

---

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2007**

**JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL**

**SANTIAGO DE CHILE**

**Amunátegui 139, fono 6731020  
[www.jac-chile.cl](http://www.jac-chile.cl)**

---

# Índice

<b>1. Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Resultados de la Gestión 2007 .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Desafíos 2008 .....</b>	<b>12</b>
<b>4. Anexos .....</b>	<b>14</b>
• Anexo 1: Identificación de la Institución.....	15
• Anexo 2: Recursos Humanos.....	21
• Anexo 3: Recursos Financieros.....	26
• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007.....	32
• Anexo 5: Programación Gubernamental .....	34
• Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007.....	35
• Anexo 7: Proyectos de Ley.....	37

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	24
Cuadro 2: Recursos Presupuestarios 2007.....	26
Cuadro 3: Ingresos y Gastos años 2006 – 2007, Ley de Presupuestos 2008.....	27
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007.....	28
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera.....	29
Cuadro 6: Transferencias Corrientes.....	
Cuadro 7: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007.....	31
Cuadro 8: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2007.....	32
Cuadro 10: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007.....	33

---

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2007 por tipo de Contrato (mujeres y hombres) .....	21
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres) .....	22
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres) .....	23

---

# 1. Presentación

La Junta de Aeronáutica Civil (JAC) ejerce la dirección superior de la aviación civil en Chile y administra la política aérea, impulsando la apertura en el tráfico aéreo entre Chile y otros países, y promueve el desarrollo del transporte aéreo comercial a fin de que exista la mayor cantidad de servicios aéreos de la mejor calidad, eficiente, seguros y al menor precio en beneficio de los usuarios del transporte aéreo: pasajeros y embarcadores de carga.

Chile requiere de un mercado aeronáutico seguro, accesible, eficiente, competitivo y de calidad. El transporte aéreo es un medio esencial para mejorar nuestra conectividad e inserción al mundo tanto por razones geográficas como por el potencial de crecimiento y desarrollo que puede tener la aeronáutica en nuestro país. Cada vez más el uso del avión se masifica tanto para los ciudadanos como para la carga. El año 2007 se transportaron 9.010.979 pasajeros lo que implicó un crecimiento de un 19%.

Tenemos la convicción que el mercado aeronáutico debe ser aún más abierto para que más aerolíneas puedan servir a más personas. La creación de nuevas rutas aéreas y el desarrollo de mayor competencia en este mercado permitieron que el transporte aéreo se encuentre accesible a más ciudadanos con tarifas más económicas. Para lograrlo, la Junta Aeronáutica Civil, dentro de múltiples negociaciones, celebró convenios de transporte aéreo donde obtuvo derechos de tráfico internacional para los operadores aeronáuticos, todos ellos con la finalidad de abrir nuevos cielos. Al mismo tiempo existió una activa y permanente participación en los organismos internacionales de transporte aéreo de los cuales Chile forma parte (OACI, CLAC, APEC y Acuerdo de Fortaleza), con el objeto de impulsar la apertura de tráfico aéreo y obtener acuerdos que liberalicen el transporte aéreo internacional.

En relación a los principales resultados del desempeño de la institución durante el 2007 podemos señalar:

## **APERTURA AEROCOMERCIAL**

Se celebraron negociaciones con las Autoridades Aerocomerciales de: **Perú**, en la que se aumentaron de 21 a 28 las frecuencias semanales entre Santiago y Lima; **España**, en la que se consensó el texto de un nuevo Acuerdo Bilateral de Transporte Aéreo, se aumentaron de 21 a 28 las frecuencias semanales entre los dos países y de 17 a 19 las frecuencias semanales con terceros países; **República Dominicana**, en la que se consensó el texto de un Acuerdo de Cielos Abiertos entre los dos países; **Ecuador**, en la que se consensó el texto de un nuevo Acuerdo Bilateral de Transporte Aéreo que moderniza el suscrito en 1957; **India**, en la que se consensó el texto de un Acuerdo Bilateral de Transporte Aéreo de carácter liberal, particularmente en materia de vuelos cargueros; y **Brasil**, en la que se obtuvieron 7 nuevas frecuencias mixtas de pasajeros y carga de largo recorrido.

En temas multilaterales, se obtuvo la Presidencia del Consejo de Autoridades Aeronáuticas del Acuerdo de Fortaleza, acuerdo de transporte aéreo vigente entre Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay

## **COORDINACION CON OTROS ORGANISMOS**

Se suscribió un Convenio de Cooperación con el Servicio Nacional del Consumidor para orientar a los usuarios del transporte aéreo en sus consultas y reclamos, y facilitar la aplicación de la normativa del SERNAC.

Se creó el Comité de Asuntos Aeronáuticos Internacionales, integrado por la Junta de Aeronáutica Civil, la Dirección General de Aeronáutica Civil, la Dirección Económica y la Dirección de Política Especial del Ministerio de RREE para coordinar las acciones internacionales aeronáuticas y aunar los criterios técnicos, políticos, jurídicos, económicos y diplomáticos.

De acuerdo a la sentencia del Tribunal de la Libre Competencia se realizó un proceso de Consulta Pública para modificar el Reglamento de Licitación de Frecuencias Internacionales, modificación que se publicó el 6 de septiembre de 2007 y que derogó el artículo 3°, lo que permite recibir ofertas en sobre cerrado y facilita así la obtención de frecuencias por parte de las empresas aéreas más pequeñas.

### **FACILITACIÓN AEROPORTUARIA**

Se construyeron modelos de simulación, a través de la contratación de un estudio, para obtener indicadores de facilitación en el aeropuerto de Santiago, en los procesos de embarque y desembarque internacional, indicadores que se encuentran vigentes y monitorean el funcionamiento del sistema

### **SEGUROS DE AERONAVES**

Se constituyó una Mesa de Trabajo con la Dirección General de Aeronáutica Civil que ha perfeccionado los formularios de aprobación de los seguros de aviación y el intercambio de información y control de los mismos

Las principales áreas de trabajo que desarrolla la JAC presentan logros y resultados concretos, pero cabe hacer presente que en las negociaciones bilaterales con las Autoridades Aerocomerciales de Bolivia, Australia, y Colombia solo se acercaron posiciones e intentaron obtener nuevos derechos de tráfico.

Durante el 2008 la JAC continuará impulsando políticas de apertura del mercado aéreo, mediante la adopción de acuerdos bilaterales y multilaterales que abran nuevas oportunidades de rutas, además se promoverá dicha política en el marco de los organismos internacionales de transporte aéreo de los que Chile forma parte. También, se promoverá la facilitación del transporte aéreo internacional, mediante la eficaz aplicación de las leyes sobre inmigración, aduanas y sanidad, y la coordinación de todos los servicios públicos existente en los aeropuertos.



**GUILLERMO NOVOA ALCALDE**  
**Secretario General (S)**

---

## 2. Resultados de la Gestión 2007

### - Informe de Programación Gubernamental

**Objetivo 1:** Obtener información respecto al nivel de satisfacción de los pasajeros de los servicios del transporte aéreo (aerolíneas, infraestructura, servicios)

**Primer trimestre:** Se diseñó encuesta piloto con las preguntas a realizar a los pasajeros nacionales e internacionales del aeropuerto Arturo Merino Benítez para medir el grado de satisfacción del servicio de los organismos públicos, aerolíneas e infraestructura.

**Segundo trimestre:** El resultado de la encuesta concluyó, que en general el aeropuerto AMB presenta altas evaluaciones en lo que se refiere a imagen y satisfacción. También los procesos por los que deben pasar los pasajeros a la hora de embarcar o desembarcar de un vuelo presentan altos niveles de satisfacción. Dicho estudio fue presentado a los diferentes organismos interesados públicos y privados y está publicado en la página web del servicio [www.jac-chile.cl](http://www.jac-chile.cl).

**Tercer trimestre:** terminado.

**Objetivo 2:** Generar las condiciones para que exista un transporte aéreo competitivo y de calidad, en beneficio de los usuarios

**Primer trimestre:** Se buscó y analizó los sistemas de asignación en otros sectores económicos: Telecomunicaciones y derechos de agua. El objetivo de este análisis fue conocer cómo se asignan recursos escasos en dichos sectores y qué elementos se tienen en consideración. Estos antecedentes servirán de apoyo para la propuesta de un nuevo reglamento de asignación de frecuencias internacionales, que en muchas ocasiones también constituyen un recurso escaso con más de un interesado.

**Segundo trimestre:** Se realizó informe con las distintas formas de asignación de recursos escasos que se presentan en la literatura: por condiciones técnicas, por tarifa mínima o por licitación o subasta. Para este último caso se analizaron las alternativas de remate común, sobre cerrado primer y segundo precio, y holandesa.

**Tercer trimestre:** Se propusieron y analizaron las diferentes alternativas que podrían ser incorporadas en el nuevo reglamento de asignación de frecuencias internacionales. Se propuso un nuevo reglamento a ser considerado por el presidente del Consejo de la Junta de Aeronáutica Civil. Mientras, se derogó el artículo 3, lo que permitirá realizar las licitaciones en sobre cerrado y no a viva voz, que era una de las principales falencias indicadas por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.

**Cuarto trimestre:** Se entregó la propuesta al Consejo de la JAC quien acordó que este y sus alternativas sean analizadas por un grupo de expertos. Por otra parte, se derogó el artículo 3 del reglamento, lo que permite realizar las licitaciones en sobre cerrado y no a viva voz, que era una de las principales falencias indicadas por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, por lo que se da por concluido el producto.

---

**Objetivo 3:** Obtener información del mercado del transporte aéreo para analizar su comportamiento, y sustentar estudios sobre la competitividad del mercado, de demanda de infraestructura aeroportuaria y otros estudios relevantes para el sistema

**Primer trimestre:** Durante este trimestre se elaboraron los términos de referencia que servirán para iniciar el proceso de licitación del estudio que permita satisfacer los objetivos planteados.

**Segundo trimestre:** Efectuado el proceso de licitación, por Chilecompra del estudio denominado “Estudio de Precios de Pasajes en el Mercado Aéreo”, esta se declaró desierta debido a que la única oferta que se presentó no cumplió con los estándares técnicos señalados. Se está invitando a diferentes economistas y centros de estudios para así poder efectuar una licitación privada.

**Tercer trimestre:** Durante este trimestre se analizó lo planteado por los expertos, de acuerdo a las posibles fuentes de información disponibles, las metodologías que podrían aplicarse para conseguir los objetivos que se persiguen. Esto fue la base para elaborar los nuevos términos de referencia.

**Cuarto trimestre:** Se realizó una nueva licitación del estudio con nuevos términos de referencia que permitieron satisfacer los objetivos planteados y el estudio fue adjudicado.

**Objetivo 4:** Promover la facilitación del transporte aéreo, para hacer más expedita la aeronavegación, a través de la coordinación e información de los organismos públicos existentes en el aeropuerto

**Primer trimestre:** Durante este trimestre se elaboraron los términos de referencia que servirán para iniciar el proceso de licitación del estudio que permita satisfacer los objetivos planteados.

**Segundo trimestre:** En su labor de coordinación, la JAC está interactuando con todos los servicios involucrados en facilitación de modo tal de implementar un sistema de monitoreo que los considere a todos. Segundo, como parte de una labor de mejoramiento de los términos de referencia, hemos enviado a todos los organismos involucrados una propuesta técnica para recoger comentarios y sugerencias. Y en tercer lugar, estamos en la búsqueda de formulas más económicas para levantar la información, por ejemplo que los datos sean levantados por el concesionario del aeropuerto o la inspección fiscal de la concesión.

**Tercer trimestre:** Se construyó junto a la Dirección de Aeropuertos del MOP y la sociedad concesionaria de AMB una metodología para crear un sistema que permite levantar información durante todo el año, ésta información será utilizada en el modelo de simulación que va a realizar la JAC, y de esa forma hacer un seguimiento de los indicadores de facilitación y poder evaluar el comportamiento de los procesos del aeropuerto.

**Cuarto trimestre:** Se finalizó la etapa de pruebas para las mediciones de tiempos de espera en terreno, habilitando un sitio Web, en donde es posible hacer un seguimiento diario de cada una de las demoras que ocurren en los procesos de embarque y desembarque. Por lo que esta herramienta permitirá hacer una evaluación diaria de los procesos del aeropuerto internacional de Santiago.

**Objetivo 5:** Contar con un sistema confiable de control de seguros, con el objeto de minimizar el riesgo que se opere comercialmente sin seguros en el espacio aéreo de Chile

**Primer trimestre:** Se acuerda formato con la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) que contiene los datos fijos, necesarios y relevantes de una aprobación de seguros. Dicho formulario permite uniformar la información sobre seguros que la Junta de Aeronáutica Civil envía a la DGAC. Este formato se usará mientras no entre en vigencia el sistema de información en línea entre ambos organismos

---

**Segundo trimestre:** Junto a la DGAC se acuerda estudiar una uniformidad en los criterios aplicados para interpretar el concepto de pasajeros a fin de aumentar la cantidad de personas que pueden estar aseguradas. En cuanto a mejorar la comunicación de información de seguros entre ambos organismos, se informa que durante este período se ha levantado el flujo de información existente para proponer proyectos que incorporen tecnologías de información al proceso de aprobación y verificación de seguros. Lo anterior servirá de base para implementar durante el próximo año una plataforma en línea de seguros.

**Tercer trimestre:** Se revisó el procedimiento de aprobación de seguros, con este diagnóstico se elaboró una propuesta para modificar el sistema de flujo de información y comunicación entre la JAC y la DGAC. Este diagnóstico permitirá desarrollar mejoras tecnológicas para automatizar el sistema

**Cuarto trimestre:** Se concordó un modelo de automatización del sistema de seguros aeronáuticos exigibles a la aviación comercial y se definieron los términos de referencia para la contratación, durante el curso del año 2008, del citado sistema de automatización de seguros.

**Objetivo 6:** Entregar a los pasajeros información respecto a la calidad del servicio de las aerolíneas que operan en Chile.

**Primer trimestre:** Se realizó una recopilación y análisis de la información disponible: Itinerarios informados por las empresas y base de datos de la DGAC con la información de los despegues efectivos realizados por las distintas aerolíneas en los distintos aeropuertos del país. Este análisis verificó la utilidad de dicha información para lograr los objetivos planteados.

**Segundo trimestre:** Se elaboró un sistema piloto que muestra información de los porcentajes de atrasos y cancelaciones en los despegues de los vuelos desde el mes de julio de 2006 hasta marzo del presente, en los aeropuertos de Santiago y regiones. Dicha información y metodología esta siendo comparada con la que tienen las compañías para recibir observaciones y comentarios

**Tercer trimestre:** Con la información de los porcentajes de atrasos y cancelaciones en los despegues de los vuelos que se obtuvo del sistema piloto, se validó el sistema y se realizaron los ajustes metodológicos

**Cuarto trimestre:** Se elaboró una planilla con la información disponible: Itinerarios informados por las empresas y base de datos de la DGAC con la información de los despegues efectivos realizados por las distintas aerolíneas en los distintos aeropuertos del país. En el caso del aeropuerto de Santiago se solicitó a la concesionaria (SCL) la hora en que el avión deja la manga, la que fue incorporada a la planilla. La información anterior se pareo y se obtuvo un porcentaje de los vuelos atrasados y cancelados. Estos datos fueron entregados, distribuidos y difundidos a las líneas aéreas para su revisión.

**Objetivo 7:** Ampliar la inserción de Chile en los organismos internacionales de transporte aéreo, con miras a obtener un mejor desarrollo de las comunicaciones aéreas del país.

**Primer trimestre:** Informe actividades de coordinación funcionamiento del Comité Internacional de temas aeronáuticos internacionales estableciendo la estrategia para las elecciones del consejo de la Organización de Aviación Civil Internacional; definido posición ante problema de sede de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil en Lima y su déficit presupuestario; inició los estudios sobre comercio de derechos de emisión en la aviación civil.

Informe con estrategia de participación en el grupo de trabajo que estudiará la eventual modificación del Acuerdo de Fortaleza. Chile ha apoyado modificar el Acuerdo de Fortaleza, para liberalizarlo, en sus dos iniciativas, una de Brasil y otra de Uruguay, la última que es más ambiciosa recibe más apoyo de nuestra parte.

Informe de participación y aporte en el grupo de estudio de modificación del Acuerdo de Fortaleza

---

Brasil suspendió la reunión programada para fines de febrero. El tema se tratará en la próxima reunión del Consejo de Autoridades del Acuerdo de Fortaleza, que debería celebrarse en julio del 2007, en Santiago.

**Segundo trimestre:** El continuo funcionamiento del comité de coordinación de asuntos aeronáuticos internacionales ha permitido adoptar definiciones coordinadas y coherentes en las negociaciones bilaterales (Perú, Colombia Brasil y Ecuador) y en la participación en instancias multilaterales como la OACI, CLAC y Fortaleza, especialmente enfrentando la elección para el Consejo de la OACI en el 2007 y en el 2010 y obtener la Presidencia del consejo de autoridades del Acuerdo de Fortaleza. En ese marco se ha asistido al 100% de las reuniones de grupos de expertos y de comité ejecutivo de la CLAC, consolidando la primera vicepresidencia del organismo regional con miras de aspirar a la presidencia, en su oportunidad.

**Tercer trimestre:** En la asamblea general de la OACI, celebrada en septiembre del año en curso, todos los candidatos apoyados por Chile en el marco de la CLAC salieron electos. Específicamente, se logró la elección de Uruguay al Grupo III del consejo de la organización, país que tendrá alternos chilenos, como parte de la estrategia para enfrentar el año 2010. Por otra parte, en el mes de agosto del año en curso se obtuvo la presidencia del consejo de autoridades del Acuerdo de Fortaleza, plataforma útil a los intereses de Chile en la región y funcional a la promoción de la liberalización del transporte aéreo internacional. Todo esto debidamente coordinado con los distintos organismos públicos vinculados a los temas aeronáuticos internacionales y en el marco del comité internacional de asuntos aeronáuticos.

**Cuarto trimestre:** Desde la Presidencia de Fortaleza se logró hacer contestar a los países miembros un cuestionario, el que por la naturaleza de los temas tratados, obligó a las autoridades aeronáuticas a pronunciarse con fundamento sobre los aspectos esenciales que debe contener un tratado internacional multilateral de transporte aéreo internacional, escenario propicio para la promoción de la integración regional, la liberalización y la facilitación aeroportuaria. La reunión de facilitación debió postergarse para el año 2008 por problemas de agenda de los otros países. La planificación para asumir la Presidencia de la CLAC en coordinación con la DGAC, en manos de Chile, continuó con las actividades del Comité Internacional de Asuntos Aeronáuticos Internacionales.

## **-Aspectos relevantes contraídos en la Ley de Presupuestos 2007**

Para el año 2007, se planificó el gasto presupuestario en forma programada de acuerdo al presupuesto aprobado por Ley.

Como se puede observar más adelante en el cuadro N°4 "Análisis de comportamiento presupuestario año 2007" el gasto real efectuado por la Junta de Aeronáutica Civil, tanto en el subtítulo 22 "Bienes y Servicios de Consumo", como en el subtítulo 29 "Adquisición de Activos no financieros", fue superior a un 99,9%, esto significa una muy buena gestión en cuanto a la administración de los recursos financieros recibidos.

En tanto en el ítem 21 "Gastos en Personal" se gastó un 99,9 %

Respecto al ítem 31 "Iniciativas de Inversión", también existe una diferencia importante entre el presupuesto ejecutado y el aprobado, lo que constituye un superávit en materia de estudios básicos. Esto se debió a la no finalización de estudios durante el 2007, sin perjuicio de que se solicitó el arrastre correspondiente, para la culminación de los mismos durante el año 2008.

En materia de ingresos se cumplió a cabalidad con lo presupuestado, por lo que se pudieron cumplir todos los compromisos sin problema de financiamiento.

## - Principales Productos estratégicos

### Coordinación, información y asesoramiento del sistema de transporte aéreo nacional

Un indicador que refleja este producto es el denominado N° de reuniones del Consejo de la JAC, que tiene por finalidad medir el nivel de coordinación entre los diferentes organismos que intervienen en el sector aéreo comercial. Durante el 2007 solamente se efectuó 1 sesión no alcanzando a cumplirse la meta de 6 sesiones considerando la agenda copada del Presidente del Consejo el Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, en las fechas en que habría correspondido efectuar las sesiones.

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2003	2004	2005	2006	2007	META 2008
Contar con un sistema aeronáutico con todos sus organismos informados y coordinados para lograr acciones y decisiones coherentes, eficientes y eficaces.	Coordinación del sistema de transporte aéreo nacional	Número de reuniones del Consejo de la Junta Aeronáutica Civil	4	5	3	3	1	3

### Derechos de tráfico aéreo comercial

Durante el año 2007 se suscribió oficialmente un acuerdo de derechos de tráfico con Jamaica

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2003	2004	2005	2006	2007	META 2008
Obtener derechos de tráfico aéreo internacional para los operadores aeronáuticos mediante negociaciones bilaterales y promovidas especialmente en los países con los cuales más interesa a Chile generar mayor grado de apertura.	Derechos de tráfico aéreo comercial	Convenios bilaterales y multilaterales suscritos al año	2	2	2	0	1	1

## Informes estadísticos y proyecciones del transporte aéreo comercial

En este producto se mantiene un notable avance en el envío oportuno del informe estadístico a los usuarios permanentes, lo cual se ve reflejado en el siguiente cuadro

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2003	2004	2005	2006	2007	META 2008
Obtener derechos de tráfico aéreo internacional para los operadores aeronáuticos mediante negociaciones bilaterales y promovidas especialmente en los países con los cuales más interesa a Chile generar mayor grado de apertura.	Informes estadísticos y proyecciones del transporte aéreo comercial	Tiempo promedio de envío de informes estadísticos a usuarios permanentes (días)	37,9	36,3	28,4	28,8	28,2	30,0

Los usuarios son: las líneas aéreas (43), embarcadores de carga (58), organismos gubernamentales (8), organismos internacionales de transporte aéreo (OACI, CLAC) (5), autoridades aeronáuticas extranjeras (60), académicos y prensa en general.

## Estudios e informes especializados

Este indicador permite medir todos los informes que ejecuta la JAC, y solo se contabilizan aquellos informes especializados que sirven para asesorar a otros organismos y que tienen un carácter muy específico. Su evolución se presenta en el siguiente cuadro.

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2004	2005	2006	2007	META 2008
Contar con un sistema aeronáutico con todos sus organismos informados y coordinados para lograr acciones y decisiones coherentes, eficientes y eficaces.	Estudios e Informes especializados	Número de Estudios e informes especializados realizados	9	8	10	16	10

Los principales informes especializados se refirieron a: propuestas para enfrentar el proyecto de ley sobre cabotaje, aplicación en Chile de la normativa de la Comunidad Andina sobre protección al usuario del transporte aéreo, responsabilidades respecto de los pasajeros en el aeropuerto, informe sobre el acuerdo aerocomercial entre la Unión Europea y los Estados Unidos, primera reunión grupo ad hoc encargado de desarrollar un sistema estadístico integrado, nuevo reglamento de asignación de frecuencias, encuesta de calidad de servicio para los pasajeros del aeropuerto internacional de Santiago, normativa legal sobre libertad tarifaria para el transporte aéreo en Chile, entre otros.

---

## **-Compromisos establecidos a través de Indicadores de Desempeño**

### **Indicadores de Desempeño año 2007**

El cumplimiento de los indicadores de desempeño fijados para el 2007 fue de un 100%, y dos de ellos que dicen relación directa con el desarrollo del área aeronáutica fue mayor que la meta proyectada.

En lo relativo a tiempo promedio de envío de informes estadísticos estándar a usuarios permanentes, la meta comprometida para el 2007 es de 30 días, sin embargo el resultado efectivo considerando las acciones realizadas fue de 28.1 días promedio lo representó un cumplimiento de un 107%

Respecto de el índice de participación en reuniones de organismos internacionales de transporte aéreo la meta comprometida era un 100% y se cumplió en su totalidad.

Sobre la tasa de variación anual de tráfico de pasajeros nacionales e internacionales se comprometió una Meta de un 3.0%, sin embargo el mayor acceso al transporte aéreo ha permitido un aumento importante de pasajeros en las diferentes rutas por lo que el año 2007 el aumento real fue de un 18,9% lo que representó un cumplimiento de un 628% respecto de meta proyectada.

El resultado de este indicador supera largamente la meta (628%), lo cual en parte se debe a: a) la incorporación al mercado del transporte aéreo internacional de la línea aérea brasileña Gol, la cual introdujo una fuerte competencia en las rutas con Brasil, Buenos Aires y Lima, y b) la nueva estructura tarifaria que ofrecen los operadores en vuelos domésticos, sumado a una mayor competencia. Dichas razones significaron una sostenida baja de tarifas que permitió la incorporación de nuevos usuarios al sistema, que implicó un fuerte incremento del tráfico aéreo.

### **Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión**

El cumplimiento de los sistemas del Programa Mejoramiento de Gestión 2007 fue de un 100% destacándose avances importantes en:

#### Auditoría Interna:

Se conformó la unidad de auditoría interna con el objeto de dar cumplimiento a las instrucciones del CAIGG y para ello se contrató un auditor para desarrollar las funciones y se cumplió la Etapa IV del Marco Básico.

#### Administración Financiera Contable

Durante el año 2007 este sistema subió su prioridad y ponderación, debiendo ser más preciso y estricto en el cumplimiento de los requisitos técnico de la etapa VII.

---

## Otros.

En materia de Probidad y Transparencia se instaló en la página Web el link de Gobierno Transparente en el cual cualquier ciudadano puede consultar la dotación del personal , planta , contrata y honorarios así, como las compras y contrataciones que efectúa el servicio, además de resoluciones emitidas por la institución.

## 3.- Desafíos 2008

Los logros obtenidos en las principales áreas de trabajo en materia de transporte aéreo nos permiten imponernos nuevos desafíos para el 2008, por eso es importante que el Servicio logre avances en, al menos, las siguientes áreas:

- **Apertura aerocomercial e integración regional** Se impulsarán políticas de apertura del mercado aéreo, mediante la adopción de acuerdos bilaterales y multilaterales que abran nuevas oportunidades de rutas y reduzcan las barreras de ingreso para que más operadores puedan servir el mercado doméstico e internacional, de manera que el usuario pueda acceder a servicios más competitivos, nuevas rutas y mayores frecuencias. Promover dicha política en el marco de los organismos internacionales de transporte aéreo de los que Chile forma parte (OACI, CLAC, APEC, Acuerdo de Fortaleza, entre otros). Para el año 2008 se estima que se realizan 11 reuniones bilaterales dentro de las cuales se destacan los siguientes países; Japón, India, Alemania, Australia, China, Bolivia entre otros. En cuanto a las reuniones multilaterales se espera asistir al menos a 10 con los organismos antes mencionados del cual Chile es miembro activo.

Además se promoverá desde la Presidencia del Consejo de Autoridades del Acuerdo de Fortaleza y de la Primera Vicepresidencia de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) la liberalización de los mercados regionales de transporte aéreo.

Chile será sede de la XVIII Asamblea Ordinaria de la Comisión Latinoamericana de aviación Civil (CLAC) reunión que se celebrará durante el segundo semestre, en la que nuestro país asumirá la Presidencia de este organismo regional que reúne a todos los países latinoamericanos. Chile estará representado por la DGAC y la JAC.

**Seguros de Aeronaves:** Se desarrollará un sistema de intercambio de información en línea con la Dirección General de Aeronáutica Civil, en materia de aprobación, registro y control de los seguros aeronáuticos que la aviación comercial debe contratar para la debida protección de los pasajeros y terceros en la superficie.

**Sistema de reclamos:** Se informará al usuario de sus derechos y deberes para con el sistema aeronáutico y se fomentará, a través del convenio con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), la existencia de mecanismos eficientes y accesibles para que los pasajeros y demás usuarios del transporte aéreo puedan canalizar sus quejas y reclamos, facilitando los procesos de solución de problemas con las

---

empresas operadoras. Para lo anterior se ha creado un link en el portal de la JAC, de manera de derivar los reclamos automáticamente al SERNAC, organismo que tiene la competencia legal para investigar y dar solución a los requerimientos de los usuarios del sistema aeronáutico. Además, se llevará un registro estadístico sobre los reclamos

**Facilitación aeroportuaria:** Hacer más expedita la aeronavegación, promoviendo la facilitación del transporte aéreo internacional, mediante la eficiente aplicación de las leyes sobre inmigración, aduana y sanidad, y la coordinación de todos los servicios públicos existentes en los aeropuertos. Mejorar la gestión de los procesos aeroportuarios en el aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago, mediante protocolos de gestión con la Policía de Investigaciones, el Servicio Agrícola y Ganadero, el Servicio Nacional de Aduanas, la Dirección General de Aeronáutica Civil y la Tesorería General de la República.

Durante el 2008 se medirá los tiempos de espera en los controles de salida y llegada al país, para evaluar los estándares de gestión que aseguren una calidad de servicio de los pasajeros que utilizan el aeropuerto y las propuestas de medida. Para esto se creó un indicador de desempeño que fija como meta un tiempo medio de 45 minutos en atender a los pasajeros internacionales en los controles del Aeropuerto de Santiago.

Se generarán herramientas que permitan obtener información y mediciones del funcionamiento y calidad de la industria aeronáutica a través de estudios, coordinaciones con organismos nacionales e internacionales.

**Coordinación con otros organismos:** La JAC mejorará la coordinación, producción de datos y análisis adecuados para el sistema, con el fin de contar con órganos que sean capaces de proyectar con mayor exactitud la demanda, controlar y verificar las condiciones de competitividad del mercado aeronáutico, evitar congestión en los aeropuertos especialmente en los terminales internacionales y tomar decisiones en cuanto a la calidad del servicio.

**Estudios:** Con el objeto de contar con antecedentes técnicos que permitan incurrir en mejoras en el sistema aeronáutico chileno la JAC desarrollará estudios entre los cuales se destacan los siguientes:

- Contar con un diagnóstico validado por expertos sobre el estado de situación de la política aerocomercial chilena, detectar áreas donde ésta puede ser perfeccionada para introducir mejoras a la competencia, eficiencia del sistema, calidad de servicio y protección de derechos del pasajero, desarrollo de la industria y la conectividad de los chilenos.

- Obtener información del mercado del transporte aéreo para analizar su comportamiento, y sustentar estudios sobre la competitividad del mercado, de demanda de infraestructura aeroportuaria.

- Estudiar el plan de autorregulación tarifaria con el objeto de obtener aclaraciones o sugerir eventuales mejoras en beneficio de la competitividad del mercado del transporte aéreo doméstico.

---

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley

---

- **Anexo 1: Identificación de la Institución**

- a) **Definiciones Estratégicas**

- **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

- Estatuto Orgánico de la Junta de Aeronáutica Civil D.F.L. N° 241 de 1960.
- Ley de Aviación Comercial D.L. N° 2.564, de 1979.
- Código Aeronáutico, Ley N° 18.916.
- Reglamento de licitación pública para asignar frecuencias internacionales a empresas aéreas nacionales D.S. N° 102/81, MTT, modificado por DS N° 76/2000 ambos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- Reglamento del artículo 133 de la Ley N° 18.916, que regula la denegación de embarque, D.S. N° 113, de 2000, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

- **Misión Institucional**

Generar y gestionar políticas públicas en materia aeronáutica que permitan ejercer la dirección superior de la aviación civil en Chile, siendo uno de sus principales énfasis impulsar la apertura del tráfico aéreo de Chile, promoviendo el desarrollo del transporte aéreo comercial nacional e internacional a 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 Proyecto de Ley de Presupuestos-Año 2007**

Número	Descripción
1	Respecto del año 2006 el presupuesto 2007 alcanza un incremento de Gasto Bruto total del 8.6%

---

## - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Mantener a los miembros del sistema aeronáutico informados y coordinados, a fin de realizar acciones y tomar decisiones: coherentes, eficientes y eficaces.
2	Abrir el mercado aéreo, reduciendo las barreras de ingreso para que más operadores puedan servir el mercado doméstico e internacional, de manera que el usuario pueda acceder a servicios más competitivos, con nuevas rutas y mayores frecuencias.
3	Impulsar políticas de apertura a nivel multilateral, mediante la adopción de acuerdos que abran nuevas oportunidades de rutas. Promover dicha política en el marco de los organismos internacionales de transporte aéreo de los que Chile forma parte (OACI, CLAC, APEC, Acuerdo de Fortaleza, Conferencia de Ministros de Transportes, entre otros)
4	Desarrollar un sistema de registro y control que asegure al sistema aeronáutico que la aviación comercial cuenta con seguros de protección a pasajeros y a terceros en superficie; y que los vuelos regulares y no regulares de la aviación comercial funcionen conforme a los derechos otorgados.
5	Informar al usuario de sus derechos y deberes para con el sistema aeronáutico fomentando la existencia de mecanismos eficientes y accesibles para que los pasajeros y demás usuarios del transporte aéreo puedan canalizar sus quejas y reclamos, facilitando los procesos de resolución de problemas con las empresas operadoras de manera satisfactoria.
6	Hacer más expedita la aeronavegación, promoviendo especialmente la facilitación del transporte aéreo internacional, mediante una eficiente y dinámica aplicación de las leyes sobre inmigración, aduanas, y sanidad. Lo anterior mediante una eficiente coordinación de todos los servicios públicos existentes en los Aeropuertos
7	Generar herramientas que permitan obtener información y mediciones del funcionamiento y calidad de la industria aeronáutica, siendo esta de libre acceso y de conocimiento público

## - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<u>Acciones, actividades y orientaciones coherentes y consistentes en pos de objetivos comunes del sistema aeronáutico, a través de la coordinación de los distintos organismos participantes</u>	1,2,3
2	<u>Derechos de tráfico aéreo internacional mediante negociaciones bilaterales para generar mayor grado de apertura en el mercado aeronáutico</u>	2,3
3	<u>Datos, informes estadísticos y análisis que permitan evaluar a la industria en cuanto a calidad de servicio, tarifas, proyección de la demanda, condiciones de competitividad y toma de decisiones.</u>	1,3,7
4	<u>Medidas que solucionen los problemas de congestión en el aeropuerto para lograr una mayor expedición de los trámites realizados por los pasajeros y la carga</u>	6
5	<u>Estudios e Informes especializados</u>	1,2,3,4,5,6,7
6	<u>Control de las condiciones de los seguros que exige la ley y aprobación de los vuelos regulares y no regulares.</u>	4
7	<u>Adhesión de otros países a una política de apertura y aprender respecto a mejoras que se pueden implementar en el sistema aeronáutico, a través de la participación de organismos internacionales</u>	2,3
8	<u>Plataforma electrónica para que los pasajeros puedan reclamar por los eventuales incumplimientos que se generen en el contrato de transporte aéreo, orientación y conducción del reclamo hasta su solución o derivación al SERNAC</u>	5,6

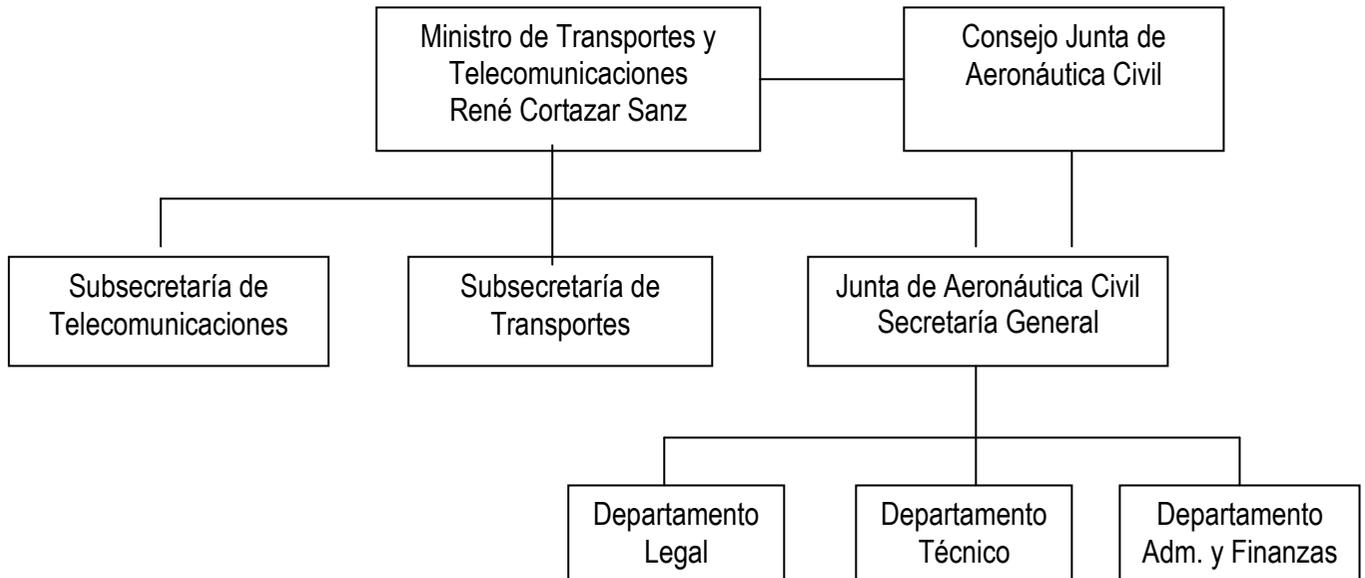
---

**- 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	Sectores asociados al turismo

---

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



---

**c) Principales Autoridades**

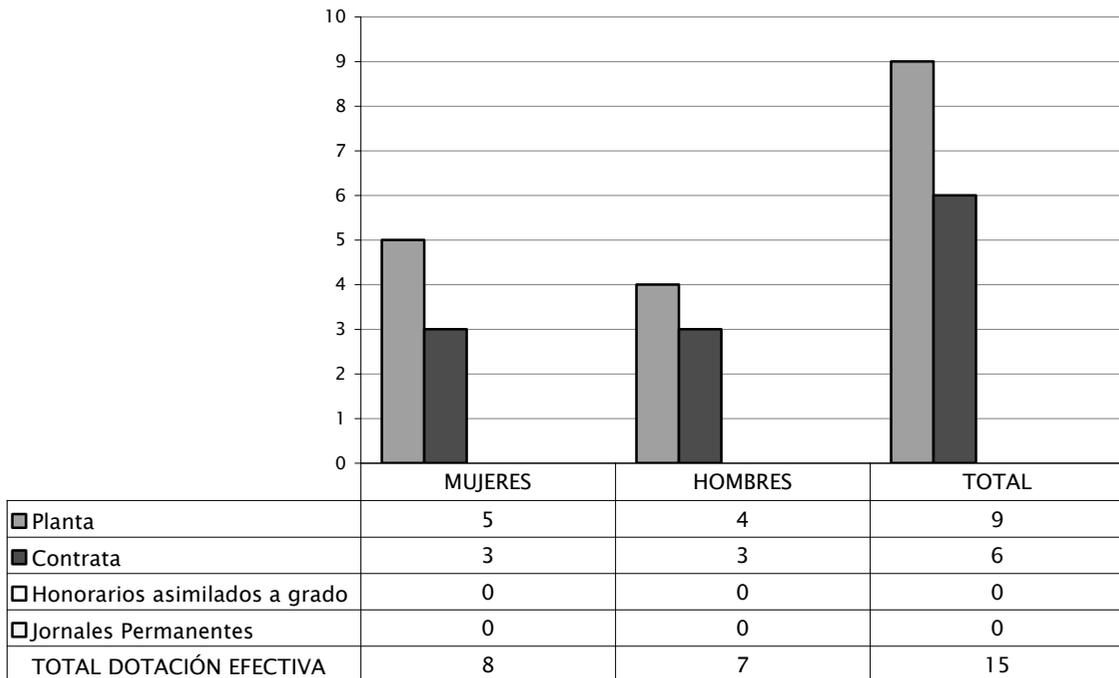
<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
Secretario General	Guillermo Novoa A. (S)
Jefe Departamento Legal	Guillermo Novoa A.
Jefe Departamento Técnico	Eduardo Alvarado C.
Jefe Departamento Administrativo	Ximena Castillo M.

---

- **Anexo 2: Recursos Humanos**

- a) **Dotación de Personal**

- **Dotación Efectiva año 2007<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)**

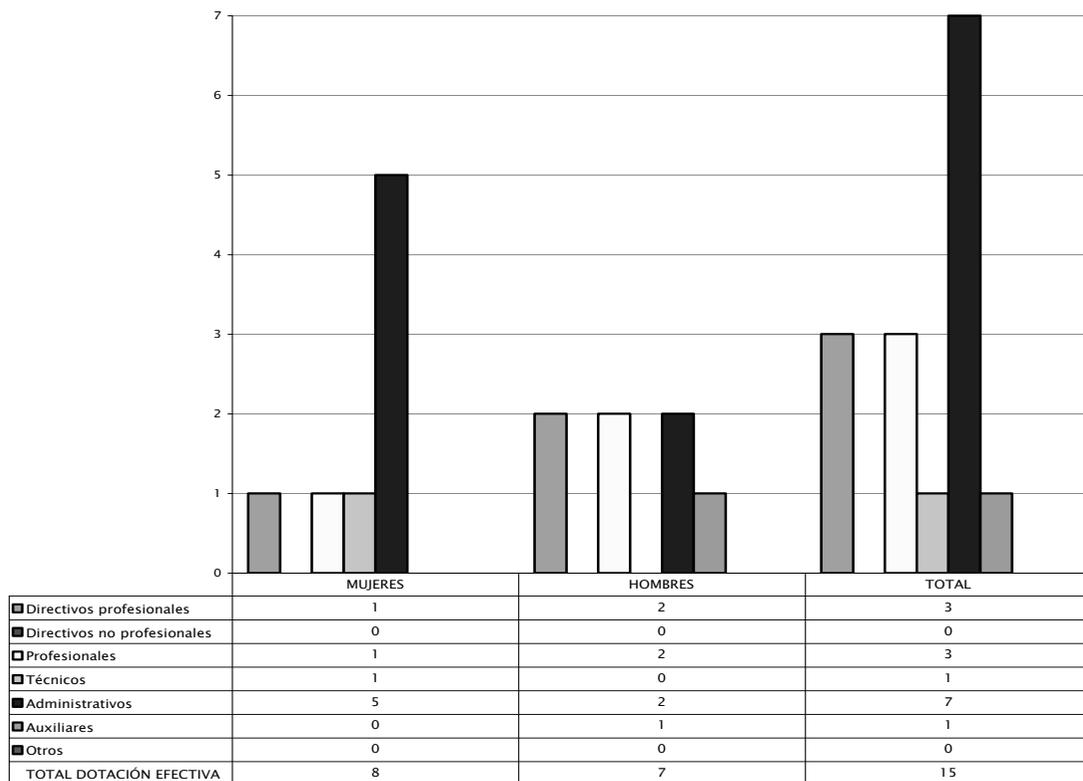


---

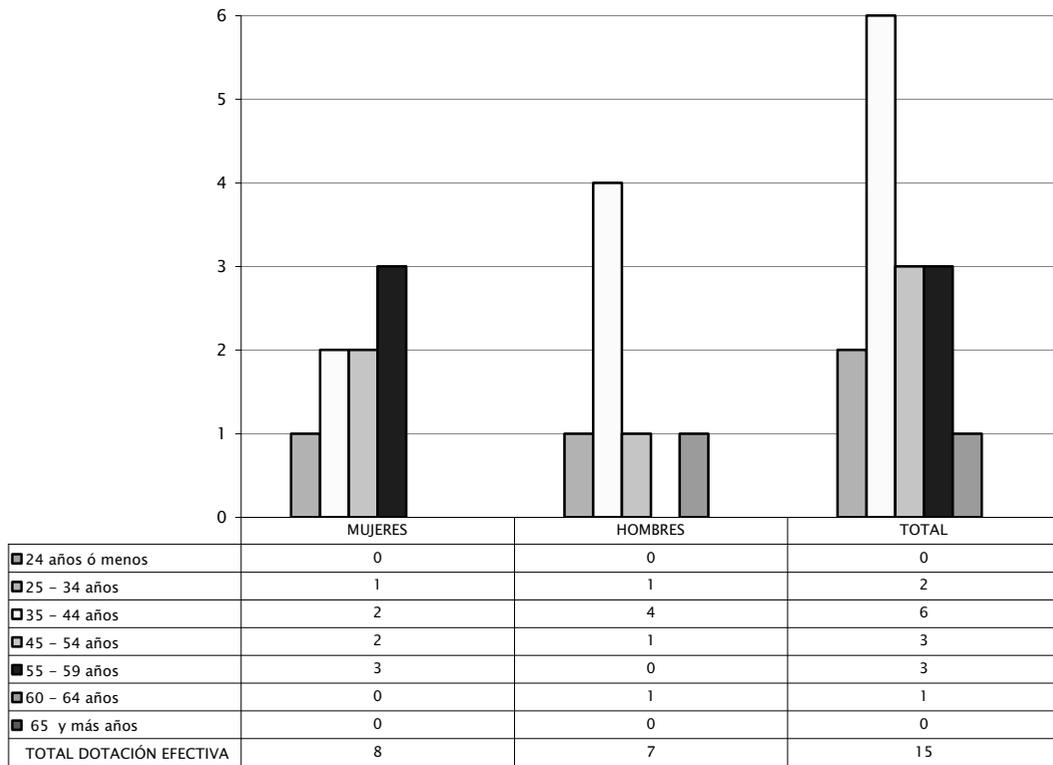
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2006. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

---

- Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2006	2007		
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/ \text{Dotación Efectiva año } t$	0,91	0,60	153,10	
Razón o Tasa de Rotación de Personal	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	6,67	0,00	---	
Movimientos de Personal					
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,00	0,00	--	
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,00	0,00	--	
• Retiros voluntarios					
- Con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivo al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,00	0,00	---	
- otros retiros voluntarios	$\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,00	0,00	-	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	6,70	0,00	---	
• Tasa de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t)$	3,00	--	---	
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos y promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,00	11,10	---	

2 La información corresponde al período Enero 2006 - Diciembre 2006 y Enero 2007 - Diciembre 2007.

3 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. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

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

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2006	2007		
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	66,70	16,70	25,00	
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	100,00	146,70	146,70	
Porcentaje de becas <sup>4</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,00	0,00	---	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	45,90	40,00	87,00	
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	13,10	8,50	153,70	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del Desempeño<sup>5</sup></li> </ul>	Lista 1 % de Funcionarios	87,50	89,00		
	Lista 2 % de Funcionarios	12,50	11,00		
	Lista 3 % de Funcionarios	0,00	0,00		
	Lista 4 % de Funcionarios	0,00	0,00		
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.					

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

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

---

- **Anexo 3: Recursos Financieros**

- a) **Recursos Presupuestarios**

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos Presupuestarios Percibidos</b>		<b>Gastos Presupuestarios Ejecutados</b>	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	458.579	Corriente <sup>6</sup>	398.580
Endeudamiento <sup>7</sup>		De Capital <sup>8</sup>	54.839
Otros Ingresos <sup>9</sup>	36.388	Otros Gastos <sup>10</sup>	
TOTAL	494.967	TOTAL	453.419

---

6 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23 y 24.

7 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

8 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

9 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

10 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

---

## b) Resultado de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 3</b>				
<b>Ingresos y Gastos devengados años 2006 – 2007, y Ley de Presupuestos 2008</b>				
<b>Denominación</b>	<b>Monto Año 2006 M\$<sup>11</sup></b>	<b>Monto Año 2007 M\$</b>	<b>Monto Ley de Presupuestos Año 2008 M\$</b>	<b>Notas</b>
<b>• INGRESOS</b>	<b>440.704</b>	<b>473.085</b>	<b>751.219</b>	
<b>Otros Ingresos Corrientes</b>	<b>760</b>	<b>598</b>	<b>594</b>	
Aporte Fiscal	438.317	472.487	749.625	
<b>Venta de activos no financieros</b>	<b>1.627</b>			
<b>Saldo Inicial de Caja</b>			<b>1.000</b>	
<b>• GASTOS</b>	<b>392.146</b>	<b>453.402</b>	<b>751.219</b>	
Gastos en Personal	294.603	334.355	493.502	
<b>Bienes y Servicio de Consumo</b>	<b>57.254</b>	<b>64.207</b>	<b>134.585</b>	
Adquisición de activos no financieros	16.818	2.385	27.352	
<b>Iniciativas de Inversión</b>	<b>23.471</b>	<b>52.455</b>	<b>93.780</b>	
<b>RESULTADO</b>	<b>48.558</b>	<b>19.683</b>		

11 La cifras están indicadas en M\$ del año 2007. Factor de actualización es de 1,044 para expresar pesos del año 2006 a pesos del año 2007.

### c) Comportamiento Presupuestario Año 2007

Cuadro 4								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>12</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>13</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>14</sup> (M\$)	Notas
			INGRESOS	459.097	473.005	473.085	-80	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	518	518	598	-80	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Medicas	518	518	129	389	
	99		Otros			469	-469	
09			APORTE FISCAL	458.579	472.487	472.487	0	
	01		Libre	458.579	472.487	472.487	0	
15			Saldo Inicial de Caja	1.000	1.000			
			GASTOS	459.097	469.840	453.402	16.438	
21			GASTOS EN PERSONAL	328.001	348.281	334.355	13.926	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	64.449	64.449	64.207	242	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.547	2.547	2.385	162	
	04		Mobiliario y Otros	311	311	235	76	
	06		Equipos Informáticos	518	1.218	1.146	72	
	07		Programas Informáticos	1.718	1.018	1.004	14	
31			INICIATIVAS DE INVERSION	62.100	52.563	52.455	108	
	01		Estudios Básicos	62.100	52.563	52.455	108	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	2.000	2.000	0	2.000	
	07		Deuda Flotante	2.000	2.000	0	2.000	
35			Saldo Final de Caja	1.000	1.000			
			RESULTADO		3.165	19.683	-16.518	

12 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

13 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2007

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

## d) Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>15</sup>			Avance <sup>16</sup> 2007/ 2006	Notas
			2005	2006	2007		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[ N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes <sup>17</sup> / N° total de decretos modificatorios]*100		0	66.67	66.67		
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22) / Dotación efectiva <sup>18</sup> ]		24.015	23.458	26.571	113.27	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 24 <sup>19</sup> / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	No Hay	No Hay	No Hay	No Hay	No Hay	No Hay
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión <sup>20</sup> / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100		11.47	6.67	13.16	197.30	

15 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,079 para 2005 a 2007 y de 1,044 para 2006 a 2007.

16 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.

17 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

18 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

19 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

20 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

---

## e) Iniciativas de Inversión<sup>21</sup>

1. Nombre: Análisis, Modelación y Simulación de los Aeropuertos Regionales Concesionados  
Tipo de Iniciativa: Estudio  
Objetivo: Mantener altos estándares de servicio en los aeropuertos regionales  
Beneficiarios: Usuarios del transporte aéreo
2. Nombre: Análisis Impacto-Socio-Económico respecto del Ingreso de Líneas Aéreas al Mercado Doméstico  
Tipo de Iniciativa: Estudio  
Objetivo: Detección de practicas anticompetitivas y conocimiento del mercado  
Beneficiarios: Usuarios del transporte aéreo y organismos gubernamentales
3. Nombre: Análisis Modelos de Simulación para los Procesos de Migración en el Desembarque Internacional de AMB  
Tipo de Iniciativa: Estudio  
Objetivo: Mantener altos estándares de servicio en el aeropuerto AMB  
Beneficiarios: Usuarios del transporte aéreo
4. Nombre: Levantamiento de Encuesta de Precios de pasajes en el Mercado Aéreo Doméstico  
Tipo de Iniciativa: Estudio  
Objetivo: Obtener información necesaria para análisis del mercado y apoyar proyecciones de tráfico  
Beneficiarios: Usuarios del transporte aéreo y organismos gubernamentales
5. Nombre: Análisis Estudio Comparado de los Resultados de Acuerdos Aéreos Liberales de Chile y la Región  
Tipo de Iniciativa: Estudio  
Objetivo: Obtener la cuantificación comparable de beneficios producto de una mayor apertura, para ser utilizada como herramienta de negociación en post de obtener una mayor apertura de tráficos en la región  
Beneficiarios: Usuarios del transporte aéreo

---

21 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

**Cuadro 7**  
**Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007**

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>22</sup>	Ejecución Acumulada al año 2007 <sup>23</sup>	% Avance al Año 2007	Presupuesto Final Año 2007 <sup>24</sup>	Ejecución Año 2007 <sup>25</sup>	% Ejecución Año 2007	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Análisis, Modelación y Simulación de los Aeropuertos Regionales Concesionados	20.000	20.000	100%	12.000	12.000	100%	0	
Análisis Impacto-Socio-Económico respecto del Ingreso de Líneas Aéreas al Mercado Doméstico	25.381	25.381	100%	16.498	16.498	100%	0	
Análisis Modelos de Simulación para los Procesos de Migración en el Desembarque Internacional de AMB	30.040	11.958	40%	30.040	11.958	40%	18.082	
Levantamiento de Encuesta de Precios de pasajes en el Mercado Aéreo Doméstico	20.000	0	0%	20.000	0	0%	20.000	Se redefinieron los Términos de Referencia, porque en la 1era oportunidad se declaró desierta la Licitación
Análisis Estudio Comparado de los Resultados de Acuerdos Aéreos Liberales de Chile y la Región	12.000	12.000	100%	12.000	12.000	100%	0	

22 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

23 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2007.

24 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2007.

25 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2007.

## • Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007

### - Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2007

Cuadro 8 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2007	Cumple SI/NO <sup>26</sup>	% Cumplimiento <sup>27</sup>	Notas
				2005	2006	2007				
Informes estadísticos y proyecciones del transporte aéreo comercial.	Tiempo promedio de envío de informes estadísticos estándar a usuarios permanentes	(Suma de los días transcurridos entre el fin de mes y la fecha de envío de los informes a los usuarios/12)		28.5 (345.0/12)	28.8 (345.0/12)	28.1 (337.0/12)	30.0 (360.0/12)	SI	107%	
	Enfoque de Género: No									
Derechos de tráfico aéreo comercial.	Índice de participación en reuniones de organismos internacionales de transporte aéreo	(Número total de reuniones asistidas/Número total de reuniones realizadas)*100		100 (17/17) *100	100 (17/17) *100	100 (25/25) *100	100 (18/18) *100	SI	100%	
	Enfoque de Género: No									
Derechos de tráfico aéreo comercial.	Tasa de variación anual del tráfico de pasajeros nacionales e internacionales	((Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales año t/Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales año t-1)-1)*100	%	8.3% ((7553762.0/7553762.0)-1) *100	4.6% ((7553762.0/7553762.0)-1) *100	18.9% ((9037291.0/9037291.0)-1) *100	3.0% ((7662170.0/7662170.0)-1) *100	SI	628%	1
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

#### Nota 1

El resultado de este indicador supera largamente la meta (628%), lo cual en parte se debe a: a) la incorporación al mercado del transporte aéreo internacional de la línea aérea brasileña Gol, la cual introdujo una fuerte competencia en las rutas con Brasil, Buenos Aires y Lima, y b) la nueva estructura tarifaria que ofrecen los operadores en vuelos domésticos, sumado a una mayor competencia. Dichas razones significaron una sostenida baja de tarifas que permitió la incorporación de nuevos usuarios al sistema, que implicó un fuerte incremento del tráfico aéreo

26 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2007 es igual o superior a un 95% de la meta.

27 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2007 en relación a la meta 2007.

## Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 10 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007			
Objetivo <sup>28</sup>	Producto <sup>29</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>30</sup>
Obtener información respecto al nivel de satisfacción de los pasajeros de los servicios del transporte aéreo (aerolíneas, infraestructura, servicios)	Aplicación de encuestas, de percepción de la calidad del servicio del sistema aeronáutico, considerando su llegada al aeropuerto hasta el embarque y desde el desembarque hasta la salida del aeropuerto.		CUMPLIDO
Generar las condiciones para que exista un transporte aéreo competitivo y de calidad, en beneficio de los usuarios	Propuesta de nuevo reglamento de licitación competitivo de frecuencias internacionales		ALTO
Obtener información del mercado del transporte aéreo para analizar su comportamiento, y sustentar estudios sobre la competitividad del mercado, de demanda de infraestructura aeroportuaria y otros estudios relevantes para el sistema	Levantar información de mayor confiabilidad respecto de las tarifas del mercado de transporte aéreo, a través de encuesta u otro medio de registro fiable		CUMPLIDO
Promover la facilitación del transporte aéreo, para hacer más expedita la aeronavegación, a través de la coordinación e información de los organismos públicos existentes en el aeropuerto	Desarrollo de modelo de simulación para los diferentes procesos de SAG y Aduanas en los aeropuertos, que permita mejorar la gestión en ellos y monitorear su funcionamiento en cuanto a la facilitación, mediante indicadores		ALTO

28 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

29 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

30 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007**

Objetivo <sup>28</sup>	Producto <sup>29</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>30</sup>
<p>Contar con un sistema confiable de control de seguros, con el objeto de minimizar el riesgo que se opere comercialmente sin seguros en el espacio aéreo de Chile</p>	<p>Propuesta de automatización del sistema de seguros para la aviación comercial, uniformar los formatos y analizar las definiciones relacionadas a los seguros para su actualización</p>		<p align="center"><b>ALTO</b></p>
<p>Entregar a los pasajeros información respecto a la calidad del servicio de las aerolíneas que operan en Chile</p>	<p>Informar al público a través de la Página Web de la JAC, el nivel de atraso y cancelación de vuelos de las distintas aerolíneas que operan en Chile, en las distintas rutas</p>		<p align="center"><b>CUMPLIDO</b></p>
<p>Ampliar la inserción de Chile en los organismos internacionales de transporte aéreo, con miras a obtener un mejor desarrollo de las comunicaciones aéreas del país.</p>	<p>Participación en organismos internacionales de transporte aéreo. Propuestas concretas de liberalización, facilitación e integración.</p>		<p align="center"><b>ALTO</b></p>

- **Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)**

## CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2007

### I. IDENTIFICACIÓN

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

### II. FORMULACIÓN PMG

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión						Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance								
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación				O			ALTA	20.00%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				O			MENOR	5.00%	✓
	Evaluación de Desempeño				O			MENOR	5.00%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s									
	Gobierno Electrónico					O		MEDIANA	10.00%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión						O	ALTA	20.00%	✓
	Auditoría Interna				O			MEDIANA	10.00%	✓
	Gestión Territorial									
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						O	MEDIANA	10.00%	✓
	Administración Financiero-Contable							ALTA	20.00%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género									

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100.00

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

Sistemas	Justificación
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	<u>Se modifica:</u> El servicio no constituirá Comité Paritario debido a que el número de funcionarios es inferior al establecido por la norma, por lo que cumplirá el sistema participando en el Comité de otra institución, o conformando un Comité voluntario
Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s	<u>Se excluye:</u> El Servicio no atiende usuarios finales
Gobierno Electrónico	<u>Se modifica:</u> La institución cumplirá la etapa 5 sin elaborar la estrategia de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos ni tampoco el programa de trabajo de interoperabilidad. Se evaluará durante el año 2007 la pertinencia de completar en el período siguiente los objetivos de la etapa 5 del Sistema de Gobierno Electrónico, considerando los resultados de su diagnóstico.
Auditoría Interna	<u>Se modifica:</u> Cumplirá la función de auditoría sin constituir la unidad.
Enfoque de Género	<u>Se excluye:</u> El servicio no cuenta con productos estratégicos en los que sea aplicable el enfoque de género
Gestión Territorial	<u>Se excluye:</u> El servicio no cuenta con Definiciones Estratégicas que les permitan aplicar la perspectiva territorial integrada

	Cumplimiento PMG años 2004 – 2006		
	2004	2005	2006
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	95%	90%	100%

---

- **Anexo 7: Proyectos de Ley**

“El servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de diciembre del 2007”