

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2014

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y  
TELECOMUNICACIONES

JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL

Moneda 1020, piso 4, (02) 25190900  
[www.jac.gob.cl](http://www.jac.gob.cl)

## Índice

1. Carta Presentación del Ministro del ramo .....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio .....	5
3. Resultados de la Gestión año 2014 .....	7
4. Desafíos para el año 2015 .....	18
5. Anexos .....	24
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	25
Anexo 2: Recursos Humanos .....	29
Anexo 3: Recursos Financieros.....	39
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.....	43
Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014 .....	47
Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	49
Anexo 7a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	50
Anexo 7b: Leyes Promulgadas durante 2014.....	50

# 1. Carta Presentación del Ministro del ramo

De mi consideración,

Nuestro esfuerzo y compromiso durante 2014 fue gestionar la política pública de transporte aéreo tras el objetivo de hacer accesible a más chilenos y chilenas este modo de transporte, manteniendo estándares de seguridad, competitividad y calidad.

La posición y estructura geográfica de Chile, hacen del avión un medio de transporte esencial para garantizar la conectividad, tanto dentro de nuestro país, como hacia y desde el exterior.

La actividad aerocomercial requiere de la coordinación de diversos actores, tanto públicos como privados. De este modo, es necesaria la debida planificación a largo plazo, tanto a nivel operacional como de infraestructura aeronáutica.

En el seno de la Comisión Interministerial de Ciudad, Vivienda y Territorio, integrada por los ministros de Vivienda, Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones, Bienes Nacionales y el Subsecretario de Desarrollo Regional, se designó a la Junta de Aeronáutica Civil (JAC) para proponer fórmulas para el diseño de un plan destinado a proteger las áreas adyacentes a los aeródromos. Esto es conseguir un adecuado equilibrio entre la no interrupción de la actividad aeronáutica y el debido desarrollo de los territorios en los que se emplazan los aeródromos.

En el ámbito de las negociaciones bilaterales, la Junta de Aeronáutica Civil continuó impulsando acciones para incrementar la cantidad de servicios aéreos disponibles en nuestro país. Entre ellas, destacan las propuestas de cielos abiertos a países del Caribe, Asia y Oceanía.

Por otra parte, en el área de participación internacional la Secretaría General de la JAC realizó el "Estudio sobre el impacto de las medidas de mercado para la reducción de emisiones de carbono en el transporte aéreo", buscando entregar elementos que aporten a la discusión en el seno de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), respecto de la instauración de un sistema multilateral de compensación para las emisiones de carbono de la industria aérea.

En materia de facilitación aeroportuaria, esto es promover las acciones para hacer más expedito el transporte aéreo internacional, cabe destacar la coordinación de los distintos organismos con competencia en esta materia para dictar un reglamento que incorpore el anexo N°9 del Convenio de Chicago a la normativa nacional. Además, distintos organismos consensuaron un texto que moderniza la comisión nacional de facilitación a objeto que se haga cargo con eficacia a los exigentes desafíos de estos tiempos

Por último, en relación a la gestión interna, el compromiso de los funcionarios de la JAC se refleja en el cumplimiento del 100% de las metas institucionales, y una ejecución del 99.78% del presupuesto asignado para 2014.

En el presente año nuestra energía está en profundizar el trabajo realizado, y de esta forma contribuir al desarrollo social y económico de Chile.



**ANDRÉS GÓMEZ-LOBO ECHENIQUE**  
**MINISTRO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES**

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

La política de cielos abiertos que ha sustentado Chile por más de 30 años ha resultado exitosa. Bajo su amparo, Chile ha suscrito acuerdos de servicios aéreos con el objeto de liberalizar los cielos, generando un marco regulador estable y condiciones confiables.

Para cumplir con los objetivos estratégicos de la Institución - la apertura aerocomercial e integración, la facilitación aeroportuaria, la aprobación de seguros aéreos e instrumentos que midan el funcionamiento y la calidad del transporte aéreo que opera en Chile - la Secretaría General cuenta con una dotación de 24 funcionarios, organizados en los Departamentos Legal, Técnico-Económico, Administración y Finanzas, y el Área de Desarrollo.

Nuestro país experimentó durante el año 2014 un aumento del tráfico aéreo, sobrepasando los 17,2 millones de pasajeros, los que implica un crecimiento del 4,6% con respecto al año anterior. Producto de este aumento sostenido del tráfico aéreo, la Junta de Aeronáutica Civil puso especial énfasis en la entrega de información de los derechos que le asisten al pasajero aéreo, materializándose a través de la actualización de la aplicación móvil de derechos de los pasajeros aéreos y una campaña de promoción de estos derechos.

Por otra parte, durante el año 2014, se dio inicio al proceso de estudio de un plan destinado a proteger las áreas adyacentes a los aeródromos, de modo que la operación aeroportuaria no se vea limitada por el crecimiento urbano, y sea compatible con el resto de las actividades que allí se realicen. Se trabajó coordinadamente con las distintas instituciones implicadas. Esta Secretaría General desarrolló un estudio sobre normativa nacional y comparada en protección aeroportuaria, y propuesta regulatoria, de manera de contar con los antecedentes necesarios para avanzar en la protección del entorno aeroportuario.

Hemos seguido trabajando en la negociación permanente de acuerdos de cielos abiertos, los cuales contribuyen a reducir barreras de entrada al mercado aéreo y permiten un fácil acceso a nuevos operadores. Así, destacar que durante el año 2014 ingresaron al mercado chileno 6 líneas aéreas.

En temas de facilitación aeroportuaria, se trabaja coordinadamente con 11 ministerios para elaborar reglamentación y políticas que incorporen progresivamente en Chile los estándares internacionales y los principios relacionados con la facilitación, orientados a simplificar las formalidades exigidas en los controles fronterizos relativos a las personas, aeronaves y carga, evitando todo retardo innecesario en la aplicación de los requisitos administrativos y de control. En este sentido, se elaboró el Reglamento de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional que buscan incorporar a la normativa nacional el Anexo 9 del Convenio de Aviación Civil Internacional, se desarrolló la segunda versión

del Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional, se acordó la actualización de la Comisión Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional.

En materia de emisiones de CO2 en el transporte aéreo, durante 2014 este Servicio continuó su activa participación en la Mesa de Bunker Fuels, donde se está analizando la propuesta del Grupo Asesor Ambiental de la Organización de Aviación Civil Internacional, sus documentos complementarios y los comentarios y las contrapropuestas elaboradas por los Estados miembros de la OACI, con el objeto de que nuestro país adopte una postura al respecto.

Internamente, hemos trabajado en el desarrollo del software Business Intelligence "Qlikview" para automatizar el análisis y procesamiento de las bases de datos estadísticas que se reciben de los distintos servicios del Estado y líneas aéreas. Se certificó con estándares de calidad internacional el tercer proceso de negocios "Negociaciones Aerocomerciales Bilaterales" consolidando el Sistema de Gestión de la Calidad de la Junta de Aeronáutica Civil. Además, señalar que esta Secretaría dio cumplimiento al 100% de los indicadores de gestión institucional, los cuales son monitoreados y reportados en línea a través del Cuadro de Mando Integral. Asimismo, el Consejo para la Transparencia asignó un puntaje de 100% al cumplimiento de las obligaciones de transparencia activa.

El año 2015 presenta una serie de desafíos. Se espera la aprobación del proyecto de ley que modifica el Código Aeronáutico en materia de transporte de pasajeros y sus derechos, se busca ampliar los montos de los seguros aéreos exigidos a la aviación comercial, e ingresar a trámite parlamentario un proyecto de ley que corrija la desregulación de la planificación de la infraestructura aeronáutica. Además, se tiene planificado la realización de dos estudios. El primero de ellos orientado a contar con insumos para enfrentar la relación aerocomercial de Chile con la Unión Europea, y el segundo busca contar con una propuesta metodológica para la medición tiempos de espera en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez (AMB).

El transporte aéreo tiene un rol estratégico para el desarrollo de Chile. Nuestro compromiso es continuar trabajando en miras a la calidad y competitividad del sistema de transporte aéreo nacional e internacional.

Cordialmente,



**JAIME BINDER ROSAS**  
**SECRETARIO GENERAL**  
**JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL**

### **3. Resultados de la Gestión año 2014**

#### **3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas y otros aspectos relevantes para el Jefe de Servicio.**

##### **3.1.1 Plan de protección de zonas aeroportuarias.**

Durante el 2014, la Junta de Aeronáutica Civil dio inicio al proceso de estudio de un plan destinado a proteger las áreas adyacentes a los aeródromos, de modo que la operación aeroportuaria sea compatible con el resto de las actividades que allí se realicen. Para ello, se creó una mesa técnica al alero de la Comisión Interministerial de Ciudad, Vivienda y Territorio, compuesta por representantes de los ministerios que la componen, esto es, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Ministerio de Obras Públicas, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Bienes Nacionales, incorporándose además a representantes de la Dirección General de Aeronáutica Civil y del Ministerio del Medio Ambiente.

Con el objeto de que la mesa técnica contara con todos los antecedentes necesarios para llevar a cabo su labor, la Secretaría General de la JAC desarrolló un estudio sobre normativa nacional y comparada en protección aeroportuaria, y propuesta regulatoria, la cual finalizó en diciembre de 2014.

Actualmente, el anteproyecto de ley elaborado por la Secretaría General de la JAC se encuentra en etapa de validación de la mesa técnica.

#### **3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía**

##### **3.2.1 Negociaciones bilaterales.**

La Junta de Aeronáutica Civil impulsó acciones para incrementar la cantidad de servicios aéreos disponibles en nuestro país. Entre ellas, destaca la negociación permanente de acuerdos de cielos abiertos, los que contribuyen a reducir barreras de entrada al mercado aéreo y permiten un fácil acceso a nuevos operadores.

Durante el año 2014, se propuso negociar a países como Costa Rica, Australia, China, San Vicente, Japón, Cabo Verde y Guyana. Además Nicaragua manifestó su disponibilidad para negociar, por lo cual se acercaron posiciones vía epistolar.

### **3.2.2 Participación internacional.**

La Secretaría General de la JAC, a través de sus Departamentos y Áreas, participó en:

#### **a) Enmienda al Convenio de Tokio.**

En el seno de la Organización de Aviación Civil Internacional, se llevó a cabo la Conferencia Internacional de Derecho Aeronáutico, convocada con el objeto de enmendar el “Convenio sobre las Infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de las aeronaves” (Tokio, 1963). Se adoptó un Protocolo que modifica el Convenio de Tokio y se dictó una Resolución que actualiza el “Texto de orientación sobre los aspectos jurídicos de los pasajeros insubordinados o perturbadores”.

#### **b) Grupo de Expertos en Reglamentación del Transporte Aéreo.**

Se efectuó la duodécima reunión del Grupo de Expertos en Reglamentación del Transporte Aéreo (ATRP/12), organizada por la OACI. Chile propuso un Convenio Multilateral de Cielos Abiertos, el que ha dado origen a un amplio debate y a la creación de un grupo de trabajo específico sobre liberalización de acceso a los mercados, del que nuestro país también es parte.

#### **c) Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC).**

La Secretaría General de la JAC participó activamente en los trabajos del Grupo de Expertos en Asuntos Políticos, Económicos y Jurídicos del Transporte Aéreo (GEPEJTA) de la CLAC.

#### **d) Emisiones de CO2 en el transporte aéreo internacional.**

En el año 2013, el Consejo de la Organización de Aviación Civil Internacional acordó establecer una medida de mercado para la compensación de las emisiones de CO2 del transporte aéreo internacional a implementarse a partir del año 2020, con miras a lograr un crecimiento neutro de tales emisiones. Para esto, el Consejo de la OACI conformó Grupo Asesor Ambiental (EAG, por su sigla en inglés) para la elaboración de una propuesta de medidas de mercado, emitiendo el documento “Strawman for a global market-based measure scheme for international aviation”.

Durante el 2014, la Secretaría General de la JAC ha participado activamente en la Mesa de Bunker Fuels, que dirige el Departamento de Energía, Comercio y Desarrollo Sustentable (ECODESU) de

DIRECON, encargada del estudio de la propuesta del EAG, sus documentos complementarios y los comentarios y las contrapropuestas elaboradas por los Estados miembros de la OACI, con el objeto de que nuestro país adopte una postura en la negociación de la medida de mercado propuesta.

**e) Estudio sobre el impacto de las medidas de mercado para la reducción de emisiones de carbono en el transporte aéreo.**

Actualmente, en la OACI se discute la instauración de un sistema multilateral de compensación para las emisiones de carbono de la industria aérea. En este contexto, la Secretaría General de la JAC realizó el “Estudio sobre el impacto de las medidas de mercado para la reducción de emisiones de carbono en el transporte aéreo”. El estudio se desarrolló durante el segundo semestre y tuvo un costo total de \$22.500.000.

### **3.2.3 Facilitación del transporte aéreo internacional**

Un objetivo estratégico de nuestro servicio es promover la facilitación del transporte aéreo internacional, mediante la implementación sostenida de medidas tendientes a minimizar los tiempos asociados a los procesos de embarque, tránsito y desembarque de pasajeros, tripulación, aeronaves, carga, correo y suministros, en coordinación con los servicios públicos competentes. Entre las actividades realizadas durante el año 2014 destacan:

**a) Reglamento de facilitación del transporte aéreo internacional**

El Reglamento de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional busca incorporar a la legislación nacional las normas que sobre facilitación se han dictado por la Organización de Aviación Civil Internacional en el Anexo 9 del Convenio de Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago).

Durante el 2014, se elaboró el reglamento en coordinación con dieciséis servicios públicos con competencias en la materia, obteniendo la validación técnica de todos ellos y el acuerdo de la Comisión Nacional de Facilitación para dar curso progresivo a su tramitación en el mes de julio.

El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, con fecha 29 de septiembre de 2014, dictó el Decreto N° 232, que aprueba el Reglamento de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional, el cual se encuentra actualmente en trámite de Toma de Razón ante la Contraloría General de la República.

## **b) Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional**

Durante el año 2014, la Secretaría General de la JAC trabajó en la generación de una nueva versión del Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional (PNFTA), en coordinación con dieciséis servicios públicos con competencias en la materia. La nueva versión, que reemplaza el PNFTA del 2012, incorpora acciones e iniciativas comprometidas por distintos servicios, para aumentar el nivel de facilitación en los siete aeropuertos del país.

Con fecha 8 de septiembre de 2014, la Secretaría General de la JAC dicta la Resolución Exenta N° 457 que aprueba el nuevo programa.

## **c) Modernización de Comisión Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional**

En sesión de noviembre de 2014, la Comisión Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional acordó la necesidad de actualizar su norma orgánica, incorporando servicios ausentes de su estructura y que poseen competencias relevantes para la facilitación, como la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Agrícola y Ganadero, entre otras medidas.

En mérito de lo anterior, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones dicta el Decreto N°270, de 2 de diciembre de 2014, que crea la Comisión Nacional de Facilitación, reemplazando el actual Decreto N°165, de 1980. Actualmente, el Decreto N° 270 se encuentra en proceso de firma de los Ministros correspondientes.

## **d) Eliminación progresiva del cobro de la tarjeta de turismo**

En sesión de julio de 2014, la Comisión Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional acordó iniciar un proceso de eliminación progresiva del cobro de la tarjeta de turismo, previo análisis caso a caso del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Durante el año 2014, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública modificó el Decreto N°605, del año 2004, que establece el cobro de la tarjeta de turismo, mediante la dictación del Decreto N° 385, de 24 de febrero y el Decreto N° 2.083, de 29 de diciembre, eliminando el cobro para los nacionales de Estados Unidos de América y de Canadá, respectivamente.

Actualmente, Australia y México son los únicos países sometidos al cobro de impuesto de reciprocidad en el Aeropuerto de Santiago.

**e) Medición de los tiempos de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque y desembarque del Aeropuerto Arturo Merino Benítez**

Durante el año 2014, la Secretaría General de la JAC mantuvo el monitoreo mensual de los tiempos de atención en los controles de salida y llegada de pasajeros internacionales en el Aeropuerto de Santiago, en coordinación con la Inspección Fiscal de dicho aeropuerto.

Con el objeto de contribuir a la gestión interna de los servicios públicos de control de pasajeros y sus equipajes, la Secretaría General de la JAC remite informes trimestrales de los resultados de los tiempos medios de atención, de espera en fila y cantidad de casetas habilitadas, a los organismos monitoreados: Dirección General de Aeronáutica Civil, Servicio Agrícola y Ganadero, Servicio Nacional de Aduanas, Policía de Investigaciones y Tesorería General de la República.

En el año 2014, la Secretaría General de la JAC se trazó indicadores de desempeño respecto a los tiempos de espera en fila en el Aeropuerto de Santiago, cuyos resultados fueron los siguientes:

- Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de desembarque: Se definió una meta de 11.5 minutos, y el valor efectivo fue de 7.15 minutos.
- Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque: Se definió una meta de 8.5 minutos, y el valor efectivo fue de 6.53 minutos.

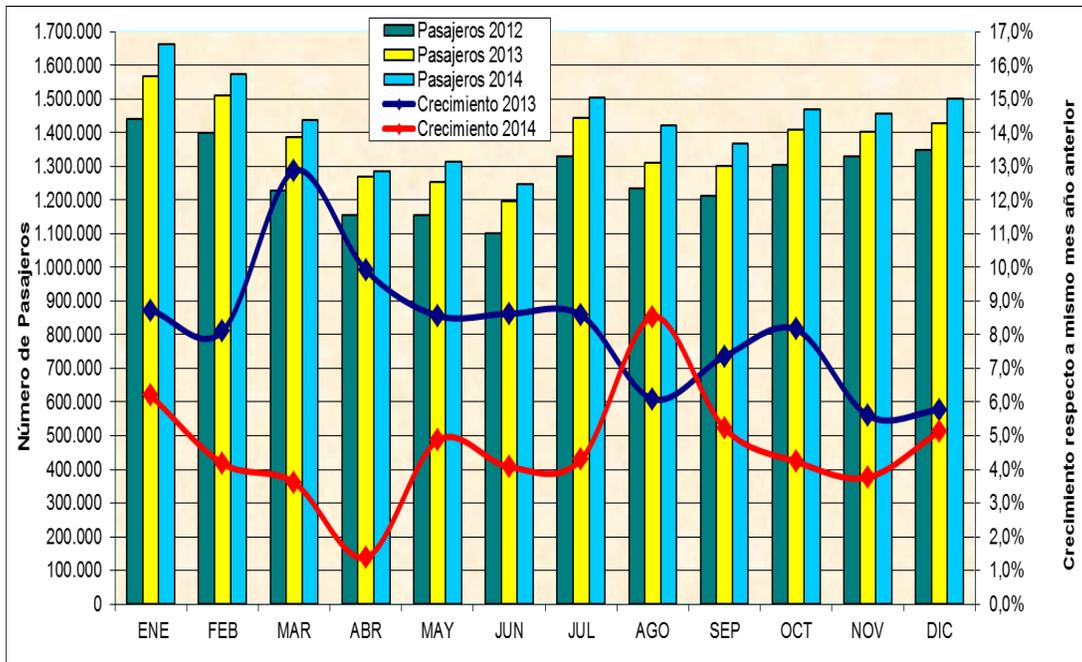
Respecto de los resultados anteriores, cabe hacer presente que el sobrecumplimiento de los indicadores de desempeño, producto de la inusual reducción en un 40% de la cantidad promedio de personas en proceso de desembarque que estuvieron en espera durante la medición y un 46% en el caso del proceso de embarque, se debió a que la empresa Eol Research modificó la metodología de medición, tomando las mediciones fuera de los horarios punta de tráfico de pasajeros, situación que se corrigió durante el trimestre final del 2014. Otro factor que explicaría la diferencia entre el valor meta y el valor real del indicador es el término de las obras de ampliación del aeropuerto a comienzos de julio-2014 que eliminó restricciones de capacidad y permitió a los distintos organismos disponer de una mayor cantidad de puestos de control, y sólo en el caso de las mediciones en el proceso de desembarque, influyó la eliminación del cobro de la tarjeta de turismo a los nacionales de Estados Unidos de América.

### **3.2.4 Estadísticas del transporte aéreo**

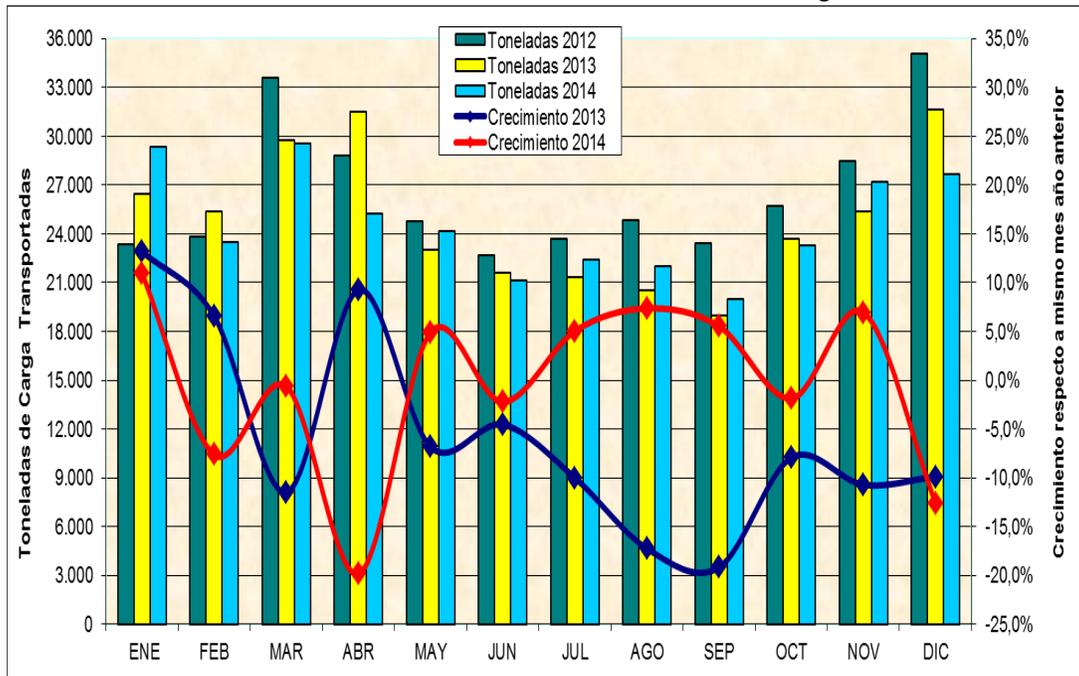
Durante el año 2014, el tráfico aéreo sobrepasó los 17,2 millones de pasajeros, con un crecimiento del 4,6% con respecto al año anterior, de los cuales 9.813.590 son pasajeros domésticos con un

3,6% de crecimiento y 7.427.702 pasajeros internacionales con un 6,1% de crecimiento. En cuanto a la carga aérea, esta cayó en 1,3% en comparación con el año anterior.

**Gráfico 1: Crecimiento del tráfico aéreo de pasajeros**



**Gráfico 2: Crecimiento del tráfico aéreo de carga**



Dentro de los objetivos estratégicos de la Junta de Aeronáutica Civil, se encuentra el desarrollar y gestionar instrumentos que midan el funcionamiento y calidad del transporte aéreo que opera en Chile, para generar información al mercado. Para ello, la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil elabora informes estadísticos los cuales son publicados regularmente en el sitio web institucional, los cuales entregan información, a los distintos actores y usuarios del transporte aéreo, acerca de la calidad de los servicios de las líneas aéreas que operan en nuestro país.

Entre los informes estadísticos se encuentran:

- a) **Informe estadísticos de tráfico aéreo:** estos informes son publicados mensualmente en el sitio web de la institución e incluyen:
  - **Resumen estadístico del tráfico aéreo:** despliega información de totales por líneas aéreas, pares de ciudades, tráfico de líneas aéreas por pares de ciudades, tráfico de pares de ciudades por líneas aéreas, tráfico por aeropuertos, etc.; tanto para operaciones nacionales como internacionales de pasajeros y carga del mes y acumulado.
  - **Informe ejecutivo de estadísticas de tráfico aéreo:** se realiza un análisis de las cifras de pasajeros y carga en las operaciones nacionales como internacionales con despliegue de algunos gráficos.
  
- b) **Informe de regularidad y puntualidad:** este informe se publica trimestralmente en la página web de nuestro servicio.

Este informe, que viene desarrollándose desde el 2009, a la fecha incluye los siguientes aeropuertos y aeródromos: Aeropuerto Arturo Merino Benítez (Santiago), Aeropuerto Chacalluta (Arica), Aeropuerto Diego Aracena (Iquique), Aeropuerto Cerro Moreno (Antofagasta), Aeródromo El Loa (Calama), Aeródromo Desierto de Atacama (Copiapó), Aeródromo Ricardo García Posada (El Salvador), Aeródromo La Florida (La Serena), Aeropuerto Mataverí (Isla de Pascua), Aeropuerto Carriel Sur (Concepción), Aeródromo Maquehue (Temuco), Aeródromo Pichoy (Valdivia), Aeródromo Cañal Bajo (Osorno), Aeropuerto El Tepual (Puerto Montt), Aeródromo Balmaceda (Balmaceda), Aeropuerto Carlos Ibáñez del Campo (Punta Arenas), Aeródromo Teniente Julio Gallardo (Puerto Natales) y Aeródromo Macopulli (Castro – Isla de Chiloé). Cabe hacer notar que en 2014 no hubo servicios de vuelos regulares en El Salvador y Puerto Natales.

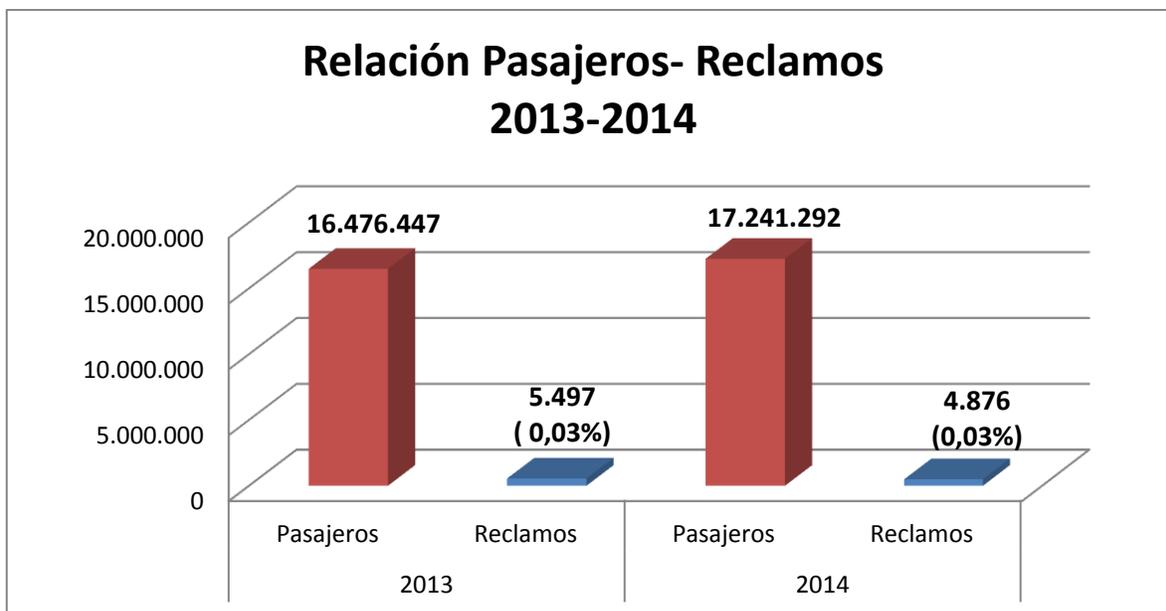
### Índices de Regularidad y Puntualidad 2014

Aeropuerto/ Aeródromo	Índices		Pasajeros Embarcados en el periodo
	Regularidad	Puntualidad	
Santiago	99,6	83,3	7.983.167
Arica	99,9	80,6	295.065
Iquique	99,6	80,6	611.440
Antofagasta	99,5	78,7	1.039.768
Calama	99,0	79,3	685.205
Copiapó	99,4	85,9	269.356
La Serena	99,4	82,9	360.747
Isla de Pascua	99,6	62,0	85.585
Concepción	98,5	80,9	482.832
Temuco	99,6	76,8	250.276
Valdivia	99,4	81,5	77.569
Osorno	98,7	75,6	38.449
Puerto Montt	99,7	84,5	631.054
Castro	99,4	80,9	34.291
Balmaceda	99,8	89,3	215.819
Punta Arenas	99,7	78,1	386.192

- c) **Informe de reclamos del transporte aéreo:** la frecuencia de publicación de este informe en el sitio web institucional es cuatrimestral.

Existe un convenio de colaboración entre la Junta de Aeronáutica Civil y el Servicio Nacional del Consumidor, con el objetivo de canalizar las consultas y reclamos de los usuarios del transporte aéreo, y dar respuesta a sus inquietudes. Estos reclamos son procesados en un informe cuatrimestral de reclamos del transporte aéreo, detallando los principales motivos de los reclamos de los pasajeros de este medio de transporte.

En 2014 hubo un crecimiento de un 4,6% en el tráfico aéreo, con una cifra superior a los 17 millones de pasajeros transportados, registrándose 4.876 reclamos, equivalentes al 0,03% de las personas que viajaron en avión.



- d) **Informe de uso de frecuencias restringidas:** la frecuencia de publicación de este informe en el sitio web institucional es cuatrimestral.

Si bien Chile tiene una política de cielos abiertos, en algunos casos existe limitación de frecuencias aéreas en ciertas rutas, las que son impuestas por otros países. Para dichas rutas, y por constituirse como un potencial recurso escaso, es que el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia recomendó a la JAC publicar el uso de ellas por parte de las aerolíneas chilenas.

Dicho seguimiento es importante, dado que si una frecuencia no es operada por la aerolínea titular por más de 6 meses, esta puede ser declarada abandonada, en el caso de que no existan frecuencias vacantes y haya otra aerolínea interesada en operarla.

### 3.2.5 Calidad de servicio

#### a) Derechos y deberes del pasajero aéreo

Debido al aumento sostenido de tráfico de pasajeros, Chile ha puesto especial énfasis en la entrega de información de los derechos que le asisten al pasajero aéreo y en el fomento de la cultura del reclamo. En este contexto, durante el año 2014:

- En el mes de abril, previo a la conmemoración de semana santa, se publicó en un medio de comunicación masivo nacional, la promoción de la descarga de la aplicación para dispositivos móviles de los derechos de los pasajeros. La mencionada publicación coincidió

con la actualización a la versión 1.2 de dicha aplicación, la cual incorpora versión en portugués y actualiza algunos contenidos de la misma, la cual a diciembre de 2014, supera las 5.900 descargas.

- En vísperas de fiestas patrias, se lanzó campaña de promoción de los derechos del pasajero, la cual consideró las siguientes actividades:
  - Publicación en un medio de circulación nacional, durante tres días, de un aviso en formato de una página. Este aviso contuvo una imagen que permitió descargar mediante código QR la aplicación “Derechos del Pasajero Aéreo”.
  - Entrega de 14.442 ejemplares mecanizados con una portada publicitaria, la cual constó de 4 hojas con información de los derechos del pasajero, lista de elementos prohibidos por seguridad y restricciones.
  - Link de descarga y código QR de la aplicación “derechos del pasajero aéreo” en los correos de la Subsecretaría de Transportes, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, como pie de firma.

### 3.2.6 Seguros aéreos

Dentro de los objetivos estratégicos de la JAC, se encuentra el mantener y perfeccionar el control de los seguros aéreos para la aprobación de las pólizas de las aeronaves comerciales.

Durante el año 2014, se perfeccionó el indicador de gestión asociado a este objetivo estratégico, midiendo el tiempo de aprobación de las pólizas de seguros de las líneas aéreas. Se definió una meta de 2,3 días, y el tiempo efectivo fue de 2,22 días.

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2013	2014	META 2014
Mantener y perfeccionar el control de los seguros aéreos para la aprobación de las pólizas de las aeronaves comerciales.	Aprobación de las pólizas de seguros de las aeronaves comerciales que operan en Chile.	Tiempo promedio de aprobación de pólizas de seguros de las líneas aéreas que prestan servicios de transporte aéreo regular como no regular.	2.22 días	2.22 días	2.3 días

Además, con el objetivo de mejorar el control de seguros para aeronaves comerciales se dispuso el aviso de vencimiento de seguros aéreos de parte de la JAC a las empresas aéreas en un plazo no inferior a 30 días corridos antes del vencimiento, lo cual se cumplió satisfactoriamente.

### **3.2.7 Gestión interna**

La Secretaría General de la JAC dio cumplimiento al 100% de los indicadores de Gestión vinculados a las definiciones estratégicas del Servicio y al 100% de los indicadores vinculados al Convenio de Desempeño Colectivo.

En relación al Sistema de Gestión de la Calidad, la Secretaría General de la JAC en forma voluntaria comenzó la implementación este sistema, certificando en el año 2012 su primer proceso operacional: Control y Gestión de Seguros Aéreos, durante 2013 amplió el alcance al proceso operacional “Elaboración y Publicación de Informes Estadísticos” y durante el año 2014 se ha implementado bajo norma ISO un tercer proceso de negocio “Negociaciones Aerocomerciales Bilaterales”.

El Consejo para la Transparencia fiscalizó el cumplimiento de las obligaciones de Transparencia Activa de JAC, obteniendo una puntuación del 100%, lo que da cuenta del cabal cumplimiento de su institución de las normas e instrucciones sobre Transparencia Activa.

## **4 Desafíos para el año 2015**

La Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil en un proceso de fortalecimiento y consolidación institucional, ha planificado una serie de objetivos y desafíos para el año 2015. Entre ellos se encuentran:

### **4.1. Estudio Unión Europea**

Se llevará a cabo el estudio denominado “Diseño de estrategia para impulsar una negociación con la Unión Europea”, a partir del cual se espera contar con información para enfrentar la relación aerocomercial con la Unión Europea. Busca generar estrategias para impulsar una negociación con la Unión Europea, de manera que permita modificar el Acuerdo Horizontal suscrito con esa Comunidad.

Este estudio busca impactar las negociaciones con la UE, y en este sentido, aumentar el tráfico que existe entre Chile y los países que forman parte de la UE. De acuerdo a la Ley de Presupuestos 2015, los recursos que se destinarán para el desarrollo del estudio son M\$ 40.000.

### **4.2 Proyecto de ley que modifica el Código Aeronáutico, en materia de transporte de pasajeros y sus derechos**

Durante el año 2015 se espera la aprobación del proyecto de ley que modifica el Código Aeronáutico en materia de transporte de pasajeros y sus derechos. El proyecto mejora la entrega de información al pasajero, regula la denegación de embarque por sobreventa, el atraso y la cancelación de vuelo.

En este contexto, y con la finalidad de entregar mayor y mejor información al pasajero para que sus decisiones sean informadas, la JAC deberá publicar en un lugar destacado de su sitio web los vuelos retrasados y cancelados, por cada línea aérea, ruta y aeropuerto, para operaciones nacionales e internacionales, en forma desagregada e individual por cada vuelo. Complementando lo anterior, se busca perfeccionar la aplicación móvil “Derechos del pasajero aéreo” a través de mejoras tanto en la forma de acceder a la información como al contenido.

El proyecto y su implementación busca beneficiar a los pasajeros del transporte aéreo, que en el año 2014 llegaron a más de 17,2 millones, de los cuales 9.813.448 corresponden a pasajeros en rutas domésticas y 7.427.760 a pasajeros internacionales.

De acuerdo a la Ley de Presupuestos 2015, los recursos que se destinarán para el desarrollo de la aplicación son M\$24.000 más M\$1.656 por utilización horas hombre y M\$1.176 en la creación del sistema informático para informar los atrasos y cancelaciones por vuelo.

### **4.3 Ampliación cobertura de seguros.**

La JAC establece y controla los requisitos de seguros para la aviación comercial. En el año 2015 ha resuelto ampliar los montos de los seguros aéreos exigidos a la aviación comercial, de las 2.000 UF que se exigen actualmente, a 4.000 UF, para pasajeros, tripulantes y ocupantes.

Por otra parte, hace algunos años han ingresado a realizar actividades comerciales aeronaves no tripuladas y pilotadas a distancia (RPAS, por sus siglas en inglés), por lo cual la JAC durante el 2015 establecerá el régimen de seguros aplicable a este tipo de aeronaves.

Se espera que el resultado de esta modificación afecte a 120 empresas de transporte aéreo aproximadamente con un poco menos de 500 aeronaves. La implementación de esta cobertura significará para la JAC, aproximadamente M\$1.866 en horas hombre.

### **4.4 Negociaciones de transporte aéreo.**

Chile, en conjunto con los países de la Alianza del Pacífico, trabaja en una reciente iniciativa que progresivamente irá liberalizando los cielos. En este mismo sentido, existe un Convenio Multilateral de Cielos Abiertos para la Región Latinoamericana, promovido por nuestro país en el marco de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil. Este convenio ya ha sido firmado por nueve países de la región, entre ellos Chile, y cuenta con una ratificación. Se espera seguir impulsando este convenio para que más países de la región adhieran a él.

Por otra parte, en la Organización de Aviación Civil Internacional se continuará impulsando un proyecto de acuerdo multilateral que liberalice los cielos a nivel mundial, que fue presentado por Chile en la Conferencia Mundial de Transporte Aéreo de la OACI de 2013.

Estas actividades están orientadas al objetivo estratégico de impulsar la conectividad y el transporte de personas y mercancías por vía aérea entre nuestro país y el resto del mundo, por medio de la negociación de nuevos acuerdos de transporte aéreo, y la adopción de las mejoras prácticas y recomendaciones internacionales. En este sentido, la negociación de acuerdos internacionales afecta a todos los habitantes del país, permitiendo un mayor acceso al transporte de pasajeros y contar con un modo de transporte seguro.

De acuerdo a la Ley de Presupuestos 2015, los recursos que se destinarán es un presupuesto aproximado de M\$268.495, que incluye principalmente las remuneraciones de los funcionarios que se desarrollan en estas tareas, y los pasajes y viáticos al exterior para quienes participan en estas actividades.

#### **4.5 Anteproyecto de ley para el desarrollo armónico de la ciudad y el aeródromo**

Durante el 2015, el objetivo es ingresar a trámite parlamentario un proyecto de ley que corrija la desregulación de la planificación de la infraestructura aeronáutica, mediante la creación de un sistema, e instrumentos idóneos, que permita proyectar la ordenación y desarrollo de los aeródromos, y utilizar los instrumentos de planificación territorial para conciliar el crecimiento de los aeropuertos con las necesidades de las ciudades, aprovechando las externalidades positivas y oportunidades que ofrecen los aeropuertos como focos de desarrollo de las ciudades, y viceversa.

Actualmente, el anteproyecto de ley elaborado por la Secretaría General de la JAC se encuentra en etapa de validación de la mesa técnica creada para el efecto, al seno de la Comisión Interministerial de Ciudad, Vivienda y Territorio, compuesta por representantes de los Ministerios de Vivienda y Urbanismo, de Obras Públicas, de Transportes y Telecomunicaciones, de Medio Ambiente y de Bienes Nacionales, de la Dirección General de Aeronáutica Civil y de la Secretaría General de la JAC.

#### **4.6 Facilitación del Transporte Aéreo Internacional.**

##### **a) Reglamento de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional**

Durante el 2015, se espera el término de la tramitación en la Contraloría General de la República del Decreto N° 232, de 29 de septiembre de 2014, que aprueba el Reglamento de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional, que incorpora a la normativa nacional las normas del Anexo 9, sobre facilitación, del Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago).

Se estima que la publicación en el Diario Oficial del Decreto N° 232, para permitir su entrada en vigencia, requerirá un desembolso de M\$14.565, con cargo al ítem 07 "Publicidad y difusión" del Subtítulo 22.

##### **b) Comisión Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional**

Durante el 2015, se espera la entrada en vigencia del Decreto N° 270 de 2014 que moderniza la Comisión Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional. Para ello, se estima que el valor de publicación en el Diario Oficial ascenderá a M\$1.400, con cargo al ítem 07 "Publicidad y difusión" del Subtítulo 22.

### **c) Propuesta metodológica para la medición tiempos de espera AMB**

Para el año 2015, se ha planificado la licitación de un estudio que permita el desarrollo de una nueva metodología para la medición de los tiempos de atención, de espera en fila y cantidad de casetas habilitadas en los controles de pasajeros internacionales y sus equipajes, en los procesos de embarque y desembarque. El objetivo es contar con una metodología que dé cuenta de la real situación del principal aeropuerto nacional y que considere los estándares de medición internacionales disponibles.

El presupuesto contemplado para la licitación del estudio metodológico fue valorado en M\$21.800.

## **4.7 Derechos de los pasajeros aéreos**

### **a) Proyecto de ley que modifica el Código Aeronáutico, en materia de transporte de pasajeros y sus derechos.**

Durante el año 2015, se espera la aprobación del proyecto de ley que modifica el Código Aeronáutico en materia de transporte de pasajeros y sus derechos. Mejora la entrega de información al pasajero, regula la denegación de embarque por sobreventa, el atraso y la cancelación de vuelo. En este contexto y con la finalidad de entregar mayor y mejor información al pasajero para que sus decisiones sean informadas, la JAC deberá publicar en un lugar destacado de su sitio web los vuelos retrasados y cancelados, por cada línea aérea, ruta y aeropuerto, para operaciones nacionales e internacionales, en forma desagregada e individual por cada vuelo. Complementando lo anterior, se busca perfeccionar la aplicación móvil “Derechos del pasajero aéreo” a través de mejoras tanto en la forma de acceder a la información como al contenido.

Resultados: Sistema de consulta en la web de la JAC de atrasos y cancelaciones por vuelo de las 26 aerolíneas que operan regularmente en Chile, que incluye información de alrededor de 300 despegues diarios en los 18 aeródromos del país. Este sistema junto con la aplicación móvil de los derechos de los pasajeros, la cual también incluye un sistema de consulta de atrasos y cancelaciones por vuelo, beneficiaran a los cerca de 18 millones de pasajeros que se espera para el 2015.

Recursos: M\$25.000

### **b) Difusión.**

Debido al aumento sostenido de pasajeros transportados, se ha puesto especial énfasis en la entrega de información de los derechos que le asisten al pasajero aéreo y en el fomento de la cultura

del reclamo, para que los pasajeros puedan hacer valer tales derechos. Frente a ello, la JAC promueve folletos con información relevante para el pasajero aéreo y publica en forma periódica índices de calidad de servicio (atrasos, cancelaciones y reclamos). En relación a ello, la JAC tiene contemplado participar en la Feria del Consumidor del SERNAC.

#### **4.8 Estadística**

Con relación a la estadística aérea, se espera al año 2015, realizar:

- a) **Anuario Estadístico 2014:** Tiene por objeto principal entregar información, tanto a los organismos relacionados al sistema aeronáutico como a los usuarios en general. Recopila información de tráfico de pasajeros y carga, calidad del servicio aeronáutico, frecuencia de uso de rutas restringidas, seguros de aviación, entre otras. Utiliza datos provenientes de diversas fuentes, internas y externas a la JAC.

Resultados: Anuario con información estadística del año 2014 e histórica 10 años de pasajeros, carga y correo, en relación a las 55 aerolíneas que han operado en Chile, tanto en rutas domésticas como internacionales.

- b) **Seguimiento de las metodologías y conceptos aplicados por las aerolíneas, nacionales y extranjeras, para la notificación estadística de tráfico aéreo a la JAC.**

Resultados: Seguimiento a las 31 aerolíneas que operan en Chile, con el objeto de detectar el 100% de las desviaciones, y así solicitar las acciones correctivas.

#### **4.9 Política de Aviación General**

Recogiendo el trabajo realizado por el Consejo de la Sociedad Civil de la JAC, para el año 2015 se iniciará junto a otros organismos técnicos relacionados, la discusión de la creación de una Política Pública para la Aviación General, que apunte al desarrollo de este tipo de aviación.

#### **4.10 Registro de tarifas**

Las aerolíneas deben registrar en la JAC las tarifas que aplicarán. Durante el año 2015 se definirá un sistema que permita estandarizar la información del registro de tarifas y así facilitar a los operadores aéreos la entrega de esta información.

Resultados: Formato estándar para que las 26 aerolíneas de servicio regular de pasajeros registren las tarifas que aplican.

#### **4.11 Gestión interna**

Uno de los desafíos planteados es utilizar la herramienta de inteligencia de negocios Qlikview para generar nuevos proyectos que mejorarán la gestión interna de la JAC, como son la obtención de estadísticas de seguros aéreos y la generación de reportes para la gestión de Recursos Humanos.

Adicionalmente, buscamos trabajar en el desarrollo e implementación de una aplicación mejorada para dispositivos móviles, para dar a conocer a los usuarios del transporte aéreo información de utilidad al momento de viajar, para lo cual se ha destinado un monto de M\$24.000.

Seguiremos consolidando el sistema de gestión de la calidad, especialmente focalizado a los procesos de negocio institucional, y herramientas de control de gestión como lo son el Cuadro de Mando Integral, para seguir aspirando al cumplimiento cabal de los indicadores de gestión interna, orientados a cumplir la misión y objetivos organizacionales.

Se promoverá la capacitación del personal de la Junta de Aeronáutica Civil, para lo cual se cuenta con un presupuesto de M\$8.078, y las políticas de recursos humanos de la Institución. Se busca durante el 2015 actualizar procedimientos en las distintas áreas del servicio

## 5 Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.
- Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014
- Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014
- Anexo 7: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

#### - Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Decreto con Fuerza de Ley N° 241, del Ministerio de Hacienda. Fusiona y reorganiza diversos servicios relacionados con la Aviación Civil. (D.O. de 06/04/1960).

Ley N° 18.916. Código Aeronáutico. (D.O. de 08/02/1990).

Decreto Ley N° 2.564, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Dicta normas sobre aviación comercial. (D.O. de 22/06/1979).

Ley N° 16.752. Fija organización y funciones y establece disposiciones generales a la Dirección General de Aeronáutica Civil. (D.O. de 17/02/1968).

Decreto con Fuerza de Ley N° 850, del Ministerio de Obras Públicas. Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley 15.840, de 1964 y del DFL N° 206, de 1960. (D.O. de 25/02/1998).

Decreto N° 113, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Reglamento artículo 133 de ley N° 18.916, Código Aeronáutico. (D.O. de 07/07/2000).

Decreto N° 102, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Reglamento licitación pública para asignar frecuencias internacionales a empresas aéreas nacionales. (D.O. de 17/06/1981).

Decreto N° 165, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Crea la Comisión Nacional de Facilitación de Transporte Aéreo Internacional. (D.O. de 16/07/1980).

#### - Misión Institucional

Ejercer la dirección superior de la aviación civil en Chile, gestionando políticas públicas que promuevan su desarrollo y, especialmente, el del transporte aéreo comercial nacional e internacional, con el fin de que exista la mayor cantidad de servicios aéreos accesibles, eficientes, competitivos, seguros y de calidad, en beneficio de los usuarios de este modo de transporte.

#### - Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2014

1	Realización de Estudios: Impacto de las medidas de mercado para la reducción de emisiones de carbono en el transporte aéreo
2	Contratación de consultoría para estudio de la protección de zonas de aeródromos.
3	Realización de estudios: medición de Huella de Carbono de la Junta de Aeronáutica Civil
4	Seminario 70 años de la aviación civil en Chile
5	Convenio entre la JAC y SERNAC, para la atención de los reclamos de usuarios del transporte aéreo.

## - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Impulsar la conectividad y el transporte de personas y mercancías por vía aérea entre nuestro país y el resto del mundo, por medio de la negociación de nuevos acuerdos de transporte aéreo, y la adopción de las mejoras prácticas y recomendaciones internacionales.
2	Promover la facilitación del transporte aéreo internacional, a través de la coordinación de los servicios públicos competentes.
3	Mantener y perfeccionar el control de los seguros aéreos para la aprobación de las pólizas de las aeronaves comerciales.
4	Desarrollar y gestionar instrumentos que midan el funcionamiento y calidad del transporte aéreo que opera en Chile, para generar información al mercado.

## - Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

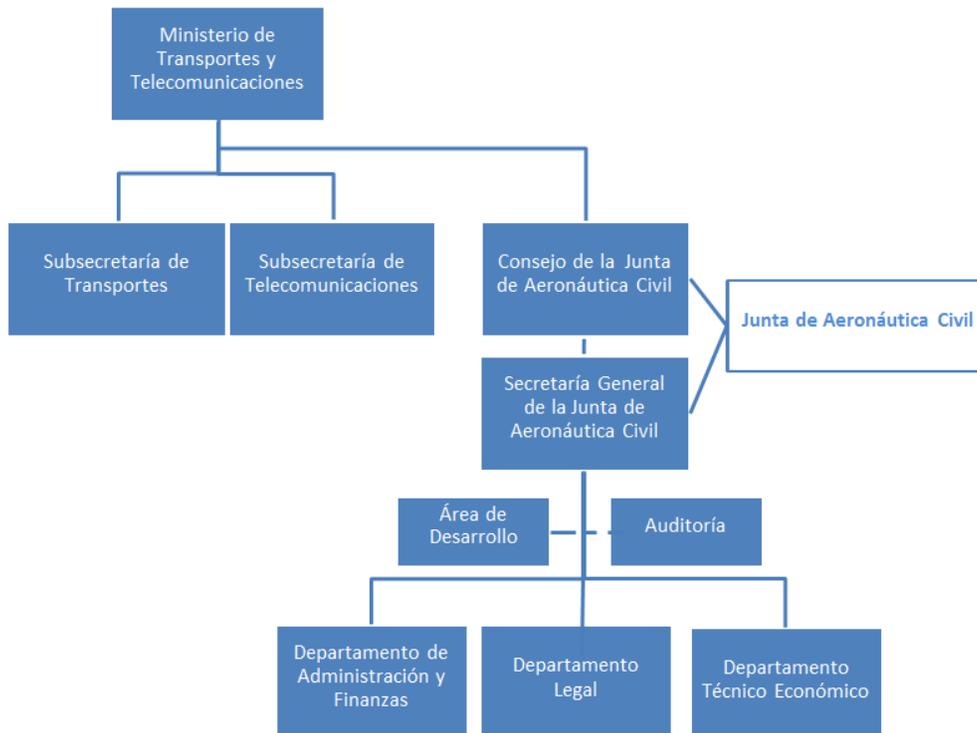
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Negociaciones de transporte aéreo. Las negociaciones de transporte aéreo tienen como finalidad conseguir el mayor grado posible de apertura de rutas aerocomerciales entre Chile y el resto del mundo, considerando la perspectiva de desarrollo del país.	1
2	Facilitación del transporte aéreo internacional. La facilitación del transporte aéreo internacional comprende la implementación sostenida de medidas tendientes a minimizar los tiempos asociados a los procesos de embarque, tránsito y desembarque de pasajeros, tripulación, aeronaves, carga, correo y suministros.	1, 2
3	Aprobación de las pólizas de seguros de las aeronaves comerciales que operan en Chile. Se evalúan y aprueban las solicitudes de seguros de las aeronaves para operar comercialmente en Chile, aplica tanto para empresas que prestan servicios de transporte aéreo regular como no regular.	3
4	Informes estadísticos de transporte aéreo. Corresponden a informes estadísticos vinculados al transporte aéreo, tanto de: i) tráfico aéreo, es decir, movimiento aéreo de pasajeros y carga en	1,4

las rutas domésticas e internacionales de Chile; ii) regularidad y puntualidad de los vuelos de las líneas aéreas nacionales e internacionales que operan en los distintos aeropuertos y aeródromos de nuestro país; iii) reclamos de los usuarios del transporte aéreo.

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Empresas aéreas
2	Pasajeros
3	Embarcadores de carga
4	Organismos gubernamentales
5	Organismos internacionales de transporte aéreo
6	Autoridades aeronáuticas extranjeras
7	Importadores y exportadores
8	Empresas asociadas al turismo
9	Terceros en superficie (en territorio chileno)
10	Tripulantes y ocupantes

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



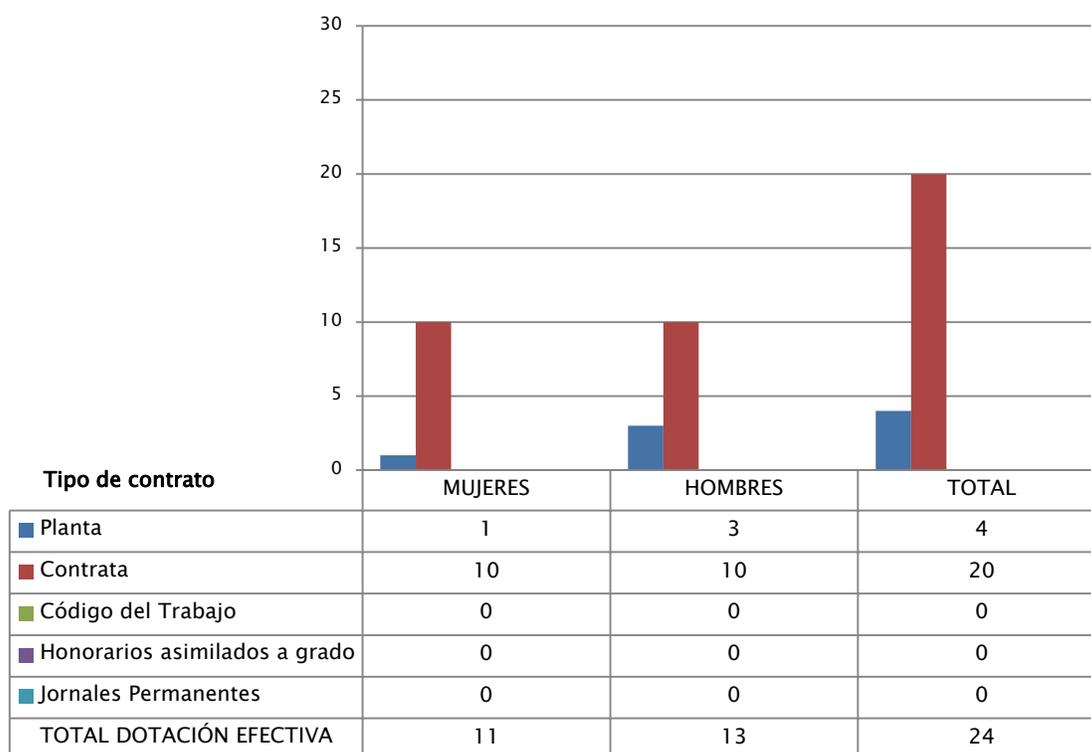
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Secretario General	Jaime Binder Rosas
Jefe Departamento Legal	Guillermo Novoa Alcalde
Jefe Departamento Técnico-Económico	Eduardo Alvarado Cáceres
Jefe Departamento Administración y Finanzas	Johanna Luksic Lagos
Coordinadora Aérea de Desarrollo	Pamela Barros Candia

## Anexo 2: Recursos Humanos

### a) Dotación de Personal

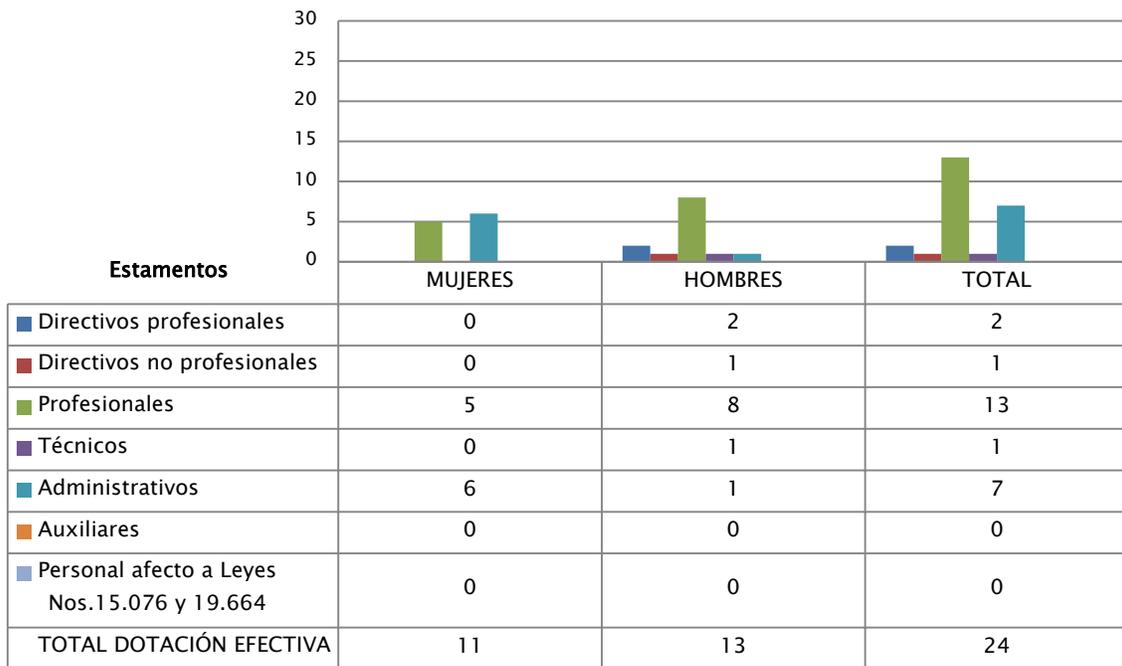
- Dotación Efectiva año 2014<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

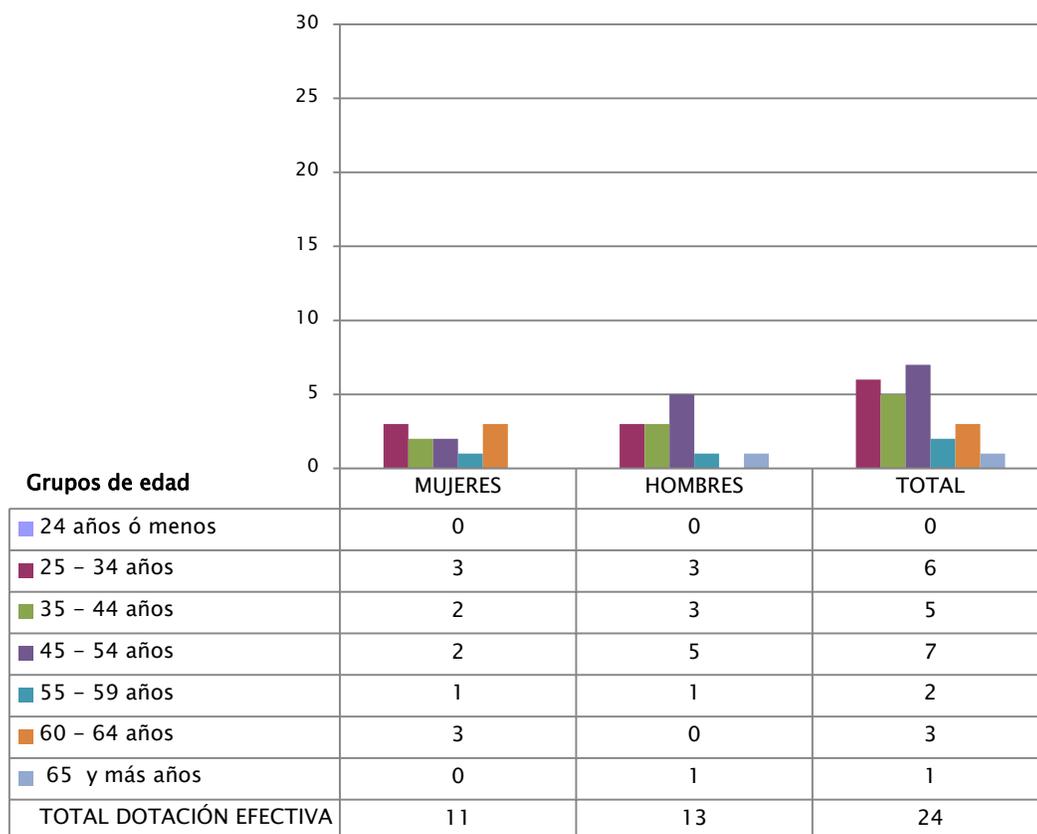
<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2014 por Estamento (mujeres y hombres)



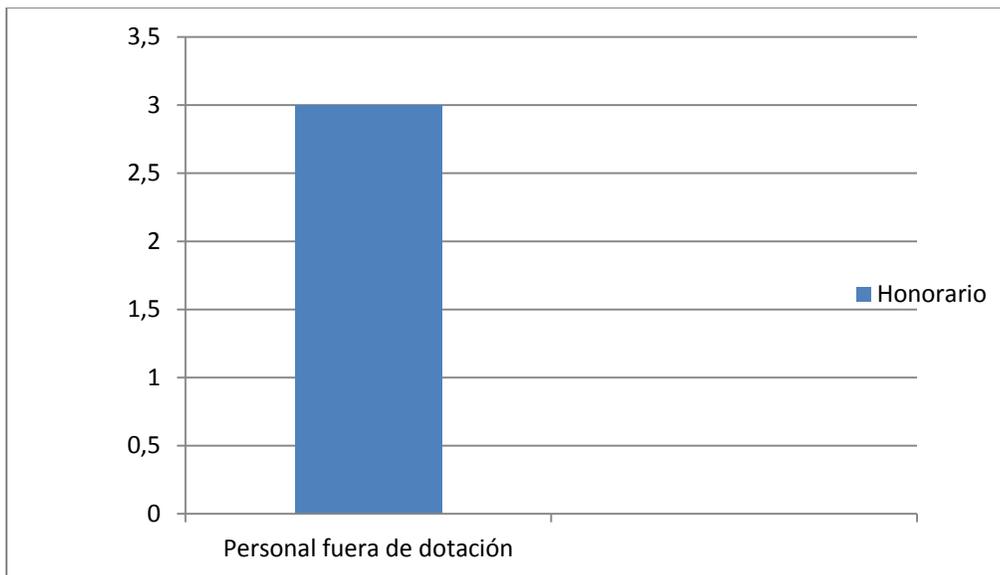
N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2014 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

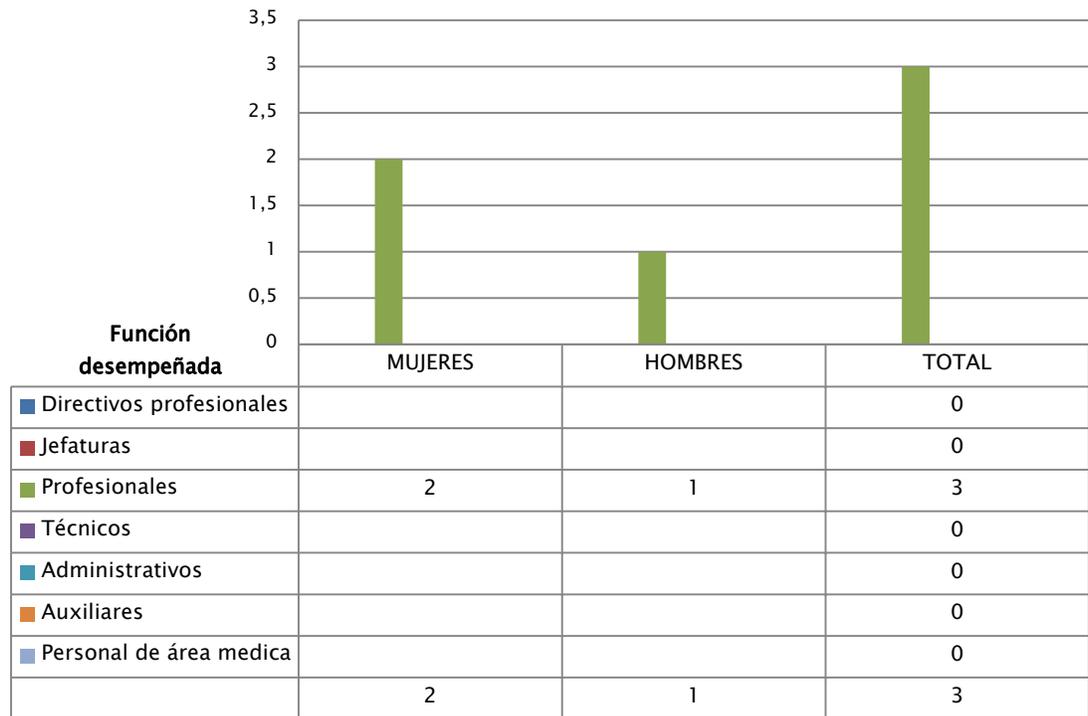
- Personal fuera de dotación año 2014<sup>2</sup>, por tipo de contrato (mujeres y hombres)



---

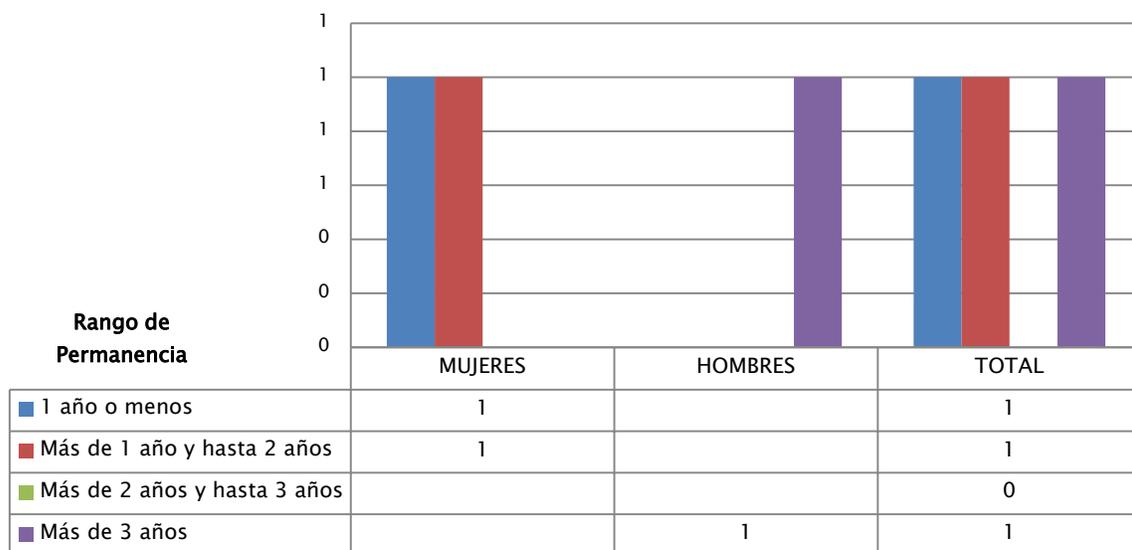
<sup>2</sup> Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014.

- Personal a honorarios año 2014 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Personal a Honorarios según función desempeñada

- Personal a honorarios año 2014 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Personal a Honorarios según rango de permanencia

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2013	2014		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>5</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>6</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0	75	-	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	0	100	-	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	4.1	17	-	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	4	-	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	-	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	1	-	
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	-	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	4.1	0	-	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	0	100	-	

3 La información corresponde al período Enero 2014 - Diciembre 2014 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

4 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2014.

6 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2013	2014		
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0		
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	26	17		
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	96	100		
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t})}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t}}$	14	14		
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>7</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	100	100		
4.4 Porcentaje de becas <sup>8</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0		
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	1.1	0.93		
• Licencias médicas de otro tipo <sup>9</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0	0		

7 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

8 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2013	2014		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0.045	0.06		
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/\text{Dotación efectiva año } t$	6.2	5.7		
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>10</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 1 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	100	100		
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 2 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0		
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 3 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0		
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 4 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>11</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI		
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>12</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI		
<b>9. Regularización de Honorarios</b>					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0	0		

10 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

11 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

12 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2013	2014		
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0	0		
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0	0		

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2013 – 2014</b>			
<b>Denominación</b>	<b>Monto Año 2013</b>	<b>Monto Año 2014</b>	<b>Notas</b>
	<b>M\$<sup>13</sup></b>	<b>M\$</b>	
<b>INGRESOS</b>	<b>988.119</b>	<b>874.995</b>	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	13.742	21.866	
APORTE FISCAL	974.377	853.129	
<b>GASTOS</b>	<b>1.006.825</b>	<b>967.283</b>	
GASTOS EN PERSONAL	762.136	751.716	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	180.208	188.423	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	13.093	12.876	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	51.388	14.268	
<b>RESULTADO</b>	<b>-18.706</b>	<b>-92.288</b>	

<sup>13</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2014. El factor de actualización de las cifras del año 2013 es 1,0472.

b) Comportamiento Presupuestario año 2014

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2014								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>14</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>15</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>16</sup> (M\$)	Notas <sup>17</sup>
			<b>INGRESOS</b>	<b>894.700</b>	<b>865.452</b>	<b>874.995</b>	<b>-9.543</b>	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	5.490	5.490	21.866	-16.376	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	4.944	4.944	20.067	-15.123	
	99		Otros	546	546	1.799	-1.253	
09			APORTE FISCAL	889.210	859.962	853.129	6.833	
	01		Libre	889.210	859.962	853.129	6.833	
			<b>GASTOS</b>	<b>894.700</b>	<b>968.404</b>	<b>967.283</b>	<b>1.121</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	701.063	751.592	751.716	-124	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	165.443	188.618	188.423	195	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	12.877	12.877	12.876	1	
	02		Al Gobierno Central	12.877	12.877	12.876	1	
		001	Convenio de Atención de Usuarios	12.877	12.877	12.876	1	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	14.317	14.317	14.268	49	
	06		Equipos Informáticos		3.700	3.679	21	
	07		Programas Informáticos	14.317	10.617	10.589	28	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	1.000		1.000	
	07		Deuda Flotante	1.000	1.000		1.000	
			<b>RESULTADO</b>		<b>-102.952</b>	<b>-92.288</b>	<b>-10.664</b>	

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2014.

16 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

17 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

### c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>18</sup>			Avance <sup>19</sup> 2014/ 2013	Notas
			2012	2013	2014		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>20</sup> )	%	100	95	103	108	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	204	200	329	165	
	[IP percibidos / IP devengados]	%	100	100	100	100	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	204	200	329	165	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0	0	0	0	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0	0	0	0	

### d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2014 <sup>21</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		<b>222.183</b>	<b>-92.289</b>	<b>129.894</b>
<b>Carteras Netas</b>				
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios			
<b>Disponibilidad Neta</b>		<b>223.580</b>	<b>-92.284</b>	<b>131.296</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	223.580	-92.284	131.296
<b>Extrapresupuestario neto</b>		<b>-1.397</b>	<b>-5</b>	<b>-1.402</b>
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	1	1	2
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Traspos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-823	-6	-829
216	Ajustes a Disponibilidades	-575		-575
219	Traspos Interdependencias			

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2014. Los factores de actualización de las cifras de los años 2012 y 2013 son 1,0659 y 1,0472 respectivamente.

19 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

20 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

21 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

## e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2014				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Estudio medición de Huella de Carbono de la Junta de Aeronáutica Civil	3.200	3.200	3.200	
Estudio impacto de las medidas de mercado para la reducción de emisiones de carbono en el transporte aéreo.	22.500	22.500	22.500	
Contratación de consultoría para estudio de la protección de zonas de aeródromos.	10.000	10.000	10.000	
Convenio entre la JAC y el SERNAC para la atención de los reclamos de usuarios del transporte aéreo .	12.877	12.877	12.877	

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2014

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO <sup>22</sup>	% Cumplimiento <sup>23</sup>	Notas
				2012	2013	2014	2014			
Negociaciones de transporte aéreo.	Tasa de variación anual del tráfico de pasajeros nacionales e internacionales con respecto a año base (2010)	((Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales año t/Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales año base (2010))-1)*100	%	37.7%	50.0%	55.8%	60.8%	SI	100.00%	3
	Enfoque de Género: No			((15233980.0/11064487.0)-1)*100	((16593085.0/11064487.0)-1)*100	((17241208.0/11064487.0)-1)*100	((17795111.0/11064487.0)-1)*100			
Facilitación del transporte aéreo internacional.	Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de desembarque del Aeropuerto de Santiago	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	minutos	10.3minutos	11.4minutos	7.2minutos	11.5minutos	SI	159.72%	1
	Enfoque de Género: No			3688.8/360.0	4029.5/355.0	2517.7/352.0	4082.5/355.0			
Facilitación del transporte aéreo internacional.	Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque del Aeropuerto de Santiago	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	minutos	7.7minutos	8.1minutos	6.5minutos	8.5minutos	SI	130.77%	2
	Enfoque de Género: No			2792.6/361.0	2888.8/357.0	2358.9/361.0	3017.5/355.0			

22 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2014 es igual o superior a un 95% de la meta.

23 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2014 en relación a la meta 2014 .

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO <sup>22</sup>	% Cumplimiento <sup>23</sup>	Notas
				2012	2013	2014				
Informes estadísticos de transporte aéreo.	Tiempo promedio de envío de informes estadísticos de tráfico aéreo doméstico e internacional a usuarios permanentes	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	días	25.9días	25.5días	24.7días	25.0días	SI	101.21%	
	Enfoque de Género: No			311.0/12.0	306.0/12.0	296.0/12.0	300.0/12.0			
Informes estadísticos de transporte aéreo.	Tiempo promedio de publicación en la web institucional de informe trimestral de puntualidad y regularidad de las líneas aéreas que operan en Chile.	(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)	días	32.5días	30.3días	30.0días	30.0días	SI	100.00%	
	Enfoque de Género: No			(130.0/4.0)	(121.0/4.0)	(120.0/4.0)	(120.0/4.0)			
Aprobación de las pólizas de seguros de las aeronaves comerciales que operan en Chile.	Tiempo promedio de aprobación de pólizas de seguros de las líneas aéreas que prestan servicios de transporte aéreo regular como no regular	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 t/Número de solicitudes de pólizas de seguros de las líneas aéreas que prestan servicio de transporte aéreo regular como no regular aprobadas año t	días	2.1días	2.2días	2.2días	2.3días	SI	104.55%	
	Enfoque de Género: No			1059.0/494.0	1026.0/472.0	962.0/434.0	1200.0/520.0			

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO <sup>22</sup>	% Cumplimiento <sup>23</sup>	Notas
				2012	2013	2014				
	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	%	63% (12/19)*100	0%	72% (21/29)*100	70% (14/20)*100	SI	102.86%	
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento:

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:</b>	99.18 %
<b>Porcentaje de cumplimiento global final del servicio:</b>	100 %

### Notas:

1.- Durante el año 2014 el crecimiento de los pasajeros aéreos transportados en relación al año base 2010 fue de 55,8%, correspondiente a un total 17.241.208 pasajeros. La meta comprometida para el año 2014 correspondía a un crecimiento de 60,8% con respecto al mismo año base. La diferencia entre el valor real y el valor comprometido es de 553.903 pasajeros aéreos, la cual se explica principalmente por: 1. El crecimiento del PIB tiene una relación directa con el crecimiento de los pasajeros transportados. En diciembre de 2013 la encuesta de Expectativas Económicas del Banco Central proyectaba un crecimiento anual del PIB de un 4,0% para el 2014. A la fecha no se encuentra publicado el PIB 2014, sin embargo el IMACEC muestra un crecimiento acumulado del 1,74% hasta el mes de noviembre de 2014. Estos resultados muestran un valor real del crecimiento del PIB muy por debajo de lo proyectado, con el negativo impacto que esto significa para el crecimiento de los pasajeros transportados. 2.

Adicionalmente, la actividad minera tiene una relación directa con respecto a los pasajeros transportados hacia el norte del país. Según el informe Mach de la Cámara Chilena de la Construcción, el gasto en construcción en sector minería para 2014 fue menor al 2013. El número de pasajeros transportados desde Santiago hacia el norte del país, el año 2014, se redujo en una tasa de 5,98% en relación al año anterior, lo que se traduce en una diferencia de 313.673 pasajeros.

1.- Al identificar una baja inusual en los tiempos medidos a partir de marzo-2014, se consultó a las contrapartes de los controles de desembarque y de Inspección Fiscal (IF), sobre medidas o antecedentes que explicasen dichas disminuciones. SAG reportó aumento de dotación destinada a puestos de control. PDI y Aduana indicaron no haber realizado cambios en sus procedimientos que justifiquen dicha disminución. A través de la IF, el Concesionario afirmó que mediciones se realizarían en horarios que no necesariamente corresponden a horarios punta. Ésta situación se ve sustentada por una reducción del 46% durante el año 2014 de la cantidad promedio de personas que estuvieron en espera durante la medición. Esto es relevante en tanto la nota n°1 del indicador, indica que la metodología utilizada para realizar la medición de los datos para calcularlo considera que las mediciones se realicen en horario punta. Identificada la situación se realizaron gestiones para que la empresa contratada por el Concesionario de AMB rectificara hacia la toma de mediciones en horarios punta. Lo que se concretó a partir del 3-oct-2014. Otras medidas que explican la desviación del indicador, son la eliminación del impuesto de reciprocidad a EEUU, a fines de feb-2014, disminuyó el contraflujo en el sector de la PDI; y el término de las obras de ampliación de AMB a comienzos de julio-2014 eliminó restricciones de capacidad y permitió a los distintos organismos disponer de mayor cantidad de puestos de contr

2.- Al identificar una baja inusual en los tiempos medidos a partir de marzo-2014, se consultó a contrapartes de los controles de embarque y de Inspección Fiscal, sobre medidas u otros antecedentes que explicasen dichas disminuciones. Los organismos de control, PDI y DGAC, indicaron no haber realizado cambios en sus procedimientos que justifiquen dicha disminución. A través de la Inspección Fiscal, el Concesionario afirmó que mediciones se realizarían en horarios que no necesariamente corresponden a horarios punta. Ésta situación se ve sustentada por una reducción del 40% durante el año 2014 de la cantidad promedio de personas que estuvieron en espera durante la medición. Esto es relevante en tanto la nota n°2 del indicador, indica que la metodología utilizada para realizar la medición de los datos para calcularlo considera que las mediciones se realicen en horario punta. Identificada la situación se realizaron gestiones para que la empresa contratada por el Concesionario de AMB rectificara hacia la toma de mediciones en horarios punta. Lo que se concretó a partir del 3-oct-2014. Otra medida que explicaría la diferencia entre el valor meta y el valor real del indicador es el término de las obras de ampliación de AMB a comienzos de julio-2014 que eliminó restricciones de capacidad y permitió a los distintos organismos disponer de una mayor cantidad de puestos de control.

## Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014

### CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2014

#### I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	PARTIDA	19
SERVICIO	JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL	CAPITULO	03

#### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de							
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	90.00%	90.00%	✓
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)				O	Menor	10.00%	10.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :									100.00	

#### III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación

VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2014	Efectivo 2014	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Tasa de variación anual del tráfico de pasajeros nacionales e internacionales con respecto a año base (2010)	0.00	60.80	55.80	100.00	0.00	100.00	0.00
Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de desembarque del Aeropuerto de Santiago	5.00	11.50	7.20	159.72	5.00	159.72	5.00
Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque del Aeropuerto de Santiago	5.00	8.50	6.50	130.77	5.00	130.77	5.00
Tiempo promedio de envío de informes estadísticos de tráfico aéreo doméstico e internacional a usuarios permanentes	30.00	25.00	24.70	101.21	30.00	101.21	30.00
Tiempo promedio de publicación en la web institucional de informe trimestral de puntualidad y regularidad de las líneas aéreas que operan en Chile.	20.00	30.00	30.00	100.00	20.00	100.00	20.00
Tiempo promedio de aprobación de pólizas de seguros de las líneas aéreas que prestan servicios de transporte aéreo regular como no regular	25.00	2.30	2.20	104.55	25.00	104.55	25.00

Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año	5.00	70.00	72.00	102.86	5.00	102.86	5.00
Total:	90.00				90.00		90.00

## Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2014				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>24</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>25</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>26</sup>
Administración y Finanzas	12	7	100%	8%
Técnico-Económico, Jurídico y de Desarrollo	12	4	100%	8%

24 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2014.

25 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

26 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

## **Anexo 7a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional**

BOLETÍN: 4.595-15 y 4764-15, refundidos

Descripción: Modifica el Código Aeronáutico, en materia de transporte de pasajeros y sus derechos.

Objetivo: Este proyecto regula la entrega de información al pasajero, denegación de embarque por sobreventa, atraso y cancelación, entre otros. El proyecto se basa en el principio de continuidad de viaje, esto es, una regulación que favorezca la realización del viaje, con el menor impacto posible para los usuarios, dado que, lo que realmente busca el pasajero es ser transportado. Además se refuerza la entrega de la información que debe ser entregada al pasajero aéreo. Por último, busca simplificar la regulación propuesta con el fin de que sea más fácil de comprender y aplicar las compensaciones y demás derechos que contempla la ley.

Fecha de ingreso: 04/10/2006

Estado de tramitación: Comisión Mixta

Beneficiarios directos: pasajeros del transporte aéreo, nacional e internacional

## **Anexo 7b: Leyes Promulgadas durante 2014**

N° Ley : Decreto 211

Fecha : 23/07/2014

Materia: Promulga el Convenio sobre Transporte Aéreo entre el Gobierno de la República de Chile Y el Gobierno de la República de El Salvador