

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

MINISTERIO	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	PARTIDA	11
SERVICIO	DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL	CAPÍTULO	21

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	50.00	5
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	30.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	20.00	3
Total		100.00	11

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Número de incidentes de tránsito aéreo de responsabilidad ATS cada 100.000 movimientos de aeronaves en el año t.	(Total de incidentes de tránsito aéreo de responsabilidad ATS en el año t/Total de movimientos de aeronaves del país en el año t)*100000	4.24 unidades [(22.00 /519254.00 ) *100000.00 ]		10.00	1
2	Porcentaje de disponibilidad de la red nacional de VOR en el año t	(Tiempo real en horas, de funcionamiento en el año t/Tiempo en horas, de funcionamiento especificado en el año t) *100	97.97 % [(240300.00 /245280.00 ) *100]		10.00	2
3	Cobertura de Fiscalización en el año t	(N° de unidades/entidades fiscalizadas en el año t/N° total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t)*100		X	10.00	3
4	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	(N° de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t/N° total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t)*100		X	10.00	4
5	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 al 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	92 % [(105 /114 )*100]		10.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	100 % [(38269508 /38269508 ) *100]		5.00	5

2	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		X	20.00	
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	14 % [(42090557 /300646834 )*100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	6
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100		X	10.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	41 % [(13 /32 )*100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	105	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	13	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	El Servicio compromete el Objetivo 1, Gestión eficaz, de acuerdo al programa marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador "Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t".
Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t"

Notas:

- 1 Se entiende por incidentes de tránsito aéreo, aquel suceso que ocurre producto de la interacción entre la aeronaves y los Servicios de Tránsito Aéreo (ATS), que no llegue a ser accidente, que afecte o pueda afectar la seguridad de las operaciones y que ocurra desde el momento que una aeronave inicia su desplazamiento en el área de movimientos para efectuar un vuelo u ocurra en el espacio aéreo nacional hasta que aterrizaje y detiene sus motores. Para el caso del indicador, al no existir certeza del número de movimientos de aeronaves para el año t, se considera para el cálculo de la meta como total de movimientos de aeronaves en el año t el total registrado en el año t-2.

- 2 Para los efectos del indicador se debe tener presente lo siguiente:
- VOR (Very High Frequency Omnidirectional Range, en español: Radiofaro Omnidireccional de Muy Alta Frecuencia), se define como un sistema de radioayuda para la navegación aérea que utilizan los pilotos de las aeronaves para seguir en vuelo una ruta (o aerovía) preestablecida. Normalmente se encuentra una estación terrestre VOR en cada aeropuerto/aeródromo, además de otras en ruta, que constituyen los denominados "fijos", o puntos sobre los que ha de pasar la ruta (o aerovía) seguida por el piloto, en su vuelo entre un aeropuerto y otro. La antena VOR de la estación emite una señal de radiofrecuencia VHF en todas direcciones, que es recibida por el equipo a bordo de cualquier aeronave que se encuentre dentro del rango de alcance (máx. unos 320 km y hasta 37.500 pies de altura, 11.430 m) sobre la estación.
  - Se entiende por Tiempo Real de Funcionamiento, al tiempo en que el VOR está efectivamente emitiendo su señal VHF en condiciones utilizables por los usuarios (pilotos), dentro del período de medición establecido. Se entiende por Tiempo de Funcionamiento Especificado, a la suma del tiempo real de funcionamiento y el tiempo en que la instalación no funciona (período de interrupción previsto, más período de falla).
  - La OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) entrega recomendaciones a las autoridades aeronáuticas para que se establezca el nivel de disponibilidad de servicio de los sistemas VOR, adecuados para la correcta operación del sistema aeronáutico (Anexo 10, Volumen I, Telecomunicaciones Aeronáuticas).
  - La red nacional de VOR está conformada por 28 sistemas dispuestos en Estaciones a lo largo del país.
- 3
- Se entenderá por fiscalización al proceso administrativo por el cual un organismo del Estado, verifica el cumplimiento normativo en un determinado ámbito, de acuerdo a las funciones y atribuciones que la ley le encomienda.
  - Según lo establecido por Ley N°. 16.752 y más detalladamente en Decreto N° 222 del Ministerio de Defensa Nacional que Aprueba Reglamento Orgánico y de Funcionamiento de la Dirección General de Aeronáutica Civil, esta DGAC está mandatada a fiscalizar, verificando el cumplimiento de la normativa aeronáutica, lo siguiente:
    - las actividades que realizan las Empresas de Transporte Aéreo Comercial, Trabajos Aéreos, la Aviación General y Deportiva.
    - la Aeronavegabilidad de las aeronaves.
    - las Condiciones sicofísicas y técnicas del personal aeronáutico.
    - los Centros de instrucción aeronáuticos.
    - las Organizaciones de Mantenimiento Aeronáutico.
    - los servicios de tránsito aéreo y los aeropuertos y aeródromos públicos de dominio fiscal.
    - Programas de seguridad aeroportuaria de Empresas dentro del alcance del PNSAC, Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil y Programa Nacional de Control de Calidad de Seguridad de Aviación Civil (PNCCSAC).
  - Las fiscalizaciones antes señaladas, de la a) a la f), son programadas a través de un instrumento denominado Programa Vigilancia Continua, el que contiene el concepto y universo de fiscalizaciones, en base a rendimiento y riesgo de cada entidad a fiscalizar, a efectuar en el año 2019, ello con el propósito de concentrar los recursos en aquellas entidades que presentan mayor riesgo en función de lo recomendado por OACI.
  - Para las fiscalizaciones de la a) a la f), el nivel de riesgo y rendimiento se determina en base a análisis estadísticos y resultados de las inspecciones y hallazgos de nivel severo y moderado, lo cual permite establecer rankings del nivel de seguridad que presenta cada entidad fiscalizada y en base a ello, orientar la fiscalización.
  - Para las fiscalizaciones de la a) a la f), la fecha de corte para definir los sujetos de fiscalización será mayo del año t-1, en concordancia con la presentación del Anteproyecto de Presupuesto de esta DGAC.
  - El universo de entidades a fiscalizar en el año 2019 será el siguiente:
    - 9 Empresas de transporte público sobre 5700 Kg. Incluyendo sus tripulaciones.
    - 111 empresas aéreas bajo 5700 Kg. Incluyendo sus tripulaciones.
    - 74 Clubes Aéreos.
    - 203 Centros de Mantenimiento, Incluyendo sus Especialistas.
    - 1827 aeronaves.
    - 101 Centros de Instrucción.
    - 29 Aeródromos, Incluyendo sus tripulaciones.
    - 5 Centros de Control, Incluyendo sus tripulaciones.
    - 12 Oficinas de Aproximación, Incluyendo sus tripulaciones.
    - 39 Oficinas ARO (ATS Reporting Office), Incluyendo sus tripulaciones.
    - 29 Torres de Control, Incluyendo sus tripulaciones.
- 4
- Se entenderá por fiscalización al proceso administrativo por el cual un organismo del Estado, verifica el cumplimiento normativo en un determinado ámbito, de acuerdo a las funciones y atribuciones que la ley le encomienda.
  - Según lo establecido por Ley N°. 16.752 y más detalladamente en Decreto N° 222 del Ministerio de Defensa Nacional que Aprueba Reglamento Orgánico y de Funcionamiento de la Dirección General de Aeronáutica Civil, esta DGAC está mandatada a fiscalizar, verificando el cumplimiento de la normativa aeronáutica, lo siguiente:
    - las actividades que realizan las Empresas de Transporte Aéreo Comercial, Trabajos Aéreos, la Aviación General y Deportiva.
    - la Aeronavegabilidad de las aeronaves.
    - las Condiciones sicofísicas y técnicas del personal aeronáutico.
    - los Centros de instrucción aeronáuticos.
    - las Organizaciones de Mantenimiento Aeronáutico.
    - los servicios de tránsito aéreo y los aeropuertos y aeródromos públicos de dominio fiscal.
    - Programas de seguridad aeroportuaria de Empresas dentro del alcance del PNSAC, Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil y Programa Nacional de Control de Calidad de Seguridad de Aviación Civil (PNCCSAC). La unidad/entidad se entenderá con hallazgo resuelto cuando mediante una fiscalización de seguimiento se verifica que ésta haya corregido el total de los incumplimientos normativos detectados en la fiscalización realizada.
  - Respecto a cuándo una unidad o entidad se entenderá fiscalizada, para las letras a) a la f), ello se documenta a través de un Informe de Inspección que cada unidad fiscalizadora emite al término de la fiscalización, donde detalla los hallazgos observados, en la que tanto el fiscalizador, como el fiscalizado, formalizan dicho acto estampando su respectiva firma.
  - En cuanto un hallazgo, para las letras a) a la f), se encuentra resuelto y donde queda registrado, el fiscalizado debe remitir un Plan de Acciones Correctivas (PAC), en que deja estampado el compromiso, el tiempo y la forma en que dará solución al hallazgo detectado, pudiendo el Servicio mostrar las evidencias objetivas del compromiso adquirido por la empresa o entidad fiscalizada.
  - Finalmente si al ser fiscalizado, para las letras a) a la f), nuevamente, para corroborar que se materializó el PAC propuesto, se da por cerrado el Informe de Fiscalización de manera definitiva o se procede a dictaminar las sanciones que de ello se deriven; todo lo cual, queda registrado en la documentación operativa que corresponda.

- 5 Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
- 6
  1. El Servicio determina comprometer para el año 2019 el Trámite: Licencias y Habilitaciones Aeronáuticas (código Registro Nacional de Trámites del Estado: 4476)
  2. Especificación: El trámite se inicia con la solicitud de licencia o habilitación aeronáutica, por parte del usuario, en el sistema institucional y termina con la descarga por parte del usuario, de la licencia electrónica, desde el mismo sistema institucional.