

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Negociaciones de transporte aéreo.	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Tasa de variación anual del tráfico de pasajeros nacionales e internacionales con respecto a año base (2010)</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	$\left(\frac{\text{Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales año } t}{\text{Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales año base (2010)}} - 1 \right) * 100$	-12.2 %	0.0 %	0.0 %	37.7 %	26.5 %	SI	142%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de tráfico de pasajeros	1
•Facilitación del transporte aéreo internacional.	<p><u>Calidad/Resultado Final</u></p> <p>Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de desembarque del Aeropuerto de Santiago</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	$\frac{\text{Sumatoria del tiempo medio en Policia Internacional llegada día } i\text{-ésimo} + \text{ tiempo medio en Sag-Aduana día } i\text{-ésimo año } t}{\text{Total días del año } t \text{ con información completa}}$	8.8 minutos	11.5 minutos	11.3 minutos	10.3 minutos	15.0 minutos	SI	146%	10%	Formularios/Fichas Reportes de tiempos de espera	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Facilitación del transporte aéreo internacional.	<u>Calidad/Resultado Final</u> Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque del Aeropuerto de Santiago Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria del tiempo medio en Policia Internacional de salida día i-ésimo + tiempo medio en AVSEC día i-ésimo año t/Total de días del año t con información completa)	5.4 minutos	7.1 minutos	6.8 minutos	7.7 minutos	9.0 minutos	SI	116%	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Reportes de los tiempos de espera	3
•Aprobación de las pólizas de seguros de las aeronaves comerciales que operan en Chile.	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de aprobación de pólizas de seguros de las líneas aéreas que prestan servicios de transporte aéreo regular como no regular Aplica Enfoque de Género: 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 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)	s.i.	1.7 días	0.0 días	2.1 días	2.5 días	SI	117%	25%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla mensual con el nombre de la empresa, fecha de ingreso de la solicitud y fecha de autorización de los vuelos no regulares. <u>Base de Datos/Software</u> Carpeta electrónica con los registros de los ingresos por Oficina de Partes de los vuelos no regulares. <u>Base de Datos/Software</u> Carpeta electrónica con las resoluciones exentas que aprueban seguro de empresa que presta servicios de transporte no regular.	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
• Informes estadísticos de transporte aéreo.	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de envío de informes estadísticos de tráfico aéreo doméstico e internacional a usuarios permanentes Aplica Enfoque de Género: 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/Total informes estadísticos de tráfico aéreo doméstico e internacional enviados a usuarios permanentes en año t)	27.3 días	26.9 días	0.0 días	25.9 días	26.0 días	SI	100%	30%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte mensual	
• Informes estadísticos de transporte aéreo.	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de publicación en la web institucional de informe trimestral de puntualidad y regularidad de las líneas aéreas que operan en Chile Aplica Enfoque de Género: NO	((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))	n.m.	0.0 días	34.0 días	32.5 días	33.0 días	SI	102%	15%	<u>Reportes/Informes</u> 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	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
---	------

Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
---	----

Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%
---	------

Notas:

1.-El crecimiento del transporte aéreo en Chile se sustenta en el buen desempeño de la economía nacional (crecimiento del 6% año 2011 y entre 4%-5% proyectado 2012), en relación a Latinoamérica, EE.UU. y Europa. La elasticidad pasajeros transportados/PIB se encuentra en un nivel nunca antes observado. En el año 2010, por cada punto porcentual de crecimiento del PIB el número de pasajeros transportados crecía 2,3 veces; en el año 2012, esta relación pasó a 3,5 veces. El cambio de negocio a uno low cost desarrollado por las líneas aéreas nacionales, que comenzó LAN en el 2006 para los vuelos nacionales y el 2010 para los vuelos internacionales y que con posterioridad se sumaron las otras líneas aéreas, ha permitido que la demanda aumente y que más personas puedan acceder al transporte aéreo. Un impacto positivo tienen también las campañas de fidelización de clientes que te permiten acumular millas al adquirir otros bienes de consumo, y las promociones de viajes asociadas a tarjetas de crédito y de casas comerciales.

2.-El MOP consideraba la realización del proyecto Fase 1, que intervendría las instalaciones de AMB para mejorar su infraestructura, en 2012. Se preveía que afectara negativamente los tiempos de espera pues se intervendrían las áreas donde se realizan los controles. La construcción de dicho proyecto se postergó para 2013. Se ha observado un aumento excepcional de dotación de los 3 organismos que realizan los controles de desembarque en períodos de alto tráfico: PDI nos informó un aumento de un 22% en comparación a 2011; SAG ha informado la incorporación de personal en horarios punta; ADUANA informó el aumento de un 50% de su dotación durante el período estival del 2012, y el reforzamiento de personal durante los fines de semana largos. Además, PDI adoptó medidas de gestión de contingencia: modificó los horarios de entrada de funcionarios, haciendo coincidir 2 turnos en hora punta; y además moviliza, según necesidad, a funcionarios desde el control menos congestionado a aquel con más congestión.

3.-El MOP consideraba la realización del proyecto Fase 1, que intervendría las instalaciones de AMB para mejorar su infraestructura, en 2012. Se preveía que afectara negativamente los tiempos de espera pues se intervendrían las áreas donde se realizan los controles. La construcción de dicho proyecto se postergó para 2013. Se ha observado un aumento excepcional de dotación de los 3 organismos que realizan los controles de desembarque en períodos de alto tráfico: PDI nos informó un aumento de un 22% en comparación a 2011; DGAC también aumentó su dotación, permitiéndoles pasar de operar 3 máquinas a 4 máquinas, a lo menos, en horas de alta demanda. Además, PDI adoptó medidas de gestión de contingencia: modificó los horarios de entrada de funcionarios haciendo coincidir 2 turnos en hora punta, y además moviliza, según necesidad, a funcionarios desde el control menos congestionado a aquel con más congestión. La DGAC modificó procedimientos, propiciando controles más rápidos al momento de revisar el equipaje.

4.-En forma extraordinaria, el equipo de seguro contó con la colaboración de un alumno en práctica, aporte que permitió un grado de eficiencia mayor en la tramitación y aprobación de las pólizas de seguros y, por consecuencia, una disminución en los plazos. Por otra parte, la realización del DAKAR 2013, en la primera semana de enero de 2013, dio origen a solicitudes de vuelos no regulares durante diciembre de 2012 (ambulancia, fotografía y filmación, traslado de personas y equipos, etc.), los que requirieron una particular celeridad en la tramitación de los seguros por la presión propia del evento deportivo internacional, contribuyendo así a disminuir los plazos de aprobación.