T^\circ \text{ medio de espera en fila en el control de PDI inmigración a nacionales}] + [T^\circ \text{ medio de espera en fila SAG-Aduana}])(i) \times \text{Días del mes}(i) ) / (\text{Días del año})$ . Cabe hacer presente, que Nuevo Pudahuel entrega la base de datos trimestrales durante la primera quincena del mes siguiente al término del trimestre respectivo.

3 Dando cumplimiento a las Bases de Licitación del Aeropuerto de Santiago (Res. MOP N°30 de 2014) y al procedimiento ahí indicado, la empresa concesionaria, Nuevo Pudahuel S.A., contrató a la consultora KRONOS para realizar mediciones, entre otras, de tiempos de espera en fila en los controles de frontera realizados en el aeropuerto de Santiago. En términos generales la metodología de medición es la siguiente: 1) las mediciones se realizan entre las 07:00 y las 12:00 horas; 2) Cada observación consiste en verificar el avance de la última persona en la fila cuando se inició la observación. 3) Cada observación dura a lo más 10 minutos, durará menos si la persona de control pasa a la etapa de procesamiento (o de atención) antes de dicho límite de tiempo. 4) Si varía el número de puestos de control habilitados se termina la observación, la que será válida sólo si la observación duró 2 minutos o más. La fórmula utilizada para el cálculo del indicador de tiempos de espera en fila, para cada observaciones, es la siguiente:  $((\text{largo de fila inicial} - 1) \times \text{Minutos que duró la medición}) / \text{Número de atenciones}$ . Luego, el tiempo medio de espera en fila mensual de un control (fila para extranjeros en PDI inmigración o SAG-Aduana), corresponde al promedio de los valores de tiempo de espera en fila de los pasajeros de vuelos internacionales resultante de todas las observaciones realizadas durante el mes. Finalmente, la fórmula de cálculo utilizada para el indicador incluido en el Formulario de Indicadores de Desempeño, corresponde a:  $(\text{Sumatoria (i: enero a diciembre)} ([T^\circ \text{ medio de espera en fila en el control de PDI inmigración a extranjeros}] + [T^\circ \text{ medio de espera en fila en el control SAG-Aduana}])(i) \times \text{Días del mes}(i) ) / (\text{Días del año})$ . Cabe hacer presente, que Nuevo Pudahuel entrega la base de datos trimestrales durante la primera quincena del mes siguiente al término del trimestre respectivo.

4 Dando cumplimiento a las Bases de Licitación del Aeropuerto de Santiago (Res. MOP N°30 de 2014) y al procedimiento ahí indicado, la empresa concesionaria, Nuevo Pudahuel S.A., contrató a la consultora KRONOS para realizar mediciones, entre otras, de tiempos de espera en fila en los controles de frontera realizados en el aeropuerto de Santiago. En términos generales la metodología de medición es la siguiente: 1) las mediciones se realizan entre las 07:00 y las 12:00 horas; 2) Cada observación consiste en verificar el avance de la última persona en la fila cuando se inició la observación. 3) Cada observación dura a lo más 10 minutos, durará menos si la persona de control pasa a la etapa de procesamiento (o de atención) antes de dicho límite de tiempo. 4) Si varía el número de puestos de control habilitados se termina la observación, la que será válida sólo si la observación duró 2 minutos o más. La fórmula utilizada para el cálculo del indicador de tiempos de espera en fila, para cada observaciones, es la siguiente:  $((\text{largo de fila inicial} - 1) \times \text{Minutos que duró la medición}) / \text{Número de atenciones}$ . Luego, el tiempo medio de espera en fila mensual de un control (PDI emigración o AVSEC), corresponde al promedio de los valores de tiempo de espera en fila de nacionales y extranjeros de vuelos internacionales resultante de todas las observaciones realizadas durante el mes. Finalmente, la fórmula de cálculo utilizada para el indicador incluido en el Formulario de Indicadores de Desempeño, corresponde a:  $(\text{Sumatoria (i: enero a diciembre)} ([T^\circ \text{ medio de espera en fila en el control PDI emigración}] + [T^\circ \text{ medio de espera en fila en el control conjunto SAG-Aduana}])(i) \times \text{Días del mes}(i) ) / (\text{Días del año})$ . Cabe hacer presente, que Nuevo Pudahuel entrega la base de datos trimestrales durante la primera quincena del mes siguiente al término del trimestre respectivo.

5 Para la elaboración de los informes estadísticos, se utilizan las estadísticas de tráfico de pasajeros recopiladas a través del Sistema COPAE (cobro de tasas de los pasajeros embarcados) de la Dirección General de Aeronáutica Civil y estadística de pasajeros directa de las aerolíneas (Decreto con Fuerza de Ley 241, artículo 12).

Hasta el día 15 de cada mes se deben recibir los datos del movimiento del tráfico aéreo del mes anterior, los que son procesados para generar bases de datos, y luego generar los informes estadísticos respecto al movimiento de pasajeros, carga y correo.

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) Medios de comunicación; ii) Empresas aéreas; iii) Agencias de carga; iv) Organismos gubernamentales; v) Organismos internacionales de transporte aéreo.

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.

Estos plazos se considerarán válidos toda vez que se cuente con los sistemas de obtención, procesamiento y publicación de las estadísticas y de conectividad disponibles para la realización de estas actividades.

6 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. Estos plazos se considerarán válidos toda vez que se cuente con los sistemas de obtención, procesamiento y publicación de las estadísticas y de conectividad disponibles para la realización de estas actividades.

7 El procedimiento de aprobación de seguros aéreos para la aviación comercial está certificado bajo la norma ISO 9001. El procedimiento y la medición comienzan con el ingreso de la solicitud por parte de la empresa aérea o de la compañía de seguros respectiva y recepción del mismo en la Oficina de Partes de la JAC. Los antecedentes aportados son revisados y en caso de encontrarse incompletos o los montos son insuficientes, se requiere al solicitante incorporar la información faltante. El procedimiento y medición culminan cuando el Secretario General no tiene observaciones, y procede a firmar la resolución, la cual pasa a numeración, registro y despacho por la Oficina de Partes, quien envía copia de la resolución a la DGAC y al interesado. La fecha de ingreso de la solicitud, corresponderá a la fecha del timbre de recepción de la Oficina de Partes. Para efecto de recepción de la Oficina de Partes se considerarán las siguientes reglas: i) Si los documentos con la solicitud de aprobación de seguros se reciben en forma presencial en la Oficina de Partes en el siguiente horario: de 9.00 a 16.30 hrs. de lunes a jueves, y viernes de 9.00 a 15.30 hrs., se considerará que han ingresado ese día (día 0). Si se reciben fuera de los horarios referidos, se considerará que han ingresado al día siguiente hábil (día 0); ii) Si los documentos con la solicitud de aprobación de seguros se reciben por correo electrónico hasta las 13:00 horas de un determinado día, se considerará que ha ingresado ese día (día 0). Si se recibe después de las 13:00 horas, se considerará que ha ingresado al día siguiente hábil (día 0).