

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

<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	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
•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 Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales año t/Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales año base (2010))-1)*100)</p>	0.0 %	17.4 %	37.7 %	62.5 %	52.0 %	60.8 %	10%	Reportes/Informes Informe de tráfico de pasajeros	
•Facilitación del transporte aéreo internacional.	<p><u>Eficacia/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 Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>(Sumatoria del tiempo medio en Policía Internacional llegada día i-ésimo + tiempo medio en Sag-Aduana día i-esimo año t/Total días del año t con información completa)</p>	11.5 minutos	11.3 minutos	10.3 minutos	10.9 minutos	12.0 minutos	11.5 minutos	10%	Reportes/Informes Reportes de tiempos de espera	1

<sup>1</sup> Para aquellos servicios que formulan PMG esta priorización forma parte de los requisitos técnicos señalados en el Documento “Medios de Verificación” del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2006, en la etapa 5 del sistema de Planificación / Control de Gestión.

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
•Facilitación del transporte aéreo internacional.	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque del Aeropuerto de Santiago  Aplica Desagregación por Sexo: 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)	7.1 minutos	6.8 minutos	7.7 minutos	8.2 minutos	8.5 minutos	8.5 minutos	10%	<u>Reportes/Informes</u> Reportes de los tiempos de espera	2
•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 Desagregación por Sexo: 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)	26.9 días	26.3 días	25.9 días	25.7 días	25.5 días	25.0 días	30%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte mensual de envío de informes estadísticos de tráfico aéreo	3
•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 Desagregación por Sexo: 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))	0.0 días	34.0 días	32.5 días	30.0 días	31.0 días	30.0 días	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.	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	No-tas
•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 Desagregación por Sexo: 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)	1.7 días	2.0 días	2.1 días	2.3 días	2.3 días	2.3 días	25%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de aprobaciones de pólizas de seguros.	5

Notas:

1.-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, en horarios peak, y por 30 minutos, la empresa, contratada por el Concesionario del aeropuerto AMB, mide el tiempo promedio de atención de los pasajeros en los controles de Policía Internacional. A continuación se mide por 30 minutos, en horario peak, el tiempo promedio de atención en los controles de SAG-Aduana. Estos valores son publicados mensualmente por la empresa, a través de su página web a la cual la JAC tiene acceso por medio de un nombre de usuario y contraseña. La JAC elimina el día en que no hayan mediciones, o bien hayan sólo en uno de los dos controles (Policía internacional, SAG-Aduana). Sólo se considera aquellos días con información completa, es decir, que para un mismo día exista medición en SAG-Aduana y en Policía Internacional.

2.-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, en horarios peak, y por 30 minutos, la empresa, contratada por el Concesionario del aeropuerto AMB, mide el tiempo promedio de atención de los pasajeros en los controles de Policía Internacional. A continuación también por 30 minutos, en horario peak, se mide el tiempo promedio de atención en los controles de Seguridad AVSEC. Estos valores son publicados mensualmente por la empresa, a través de su página web a la cual la JAC tiene acceso por medio de un nombre de usuario y contraseña. 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.

3.-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) Aerolíneas que operan en Chile; ii) Medios de comunicación; iii) Organismos nacionales e internacionales (INE, Ministerio de Obras Públicas, Banco

Central, AOC y Organización de Aviación Civil Internacional).  
las estadísticas de tráfico a la página web de la JAC.

El fin de mes se considera como el último día del mes. La fecha de envío corresponde a la fecha en que se incorporan

4.-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.

5.-Cuando los antecedentes estén incompletos, se considerará como fecha de ingreso de la solicitud aquel en el cual la empresa 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 tal efecto se considerarán las siguientes reglas: Si los documentos con la solicitud de aprobación de seguros se reciben en la Oficina de Partes en el siguiente horario: de 9.00 a 17.00 hrs. de lunes a jueves, y viernes de 9.00 a 16.00 hrs., se considerará que ha ingresado ese día (día 0). Si se recepciona fuera de los horarios referidos, se considerará que ha ingresado al día siguiente hábil (día 0). Si el correo electrónico con la solicitud de aprobación de seguro se recibe hasta las 13:00 horas de un determinado día, se considerará que ha ingresado ese día (día 0). Si se recepciona después de las 13:00 horas, se considerará que ha ingresado al día siguiente hábil (día 0).