

2026

Balance de Gestión Integral

Etapa 1: Principales resultados de la gestión 2025

MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES
Junta de Aeronáutica Civil



Principales resultados de la gestión 2025 según sus objetivos estratégicos de la Junta de Aeronáutica Civil¹

AUTORIDADES DEL SERVICIO	DEPENDENCIA DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES
Martín Mackenna Rueda, Secretario general David Dueñas Santander, Jefe Departamento Legal	Juan Carlos Muñoz, Ministro de Transportes y Telecomunicaciones Jorge Daza Lobos, Subsecretario de Transportes Claudio Araya San Martín, Subsecretario de Telecomunicaciones Martín Mackenna Rueda, Secretario General de la Junta de Aeronáutica Civil

Con el fin de identificar los principales logros en la gestión, para cada objetivo estratégico del Servicio se presenta una priorización de las acciones que se llevaron a cabo para dar cumplimiento a los desafíos enunciados por cada uno de ellos²

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Proponer la negociación de nuevos acuerdos de transporte aéreo y la adopción de las mejores prácticas y recomendaciones internacionales, para aumentar la conectividad y el transporte de personas y mercancías por vía aérea entre nuestro país y el resto del mundo.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
Se rubricó un Acuerdo de Servicios Aéreos (ASA) con Hong Kong, el cual contempla la concesión de derechos de tercera y cuarta libertad, es decir, vuelos directos entre ambos territorios, sin restricciones, más 28 frecuencias semanales de quinta libertad, es decir, vuelos con conexiones intermedias o más allá del territorio de la otra parte. Asimismo, se firmó un Memorándum de Entendimiento en virtud del cual las partes pueden aplicar desde ya las condiciones acordadas, entretanto se cumplen las formalidades de firma y ratificación del ASA. El texto firmado contempla también amplias facilidades para las operaciones de	

¹ Las autoridades ministeriales y del servicio corresponden a aquellas vigentes al momento de emitir este informe

² La redacción de las acciones y justificación corresponde a un auto reporte elaborado íntegramente por el Servicio responsable de acuerdo con las directrices impartidas por la Dirección de Presupuestos

código compartido y otras medidas de flexibilidad operacional. Si bien, la sola firma de estos instrumentos no implica la provisión efectiva de vuelos, se establece el marco regulatorio para ello, ampliando las posibilidades de conexión e intercambio comercial con la región Asia Pacífico.	
--	--

ACCIÓN 2

Durante los días 10 y 11 de noviembre de 2025 Chile sostuvo reuniones bilaterales con delegaciones de diez Estados, concretando la rúbrica de dos Acuerdos de Servicios Aéreos (ASA) y la firma de una modificación para ampliar sus condiciones, así como la apertura o avance de negociaciones con otros seis países.

ACCIÓN 3

En concreto, se rubricaron ASA con Seychelles y con Trinidad y Tobago; se acordó la modificación del ASA vigente con Suiza, mejorando las condiciones para los operadores nacionales; se avanzó en negociaciones con Marruecos; se abrieron negociaciones con propuestas de acuerdos a Etiopía, Haití, México y Polonia.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

La rúbrica de un Acuerdo de Servicios Aéreos (ASA) con Hong Kong, que concede derechos de tráfico de tercera y cuarta libertad del aire, potencia la presencia internacional de Chile y favorece nuevas rutas de pasajeros y carga. Asimismo, las negociaciones y acuerdos alcanzados durante 2025 con Seychelles, Trinidad y Tobago, Suiza y Marruecos, entre otros Estados, contribuye a continuar ampliando la presencia internacional de Chile, diversificando la conectividad hacia mercados de Europa, África y el Caribe, en línea con la política aerocomercial de Chile.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Promover la calidad de servicio del transporte aéreo a través de la facilitación y coordinación con servicios públicos y entes privados, entregando más y mejor información al pasajero respecto al desempeño de la industria aerocomercial.

ACCIÓN 1**NUBE DE PALABRAS**

Publicación de Informes Trimestrales de Calidad de Servicio del Transporte Aéreo, con información detallada del desempeño de cada línea aérea en el mercado doméstico como internacional, tanto en términos de puntualidad y regularidad, como respecto a los reclamos presentados ante el SERNAC y la resolución de los mismos. Los informes son publicados en el sitio web de la JAC, del MTT y son replicados en notas de prensa por medios de circulación nacional.

**ACCIÓN 2**

Mesa de trabajo periódica con Servicios Públicos, Sociedad Concesionaria del aeropuerto de Santiago y la Inspección Fiscal MOP, para identificar oportunidad de mejora en ámbitos relativos a la Facilitación de los controles realizados por los primeros y acciones de Nuevo Pudahuel que contribuyan a ello.

ACCIÓN 3

Visitas a aeródromos de la red primaria, Concepción y Punta Arenas, para realizar diagnósticos en Facilitación aeroportuaria, junto con la elaboración de informes para consideración por parte de las autoridades aeroportuarias.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

"Los Informes de Calidad de Servicio cubren un espacio inexistente hasta hace algunos años, ya que no se contaba con información consolidada en un formato sencillo y que pudiese ser replicado por medios de comunicación. Si bien la información de puntualidad y regularidad se publicaba a través de las bases de datos de la JAC, en el informe se incorporó información de reclamos presentados ante el SERNAC, junto con las respuestas que cada operador entrega a los usuarios, lo que también entrega una buena herramienta de percepción tanto respecto a la cantidad de reclamos así como en la gestión de los mismos, permitiendo también al pasajero decidir de manera más informada respecto al servicio que elige adquirir.

El 2025 el Informe fue rediseñado, incorporando un dashboard con los principales indicadores y cambiando la forma de presentar los datos de puntualidad, además de incorporar los cierres de los reclamos por operador.

Respecto a la coordinación con los Servicios Públicos del aeropuerto de Santiago, los controles realizados por estos son los que generan la mayor cantidad de tiempos de espera, por lo que cualquier mejora a dichos procesos tiene una repercusión sobre la prestación del servicio y la percepción de este por parte de los pasajeros. En la mesa de trabajo se tratan temas relativos a capacidad de los controles alineada con la demanda de pasajeros, mejoras en señalética y distribución de corrales de espera, así como cualquier otra necesidad que las instituciones incumbentes requieran para funcionar de mejor forma. El abordar cada necesidad tiene múltiples implicancias, ya que no siempre depende únicamente de la asignación de personal, la cual es una limitante transversal de cada Servicio Público, sino que también se encuentran asociadas a disponibilidades presupuestarias, obligaciones en el contrato de concesión (o inexistencia de la obligación), así como a condiciones intrínsecas del transporte aéreo en Chile.

Las visitas a aeródromos permiten hacer un diagnóstico para identificar oportunidades de mejora en Facilitación aeroportuaria, las que tienen incidencia directa en la calidad de servicio entregada al pasajero. Durante el 2025 se realizaron visitas al aeropuerto de Punta Arenas y de Concepción, entregando informes a las autoridades aeroportuarias para evaluación junto con las sociedades concesionarias de ambos terminales aéreos."

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Controlar los seguros de las aeronaves dedicadas a la aviación comercial, con el objeto de verificar su cobertura, en beneficio de los usuarios de este modo de transporte.

ACCIÓN 1**NUBE DE PALABRAS**

Se tramitaron, en total, 1.565 solicitudes de aprobación o modificación de seguros para realizar operaciones aerocomerciales en Chile, verificando que la cobertura de dichos seguros cumpla la normativa, dando prioridad a las solicitudes para trabajos aéreos relacionados con extinción de incendios y para ambulancias aéreas.

**ACCIÓN 2**

Tras la modificación en la tramitación de las suspensiones de actividades de aeronaves que no cumplen con los requisitos de seguros, se redujeron los tiempos en la dictación de las resoluciones que suspenden operaciones. Esto redundó en mayor eficiencia en los tiempos de trabajo del equipo, lo que tuvo como consecuencia mayor cantidad de tiempo para la revisión y aprobación de seguros.

ACCIÓN 3

Comenzó a tramitarse de forma electrónica, a través del servicio digital (SIMPLE), el procedimiento administrativo de aprobación de seguros para realizar operaciones aerocomerciales en Chile, respecto de todo tipo de aeronaves, siguiendo los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de las instituciones.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Las acciones realizadas contribuyen al objetivo de establecer y controlar los seguros de aeronaves comerciales, verificando el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, y priorizando aquellas solicitudes de alto impacto social, como trabajos aéreos para la extinción de incendios y ambulancias aéreas, en resguardo de pasajeros, tripulantes y terceros. La nueva forma de tramitación de suspensiones, por su parte, ha permitido que, tanto el cumplimiento de la obligación legal, como la atención a las solicitudes de aprobación de seguros, fueran atendidas con celeridad, lo que influyó directamente en el cumplimiento del plazo establecido en la meta, esto es, 1,5 días.

Por último, la puesta en marcha de la tramitación electrónica ha permitido mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas. En consecuencia, estas medidas fortalecen la confianza en el transporte aéreo y reflejan una política pública que protege la seguridad y bienestar de la ciudadanía y los operadores aéreos y las mejoras en los servicios hacia la ciudadanía.

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Desarrollar y gestionar instrumentos que midan el flujo y calidad del transporte aéreo que opera en Chile, para generar información al mercado.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
Informes estadísticos de tráfico aéreo y data aérea: Se publicaron 12 informes estadísticos con datos e información de los pasajeros, carga y correo transportado por vía aérea nacional e internacional. Adicionalmente, se publicó información estadística en formato de base de datos, la que se amplió en el año 2025 con la incorporación de oferta y demanda aérea. También se mantuvo actualizado un panel interactivo, que incluye información dinámica de tráfico y operaciones aéreas. Además, se amplió el convenio de intercambio de colaboración estadística con la Dirección General de Aeronáutica Civil, lo cual permite acceder a un mayor detalle de información respecto al movimiento de aeronaves.	 A word cloud visualization of key terms related to the action. The most prominent words are 'vuelo' (flight) in large blue letters, 'frecuencia' (frequency) in large green letters, and 'informe' (report) in large purple letters. Other visible words include 'aéreo', 'pasajero', 'estadístico', 'tráfico', 'salida', 'relación', 'ruta', 'transportado', 'tonelada', 'base', 'público', 'correo', 'restringido', 'doméstico', 'adicionalmente', 'número', 'dato', 'carga', 'usuario', 'nacional', 'formato', 'oferta', 'incorporación', 'objetivo', 'buscador', and 'internacional'.

ACCIÓN 2
Informe de uso de frecuencias restringidas: Se publicaron mensualmente los registros de uso de las frecuencias restringidas, lo cual permite calcular semanalmente el factor de ocupación, con el propósito de monitorear el uso y abandono de frecuencias en las distintas rutas con derechos limitados en cuanto al número de vuelos.

ACCIÓN 3
Buscador de Vuelos: Se implementó un nuevo sistema que se actualiza mensualmente con información de salida de los servicios aéreos regulares de pasajeros desde los aeropuertos de Chile. Dicho buscador indica aerolínea, número de vuelo, origen, destino, fecha y hora efectiva de salida.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

En el año 2025 se transportaron 28.386.490 pasajeros en Chile, de los cuales 16.108.293 pasajeros lo hicieron en vuelos domésticos y 12.278.197 en vuelos internacionales. Respecto a la carga, se transportaron 33.506 toneladas en vuelos domésticos y 389.998 toneladas en vuelos internacionales. Todas las acciones que se realizaron en relación a los informes estadísticos y data aérea, tienen como objetivo entregar a los ciudadanos y a la industria aérea, información detallada y de calidad del mercado aéreo en Chile. En relación al informe de uso de frecuencias, este tiene como objetivo medir la utilización de frecuencias asignadas donde existen rutas internacionales con limitación de frecuencias, las cuales son impuestas por otros países. Al ser detectado el no uso de alguna frecuencia, ella puede ser asignada a otro operador interesado, y así se logra un uso más eficiente de recursos escasos, en beneficio de los usuarios. Respecto al buscador de vuelos, éste cumple con el objetivo del artículo 12 del DFL N° 241, pues entrega información del horario de salida de cada vuelo, con lo cual el usuario puede verificar si su vuelo salió con atraso o se canceló.

