

**INDICADORES DE DESEMPEÑO**  
**VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2013**

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 a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Negociaciones de transporte aéreo.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  1 Tasa de variación anual del tráfico de pasajeros nacionales e internacionales con respecto a año base (2010)  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	((Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales año t/Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales año base (2010))-1)*100	-12.2 % ((9711882.0 /11063995.0)-1)*100	0.0 % ((11063995.0/11063995.0)-1)*100	17.4 % ((12989318.0/11063995.0)-1)*100	47.6 % ((7429342.0 /5034367.0)-1)*100	52.0 % ((16818020.0/11064487.0)-1)*100	Reportes/Informes Informe de tráfico de pasajeros	1	
•Facilitación del transporte aéreo internacional.	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  2 Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de desembarque del Aeropuerto de Santiago  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria del tiempo medio en Policia Internacional llegada día i-ésimo + tiempo medio en Sag-Aduana día i-esimo año t/Total días del año t con información completa	8.8 minutos 2480.8/283.0	11.5 minutos 3053.9/265.0	11.3 minutos 4059.2/360.0	10.0 minutos 1793.0/180.0	12.0 minutos 4260.0/355.0	Reportes/Informes Reportes de tiempos de espera	2	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Facilitación del transporte aéreo internacional.	<u>Eficacia/Resultado Final</u>  3 Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque del Aeropuerto de Santiago  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria del tiempo medio en Policía 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 1789.9/329. 0	7.1 minutos 2055.6/289. 0	6.8 minutos 2439.1/359. 0	7.0 minutos 209.5/30.0	8.5 minutos 3017.5/355. 0	<u>Reportes/Informes</u> Reportes de los tiempos de espera	3	2
•Informes estadísticos de transporte aéreo.	<u>Calidad/Productos</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	27.3 días 328.0/0.0	26.9 días 323.0/0.0	26.3 días 315.0/12.0	26.5 días 159.0/6.0	25.5 días 306.0/12.0	<u>Reportes/Informes</u> Reporte mensual de envío de informes estadísticos de tráfico aéreo	4	3
•Informes estadísticos de transporte aéreo.	<u>Calidad/Productos</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)	N.M.	0.0 días (0.0/0.0)	34.0 días (136.0/4.0)	32.5 días (65.0/2.0)	31.0 días (124.0/4.0)	<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	5	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
•Aprobación de las pólizas de seguros de las aeronaves comerciales que operan en Chile.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>6 Tiempo promedio de aprobación de pólizas de seguros de las líneas aéreas que prestan servicios de transporte aéreo regular como no regular</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	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 949.0/551.0	2.0 días 636.0/325.0	2.1 días 516.0/252.0	2.3 días 1200.0/520.0	Reportes/Informes Reporte de aprobaciones de pólizas de seguros.		5

Notas:

1 Este indicador sirve para evaluar el comportamiento en la atención a los pasajeros, por parte de los servicios públicos que controlan el ingreso y salida en el aeropuerto.

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 Eol Research, 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 Eol Research, 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 Este indicador, sirve para evaluar el comportamiento en la atención a los pasajeros, por parte de los servicios públicos que controlan el ingreso y la salida en el aeropuerto.

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 Eol Research, 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 Eol Research, 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 Tipos de informes:

Dentro de los informes estadísticos que publica la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil corresponden al movimiento aéreo de pasajeros y carga en las rutas domésticas e internacionales de Chile. 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).

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 con la finalidad de proveer información a los usuarios/clientes/beneficiarios.

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 recibe 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 recibe después de las 13:00 horas, se considerará que ha ingresado al día siguiente hábil (día 0).

### Supuesto Meta:

1 (1) Crecimiento del PIB de Chile 2013 desde un 5%. (2) Niveles de precio del petróleo 2013 similares a los del año 2012. (3) No acontecimiento de situaciones extraordinarias de impacto mundial que afecten al transporte aéreo (atentados como el de las torres gemelas, recesión mundial, propagación de enfermedades contagiosas, etc.). (4) No ocurrencia de catástrofes naturales en el país. (5) Mantención del nivel de tasas aeronáuticas y tarifas de líneas aéreas, respecto a las actuales. (6) No disminución de líneas aéreas regulares que operan en el país. (7) Mantención del precio del dólar respecto al año 2012.

2 (1) Se realicen las respectivas mediciones de tiempos de atención, y se mantenga la metodología de medición y cálculo utilizada actualmente. (2) Información de los tiempos de espera esté disponible los primeros 10 días hábiles de cada mes en el sitio web de la empresa Eol Research. (3) Los servicios públicos involucrados (SAG, Aduana, Policía Internacional y DGAC) cumplan con gestionar sus recursos humanos en función de la demanda existente, manteniendo en 2013 por lo menos igual nivel de servicio que 2012 (personal y unidades de atención funcionando). (4) El flujo de pasajeros y operaciones por hora en el aeropuerto AMB se mantiene el año 2013 en comparación al año 2012. (5) No ocurrencia de catástrofes naturales que afecten el normal funcionamiento del Aeropuerto AMB. (6) No intervención del Aeropuerto AMB como por ejemplo: arreglos o ampliación de infraestructura que puedan afectar su normal operación.

3 (1) Se realicen las respectivas mediciones de tiempos de atención, y se mantenga la metodología de medición y cálculo utilizada actualmente. (2) Información de los tiempos de espera esté disponible los primeros 10 días hábiles de cada mes en el sitio web de la empresa Eol Research. (3) Los servicios públicos involucrados (SAG, Aduana, Policía Internacional y DGAC) cumplan con gestionar sus recursos humanos en función de la demanda existente, manteniendo en 2013 por lo menos igual nivel de servicio que 2012 (personal y unidades de atención funcionando). (4) El flujo de pasajeros y operaciones por hora en el aeropuerto AMB se mantiene el año 2013 en comparación al año 2012. (5) No ocurrencia de catástrofes naturales que afecten el normal funcionamiento del Aeropuerto AMB. (6) No intervención del Aeropuerto AMB como por ejemplo: arreglos o ampliación de infraestructura que puedan afectar su normal operación.

4 (1) Cumplimiento de los plazos por parte de las líneas aéreas respecto de los reportes de tráfico aéreo (hasta el 15 de cada mes). (2) Sistema COPAE, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, se encuentre operativo los 365 días del año.

5 (1) La Dirección General de Aeronáutica Civil envía a la Junta de Aeronáutica Civil el detalle de las operaciones realizadas por las aerolíneas regulares en los aeropuertos del país dentro de 15 días, después de terminado el trimestre. (2) El sistema Amadeus, el cual se contrata a una empresa externa, se encuentre operativo.