

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2016

<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 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
<p>•Negociaciones de transporte aéreo.</p>	<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>	37.7 %	50.0 %	55.8 %	76.3 %	62.1 %	70.2 %	10%	<p>Reportes/Informes</p> <p>Informe de tráfico de pasajeros</p>	1
<p>•Facilitación del transporte aéreo internacional.</p>	<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>	10.3 minutos 0.0 - 0.0	11.4 minutos 0.0 - 0.0	7.2 minutos 0.0 - 0.0	5.4 minutos 0.0 - 0.0	10.5 minutos 0.0 - 0.0	9.6 minutos 6.2 - 13.0	5%	<p>Reportes/Informes</p> <p>Reporte de tiempos de espera</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	Ponderación	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)	7.7 minutos 0.0 - 0.0	8.1 minutos 0.0 - 0.0	6.5 minutos 0.0 - 0.0	7.5 minutos 0.0 - 0.0	8.0 minutos 0.0 - 0.0	6.3 minutos 6.1 - 8.8	5%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de tiempos de espera	3
•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)	25.9 días	25.5 días	24.7 días	25.0 días	24.8 días	24.7 días	30%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte mensual de envío de informes estadísticos de tráfico aéreo	4
•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))	32.5 días	30.3 días	30.0 días	28.0 días	29.0 días	28.0 días	25%	<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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•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)	2.1 días	2.2 días	2.2 días	2.0 días	2.3 días	2.3 días	25%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de aprobaciones de pólizas de seguros.	6

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. En concordancia con lo que estipula la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), se excluyen de las estadísticas a los pasajeros liberados y a los infantes menores de 2 años que no ocupan asientos.

2.-Metodología de medición de los datos para el indicador: Diariamente, en horario peak de la mañana, la empresa contratada por el Concesionario del Aeropuerto AMB, realiza mediciones para determinar el tiempo promedio de espera en fila de los pasajeros, tanto en el control de Policía Internacional-Inmigración como en el control conjunto SAG/ADUANA. En cada uno de estos controles se realizan mediciones durante 30 minutos corridos o hasta que la fila queda vacía. El cálculo del tiempo promedio de atención se basa en stock inicial y stock final en fila, número de atenciones realizadas y se registra el tiempo efectivo que duró la medición, aplicando la fórmula siguiente:  $Tpo.promedio \text{ de espera} = \frac{(stock \text{ inicial})}{(tasa \text{ salida}) + (N^\circ \text{ atenciones} - stock \text{ inicial} + stock \text{ final})} \times \frac{1}{(1/(tasa \text{ salida}) - 1/(tasa \text{ llegada}))}$  En donde: Tasa de salida =  $N^\circ \text{ atenciones} / \text{Minutos efectivos medición}$  Tasa de llegada =  $(N^\circ \text{ atenciones} - Stock \text{ inicial} + Stock \text{ final}) / \text{Minutos efectivos medición}$  Estos valores son publicados mensualmente por la empresa, a través de su página web a la cual tiene acceso la JAC. Para la fórmula del indicador se considera como año t, el período comprendido entre mayo y diciembre, respecto de aquellos días que cuenten con información completa, es decir, que para un mismo día exista medición en los controles SAG/ADUANA y Policía Internacional.

3.-Metodología de medición de los datos para el indicador: Diariamente, en horario peak de la mañana, la empresa contratada por el Concesionario del Aeropuerto AMB, realiza mediciones para determinar el tiempo promedio de espera en fila de los pasajeros, tanto en el control de Policía Internacional-Emigración como en el control AVSEC. En cada uno de estos controles se realizan mediciones durante 30 minutos corridos o hasta que la fila queda vacía. El cálculo del tiempo promedio de atención se basa en stock inicial y stock final en fila, número de atenciones realizadas y se registra el tiempo efectivo que duró la medición, aplicando la fórmula siguiente:  $Tpo.promedio \text{ de espera} = \frac{(stock \text{ inicial})}{(tasa \text{ salida}) + (N^\circ \text{ atenciones} - stock \text{ inicial} + stock \text{ final})} \times \frac{1}{(1/(tasa \text{ salida}) - 1/(tasa \text{ llegada}))}$  En donde: Tasa de salida =  $N^\circ \text{ atenciones} / \text{Minutos efectivos medición}$  Tasa de llegada =  $(N^\circ \text{ atenciones} - Stock \text{ inicial} + Stock \text{ final}) / \text{Minutos efectivos medición}$  Estos valores son

publicados mensualmente por la empresa, a través de su página web, a la cual tiene acceso la JAC.

Para la fórmula del indicador se considera como año t, el período comprendido entre mayo y diciembre, respecto de aquellos días que cuenten con información completa, es decir, que para un mismo día exista medición en los controles AVSEC y Policía Internacional.

4.-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.

5.-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.

6.-Para la aprobación de un seguro aéreo se revisan los siguientes antecedentes: el operador, aeronaves aseguradas, compañía aseguradora, si el seguro cubre a pasajeros/ocupantes, tripulantes y terceros en la superficie, actividad comercial que desarrolla la aeronave, pilotos autorizados, restricciones que tenga el seguro, zonas autorizadas y excluidas, vigencia del seguro, monto de la cobertura y las distintas condiciones generales acordadas entre las partes. 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: - 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). - 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.