

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2017

## 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	N° Indicadores	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores	3	50.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	7	30.00%
			3.- Cumplir meta de indicadores transversales	1	15.00%
			4.- Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones	0	5.00%
			Total	11	100.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Descentralización	Modificar	1	El servicio compromete objetivo N°2 excepto el indicador Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Equidad de Género	Modificar	1	El servicio compromete objetivo N°2 excepto el indicador Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Gobierno Digital	Modificar	1	El servicio compromete objetivo N°2 excepto el indicador Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) e informar sin errores. (Ponderación: 45.00%.)

N°	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	24.1 días [289.0 /12.0 ]	Alta	20.00	1
2	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 de regularidad y puntualidad en el periodo t/Número de informes trimestrales publicados en el periodo t)	26.5 días [(106.0 /4.0 )]	Alta	20.00	2
3	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 t/Número de solicitudes de pólizas de seguros de las líneas aéreas que prestan servicio de transporte aéreo regular como no regular aprobadas año t	2.2 días [1560.0 /715.0 ]	Mediana	10.00	3
	Total Ponderación				50.00%	

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 30.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
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.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	%

2	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes /Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%
3	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t /N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%
4	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t/N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t) *100	%
5	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	kWh/m2
6	Porcentaje de trámites con registro de uso (operaciones) por canal de atención en año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1	(N° de trámites con registro de uso por canal de atención en año t /N° total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1)*100	%
7	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	%

4.3. Objetivo 3. Cumplir las metas de indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 20.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	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.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	85 % [(44 /52 )*100]	Mediana	15.00

## V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2016. (Ponderación: 5.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553

2	Convenio de desempeño Colectivo
3	ADP Nivel-I
4	ADP Nivel II

Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- 1 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.

- 2 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.
- 3 El procedimiento de aprobación de seguros aéreos para la aviación comercial está certificado bajo la norma ISO 9001. El procedimiento establece: i) 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; ii) Revisión de los antecedentes por la Encargada de Seguros de la JAC. Se revisa que el formulario esté completo y que la documentación contenga toda la información necesaria y los montos requeridos; iii) Si los antecedentes están incompletos o los montos son insuficientes, se requiere al solicitante incorporar la información faltante; iv) Si los antecedentes están completos se confecciona el borrador de resolución exenta aprobatoria; v) El borrador de resolución pasa a visación por el Departamento Legal; vi) Si no hay observaciones jurídicas el texto pasa, con la visación del Departamento Legal, a firma del Secretario General; vii) Si el Secretario General no tiene observaciones, procede a firmar la resolución, la cual pasa a numeración, registro y despacho por la Oficina de Partes; viii) Se envía copia de la resolución a la DGAC y al interesado. Dentro de los requisitos exigidos para la aprobación de seguros aéreos se encuentran: i) Debe tratarse de una póliza o de un certificado de seguros. No se admiten otros instrumentos; ii) Debe incluirse la cobertura exigida por la Resolución N° 604 de 2011 de la JAC, esto es, seguro por daños a pasajeros, tripulantes y ocupantes a bordo de la aeronave cuando corresponda y el seguro por daños causados a terceros en la superficie; iii) Los montos mínimos asegurados deben cumplir con la misma resolución (2.000 UF por daños a ocupantes de la aeronave y 2,5 UF x kg. de peso de la aeronave por daños a terceros); iv) La vigencia del seguro debe corresponder a la fecha prevista para las operaciones; v) La póliza o el certificado no deben contener exclusiones que afecten a la operación programada. Cuando los antecedentes estén incompletos se solicita al requirente que los complete, en estas circunstancias se considerará como fecha de ingreso de la solicitud aquella en la cual la empresa aérea 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 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). Para estos efectos, se entenderá por transporte aéreo los servicios de pasajeros, carga y trabajos aéreos.