

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios Aeroportuarios.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de respuesta de Servicios de Extinción de Incendios sobre máximo tiempo permitido por Norma de la Organización de Aviación Civil Internacional para el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Tiempo promedio efectivo de respuesta SEI para el año t/Máximo tiempo permitido por Norma OACI para el año t)</p>	0.66 minutos	0.67 minutos	0.68 minutos	0.65 minutos	0.67 minutos	SI	103%	8%	<p><u>Reportes/Informes Estadísticas</u> Depto.SEI DASA</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Resultado ejercicio intervencion SEI</p>	
•Servicios Aeroportuarios.	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de objetos retenidos del Plan Pasajero Incógnito en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de objetos retenidos del Plan Pasajero Incógnito en el año t/Total de objetos del Plan Pasajero Incógnito en el año t)*100)</p>	53.38 %	59.38 %	69.23 %	83.87 %	69.00 %	SI	122%	9%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Estadísticas Departamento AVSEC</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios Aeroportuarios.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de insatisfacción de los clientes por solicitudes de certificación en el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de reclamos recibidos por tramitación de certificación en el año t/Total de solicitudes de certificación tramitadas en el año t)*100)	0.04 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.05 %	SI	100%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informe estadísticas departamento certificaciones	
•Servicios Aeroportuarios.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de cierre de observaciones derivadas del Programa de Fiscalización de Aeródromos (PFA) en el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de observaciones cerradas del PFA en el año t/Total de observaciones derivadas del PFA en el año t)*100)	88.28 %	95.29 %	96.99 %	98.37 %	97.00 %	SI	101%	8%	<u>Formularios/Fichas</u> Estadísticas DASA sobre Programa de Fiscalización de Aeródromos	
•Servicios de Navegación Aérea.	<u>Eficacia/Resultado Final</u> Porcentaje de incidentes de tránsito aéreo de responsabilidad del Servicio de Tránsito Aéreo (ATS) en el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de incidentes de tránsito aéreo de responsabilidad ATS en el año t/Total de incidentes de tránsito aéreo del país en el año t)*100)	17.86 %	17.68 %	18.64 %	18.45 %	18.50 %	SI	100%	9%	<u>Reportes/Informes</u> Informes Subdirección de Tránsito Aéreo	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios de Seguridad Operacional.	<u>Eficacia/Resultado Final</u> Promedio de accidentabilidad de aviación de responsabilidad de la DGAC cada 100.000 movimientos de aeronaves en el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de accidentes de aviación de responsabilidad de la DGAC en el año t/Total de movimientos de aeronaves en el año t)*100000)	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	SI	100%	9%	<u>Reportes/Informes Estadística</u> Inspectoría General	
•Servicios de Seguridad Operacional.	<u>Eficacia/Resultado Final</u> Promedio de incidentes de aviación de responsabilidad de la DGAC cada 100.000 movimientos de aeronaves en el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de incidentes de aviación de responsabilidad de la DGAC en el año t/Total de movimientos de aeronaves en el año t)*100000)	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	SI	100%	9%	<u>Reportes/Informes Estadística Informe</u> Inspectoría General	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios de Seguridad Operacional.	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo de renovación de certificados de aeronavegabilidad a aviones grandes (días hábiles) en el año t Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de tiempos de tramitación de renovación de certificados de aeronavegabilidad a aviones grandes en el año t/Total de renovaciones de certificados de aeronavegabilidad otorgados a aviones grandes en el año t)	5.69 días	5.39 días	7.77 días	6.66 días	7.80 días	SI	117%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de Dirección de Seguridad Operacional sobre certificaciones de aeronavegabilidad	
•Servicios de Meteorología.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de acierto de los pronósticos públicos de Santiago en el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de pronósticos públicos de Santiago acertados en el año t/Total de pronósticos públicos de Santiago emitidos en el año t)*100)	86 %	86 %	86 %	91 %	86 %	SI	106%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de gestión metar	
•Servicios de Meteorología.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de acierto de los pronósticos aeronáuticos en el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de pronósticos aeronáuticos acertados en el año t/Total de pronósticos aeronáuticos emitidos en el año t)*100)	88 %	87 %	87 %	88 %	87 %	SI	102%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de gestión meteorológica	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios de Comunicación e Información a usuarios y Servicios de Difusión del Patrimonio Histórico Aeronáutico.	<u>Calidad/Productos</u> Porcentaje de reclamos de competencia de la DGAC resueltos en un plazo de 5 días hábiles en el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos de competencia de la DGAC resueltos en un plazo de 5 días hábiles en el año t / N° total de reclamos de competencia de la DGAC ingresados a las OIRS del Servicio en el año t)*100)	s.i.	s.i.	s.i.	98.34 %	80.00 %	SI	123%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informe evaluación estadística <u>Reportes/Informes</u> Reportes de las OIRS	2
•Servicios de Gestión Interna y Externas.	<u>Eficiencia/Resultado Intermedio</u> Promedio de disponibilidad de la red nacional de radares en el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de horas en funcionamiento de radares en el año t / Número de horas de radares en uso durante el período en el año t)*100)	98.5 %	98.6 %	97.5 %	99.0 %	98.0 %	SI	101%	8%	<u>Base de Datos/Software</u> Base de Datos de NOTAMS publicados en cada período de evaluación. <u>Reportes/Informes</u> Informes de Disponibilidad, que elabora cada unidad que tiene a cargo un radar.	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

- 1.-El Servicio de Seguridad Aeroportuaria (AVSEC) en su rol de resguardar la seguridad de los aeródromos y aeropuertos del país, ha mejorado en la detección de objetos prohibidos de portar por los pasajeros. Esto se debe principalmente a los cursos de especialización o capacitación que han tenido los funcionarios AVSEC.
- 2.-El pleno funcionamiento del SIAC y la preocupación constante de la Institución por entregar el mejor servicio y por resolver las necesidades de sus clientes ha posibilitado obtener un alto porcentaje de reclamos resueltos en un plazo inferior a 5 días hábiles, generándose un cumplimiento por sobre lo esperado.