

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2018

<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 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Estimado 2017	Meta 2018	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Negociaciones de transporte aéreo.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  1 Índice de variación con respecto al año base 2010 (100) del tráfico de pasajeros nacionales e internacionales  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales año t/Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales año base 2010)*100	156 % (1724120/8/11064487)*100	164 % (1815354/2/11064487)*100	181 % (2003944/0/11064487)*100	211 % (10627000/5034367)*100	195 % (21570000/11064487)*100	218 % (2408500/0/11064487)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de tráfico de pasajeros.	1
•Facilitación del transporte aéreo internacional.	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  2 Tiempo medio de espera en fila de los pasajeros internacionales en los controles de desembarque del Aeropuerto de Santiago  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	Sumatoria de los valores mensuales resultantes de la suma del promedio mensual de todas las observaciones de tiempo de espera en fila realizadas en el control de PDI inmigración, y en SAG-Aduana, multiplicados por el número de días del mes correspond/Total días año t	10 minutos 3504/365	8 minutos 2811/365	6 minutos 2306/366	9 minutos 1549/181	11 minutos 3879/365	12 minutos 4520/365	5%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de tiempos de espera	
•Facilitación del transporte aéreo internacional.	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  3 Tiempo medio de espera en fila de los pasajeros internacionales en los controles de embarque del	Sumatoria de los valores mensuales resultantes de la suma del promedio mensual de todas las observaciones de	6 minutos 2300/365	1 minutos 2592/365 0	5 minutos 1940/366	9 minutos 1548/181	9 minutos 3114/365	9 minutos 3461/365	5%	<u>Reportes/Informes</u> Reportes de tiempos de espera	2

	Aeropuerto de Santiago  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	tiempo de espera en fila realizadas en el control de PDI emigración, y en AVSEC, multiplicados por el número de días del mes correspondiente/Total días año t									
● Informes estadísticos de transporte aéreo.	<u>Calidad/Producto</u>  4 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/Total informes estadísticos de tráfico aéreo doméstico e internacional enviados a usuarios permanentes en año t	24.7 días 296.0/12.0	24.3 días 291.0/12.0	24.2 días 290.0/12.0	24.2 días 145.0/6.0	24.2 días 290.0/12.0	24.1 días 289.0/12.0	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>  5 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	(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)	30.0 días (120.0/4.0)	29.3 días (117.0/4.0)	27.8 días (111.0/4.0)	25.5 días (51.0/2.0)	27.0 días (108.0/4.0)	26.5 días (106.0/4.0)	30%	<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
● Aprobación de las pólizas de seguros de las aeronaves comerciales que operan en Chile.	<u>Calidad/Producto</u>  6 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	2.2 días 962.0/434.0	2.2 días 983.0/437.0	2.1 días 1049.0/508.0	2.0 días 586.0/292.0	2.2 días 1592.0/708.0	2.2 días 1560.0/715.0	20%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de aprobaciones de pólizas de seguros.	5

	Aplica Gestión Territorial: NO	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									
--	--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

1 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), que son almacenadas en las bases de datos de la JAC. Se elaboran los distintos listados estadísticos anuales, desagregados por mes y total anual. Se estableció un año base correspondiente al año 2010 para poder tener un indicador que se compare y pueda mostrar los resultados en el tiempo. La recopilación estadística incluye a todos los pasajeros transportados entre los aeropuertos y aeródromos de Chile y hacia y desde el extranjero. 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. El proceso termina con la publicación de las estadísticas de tráfico aéreo en la página web institucional, lo que ocurre alrededor del día 25 de cada mes.

2 Dando cumplimiento a las Bases de Licitación del Aeropuerto de Santiago (Res. MOP N°30 de 2014) y al procedimiento ahí indicado, la empresa concesionaria, Nuevo Pudahuel S.A., contrató a la consultora KRONOS para realizar mediciones, entre otras, de tiempos de espera en fila en los controles de frontera realizados en el aeropuerto de Santiago. En términos generales la metodología de medición es la siguiente: 1) las mediciones, compuestas típicamente de 6 a 8 observaciones realizadas en el lapso de 1 hora, se realizan en horarios punta de la mañana, en días, horarios y secuencia que aseguran su representatividad; 2) Cada observación consiste en verificar el avance en fila de la persona que se encontraba al final de esta cuando se inició la observación. 3) Cada observación dura a lo más 10 minutos, durará menos si la persona de control pasa a la etapa de procesamiento (o de atención) antes de dicho límite de tiempo. 4) Si varía el número de puestos de control habilitados se termina la observación, la que será válida sólo si la observación duró 2 minutos o más. La fórmula utilizada para el cálculo del indicador de tiempos de espera en fila, para cada observaciones, es la siguiente:  $(\text{largo de fila inicial} + 1) \times \text{Minutos que duró la medición} / \text{Número de atenciones}$ . Luego, el tiempo medio de espera en fila mensual de un control (PDI emigración o AVSEC), corresponde al promedio de los valores de tiempo de espera en fila resultante de todas las observaciones realizadas durante el mes. Finalmente, la fórmula de cálculo utilizada para el indicador incluido en el Formulario de Indicadores de Desempeño, corresponde a:  $(\text{Sumatoria (i: enero a diciembre)} (T^\circ \text{ medio de espera en fila PDI inm} + T^\circ \text{ medio de espera en fila SAG-Aduana}) \times \text{Días del mes(i)}) / (\text{Días del año})$ . Por último, indicar que KRONOS publica los datos trimestralmente (cumpliendo con lo estipulado en las Bases de la Licitación), quedando disponibles para acceso de esta Secretaría a mediados del mes siguiente. Así, por ejemplo, los datos del 2do trimestre están disponibles para la descarga a mediados de julio.

3 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.

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 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.