

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

<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 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo a Junio 2010	Estimación 2012	Meta 2011	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Negociaciones bilaterales y multilaterales para la ampliación de rutas aéreas</li> </ul>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>1 Tasa de variación anual del tráfico de pasajeros nacionales e internacionales</p> <p><small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small></p>	<p>((Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales año t/Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales año t-1)-1)*100</p>	18.9 % ((903729-1.0/76040-15.0)-1)*100	7.3 % ((969340-4.0/90372-91.0)-1)*100	0.0 % ((971188-2.0/97090-25.0)-1)*100	8.0 % ((5034367.0-0/4662550.0)-1)*100	4.0 % ((9942137.0-0/9559747.0)-1)*100	10.0 % ((12171000.0/11064487.0)-1)*100	4%	Reportes/Infor mes Informe de tráfico de pasajeros	1	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Negociaciones bilaterales y multilaterales para la ampliación de rutas aéreas</li> </ul>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>2 Índice de participación en reuniones de organismos internacionales de transporte aéreo</p> <p><small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small></p>	<p>(Número total de reuniones asistidas año t/Número total de reuniones realizadas año t)*100</p>	100 % (25/25)*100	100 % (23/23)*100	100 % (18/18)*100	100 % (10/10)*100	100 % (15/15)*100	100 % (22/22)*100	25%	Reportes/Infor mes Informes de las reuniones	2	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Facilitación del tráfico aéreo internacional de aeronaves, pasajeros y carga en los aeropuertos del país</li> <li>•Estudios e informes especializados</li> </ul>	<p><u>Calidad/Resultado Final</u></p> <p>3 Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de desembarque del Aeropuerto de Santiago</p> <p><small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small></p>	<p>Sumatoria del tiempo medio en Policia Internacional llegada día i-ésimo + tiempo medio en Sag-Aduana día i-esimo año t/Total días del año t con</p>	0.0 minutos 0.0/0.0	0.0 minutos 0.0/0.0	8.8 minutos 2480.8/283.0	11.7 minutos 1003.8/86.0	10.0 minutos 2800.0/280.0	13.0 minutos 3900.0/300.0	3%	Formularios/Fi chas Reportes de tiempos de espera	3	3

		información completa										
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Facilitación del tráfico aéreo internacional de aeronaves, pasajeros y carga en los aeropuertos del país</li> <li>•Estudios e informes especializados</li> </ul>	<u>Calidad/Resultado Final</u>  4 Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque del Aeropuerto de Santiago  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria del tiempo medio en Policia Internacional de salida dia i-ésimo + tiempo medio en AVSEC dia i-ésimo año t/Total de días del año t con información completa	0.0 minutos 0.0/0.0	0.0 minutos 0.0/0.0	5.4 minutos 1789.9/329.0	6.1 minutos 659.2/109.0	7.0 minutos 2100.0/300.0	7.0 minutos 2100.0/300.0	3%	Formularios/Fichas Reportes de los tiempos de espera	4	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Informes Estadísticos Mensuales de Tráfico Aéreo Nacional e Internacional</li> </ul>	<u>Calidad/Producto</u>  5 Tiempo promedio de envío de informes estadísticos de tráfico aéreo doméstico e internacional a usuarios permanentes  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Suma de los días transcurridos entre el fin de mes y la fecha de envío de los informes a los usuarios en año t/12)	28.1 días (337.0/12)	27.8 días (334.0/12)	27.3 días (328.0/12)	28.0 días (336.0/12)	28.0 días (336.0/12)	26.5 días (318.0/12)	30%	Reportes/Informes Reporte mensual	5	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Evaluación y autorización de las solicitudes de aprobación de seguros de las aeronaves comerciales que operan en Chile</li> </ul>	<u>Calidad/Producto</u>  6 Tiempo promedio de aprobación de pólizas de seguros de las líneas aéreas  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	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 aprobada año t/Número de solicitudes de pólizas de seguros de las líneas aéreas aprobadas año t	N.M.	N.M.	0.0 días 0.0/0.0	1.6 días 243.0/151.0	3.0 días 900.0/300.0	2.5 días 963.0/385.0	20%	Reportes/Informes Reportes de aprobación de seguros		6
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Estudios e informes</li> </ul>	<u>Calidad/Producto</u>  	(Suma de los	0.0 días	N.M.	N.M.	71.0 días	0.0 días	35.0 días	15%		6	7

especializados	7 Tiempo promedio de publicación en la web institucional de informe trimestral de puntualidad y regularidad de las líneas aéreas que operan en Chile  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	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)				(142.0/2.0)		(140.0/4.0)		Formularios/Finchas Informes trimestrales generados y publicados en la web institucional (con fecha) acerca de la puntualidad y regularidad de las líneas aéreas que operan en Chile		
----------------	---	--	--	--	--	-------------	--	-------------	--	---	--	--

Notas:

1 Tipos de informes:

Los informes estadísticos que publica la Junta de Aeronáutica Civil (JAC) corresponden al movimiento aéreo de pasajeros y carga en las rutas domésticas e internacionales de Chile. Los informes se elaboran mensualmente y presenta movimiento del mes y del acumulado del año.

Estos informes 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.

Los informes se separan en dos categorías: Operación doméstica y operación internacional, incluyendo los siguientes tipos:

- Totales por líneas aéreas.
- Trafico por línea aérea por pares de ciudades
- Trafico entre pares de ciudades.
- Trafico entre pares de ciudades por líneas aéreas.
- Trafico por países entre Chile y el resto del mundo
- Trafico por países entre Chile y el resto del mundo por líneas aéreas

Proceso:

- Finalizado el mes correspondiente a las operaciones, se realiza la recopilación de estadísticas. En este proceso que dura 15 días, las aerolíneas deben ingresar la información al sistema COPAE de la Dirección General de Aeronáutica Civil, y luego de eso un funcionario de la JAC debe extraer dichos datos para incorporarlos a nuestro sistema. Sin embargo, otras aerolíneas como Lan, nos envían la información directamente, ya que por la magnitud de las operaciones y destinos, la incorporación a través del COPAE no es viable.

- Alimentación de los datos del programa JAC.
- Generación de informes.
- Generación del comunicado de prensa con análisis de los datos.
- Envío al Ministro de informes y comunicado de prensa.
- OK del Ministro.
- Subida de los informes y comunicado de prensa a la página web de la JAC.

Usuarios externos de las estadísticas:

La información es relevante para las aerolíneas y la prensa. Además, se envían informes especiales a organismos nacionales e internacionales (INE, Ministerio de Obras Públicas, Banco Central, Organización de Aviación Civil Internacional).

Relevancia de medir el tiempo promedio de envío:

La información es muy importante para los distintos tipos de usuarios, por lo que un indicador que mida el tiempo en el cual podrán contar con los informes estadísticos de tráfico aéreo es relevante.

El fin de mes se considera como el último día

Número de informes:

Se elaboran alrededor de 18 tipos de informes mensualmente más el comunicado de prensa.

2 Objetivos de las reuniones y medición de las acciones y no el cumplimiento de los objetivos: En las negociaciones bilaterales de derechos de tráfico aéreo el objetivo de la Junta de Aeronáutica Civil (JAC), de acuerdo a la política chilena, es procurar en todos los casos obtener cielos abiertos totales, y si no es posible aquello, obtener las máximas libertades.

Se mide la asistencia y las acciones y no el objetivo, porque su logro depende del resultado de una negociación, que en las reuniones bilaterales depende siempre de nuestra contraparte, ya que ella fija las restricciones. En las reuniones de organismos internacionales multilaterales, el cumplimiento del objetivo de la reunión es el resultado de las posiciones de muchos países. La JAC trata de influir lo más posible, pero no puede comprometer un determinado resultado.

3 Este indicador, sirve para evaluar el comportamiento en la atención a los pasajeros, por parte de los servicios públicos que controlan el ingreso y la salida en el aeropuerto.

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 y por 30 minutos cuatro personas, contratadas por el Concesionario del aeropuerto AMB, toman el tiempo promedio de atención de los pasajeros en los controles de Policía Internacional, divididos en zonas A y Zona B. Dos personas para la zona A y dos personas para la zona B.
- A continuación dos personas y también por 30 minutos toman el tiempo promedio de atención en los controles de SAG-Aduana.
- Estos valores son enviados mensualmente por la Inspección Fiscal de AMB del Ministerio de Obras Públicas a la JAC para la medición del indicador.
- La JAC elimina el día en que no hayan mediciones, o bien hayan sólo en uno de los dos controles (Policía internacional, SAG-Aduana). En el caso de Policía Internacional, como existen dos zonas en el desembarque (A y B), la JAC saca el promedio de ambas, y en el caso en que sólo en una de ellas se hicieron mediciones, toma el valor de dicha zona. Sólo se considera aquellos días con información completa, es decir, que para un mismo día exista medición en SAG-Aduana y en Policía internacional zonas A y/o B.

4 Este indicador, sirve para evaluar el comportamiento en la atención a los pasajeros, por parte de los servicios públicos que controlan el ingreso y la salida en el aeropuerto.

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 y por 30 minutos dos personas, contratadas por el Concesionario del aeropuerto AMB, toman el tiempo promedio de atención de los pasajeros en los controles de Policía Internacional.
- A continuación dos personas y también por 30 minutos toman el tiempo promedio de atención en los controles de Seguridad AVSEC.
- Estos valores son enviados mensualmente por la Inspección Fiscal de AMB del Ministerio de Obras Públicas a la JAC para la medición del indicador.
- 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.

5 Tipos de informes:

Los informes estadísticos que publica la Junta de Aeronáutica Civil (JAC) corresponden al movimiento aéreo de pasajeros y carga en las rutas domésticas e internacionales de Chile. Los informes se elaboran mensualmente y presenta movimiento del mes y del acumulado del año. Estos informes 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.

Los informes se separan en dos categorías: Operación doméstica y operación internacional, incluyendo los siguientes tipos:

- Totales por líneas aéreas.
- Tráfico por línea aérea por pares de ciudades
- Tráfico entre pares de ciudades.

- Tráfico entre pares de ciudades por líneas aéreas.
- Tráfico por países entre Chile y el resto del mundo
- Tráfico por países entre Chile y el resto del mundo por líneas aéreas

Usuarios permanentes de las estadísticas:

- Aerolíneas que operan en Chile.
- Medios de comunicación.
- 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.

6 Corresponde a solicitudes de aprobación de pólizas de seguros de terceros y cuando la aeronave realiza transporte de pasajeros debe incluir póliza de seguro de pasajeros.

7 En el año se publicaran 4 informes trimestrales correspondientes a octubre-diciembre (año anterior), enero-marzo, abril-junio y julio-septiembre

Supuesto Meta:

1 a) Crecimiento del PIB de Chile 2011 desde un 4%. b) Niveles de precio del petróleo 2011 similares a los del año 2010. c) No acontecimiento de situaciones extraordinarias de impacto mundial que afecten al transporte aéreo (atentados como el de las torres gemelas, recesión mundial, propagación de enfermedades contagiosas, etc.). d) No ocurrencia de catástrofes naturales en el país. e) Mantención del nivel de tasas aeronáuticas y tarifas de líneas aéreas, respecto a las actuales. f) No disminución de líneas aéreas regulares que operan en el país.

2 Contar con los recursos presupuestarios para cumplir con las reuniones que son de interés para la JAC

3 a) Se realicen las respectivas mediciones de tiempos de atención. b) Los servicios públicos involucrados (SAG, Aduana, Policía Internacional y DGAC) cumplan con gestionar adecuadamente sus recursos humanos en función de la demanda existente, manteniendo en 2011 por lo menos igual nivel de servicio que 2010 (personal y unidades de atención funcionando). c) El flujo de pasajeros y operaciones por hora en el aeropuerto AMB se mantiene el año 2011 en comparación al año 2010. d) No ocurrencia de catástrofes naturales que afecten el normal funcionamiento del Aeropuerto AMB. f) No intervención del Aeropuerto AMB como por ejemplo: arreglos o ampliación de infraestructura que puedan afectar su normal operación.

4 a) Se realicen las respectivas mediciones de tiempos de atención. b) Los servicios públicos involucrados (SAG, Aduana, Policía Internacional y DGAC) cumplan con gestionar adecuadamente sus recursos humanos en función de la demanda existente, manteniendo en 2011 por lo menos igual nivel de servicio que 2010 (personal y unidades de atención funcionando). c) El flujo de pasajeros y operaciones por hora en el aeropuerto AMB se mantiene el año 2011 en comparación al año 2010. d) No ocurrencia de catástrofes naturales que afecten el normal funcionamiento del Aeropuerto AMB. f) No intervención del Aeropuerto AMB como por ejemplo: arreglos o ampliación de infraestructura que puedan afectar su normal operación.

5 Cumplimiento de los plazos por parte de las líneas aéreas respecto de los reportes de tráfico aéreo (hasta el 15 de cada mes).

6 La Dirección General de Aeronáutica Civil envía a la Junta de Aeronáutica Civil el detalle de las operaciones realizadas por las aerolíneas regulares en los aeropuertos del país dentro de 15 días, después de terminado el trimestre