

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2012

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y  
TELECOMUNICACIONES

JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL

Moneda 1020 piso 4, 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 2012 .....	7
4. Desafíos para el año 2013 .....	17
5. Anexos.....	20
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	21
Anexo 2: Recursos Humanos.....	25
Anexo 3: Recursos Financieros.....	32
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012 .....	36
Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012.....	39
Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	40

# 1. Carta Presentación del Ministro del ramo

Junto a un cordial saludo, me es grato presentar la gestión realizada por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones durante el año 2012, orientada a tener sistemas de transporte que impulsen el desarrollo económico y social de Chile.

El marco de acción de la Junta de Aeronáutica Civil (JAC), tiene como 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 nacional e internacional, con el fin de que exista la mayor cantidad de servicios aéreos accesibles, eficientes, competitivos, seguros y de calidad, en beneficios de los usuarios finales de este modo de transporte”*.

Dentro de la dirección superior de la aviación civil subyace la necesidad de planificar adecuadamente la actividad aeronáutica. En este sentido, la política de cielos abiertos que se materializa en las negociaciones internacionales de transporte aéreo, la promoción de la facilitación aeroportuaria, la elaboración y publicación de las estadísticas de tráfico aéreo, entre otras, coexisten con la necesidad de desarrollar la infraestructura que le dé un adecuado soporte.

Entre los principales logros que hemos alcanzado en 2012, destaca el eje de apertura aerocomercial e integración regional, con la firma de acuerdos de servicios aéreos con Qatar, El Salvador y México. Además, se ha perfeccionado el Acuerdo Multilateral de Cielos Abiertos de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil. A dicho acuerdo, ya se han incorporado nueve países de la región.

En temas de facilitación aeroportuaria, se han gestionado medidas orientadas a agilizar y simplificar los trámites de los pasajeros que embarcan o desembarcan en los vuelos internacionales, así como los trámites asociados a la carga, las aeronaves y las tripulaciones.

La exitosa implementación de la modificación a la reglamentación de seguros aéreos, que amplió la cobertura a los tripulantes y otros ocupantes de las aeronaves, así como la publicación en el sitio web institucional de información relevante para los usuarios del transporte aéreo, son otros de los logros a destacar durante el año 2012.

El compromiso de continuar aumentando la calidad del transporte aéreo, especialmente mediante la acentuación del rol planificador que debe mantener la Junta de Aeronáutica Civil, es parte significativa del esfuerzo del trabajo desempeñado diariamente por nuestros profesionales.

Con el afecto de siempre,

  
  
**PEDRO PABLO ERRÁZURIZ DOMÍNGUEZ**  
**MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES**

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

La función principal de la Junta de Aeronáutica Civil (JAC) es abrir cielos, con la finalidad que cada vez más personas puedan acceder a volar en avión tanto dentro como fuera del país. El Estado de Chile ha sustentado, por más de tres décadas, una política aérea de cielos abiertos totales, que favorece la integración, y que tiene como objetivo contar con los servicios aéreos de mejor calidad, eficiencia y al menor costo. En este sentido, la JAC ha fomentado las políticas de apertura de transporte aéreo, mediante la adopción de acuerdos bilaterales y multilaterales que permitan abrir rutas y reducir las barreras de entrada a este mercado.

La Secretaría General es el órgano ejecutivo de la JAC, compuesta, al año 2012, por los Departamentos Legal, Técnico-Económico, Administración y Finanzas, y el Área de Desarrollo. Con una dotación de 24 funcionarios se ha velado por mantener y profundizar la aplicación de la política aerocomercial chilena de cielos abiertos.

Cuatro son los ejes principales que orientaron durante el 2012 la gestión institucional: apertura aerocomercial e integración, facilitación aeroportuaria, aprobación de seguros aéreos e instrumentos que midan el funcionamiento y calidad del transporte aéreo que opera en Chile.

Así, durante el año 2012, en materia de apertura de cielos e integración regional se alcanzaron acuerdos de servicios aéreos con Qatar, El Salvador y México. Además, se ha trabajado en perfeccionar el Convenio Multilateral de Cielos Abiertos para Latinoamérica, con el objeto que más países de la región lo suscriban.

Adicionalmente, se ha trabajado en materia de facilitación aeroportuaria, buscando materializar los acuerdos alcanzados por la Comisión Nacional de Facilitación, de tal forma de contar con un marco sobre el cual la JAC podrá continuar la promoción de la facilitación del transporte aéreo internacional. Durante el 2012, se realizó un Seminario/Taller Regional sobre Facilitación con el fin de profundizar en la temática de la Facilitación Aeroportuaria, y se han continuado midiendo los tiempos medios de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque y desembarque del Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

En cuanto a los seguros aéreos, entró en vigor la normativa que la cual establece nuevas exigencias de seguros, donde se amplía la cobertura obligatoria a tripulantes y demás ocupantes de las aeronaves comerciales.

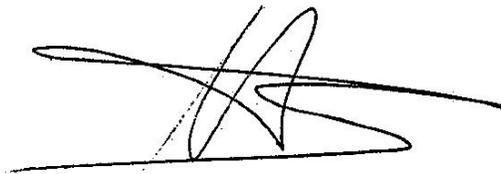
En temas de calidad de servicio y entrega de información al mercado, se elaboran regularmente informes estadísticos sobre: tráfico aéreo; índices de regularidad y puntualidad de la totalidad de los

aeropuertos del país, además de algunos aeródromos nacionales; uso de frecuencias restringidas; e información sobre los reclamos del transporte aéreo. La totalidad de estos informes son publicados en nuestro sitio web de la Junta de Aeronáutica Civil para conocimiento de la ciudadanía.

Asimismo, en virtud de la permanente preocupación por fortalecer el sistema de protección de los usuarios del transporte aéreo, la Junta de Aeronáutica Civil lanzó su segunda versión de la Guía del Pasajero Aéreo con información de los derechos y los trámites que deben realizar los pasajeros de este medio de transporte. Esta campaña de entrega de información, se realizó en conjunto con otros servicios públicos y con la Asociación Chilena de Líneas Aéreas (ACHILA).

Seguiremos trabajando de manera coordinada, con el objeto de cumplir los nuevos desafíos que como organización nos hemos propuesto. Entre ellos, el desafío orientado a fortalecer el rol planificador de la JAC con el objetivo común de mejorar la conectividad de nuestro país y el acceso de las personas al transporte aéreo. En este contexto, la Junta Aeronáutica Civil ha planificado para el año 2013, el desarrollo de diversas actividades en torno a la planificación aeronáutica en Chile.

Cordialmente,



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

## 3. Resultados de la Gestión año 2012

### 3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios.

#### 3.1.1 Apertura aerocomercial e integración regional

Uno de los objetivos estratégicos de la Junta de Aeronáutica Civil ha sido 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, Chile ha suscrito progresivamente acuerdos de servicios aéreos con el objeto de liberalizar los cielos, lo que ha generado un marco regulador estable, que ha permitido que los operadores aéreos puedan establecer sus planes de negocio en condiciones confiables.

Al año 2012, Chile mantiene acuerdos de servicios aéreos con más de 50 países alrededor del mundo, de los cuales más de 40 son acuerdos de cielos abiertos para la 3ª y 4ª libertad. De éstos, con más de 30 países los cielos abiertos incluyen la 5ª y 6ª libertad; y de éstos, con más de 20 países los cielos abiertos incluyen la 7ª libertad; y con más de 10 países, la 8ª y 9ª libertad o cabotaje.

#### ➤ **Negociaciones bilaterales**

Durante el año 2012, se alcanzaron importantes logros orientados a continuar avanzando en la liberación del transporte aéreo, inicialando o firmando acuerdos aerocomerciales con:

- **México:** los días 08 y 09 de mayo de 2012 se concretó la negociación formalmente agendada entre las autoridades aeronáuticas de Chile y México, estableciendo que el número de vuelos directos entre ambos países no queda limitado (cielos abiertos en tercera y cuarta libertad del aire).
- **Qatar:** el 08 de octubre de 2012 se concretó la negociación formalmente agendada entre las autoridades aeronáuticas de Chile y Qatar, acordando operar sin limitación geográfica, hacia y desde el territorio de la otra parte, incluyendo el cabotaje (cielos abiertos totales). Con ello, se generan las condiciones para que los respectivos operadores puedan planificar creativamente y sin restricciones su oferta de vuelos.

- **El Salvador:** el día 10 de diciembre se concretó la negociación formalmente agendada entre las autoridades aeronáuticas de Chile y El Salvador, firmando un Memorandum de Entendimiento entre las autoridades de ambos países, inicialando un acuerdo de cielos abiertos totales que incluye el cabotaje, con la excepción de la séptima libertad en pasajeros.

➤ **Acuerdo multilateral de cielos abiertos para los Estados miembros de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC)**

Durante el 2012, se perfeccionó dicho Acuerdo aprobando la CLAC una Resolución elaborada por Chile, sobre el tratamiento de las reservas que se formulen al Acuerdo Multilateral de Cielos Abiertos para la Región, de manera tal, de facilitar la suscripción de más países, potenciando los cielos abiertos y la integración regional. Hasta la fecha se han incorporado al Acuerdo: Chile, Uruguay, Paraguay, Guatemala, República Dominicana, Honduras, Colombia, Brasil y Panamá.

➤ **Cabotaje aéreo**

Esta medida, contenida en la Agenda de Impulso Competitivo, contempla la apertura unilateral del transporte aéreo doméstico o cabotaje, es decir, todas las empresas aéreas del mundo pueden entrar al mercado doméstico de Chile sin más restricciones, para operar, que el cumplimiento de los requisitos técnicos y de seguridad . Esta medida busca fomentar la potencialidad de competencia en el mercado aéreo nacional, generando mayor eficiencia en el mercado aéreo. Además, la acción promueve que las empresas extranjeras ponderen su participación en el mercado doméstico nacional.

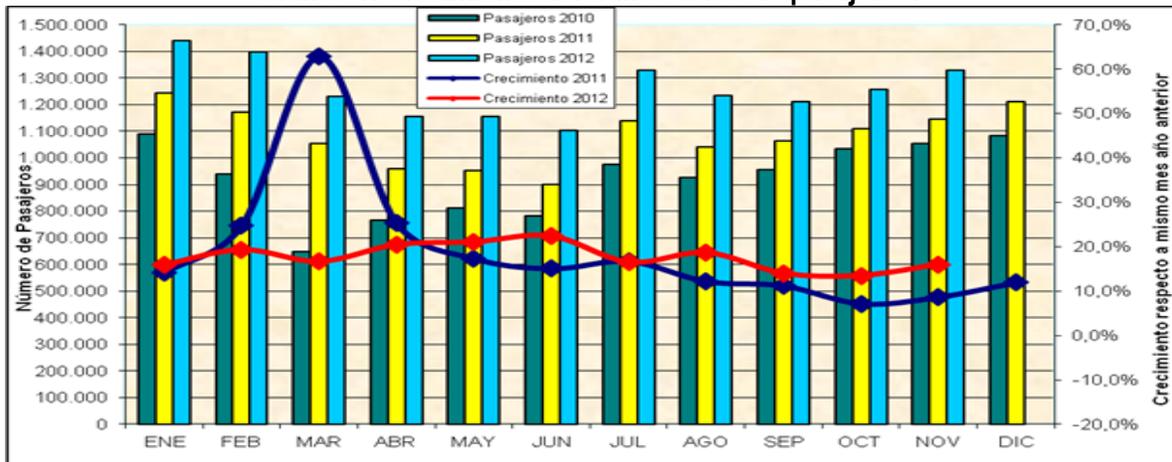
En el año 2012, operaron servicios de cabotaje sin reciprocidad dos empresas extranjeras:

- West Air Sweden (Suecia), empresa de servicios de carga. Esta empresa transportó durante el año 2012, 1.298.395 kilos de carga.
- Damojh S.A. de C.V. (México), opera servicios de transporte de pasajeros. Esta empresa transportó durante el año 2012, 21.230 pasajeros y 481.281 kilos de carga.

### **3.1.2 Estadísticas del transporte aéreo**

En los últimos tres años, el tráfico aéreo de pasajeros ha tenido un crecimiento sostenido de más de dos dígitos. Esta tendencia se ha mantenido durante el presente año, lo que permite observar el gran dinamismo del mercado aéreo de pasajeros.

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



Durante el año 2010, se transportaron poco más de 11 millones de pasajeros con origen/destino doméstico e internacional, el año 2011 el tráfico creció un 17,4% llegando a bordear los 13 millones de pasajeros. En el año 2012, el tráfico aéreo sobrepasó los 15,2 millones de pasajeros, con un crecimiento del 17,3% con respecto al año anterior, de los cuales 8.334.841 son pasajeros domésticos con un 18,6% de crecimiento y 6.899.139 pasajeros internacionales con un 15,7% de crecimiento.

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. En este sentido, la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil elabora informes estadísticos los cuales son publicados en el sitio web institucional. Entre los cuales se encuentran:

➤ **Informe estadísticos mensuales de tráfico aéreo.**

- **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.

➤ **Informe de regularidad y puntualidad.**

Con la finalidad de entregar información a los distintos actores del transporte aéreo acerca de la calidad de los servicios de las líneas aéreas que operan en nuestro país, la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil genera el informe trimestral de los índices de regularidad y puntualidad de los despegues nacionales e internacionales, el cual es publicado en la página web de nuestro servicio.

Un indicador se asoció a este objetivo, midiendo el tiempo promedio de publicación en la web institucional del informe trimestral de puntualidad y regularidad de las líneas aéreas que operan en Chile, cumpliendo la meta en el año 2012.

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2012	META 2012
Desarrollar y gestionar instrumentos que midan el funcionamiento y calidad del transporte aéreo que opera en Chile, para generar información al mercado.	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	32,5 días	33 días

Durante el año 2012, se complementa este informe, que viene desarrollándose desde el 2009, incluyendo nuevos aeropuertos y aeródromos: Aeródromo El Loa (Calama), Aeródromo Desierto de Atacama (Copiapó), Aeródromo La Florida (La Serena), Aeropuerto Mataverí (Isla de Pascua), Aeropuerto Carrier Sur (Concepción), Aeródromo Maquehue (Temuco), Aeródromo Pichoy (Valdivia), Aeródromo Cañal Bajo (Osorno), Aeródromo Ricardo García Posada (El Salvador), Aeródromo Pucón (Pucón), Aeródromo Teniente Julio Gallardo (Puerto Natales) y Aeródromo Macopulli (Castro – Isla de Chiloé).

Así, se cumple con el 100% de los aeropuertos nacionales incluidos en el informe trimestral de regularidad y puntualidad.

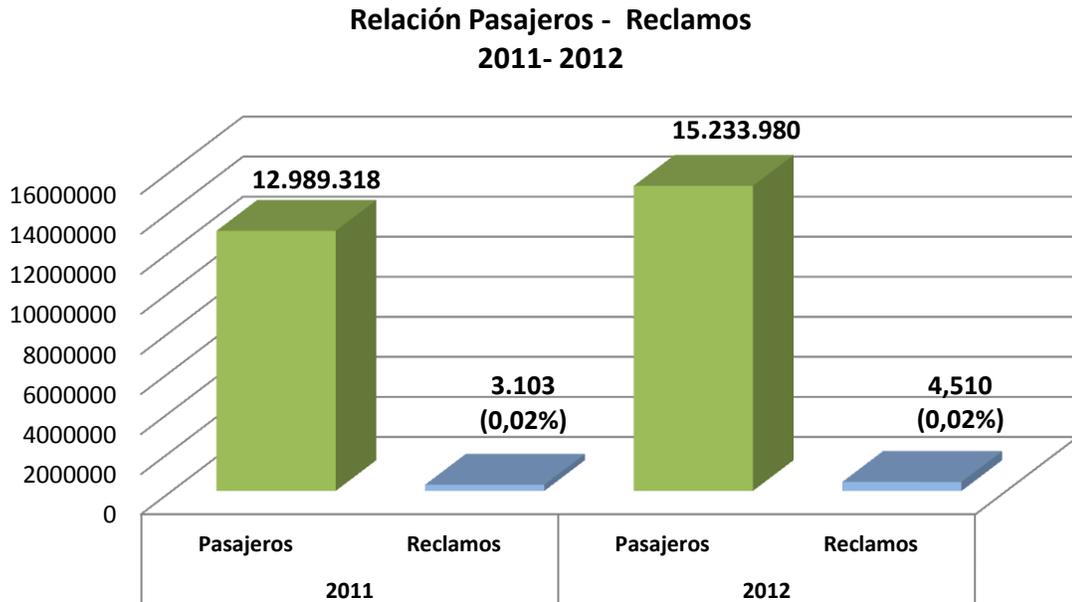
Periodo con registro de tráfico de empresas regulares	Aeropuerto/ Aeródromo	Índices		Pasajeros Embarcados en el periodo
		Regularidad	Puntualidad	
Ene-Dic	Santiago	99,5	82,2	7.046.172
Ene-Dic	Arica	99,7	74,1	247.238
Ene-Dic	Iquique	99,4	73,3	582.433
Ene-Dic	Antofagasta	99,3	70,8	794.221
Ene-Dic	Calama	99,0	66,0	536.701
Ene-Dic	Copiapó	98,8	71,1	255.192
Ene-Dic	El Salvador	94,0	61,5	6.398
Ene-Dic	La Serena	99,0	75,0	305.385
Ene-Dic	Isla de Pascua	99,0	57,9	83.772
Ene-Dic	Concepción	99,0	77,5	426.144
Ene-Dic	Temuco	98,1	77,5	214.062
Ene-Feb	Pucón	91,4	84,4	2.670
Ene-Dic	Valdivia	99,0	77,5	77.063
Ene-Dic	Osorno	98,8	77,3	52.779
Ene-Dic	Puerto Montt	99,3	72,0	555.253
Nov-Dic	Castro	97,0	65,6	3.925
Ene-Dic	Balmaceda	98,6	74,1	178.326
Ene-Abr Oct-Dic	Puerto Natales	97,7	75,0	4.734
Ene-Dic	Punta Arenas	99,8	70,4	335.120

➤ **Informe de reclamos del transporte aéreo.**

A través de un convenio de colaboración entre la Junta de Aeronáutica Civil y el Servicio Nacional del Consumidor, se canalizan las consultas y reclamos de los usuarios del transporte aéreo, siendo 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. Estos informes son publicados en la página web de la Junta de Aeronáutica Civil, con la finalidad de entregar información y lograr una mejor orientación a los pasajeros del transporte aéreo frente a incumplimientos de las compañías aéreas.

En 2012 hubo un crecimiento de un 17,3% en el tráfico aéreo, con una cifra superior a los 15 millones de pasajeros transportados, registrándose 4.510 reclamos, equivalentes al 0,02% de las personas que viajaron en avión.

**Gráfico 2: Relación Pasajeros – Reclamos 2011 – 2012**



➤ **Informe de uso de frecuencias restringidas**

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. El informe de uso de frecuencias restringidas se publicó cuatrimestralmente en la página web del servicio durante el año 2012.

### **3.1.3 Facilitación del Transporte Aéreo Internacional**

Dentro de los objetivos de nuestro servicio, se encuentra promover la facilitación del transporte aéreo internacional, a través de la coordinación de los servicios públicos competentes. Para cumplir con ello, la Secretaria General de la JAC efectúa anualmente una planificación de actividades relevantes, para impulsar la adopción de medidas tendiente a agilizar y simplificar los trámites que realizan los distintos organismos involucrados, tales como PDI, Aduana, DGAC y SAG, entre otros.

Entre las actividades realizadas durante el año 2012 destacan:

➤ **Reglamento de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional**

Se dio inicio a la tramitación de la incorporación del Anexo 9 sobre facilitación, del Convenio sobre la Aviación Civil Internacional, a nuestro sistema jurídico, en conformidad a la normativa nacional vigente, a través del Reglamento de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional. Dicho reglamento, busca incorporar las mejores prácticas internacionales en temas de facilitación del transporte aéreo internacional. La aprobación del Reglamento fue acordada por la Comisión Nacional de Facilitación y el Consejo de la JAC, en base al consenso técnico de quince servicios.

➤ **Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional (PNFTA)**

Una vez aprobada la propuesta de PNFTA por la Comisión Nacional de Facilitación y el Consejo de la JAC., por Resolución Exenta N° 230, de 2012 se estableció el Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo.

Este Programa contiene objetivos tendientes a aumentar la facilitación, es decir, minimizar tiempos e inconvenientes en los controles realizados en los aeropuertos internacionales.

➤ **Institucionalidad:**

- Subcomisión Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional: se efectuó reunión el 28 de junio de 2012, a la cual asistieron representantes de las siguientes instituciones: Policía de Investigaciones de Chile, Dirección General de Aeronáutica Civil, Subsecretaría de Turismo, Servicio Nacional de Aduanas, Departamento de Extranjería y Migración, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Dirección de Aeropuertos del Ministerio de Obras Públicas, Subsecretaría de Relaciones Exteriores, Servicio Agrícola Ganadero, Servicio de Registro Civil e Identificación, Servicio Nacional de la Discapacidad, Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura, Subsecretaría de Salud, Tesorería General de la República y Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil. En esta reunión se revisaron los objetivos e indicadores relacionados a la Facilitación, considerados por los distintos organismos asociados al Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional, levantados a la fecha; se sancionan las prioridades de cada organismo competente, en base a la consistencia con el PNFTA.

➤ **Seminario/Taller Regional Facilitación OACI/CLAC**

La Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil, en conjunto con la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) y la CLAC (Comisión Latinoamericana de Aviación Civil), realizó el Seminario/Taller Regional sobre Facilitación con el fin de profundizar en la temática de la Facilitación Aeroportuaria. Fueron convocados todos los países de Norteamérica, el Caribe y Sudamérica, además de los invitados nacionales, los servicios públicos con competencia en la materia y las entidades privadas relacionadas.

➤ **Tiempos medios de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque y desembarque del Aeropuerto Arturo Merino Benítez.**

Mensualmente, la Secretaría General de la JAC monitorea los tiempos de atención de los controles de embarque y desembarque en el aeropuerto de Santiago. La concesionaria del aeropuerto, por medio de una empresa externa, pone a disposición la información relativa a los tiempos de espera promedio de los pasajeros, en los procesos de los siguientes servicios públicos: Dirección General de Aeronáutica Civil, Servicio Agrícola y Ganadero, Servicio Nacional de Aduanas, Policía de Investigaciones y Tesorería General de la República.

La Secretaría General de la JAC procesa los datos mensualmente y genera un informe trimestral con los tiempos de espera, el cual es enviado a las entidades públicas vinculadas a los procesos de embarque y desembarque. El resultado de estas mediciones, ha permitido informar a estas instituciones, contribuyendo a la gestión necesaria para disminuir los tiempos de espera.

Durante el año 2012, dos indicadores se asociaron al objetivo estratégico de promover la facilitación del transporte aéreo internacional:

- Desembarque de pasajeros: se definió una meta de 15 minutos, y el valor efectivo fue de 10,25 minutos.

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2009	2010	2011	2012	META 2012
Promover la facilitación del transporte aéreo internacional, a través de la coordinación de los servicios públicos competentes.	Facilitación del transporte aéreo internacional.	Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de desembarque del Aeropuerto de Santiago	8,8 min.	11,5 min.	11,6 min.	10,25 min.	15 min.

- Embarque de pasajeros: se definió una meta de 9 minutos, y el valor efectivo fue de 7,7 minutos.

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2009	2010	2011	2012	META 2012
Promover la facilitación del transporte aéreo internacional, a través de la coordinación de los servicios públicos competentes.	Facilitación del transporte aéreo internacional.	Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque del Aeropuerto de Santiago	5,44 min.	7,1 min.	6,8 min.	7.7 min.	9 min.

### 3.1.4 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.

En base a esta función, en enero 2012, entró en vigor la Resolución Exenta N° 604 de la Junta de Aeronáutica Civil, la cual establece nuevas exigencias de seguros, que surgieron a partir de un análisis de los requisitos de seguros existentes, advirtiéndose la necesidad de ampliar la cobertura obligatoria e incluir expresamente a los tripulantes y demás ocupantes de las aeronaves comerciales.

Durante el año 2012, un indicador se asoció a este objetivo estratégico, midiendo el tiempo de aprobación de las pólizas de seguros de las líneas aéreas. Se definió una meta de 2,5 días, y el valor efectivo fue de 2,1 días.

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2012	META 2012
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.	2,1 días	2,5 días

### **3.1.5 Derechos y deberes del pasajero aéreo.**

En el año 2011 se transportaron casi 13 millones de pasajeros y se presentaron 3.103 reclamaciones, equivalentes a un 0.02% de los pasajeros y en el año 2012 se transportaron más de 15 millones de pasajeros y se presentaron 4.510 reclamaciones, equivalentes también a un 0.02%.

Debido a este aumento sostenido de pasajeros transportados, 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. La normativa del sector debe tender a que el pasajero cuente con la mayor información posible respecto a sus derechos y cómo hacerlos valer.

En este contexto, la Junta de Aeronáutica Civil, el Servicio Nacional del Consumidor, la Dirección General de Aeronáutica Civil, la Policía de Investigaciones, el Servicio Agrícola y Ganadero, el Servicio Nacional de Aduanas, la Tesorería General de la República y la Asociación Chilena de Líneas Aéreas, lanzaron en enero de 2012 la segunda versión de la Guía del Pasajero Aéreo con información de los derechos y los trámites que deben realizar los pasajeros de este medio de transporte.

### **3.1.6 Gestión interna**

La Secretaría General de la JAC dio cumplimiento a la totalidad de sus indicadores de gestión durante el año 2012.

Adicionalmente, con el objeto de mejorar la calidad del servicio hacia sus usuarios, la Secretaria General de la JAC en forma voluntaria se ha incorporado al Sistema de Gestión de la Calidad (ISO), certificando el proceso de Control y Gestión de Seguros Aéreos durante el 2012, e implementando el proceso de Elaboración y Publicación de Informes Estadísticos bajo los estándares de la norma ISO 9001.

Se realizó un estudio de brechas y perfiles de cargo, lo cual permitió levantar los insumos para la generación del Plan de Capacitación año 2013.

## 4. Desafíos para el año 2013

En cuanto a la apertura aerocomercial e integración regional, se encuentran como desafíos 2013:

- Alianza del Pacífico: los Gobiernos de Colombia, Chile, México y Perú firmaron en 2012 un Acuerdo de Integración, que incluye mejorar la conectividad aérea entre estos países. Los Cancilleres de los cuatro países se reúnen periódicamente, y han instado a sus autoridades aeronáuticas a mantener también reuniones periódicas, a fin de avanzar hacia una mayor liberalización del transporte aéreo para las líneas aéreas de estos países. En esta materia el plan de acción para 2013 contempla continuar impulsando propuestas y proyectos de liberalización para acordarlos entre los cuatro países de la Alianza del Pacífico.
- Conferencia Mundial de la OACI: la Organización de Aviación Civil Internacional, organismo dependiente de las Naciones Unidas, y de la cual Chile es parte, organiza cada diez años una Conferencia Mundial con el objeto de revisar la reglamentación comercial del transporte aéreo internacional, y de impulsar una cada vez una mayor liberalización de este rubro. La JAC presenta Notas de Estudio para ser analizadas por la Conferencia. En esta materia, el plan de acción para 2013 es continuar participando activamente en las diferentes instancias de participación que implemente la OACI, que serán principalmente por correo electrónico, a fin de que la JAC contribuya lo más eficazmente posible a la liberalización del transporte aéreo internacional.
- Asamblea de la OACI: la Organización de Aviación Civil Internacional convoca cada tres años a la Asamblea, en la que participan también las autoridades aeronáuticas de todos los países del mundo. La próxima Asamblea se realizará los días 24 de septiembre al 04 de octubre, y allí se analizarán no sólo los temas comerciales del transporte aéreo, sino también los de navegación aérea. En esta ocasión, la Asamblea revisará especialmente las conclusiones de la Conferencia Mundial de Transporte Aéreo de marzo pasado. En el plan de acción de la JAC está contemplado participar activamente en esta Asamblea, en todos los temas que son competencia de este servicio.

Estas actividades 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, contemplan un presupuesto aproximado de M\$ 31.430, que incluye pasajes y viáticos al exterior para los funcionarios que participan en estas actividades.

Adicionalmente, durante el 2013 nace un nuevo desafío enmarcado en el proyecto de fortalecimiento y consolidación institucional, TRANSforma, que está llevando a cabo el Ministerio de Transportes y

Telecomunicaciones, el cual tiene como objetivo potenciar e integrar la forma de trabajar, fortaleciendo los roles de planificación, regulación y fiscalización del Ministerio con el objetivo común de mejorar la calidad de vida de las personas. En este contexto, la Junta Aeronáutica Civil ha planificado para el año 2013, el desarrollo de diversas actividades en torno a la planificación aeronáutica en Chile.

En materia de facilitación aeroportuaria, se busca trabajar en el mejoramiento, en términos de eficacia, del Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional. Además, con un grupo AdHoc, se está revisando y promoviendo la modificación del cobro del impuesto de reciprocidad. También, se organizará un seminario nacional de facilitación, el cual espera contar con la presencia de los jefes de aeropuertos y actores relacionados con los Comités de Facilitación de aeropuertos con el fin de mejorar el Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional (PNFTA), buscando potenciar la coordinación entre los Comités de Facilitación locales y el Comité FAL Nacional; generar alineamiento en torno a la visión de largo en torno a la Facilitación; focalizar esfuerzos para el trabajo en el corto y mediano plazo, y con especial atención al ámbito de la carga.

Se destinarán para las actividades de facilitación aeroportuaria, específicamente para el Seminario Nacional, aproximadamente M\$ 4.500.

Ahora bien, sobre los derechos y deberes del pasajero aéreo, y considerando que en 2012 hubo un crecimiento de un 17,3% en el tráfico aéreo, con una cifra superior a los 15 millones de pasajeros transportados, se solicitaron recursos para la tercera versión de la Guía del Pasajero Aéreo con información de los derechos y los trámites que deben realizar los pasajeros que viajan en avión. Adicionalmente a la guía en formato físico, se trabajará en una aplicación para dispositivos móviles, en la cual, aparte de la información mencionada en dicha Guía, se podrá acceder a los formularios de reclamos del transporte aéreo del SERNAC. Para estas actividades se contemplan un presupuesto aproximado de M\$ 6.400 para la campaña de los derechos del pasajero aéreo, y M\$ 4.400 destinados a la aplicación móvil.

En lo referente a la función de elaboración de estadísticas, la Secretaría General de la JAC desarrollará una aplicación informática con el software de Business Intelligence "Qlikview" para la captura, ordenamiento, transformación, procesamiento y generación de informes estadísticos de transporte aéreo, que incluye a aquellos que se publican en el sitio web institucional, para los solicitados por usuarios fuera de la institución y para las solicitudes internas del servicio. Para esta actividad se contempla un presupuesto aproximado de M\$ 14.400 para la adquisición de la licencia, y M\$4.500 para el desarrollo y adecuación del software a los requerimientos técnicos.

También, se espera certificar mediante la norma ISO 9001 al proceso de elaboración y publicación de Informes Estadísticos en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello, se tienen contemplados M\$2.000 para la certificación de este proceso, y M\$ 6.000 para la implementación del tercer proceso asociado al Sistema de Gestión de la Calidad.

Durante el año 2013, se implementará el Sistema de Remuneraciones, adquirido a través de un convenio de colaboración con la Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE), para lo cual se tiene contemplado destinar aproximadamente M\$2.200 para su adaptación y puesta en marcha.

Se seguirá promoviendo la capacitación del personal de la Junta de Aeronáutica Civil, este año en base al resultado del estudio de brechas, para lo cual se estima destinar M\$ 7.615.

## **5. Anexos**

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012.
- Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012.
- Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.

## 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 2012

Número	Descripción
1	Realización de tres estudios: i) Automatización de las Estadísticas de Tráfico Aéreo de la Junta de Aeronáutica Civil, Etapa de diagnóstico y diseño informático del proceso de elaboración de estadísticas; ii) Análisis del los efectos de la liberalización del transporte aéreo entre Chile y la Unión Europea; iii) Actualización de perfiles de cargo por competencia.
2	Seminario/Taller Internacional sobre Facilitación
3	Confección de la Guía del Pasajero Aéreo.
4	Convenio entre la JAC y SERNAC, para la atención de los reclamos de usuarios del transporte aéreo.
5	Adquisición de activos no financieros, para la implementación de mejoras al sistema de flujo de documentos institucional (JACDOC), la adquisición de un programa de remuneraciones, además de una aplicación para la evaluación de desempeño.

- 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.

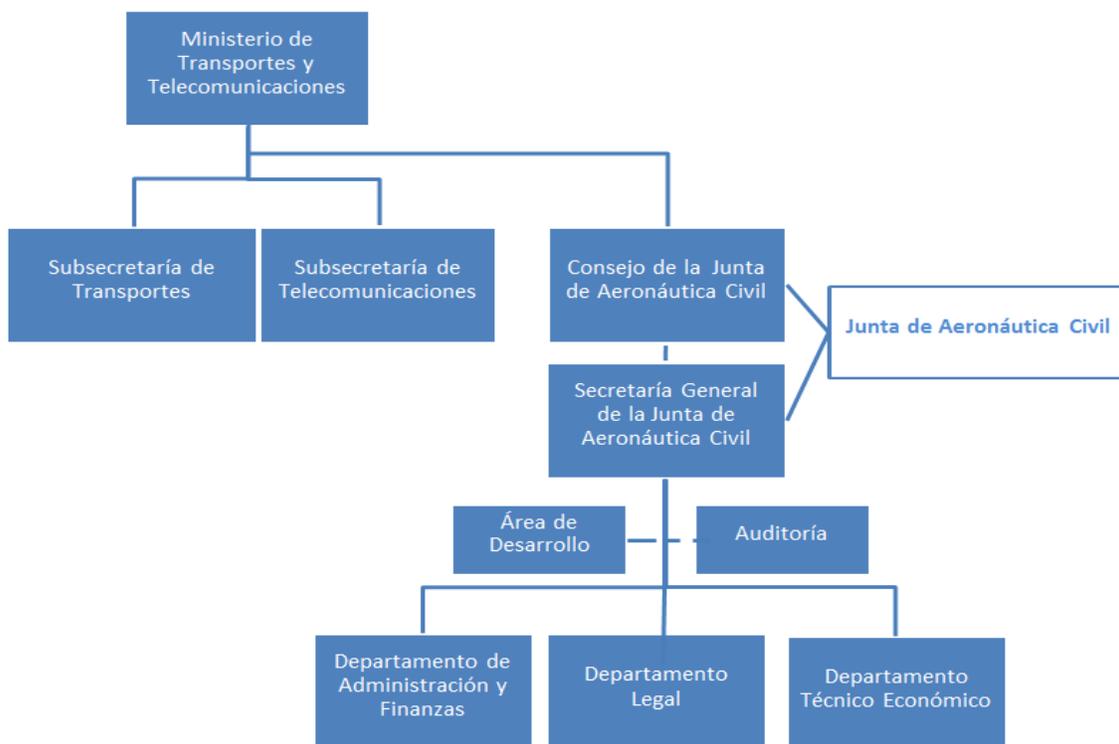
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	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 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.	1, 4

- 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 asociados al turismo
9	Terceros en superficie (en territorio chileno)
10	Tripulantes y ocupantes

**b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio**



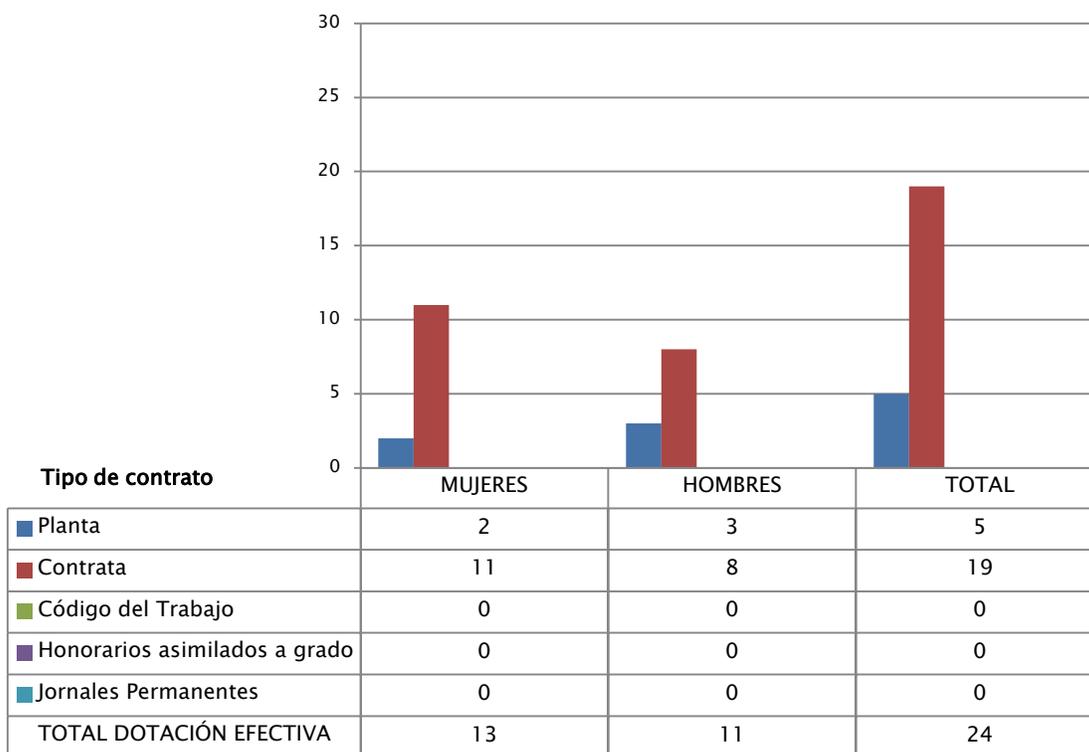
**c) Principales Autoridades**

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	Cristian Olea Azar
Coordinadora Área de Desarrollo	Paola Tapia Salas

## Anexo 2: Recursos Humanos

### a) Dotación de Personal

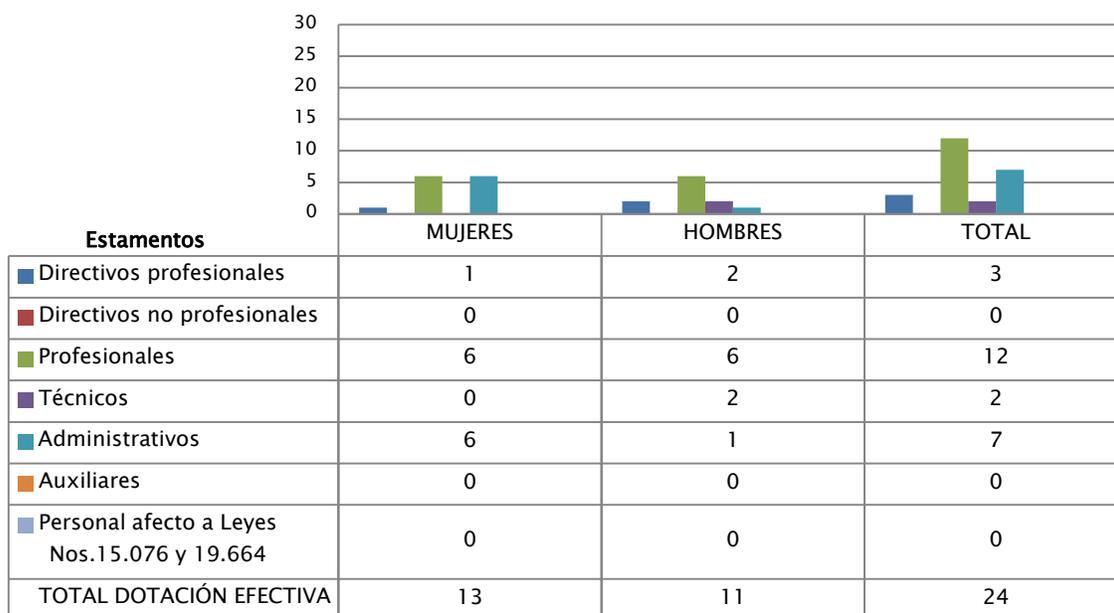
- Dotación Efectiva año 2012<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



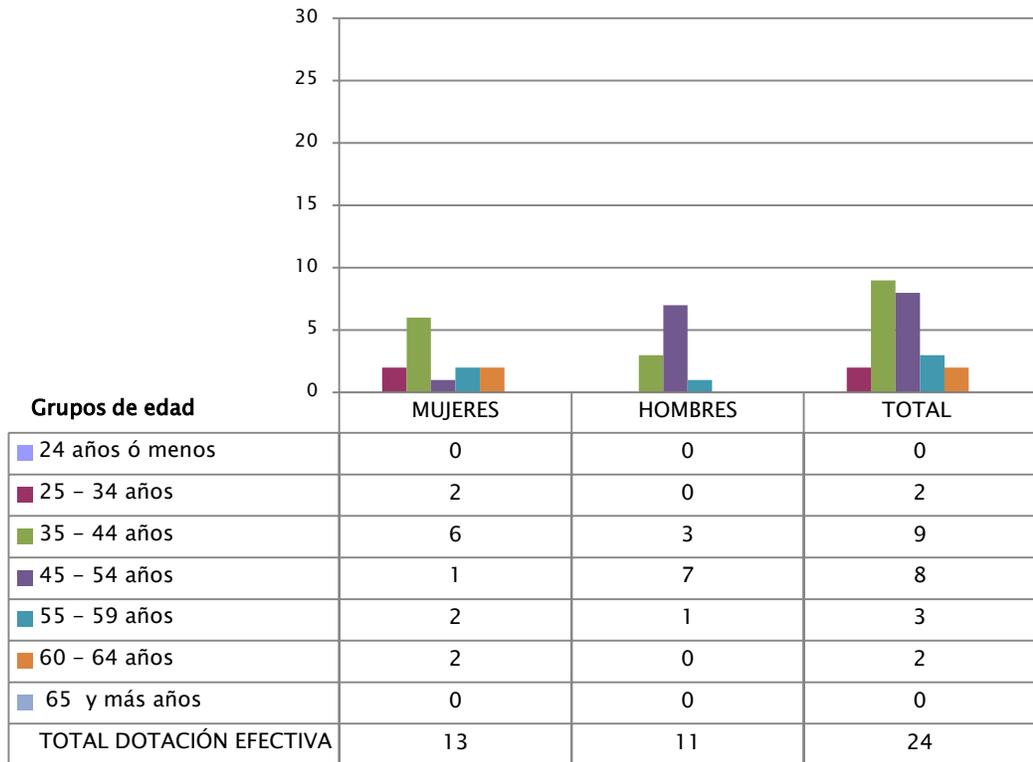
N° de funcionarios por sexo

<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 2012. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

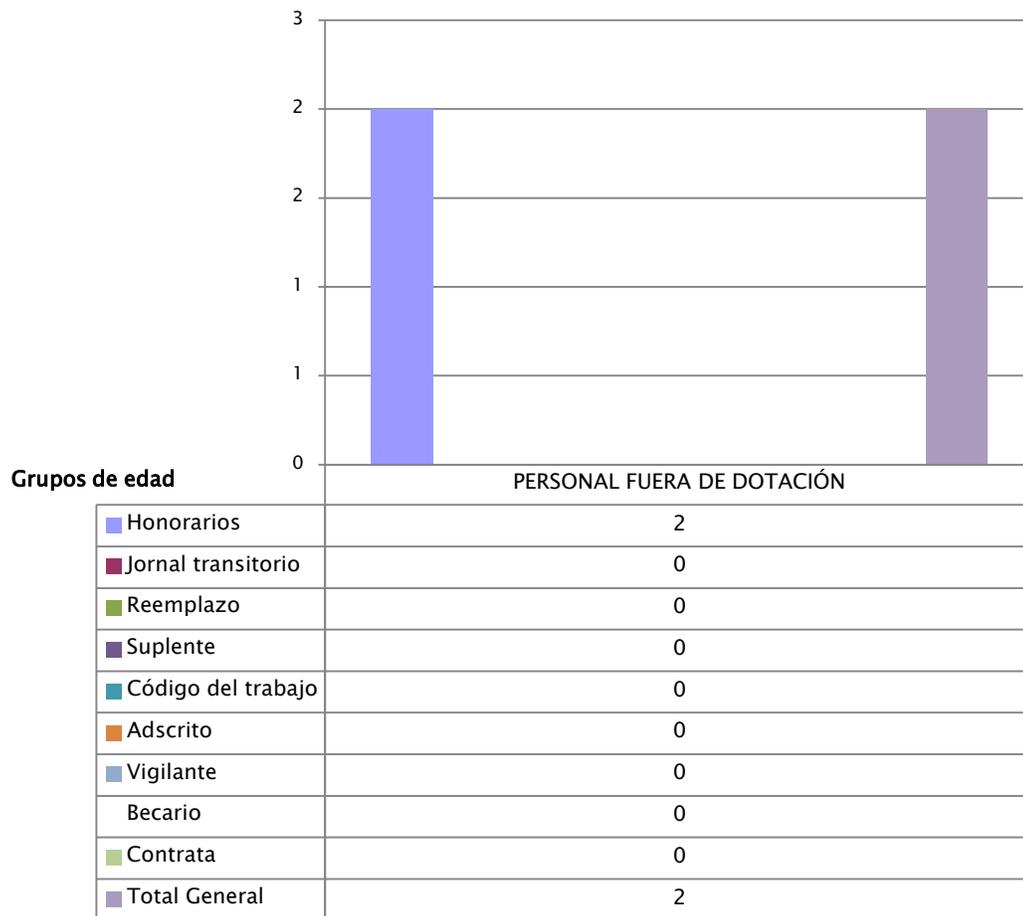
- Dotación Efectiva año 2012 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2012 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



**b) Personal fuera de dotación año 2012<sup>2</sup>, por tipo de contrato**



<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 2012.

### c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2011	2012		
<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>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0,0	0,0	0	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	0,0	0,0	0	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	16,6	0,0	--	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	0	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	0	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	0	
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	16,6	0,0	--	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	0	

3 La información corresponde al período Enero 2011 - Diciembre 2011 y Enero 2012 - Diciembre 2012, 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 2012.

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
		2011	2012		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}$	100	100	100	
<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	0,0	0	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	47,3	4,1	8,7	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	108,3	100	92,3	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	102	83,6	82	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>7</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	0,0	0,0	0	
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	0,0	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).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,6	0,87	66,7	
• 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	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
		2011	2012		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(N^{\circ} \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0,01	0,003	--	
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/ \text{Dotación efectiva año } t$	6,5	6,3	103,2	
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>10</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	93	93	103,3	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	7	7	70	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0	0	0	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0	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		

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.

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2011 – 2012</b>			
<b>Denominación</b>	<b>Monto Año 2011</b>	<b>Monto Año 2012</b>	<b>Notas</b>
	<b>M\$<sup>13</sup></b>	<b>M\$</b>	
<b>INGRESOS</b>	<b>803.145</b>	<b>879.226</b>	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	8.882	10.282	
APORTE FISCAL	794.263	868.944	
<b>GASTOS</b>	<b>811.712</b>	<b>902.966</b>	
GASTOS EN PERSONAL	649.390	678.739	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	139.603	187.925	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	6.384	6.198	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	16.335	30.104	
<b>RESULTADO</b>	<b>-8.567</b>	<b>-23.740</b>	

<sup>13</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2012. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,064490681.

b) Comportamiento Presupuestario año 2012

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012								
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>858.808</b>	<b>873.932</b>	<b>879.226</b>	<b>-5.294</b>	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	5.140	5.140	10.282	-5.142	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	4.626	4.626	9.171	-4.545	
	99		Otros	514	514	1.111	-597	
09			APORTE FISCAL	853.668	868.792	868.944	-152	
	01		Libre	853.668	868.792	868.944	-152	
			<b>GASTOS</b>	<b>858.808</b>	<b>904.000</b>	<b>902.966</b>	<b>1.034</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	631.869	677.061	678.739	-1.678	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	189.447	189.447	187.925	1.522	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	6.372	6.372	6.198	174	
	02		Al Gobierno Central	6.372	6.372	6.198	174	
		001	Convenio de Atención de Usuarios	6.372	6.372	6.198	174	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	30.120	30.120	30.104	16	
	04		Mobiliario y Otros	822	822	819	3	
	06		Equipos Informáticos	3.084	3.084	3.084		
	07		Programas Informáticos	26.214	26.214	26.201	13	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	1.000		1.000	
	07		Deuda Flotante	1.000	1.000		1.000	
			<b>RESULTADO</b>		<b>-30.068</b>	<b>-23.740</b>	<b>-6.328</b>	

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2012.

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> 2012/ 2011	Notas
			2010	2011	2012		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>20</sup> )	%	1,08	1,05	0,98	93	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0,43	0,28	0,50	179	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	1,06	1,03	1,00	100	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	35,13	2,55	2,00	78	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	11,50	0	0,00		
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	11,50	0	0,00		

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2012. Los factores de actualización de las cifras de los años 2010 y 2011 son 1,064490681 y 1,030057252 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.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2012 <sup>21</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		<b>263.282</b>	<b>-23.728</b>	<b>239.554</b>
<b>Carteras Netas</b>			<b>-477</b>	<b>-477</b>
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-477	-477
<b>Disponibilidad Neta</b>		<b>263.922</b>	<b>-22.510</b>	<b>241.412</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	263.922	-22.510	241.412
<b>Extrapresupuestario neto</b>		<b>-640</b>	<b>-741</b>	<b>-1.381</b>
114	Anticipo y Aplicación de Fondos		3	3
214	Depósitos a Terceros	-65	-745	-810
216	Ajustes a Disponibilidades	-575	1	-574

e) Transferencias<sup>22</sup>

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2012 <sup>23</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2012 <sup>24</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>25</sup>	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>26</sup>	6.372	6.372	6.198	174	
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>6.372</b>	<b>6.372</b>	<b>6.372</b>	<b>174</b>	

21 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

22 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

23 Corresponde al aprobado en el Congreso.

24 Corresponde al vigente al 31.12.2012.

25 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

26 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2012

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple SI/NO <sup>27</sup>	% Cumplimiento <sup>28</sup>	Notas
				2010	2011	2012				
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	%	0.0% ((110639 95.0/110 63995.0 -1)*100	0.0%	37.7% ((152339 80.0/110 64487.0 -1)*100	26.5% ((140000 00.0/110 63995.0 -1)*100	SI	142.00%	4
	Enfoque de Género: No									
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-ésimo año t/Total días del año t con información completa	minutos	11.5minutos 3053.9/2 65.0	11.3minutos 4059.2/3 60.0	10.3minutos 3688.8/3 60.0	15.0minutos 5175.0/3 45.0	SI	146.00%	1
	Enfoque de Género: No									
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	7.1minutos 2055.6/2 89.0	6.8minutos 2439.1/3 59.0	7.7minutos 2792.6/3 61.0	9.0minutos 3105.0/3 45.0	SI	116.00%	2
	Enfoque de Género: No									

27 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2012 es igual o superior a un 95% de la meta.

28 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2012 en relación a la meta 2012 .

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple SI/NO <sup>27</sup>	% Cumplimiento <sup>28</sup>	Notas
				2010	2011	2012				
				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				
	Enfoque de Género: No									
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	0.0días (0.0/0.0)	34.0días (136.0/4.0)	32.5días (130.0/4.0)	33.0días (132.0/4.0)	SI	102.00%	
	Enfoque de Género: 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 t								
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	días	1.7días 949.0/551.0	0.0días	2.1días 1059.0/494.0	2.5días 1300.0/520.0	SI	117.00%	3
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

## Notas:

4.- El crecimiento del transporte aéreo en Chile se sustenta en el buen desempeño de la economía nacional (crecimiento del 6% año 2011 y entre 4%-5% proyectado 2012), en relación a Latinoamérica, EE.UU. y Europa. La elasticidad pasajeros transportados/PIB se encuentra en un nivel nunca antes observado. En el año 2010, por cada punto porcentual de crecimiento del PIB el número de pasajeros transportados crecía 2,3 veces; en el año 2012, esta relación pasó a 3,5 veces. El cambio de negocio a uno low cost desarrollado por las líneas aéreas nacionales, que comenzó LAN en el 2006 para los vuelos nacionales y el 2010 para los vuelos internacionales y que con posterioridad se sumaron las otras líneas aéreas, ha permitido que la demanda aumente y que más personas puedan acceder al transporte aéreo. Un impacto positivo tienen también las campañas de fidelización de clientes que te permiten acumular millas al adquirir otros bienes de consumo, y las promociones de viajes asociadas a tarjetas de crédito y de casas comerciales.

1.- El MOP consideraba la realización del proyecto Fase 1, que intervendría las instalaciones de AMB para mejorar su infraestructura, en 2012. Se preveía que afectara negativamente los tiempos de espera pues se intervendrían las áreas donde se realizan los controles. La construcción de dicho proyecto se postergó para 2013. Se ha observado un aumento excepcional de dotación de los 3 organismos que realizan los controles de desembarque en períodos de alto tráfico: PDI nos informó un aumento de un 22% en comparación a 2011; SAG ha informado la incorporación de personal en horarios punta; ADUANA informó el aumento de un 50% de su dotación durante el período estival del 2012, y el reforzamiento de personal durante los fines de semana largos. Además, PDI adoptó medidas de gestión de contingencia: modificó los horarios de entrada de funcionarios, haciendo coincidir 2 turnos en hora punta; y además moviliza, según necesidad, a funcionarios desde el control menos congestionado a aquel con más congestión.

2.- El MOP consideraba la realización del proyecto Fase 1, que intervendría las instalaciones de AMB para mejorar su infraestructura, en 2012. Se preveía que afectara negativamente los tiempos de espera pues se intervendrían las áreas donde se realizan los controles. La construcción de dicho proyecto se postergó para 2013. Se ha observado un aumento excepcional de dotación de los 3 organismos que realizan los controles de desembarque en períodos de alto tráfico: PDI nos informó un aumento de un 22% en comparación a 2011; DGAC también aumentó su dotación, permitiéndoles pasar de operar 3 máquinas a 4 máquinas, a lo menos, en horas de alta demanda. Además, PDI adoptó medidas de gestión de contingencia: modificó los horarios de entrada de funcionarios haciendo coincidir 2 turnos en hora punta, y además moviliza, según necesidad, a funcionarios desde el control menos congestionado a aquel con más congestión. La DGAC modificó procedimientos, propiciando controles más rápidos al momento de revisar el equipaje.

3.- En forma extraordinaria, el equipo de seguro contó con la colaboración de un alumno en práctica, aporte que permitió un grado de eficiencia mayor en la tramitación y aprobación de las pólizas de seguros y, por consecuencia, una disminución en los plazos. Por otra parte, la realización del DAKAR 2013, en la primera semana de enero de 2013, dio origen a solicitudes de vuelos no regulares durante diciembre de 2012 (ambulancia, fotografía y filmación, traslado de personas y equipos, etc.), los que requirieron una particular celeridad en la tramitación de los seguros por la presión propia del evento deportivo internacional, contribuyendo así a disminuir los plazos de aprobación.

## Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de				Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	60%	100	√
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información				O	Menor	10%	100	√
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)		O			Mediana	30%	100	√
Porcentaje Total de Cumplimiento								100%		

### Sistemas eximidos/modificación de contenido de etapa

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapas	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación/ Control de Gestión	Descentralización	Eximir	---	El servicio se exime del sistema Descentralización, ya que no es factible aplicar procesos de descentralización ni desconcentración a sus productos estratégicos.
		Equidad de Género	Eximir	---	El servicio no cuenta con productos estratégicos en los que sea aplicable la equidad de género

## Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2012				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>29</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>30</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>31</sup>
Administración y Finanzas	12	6	100%	8%
Técnico, Jurídico y de Desarrollo	11	5	100%	8%

29 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2012.

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

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