

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

MINISTERIO	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	PARTIDA	11
SERVICIO	DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL	CAPÍTULO	21

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo a Junio 2007	Estimación 2012	Meta 2008	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Servicios de Seguridad Operacional.	<u>Eficacia/Resultado Final</u> 1 Promedio de accidentabilidad de aviación de responsabilidad de la DGAC cada 100.000 movimientos de aeronaves <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Total de accidentes de aviación de responsabilidad de la DGAC/Total de movimientos de aeronaves)*10000	6.18 (28.00/452753.00)*100000.00	0.42 (2.00/471495.00)*100000.00	0.00 (0.00/419894.00)*100000.00	0.00 (0.00/204970.00)*100000.00	2.17 (9.00/414078.00)*100000.00	2.20 (9.38/426500.00)*100000.00	10%	Reportes/Infor mes Estadística Inspectoria General	1	1
•Servicios de Seguridad Operacional.	<u>Eficacia/Resultado Final</u> 2 Promedio de incidentes de aviación de responsabilidad de la DGAC cada 100.000 movimientos de aeronaves <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Total de incidentes de aviación de responsabilidad de la DGAC/Total de movimientos de aeronaves)*10000	2.87 (13.00/452753.00)*100000.00	0.00 (0.00/471495.00)*100000.00	0.00 (0.00/419894.00)*100000.00	0.00 (0.00/204970.00)*100000.00	1.69 (7.00/414078.00)*100000.00	2.00 (8.53/426500.00)*100000.00	10%	Reportes/Infor mes Estadística Informe Inspectoria General	2	2
•Servicios Aeroportuarios.	<u>Calidad/Producto</u> 3 Tiempo promedio de respuesta de Servicios de Extinción de Incendios sobre máximo tiempo permitido por Norma de la Organización de Aviación Civil Internacional	Tiempo promedio efectivo de respuesta SEI/Máximo tiempo permitido por Norma OACI	0.89 minutos 160.00/180.00	0.53 minutos 1.60/3.00	0.66 minutos 118.70/180.00	0.64 minutos 115.57/180.00	0.66 minutos 119.05/180.00	1.00 minutos 180.00/180.00	10%	Reportes/Infor mes Estadísticas Depto.SEI DASA Reportes/Infor mes Resultado ejercicio	3	3

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --									intervencion SEI		
•Servicios de Meteorología.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 4 Porcentaje de acierto de los pronósticos públicos de Santiago Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total de pronósticos públicos de Santiago acertados/Total de pronósticos públicos de Santiago emitidos)*100	84 % (618/732)*100	85 % (622/730)*100	86 % (630/730)*100	89 % (322/362)*100	83 % (606/730)*100	83 % (606/730)*100	10%	Reportes/Informes de gestión metar	4	4
•Servicios Aeroportuarios.	<u>Eficacia/Producto</u> 5 Porcentaje de objetos retenidos del Plan Pasajero Incógnito Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total de objetos retenidos del Plan Pasajero Incógnito/Total de objetos del Plan Pasajero Incógnito)*100	S.I.	0.00 % (0.00/0.00)*100	53.38 % (79.00/148.00)*100	55.56 % (40.00/72.00)*100	53.33 % (80.00/150.00)*100	50.00 % (75.00/150.00)*100	10%	Base de Datos/Software Estadísticas Departamento AVSEC	5	5
•Servicios de Meteorología.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 6 Porcentaje de acierto de los pronósticos aeronáuticos Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total de pronósticos aeronáuticos acertados/Total de pronósticos aeronáuticos emitidos)*100	85 % (988/1169)*100	85 % (1210/1423)*100	88 % (1266/1440)*100	86 % (617/715)*100	84 % (1213/1444)*100	85 % (1227/1444)*100	10%	Reportes/Informes de gestión meteorológica	6	6
•Servicios de Navegación Aérea.	<u>Eficacia/Resultado Final</u> 7 Porcentaje de incidentes de tránsito aéreo de responsabilidad del Servicio de Tránsito Aéreo (ATS) Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total de incidentes de tránsito aéreo de responsabilidad de ATS/Total de incidentes de tránsito aéreo del país)*100	S.I.	19.63 % (21.00/107.00)*100	17.86 % (20.00/112.00)*100	18.06 % (13.00/72.00)*100	18.75 % (27.00/144.00)*100	20.00 % (28.00/140.00)*100	10%	Reportes/Informes Subdirección de Tránsito Aéreo	7	7
•Servicios Aeroportuarios.	<u>Calidad/Producto</u>	(Total de reclamos	S.I.	0.0 % (0.0/1049.0)	0.0 % (1.0/2323.0)	0.0 % (0.0/1500.0)	0.0 % (0.0/2977.0)	5.0 % (148.8/2977.0)	10%	Reportes/Infor	8	8

	8 Insatisfacción de los clientes por solicitudes de certificación Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	recibidos por tramitación de certificación/Total de solicitudes de certificación tramitadas)*100		0)*100	0)*100)*100)*100	77.0)*100		mes Informe estadísticas departamento certificaciones		
•Servicios de Seguridad Operacional.	<u>Calidad/Productos</u> 9 Tiempo de renovación de certificados de aeronavegabilidad a aviones grandes (días hábiles) Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Sumatoria de tiempos de tramitación de renovación de certificados de aeronavegabilidad a aviones grandes/Total de renovaciones de certificados de aeronavegabilidad otorgados a aviones grandes	8.84 días 380.00/43.00	6.91 días 228.00/33.00	5.69 días 273.00/48.00	9.00 días 108.00/12.00	10.79 días 259.00/24.00	10.00 días 240.00/24.00	10%	Reportes/Informes Informes de Dirección de Seguridad Operacional sobre certificaciones de aeronavegabilidad	9	9
•Servicios Aeroportuarios.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 10 Cierre de observaciones derivadas del Programa de Fiscalización de Aeródromos Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Total de observaciones cerradas del PFA/Total de observaciones derivadas del PFA)*100	S.I.	0.00 % (0.00/0.00)*100	88.28 % (256.00/290.00)*100	S.I.	86.89 % (212.00/244.00)*100	85.00 % (255.00/300.00)*100	10%	Formularios/Fichas Estadísticas DASA sobre Programa de Fiscalización de Aeródromos	10	10

Notas:

1 La responsabilidad del Servicio queda plasmada en los hechos, análisis y conclusiones del informe final de la Investigación y Resolución del Director General que establece las causas y factores contribuyentes del accidente investigado. Ello se materializa de acuerdo a un proceso técnico realizado por personal especialista que desarrolla sus tareas en base a lo estipulado en el DAR 13 (Decreto N° 216 del 03 de diciembre 2003) y en el Manual de Investigación de Accidentes elaborado por el Departamento Prevención de Accidentes.

A modo de ejemplo se señalan algunos aspectos en que podría tener responsabilidad la DGAC:

·Puede tener la responsabilidad en las causas de un accidente al no dar cumplimiento a las materias que se relacionan con la normativa aeronáutica vigente.

·Puede tener responsabilidad en lo que respecta a infraestructura de aeropuertos o aeródromos públicos que no cumplan con la normativa que regula las condiciones que deben tener estos para su funcionamiento.

·Puede tener responsabilidad en la ocurrencia de un accidente, si no cumple con la fiscalización de la normativa que regula la aeronavegabilidad, o la cumple de manera ineficiente al certificar o autorizar aeronaves o centros de mantenimiento que no cumplan con ella.

·En el ámbito de tránsito aéreo, puede tener responsabilidad en un suceso debido a comunicaciones con instrucciones erróneas de parte del controlador, no dar el asesoramiento que corresponda o dar instrucciones fuera de lo estipulado en la normativa, que sea factor contribuyente de un accidente.

·Puede tener responsabilidad en un accidente en el otorgamiento de licencias o en la ejecución de exámenes prácticos de vuelo que realizan pilotos de la institución

2 La responsabilidad del Servicio queda plasmada en los hechos, análisis y conclusiones del informe final de la Investigación y de la Resolución del Director General que establece las causas y factores contribuyentes del incidente investigado. Ello se materializa de acuerdo a un proceso técnico realizado por personal especialista que desarrolla sus tareas en base a lo estipulado en el DAR 13 (Decreto N° 216 del 03 de diciembre 2003) y en el Manual de Investigación de Accidentes elaborado por el Departamento Prevención de Accidentes.

A modo de ejemplo se señalan algunos aspectos en que podría tener responsabilidad la DGAC:

·Puede tener la responsabilidad en las causas de un incidente al no dar cumplimiento a las materias que se relacionan con la normativa aeronáutica vigente.

·Puede tener responsabilidad en lo que respecta a infraestructura de aeropuertos o aeródromos públicos que no cumplan con la normativa que regula las condiciones que deben tener estos para su funcionamiento.

·Puede tener responsabilidad en la ocurrencia de un incidente, si no cumple con la fiscalización de la normativa que regula la aeronavegabilidad, o la cumple de manera ineficiente al certificar o autorizar aeronaves o centros de mantenimiento que no cumplan con ella.

·En el ámbito de tránsito aéreo, puede tener responsabilidad en un suceso debido a comunicaciones con instrucciones erróneas de parte del controlador, no dar el asesoramiento que corresponda o dar instrucciones fuera de lo estipulado en la normativa, que sea factor contribuyente de un incidente.

·Puede tener responsabilidad en un incidente en el otorgamiento de licencias o en la ejecución de exámenes prácticos de vuelo que realizan pilotos de la institución

3 De acuerdo al DAR 14 (Reglamento de Aeródromos) el tiempo debe medirse, desde la llamada inicial al servicio SEI y la aplicación de espuma del primer o primeros vehículos que intervengan. El tiempo de respuesta no excede de 2 minutos en el área de respuesta rápida (hasta la mitad de la pista) y de 3 minutos hasta el extremo de la pista operacional.

4 Se fija la Meta para este indicador en 83%, considerando el estándar histórico mejorado y lo acumulado hasta agosto del año 2007.

5 Programa que permite conocer la capacidad de los operarios AVSEC (Seguridad de Aviación), para detectar objetos que los pasajeros no deben portar. Para esto se utiliza un pasajero incognito que trata de ingresar algún objeto.

6 Se aumenta en 2 puntos porcentuales la Meta fijada para este indicador, pasando de 83% a 85%, ello considerando el estándar histórico mejorado, las cifras reales acumuladas hasta agosto del año 2007 y la factibilidad real de cumplimiento de las Metas dado que existen factores externos (cordillera de la costa y de los Andes, orografía e imposibilidad de contar con estaciones meteorológicas en el océano) Metas que se analizarán anualmente para corregirse .

7 Se fija una Meta 2008 de 20% de incidentes de tránsito aéreo de responsabilidad ATS, Meta establecida en el Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios de Tránsito Aéreo de la DGAC, certificados por Norma ISO 9001:2000 desde el año 2005.

Cifra más exigente que los valores reales de incidentes de tránsito aéreo publicado por el Ministerio de Fomento Español en su memoria informe año 2004 que da cuenta del comportamiento de los incidentes ocurridos en el espacio aéreo Español donde en el año 2004, conforme a las causas asignadas por la Comisión de Estudios y Análisis de Notificaciones de incidentes de Tránsito Aéreo, de un total de 41 incidentes AIRPROX , un 54 % tuvo su origen genérico en ATC (Control).

Finalmente, de acuerdo al DOC 9858 de OACI Manual de Gestión de la Seguridad Operacional se establece como objetivo de Gestión para proveedores ATS tener menos de 40 incidentes en el espacio aéreo por 100.000 vuelos , que en el caso Chileno se llega sólo a 26,6 . OACI plantea el desafío de una gestión de seguridad predictiva donde se documente el desempeño t existan reportes confidenciales previniendo con ello los accidentes.

8 Los datos se obtienen del Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s (SIAC) que es uno de los 07 Sistemas del PMG, Marco Avanzado. El cual registra y gestiona todos los reclamos, consultas y sugerencias de los usuarios del sistema aeronáutico nacional. El Departamento Aeródromos y Servicios Aeronáuticos (DASA), se alimenta de la información de este sistema para extraer todos los reclamos formales de parte de los usuarios y/o clientes de la DGAC que tengan relación con solicitudes de certificación otorgadas. La medición es realizada por el Subdepartamento Control de Gestión, encargada del Sistema de Planificación y Control de Gestión de la Institución. El indicador “Insatisfacción de los clientes por solicitudes de certificación“ se mide mensualmente, y está definido por la cantidad de reclamos por tramitación de certificación sobre el total de solicitudes de certificación tramitadas

9 La medición corresponde a aviones de transporte público y muchas horas de vuelo al año.

10 El Programa de Fiscalización de Aeródromos (PFA) elaborado por el Departamento Aeródromos y Servicios Aeronáuticos (DASA), considera inspecciones a aeródromos y aeropuertos públicos y privados del país, de acuerdo a la normativa aeronáutica (DAR 14 y DAN 14 01).

En esta fiscalización se verifican características técnicas respecto a pista (señalización, superficie, etc.), calles de rodaje, franja, cercos perimetrales, entre otros. De acuerdo a esta verificación, pueden surgir observaciones a los aeródromos o aeropuertos, las que deben ser cerradas de acuerdo a los plazos establecidos para ello, por lo tanto, se entiende por “cierre de observaciones” al levantamiento de las observaciones realizadas.

Supuesto Meta:

- 1 a) Desorientación geográfica del piloto.
 - b) Repentinos cambios climáticos.
 - c) Maniobras arriesgadas de parte del piloto.
 - d) Saturación del espacio aéreo.
 - e) Maniobras del piloto que no respondan a las indicaciones dadas por los controladores de tránsito aéreo.

- 2 a) Desorientación geográfica del piloto.
 - b) Repentinos cambios climáticos.
 - c) Maniobras arriesgadas de parte del piloto.
 - d) Saturación del espacio aéreo.

- 3 Bajo situaciones reales, las condiciones climáticas presentes en los aeropuertos o aeródromos pueden poner en riesgo la acción efectiva de los Servicios SEI.

- 4 a) La geografía y orografía de nuestro país no contribuye a facilitar el trabajo de pronosticar, considerando los desniveles producto de las cordilleras que cubren prácticamente todo el territorio nacional, lo que inestabiliza 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.

- 5 a) Falta de dotación AVSEC, genera mayor número de horas de trabajo, provocando una sobrecarga de trabajo para el personal. Dotación DGAC acotada por Glosa.
 - b) Repentina falla técnica de las máquinas de rayos X, que obligaría a un chequeo manual de equipaje, el que no detecta la totalidad de objetos prohibidos.
 - c) Mayor tráfico de pasajeros a determinadas horas, provocando aglomeraciones que no permiten realizar la revisión de forma minuciosa.

- 6 a) La geografía y orografía de nuestro país no contribuye a facilitar el trabajo de pronosticar, considerando los desniveles producto de las cordilleras que cubren prácticamente todo el territorio nacional, lo que inestabiliza 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.

- 7 a) Fallas en las comunicaciones.
 - b) Aumento sostenible del tráfico aéreo nacional e internacional.
 - c) Maniobras del piloto que no respondan a las indicaciones dadas por los controladores de tránsito aéreo.

- 8 a) Aumento explosivo de solicitudes de certificación, provocando demoras en el servicio y la posterior molestia de los usuarios.
 - b) Caída de Internet (medio por el cual se entregan las certificaciones) originando el posterior reclamo de los clientes de este servicio.

- 9 a) Explosivo crecimiento de certificaciones de aeronaves con matrícula chilena, por aumento de flora o creación de nuevas líneas aéreas en Chile.
 - b) Incorporación de nuevos modelos de aeronaves con matrícula chilena, que impliquen tecnologías avanzadas.

- 10 a) Observaciones que tengan que ser coordinadas y resueltas con otros Servicios Públicos.
 - b) Accidentes de aeronaves ocurridos en los Aeródromos o Aeropuertos, que imposibiliten dar una solución adecuada e inmediata a las observaciones.