
**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2008**

JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL

SANTIAGO DE CHILE

Moneda 1020 piso 4, fono 6731020
www.jac-chile.cl

Índice

1. Presentación	3
2. Resultados de la Gestión 2008	6
3. Desafíos 2009	13
4. Anexos	16
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	17
Anexo 2: Recursos Humanos.....	23
Anexo 3: Recursos Financieros.....	28
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008.....	35
Anexo 5: Programación Gubernamental	39
Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	41
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008.....	42
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	44
Anexo 9: Proyectos de Ley.....	45

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	27
Cuadro 2: Recursos Presupuestarios 2008.....	28
Cuadro 3: Ingresos y Gastos años 2007 – 2008, Ley de Presupuestos 2009.....	29
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008.....	30
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera.....	31
Cuadro 6: Transferencias Corrientes.....	32
Cuadro 7: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2008.....	34
Cuadro 8: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2008.....	35
Cuadro 9: Otros Indicadores de Desempeño año 2008.....	38
Cuadro 10: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008.....	39
Cuadro 11: Cumplimiento Compromisos de Programas/Instituciones Evaluadas.....	41
Cuadro 12: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2008.....	44

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2008 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)	23
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres)	24
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)	25

1. Presentación

El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través del la Junta de Aeronáutica Civil (JAC) ejerce la dirección superior de la aviación civil en Chile y administra la política aérea, impulsando la apertura y desarrollo del tráfico aéreo entre Chile y otros países, promoviendo así el intercambio comercial entre países, logrando con lo anterior servicios accesibles, eficientes, competitivos, seguros y al menor costo para sus usuarios.

El transporte aéreo es un medio esencial para nuestra conectividad e intercambio. El año 2008 se transportaron 9.709.025 pasajeros lo que implicó un crecimiento de un 7,7%. Respecto del transporte aéreo de carga durante el año 2008 se transportaron 310.410 toneladas, lo que represento un -2%, respecto del año 2007, debido fundamentalmente a la recesión mundial. El Gobierno de Chile, cumplió sus compromisos celebrando convenios de transporte aéreo donde obtuvo nuevos derechos de tráfico internacional para los operadores aeronáuticos los que se detallan en los párrafos siguientes.

En relación a lo anterior, el estado de cumplimiento de los compromisos de la institución durante el 2008 podemos señalar:

APERTURA AEROCOMERCIAL

1.- Se celebraron negociaciones con las Autoridades Aerocomerciales de: **Inglaterra:** se acordó el texto de un acuerdo Aéreo Bilateral de cielos abiertos totales incluido el cabotaje. **España:** se logró un acuerdo de cielos abiertos para el tráfico entre ambos territorios. **Brasil:** se logró un acuerdo de cielos abiertos entre ambos territorios y dentro de Sudamérica y derechos entre el país de la contraparte y terceros países fuera de Sudamérica.. Se aumentó en 7 vuelos para cada parte con operación inmediata y 28 nuevos vuelos a futuro para ser operados. Se aprobó texto para un nuevo Acuerdo Aéreo Bilateral entre ambos países. **India:** Se firmó a nivel de Gobiernos Acuerdo Aéreo Bilateral con cielos abiertos para vuelos cargueros y considerable apertura para vuelos de pasajeros., 14 vuelos semanales.

Se avanzó en las relaciones bilaterales con Australia, Canadá, Costa Rica, China, Hong Kong, Jordania, Malasia, Portugal y la Unión Europea.

2.- **Se avanzó y se obtuvo resultados en reuniones multilaterales** de transporte aéreo: Comité Jurídico de la Organización de Aviación Civil Internacional (**OACI**): Se redactó dos acuerdos internacionales sobre responsabilidad en caso de accidentes aéreos. los cuales serán firmados durante el año 2009. En la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (**CLAC**), se entrego una propuesta para modificar disposiciones de la resolución sobre política aerocomercial en la región para abrir los mercados de los países miembros.. La JAC tuvo la Presidencia durante 2008 del Consejo de Autoridades del **Acuerdo de Fortaleza**. (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay). Durante la presidencia se propuso un proyecto de apertura de cielos en la Subregión. y se consiguió la aprobación de uno de los proyectos de apertura de cielos que presentó, el que fue firmado por 4 de los 7 países miembros.

COORDINACION CON OTROS ORGANISMOS

Se ha promovido 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 mediante reuniones de coordinación.

Respectos de los Protocolos que se firmarían con 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, estos no se han logrado concretar debido a que los servicios no podían comprometer recursos por lo que se solicitó la colaboración del Ministerio de Hacienda en esta materia.

Facilitación Aeroportuaria.: Durante el 2008 se midió los tiempos de espera en los controles de salida y llegada al país medición que efectúa el concesionario SCL en convenio con el MOP, para evaluar los estándares de gestión que aseguren una calidad de servicio de los pasajeros que utilizan el aeropuerto. Para esto se creó un indicador de desempeño que ha demostrado valores de 6,11 minutos promedio durante el 2008, siendo la meta de 45 minutos en atender a los pasajeros internacionales en los controles de ingreso y egreso del Aeropuerto de Santiago.

Seguros de Aeronaves: Sobre el intercambio de información en materia de seguros con la DGAC durante el 2008, se llamó a licitación un Estudio que está en fase de construcción de información histórica para cargar el sistema y se estima que esté terminado a fines del mes de marzo 2009.

Sistema de reclamos: Se ha creado un link en la página Web 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. Durante el 2008 se recibieron 249 reclamos que fueron derivados al Sernac.

REALIZACIÓN DE ESTUDIOS

Se efectuaron los siguientes estudios relevantes para las funciones del servicio:

- Estudio comparado de los resultados de acuerdos aéreos liberales de Chile y la Región.
- Simulación de procesos del Aeropuerto de Santiago y propuesta de indicadores de facilitación.
- Estudio de precios de pasajes en el mercado aéreo.
- Análisis del sistema de autorregulación tarifaria en el mercado aéreo doméstico.

Durante el 2009 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 los servicios públicos existente en los aeropuertos. Se continuará midiendo y monitoreando 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



GUILLERMO NOVOA ALCALDE
Secretario General

2. Resultados de la Gestión 2008

PRINCIPALES PRODUCTOS ESTRATEGICOS

Mantener a los miembros del sistema aeronáutico informados y coordinados, a fin de realizar acciones y tomar decisiones: coherentes, eficientes y eficaces

En programación Gubernamental se licitó el estudio “Analizar la Apertura Unilateral del Cabotaje del transporte aéreo en Chile” el que se encuentra en desarrollo y que permitirá obtener análisis, información y propuestas para actualizar la política aerocomercial frente a los actuales desafíos del mercado aéreo chileno para que las instancias respectivas puedan tomar las evaluaciones y decisiones con eficiencia y eficacia.

Además se elaboró el estudio que permite obtener información del mercado del transporte aéreo para analizar su comportamiento, y sustentar estudios sobre la competitividad del mercado, de demanda de infraestructura aeroportuaria.

También se elaboró 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

En los indicadores que lleva la JAC en el Sistema de Información de Gestión (SIG) 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 2008 se efectuó 1 sesión no alcanzando a cumplirse la meta de 3 sesiones.

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2003	2004	2005	2006	2007	2008	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	1	3

Derechos de tráfico aéreo internacional mediante negociaciones bilaterales para generar mayor grado de apertura en el mercado aeronáutico

En materia de derechos de tráfico aéreo mediante negociaciones bilaterales, se celebraron negociaciones con las Autoridades Aerocomerciales de **Inglaterra**, con quien se logro un Acuerdo Aéreo Bilateral de cielos abiertos totales incluido el cabotaje. Es el acuerdo más abierto con un país desarrollado; **España**, país con que se logro un Acuerdo de cielos abiertos para el tráfico entre ambos territorios; **Brasil**, con quienes se genero un Acuerdo de cielos abiertos entre ambos territorios y dentro de Sudamérica. Sustancial aumento de derechos con terceros países fuera de Sudamérica. Se aprobó texto para un nuevo Acuerdo Aéreo Bilateral entre ambos países; **India**, país que firmó a nivel de Gobiernos un Acuerdo Aéreo Bilateral de cielos abiertos con frecuencias ilimitadas en vuelos de carga y 14 vuelos semanales de pasajeros.

Se avanzó en las relaciones bilaterales con: **Australia**, país con el cual se mantuvieron procesos de negociación en Santiago, quedando definidos los puntos de discrepancia para ser tratados en la próxima negociación; **Canadá**, país que no aceptó ampliar los cielos abiertos a las quintas libertades, pero Lan reanudó servicios a Canadá con las quintas vigentes; **Costa Rica**, gobierno que no aceptó ampliar los cielos abiertos a las séptimas libertades cargueras, pero autorizaron a Lan a operar vuelos cargueros entre San José y Miami en séptimas libertades; **China**, país que aceptó realizar una nueva negociación la última semana de mayo próximo; **Hong Kong**, quienes aceptarán realizar una nueva negociación la primera semana de septiembre próximo; **Jordania**, gobierno aceptó realizar una negociación la primera semana de julio en Santiago; **Malasia**, país que aceptó realizar una negociación la segunda semana de mayo en Santiago; **Portugal**, cuyas autoridades en negociación en Lisboa quedaron definidos los puntos de discrepancia para la próxima negociación; **Unión Europea**, organización que en reunión en Bruselas quedó definida la posición de la UE para continuar la negociación con Chile hacia un acuerdo de cielos abiertos.

Durante el año 2008 se suscribió oficialmente un acuerdo de derechos de tráfico con **India**

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2003	2004	2005	2006	2007	2008	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	1

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

También se comprometió en Programación Gubernamental, continuar impulsando en los organismos internacionales de transporte aéreo, la política de apertura de mercados aerocomerciales que sustenta Chile, con miras a obtener un mejor desarrollo de las comunicaciones aéreas del país.

Se avanzó y se obtuvo resultados en reuniones multilaterales de transporte aéreo, se participó activamente en las reuniones multilaterales de la OACI, CLAC, Asamblea General y Comité Ejecutivo de Grupo de Expertos de la CLAC y Consejo del Acuerdo de Fortaleza, obteniéndose resultados el Comité Jurídico de la Organización de Aviación Civil Internacional (**OACI**) donde se redactó dos acuerdos internacionales sobre responsabilidad en caso de accidentes aéreos. los cuales serán firmados durante el año 2009. En la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (**CLAC**), se entregó una propuesta para modificar disposiciones de la resolución sobre política aerocomercial en la región para abrir los mercados de los países miembros. La JAC organizó en Santiago una reunión del Grupo de Trabajo de este Acuerdo, en que se propuso un proyecto de apertura de cielos en la Subregión. La JAC organizó también en Santiago una reunión del Consejo de Autoridades de este Acuerdo, en la que consiguió la aprobación de uno de los proyectos de apertura de cielos que presentó, el que fue firmado por 4 de los 7 países participantes.

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.

En programación Gubernamental se comprometió a licitar el estudio “Analizar la Apertura Unilateral del Cabotaje del transporte aéreo en Chile” el que se encuentra en desarrollo y que permitirá obtener análisis, información y propuestas para actualizar la política aerocomercial frente a los actuales desafíos del mercado aéreo chileno para que las instancias respectivas disponiendo así de nueva información para la toma de decisión de las autoridades.

Además se elaboró el estudio que permite obtener información del mercado del transporte aéreo para analizar su comportamiento, sustentar estudios sobre la competitividad del mercado y de demanda de infraestructura aeroportuaria.

También se elaboró 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

La JAC elabora mensualmente las estadísticas oficiales del transporte aéreo en Chile (de acuerdo al artículo 12 del DFL 241/1960 Estatuto Orgánico de la Junta de Aeronáutica Civil) tanto nacional como internacional.

Estas estadísticas son publicadas en nuestro sitio Web www.jac-chile.cl y son utilizadas por organismos públicos tanto nacionales, como por ejemplo INE, Banco Central; DGAC, DAP-MOP, como internacionales, tales como OACI, CLAC, IATA, empresas privadas, líneas aéreas, académicos, medios de prensa y público en general

En el **Sistema de Información de Gestión SIG** se encuentra considerado un indicador que mide lo relativo al tiempo promedio de envío de informes estadísticos estándar a usuarios permanentes, la meta

comprometida para el 2008 es de 30 días, sin embargo el resultado efectivo considerando las acciones realizadas fue de 27.8 días promedio lo que representó un cumplimiento de un 108%

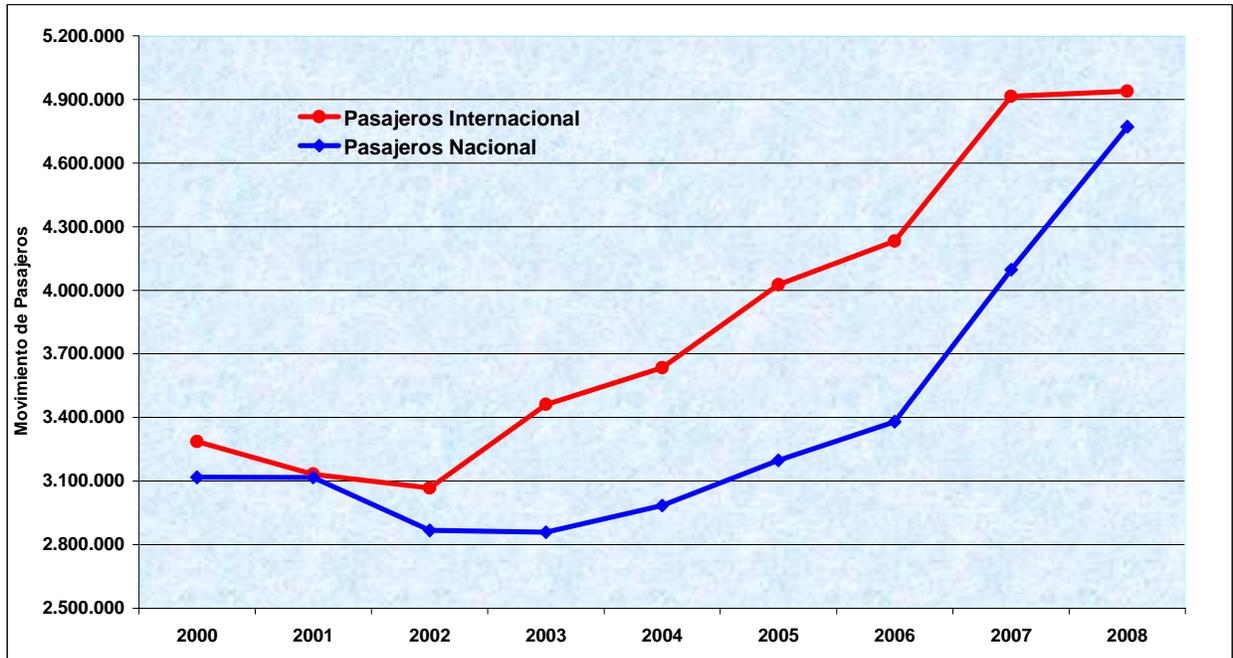
Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2003	2004	2005	2006	2007	2008	META 2008
Obtener derechos de tráfico aéreo internacional para los operadores aeronáuticos mediante negociaciones bilaterales y promovidas especialmente en los países con 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	27,8	30,0

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 2008 el aumento real fue de un 7,3% lo que representó un sobrecumplimiento de un 242% respecto de meta proyectada.

El resultado de este indicador supera largamente la meta (242%), lo cual en parte se debe a: En primer término a que los efectos del alza del petróleo y luego a que la recesión tardaron mas en llegar de lo esperado especialmente al tráfico domestico, el cual creció un 16% en el año con un crecimiento decreciente mensual (el primer trimestre creció en promedio 32%, sin embargo el último trimestre creció en promedio sólo 5%). Sin embargo el tráfico internacional sólo creció un 0,4% en 2008, con cifras negativas en los últimos meses del año.

Las estadísticas aéreas han permitido representar el repunte que ha tenido en los últimos años el transporte aéreo de pasajeros tanto nacional como internacional

PASAJEROS TRANSPORTADOS TOTALES									
RUBROS	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Pasajeros Internacional	3.285.119	3.131.455	3.066.133	3.460.341	3.634.273	4.024.834	4.231.491	4.914.490	4.938.298
Pasajeros Nacional	3.117.477	3.116.019	2.866.823	2.858.893	2.984.599	3.197.502	3.379.092	4.096.489	4.770.727
Crecimiento Internacional	2,3%	-4,7%	-2,1%	12,9%	5,0%	10,7%	5,1%	16,1%	0,5%
Crecimiento Nacional	-5,3%	0,0%	-8,0%	-0,3%	4,4%	7,1%	5,7%	21,2%	16,5%



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

La Junta de Aeronáutica, encargada de la facilitación del transporte aéreo internacional, ha promovido medidas tendientes a lograr dicho objetivo. La Comisión Nacional de Facilitación que preside el Ministro de Transporte y gestiona la Junta Aeronáutica Civil es la instancia legal para abordar controlar y diseñar dicha coordinación, es por ello que se requiere 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.

En programación Gubernamental se comprometió hacer más expedita la aeronavegación promoviendo la facilitación del transporte aéreo mediante una gestión de los servicios para una mayor fluidez de los trámites realizados por los pasajeros

Durante el 2008 se midió los tiempos de espera en los controles de salida y llegada al país medición que efectúa el concesionario SCL en convenio con el MOP, para evaluar los estándares de gestión que

aseguren una calidad de servicio de los pasajeros que utilizan el aeropuerto. Para esto se creó un indicador de desempeño que ha demostrado valores de 6,11 minutos promedio durante el 2008, siendo la meta de 45 minutos en atender a los pasajeros internacionales en los controles de ingreso y egreso del Aeropuerto de Santiago.

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2004	2005	2006	2007	2008	META 2008
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	<i>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</i>	Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles del Aeropuerto de Santiago	0,0 min.	0,0 min.	0,0 min.	0,0 min.	6,1 min.	45 min.

Las siguientes razones explican el gran nivel de sobrecumplimiento durante el presente ejercicio:

- Era un indicador que se medía por primera vez y no se contaba con mucha información al definir la meta.
- se tomaron referencias desde el Anexo 9 de la Organización de Aviación Civil Internacional OACI (facilitación).
- no se contaba con la certeza en que períodos se tomarían las mediciones de los tiempos.
- Las mediciones incluyen períodos heterogéneos algunos con muy poco movimiento lo que hace que el promedio baje.

En todo caso las mediciones obtenidas para los tiempos de atención de los controles de salida y llegada de pasajeros del Aeropuerto de Santiago, reflejaron un buen desempeño durante el 2008, sin perjuicio de lo anterior, se propone avanzar en procedimientos de coordinación entre organismos públicos, para aquellos casos puntuales que provocaron congestión en algunos horarios del año.

Conversado con Dipres se decidió para el año 2009 crear dos indicadores que midan separadamente la entrada con una meta de 20 minutos y la salida con una meta de 10 minutos considerando las mediciones efectuadas durante 2008

Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión

El cumplimiento de los sistemas del Programa Mejoramiento de Gestión 2008 fue de un 90% considerando lo siguiente:

Gobierno electrónico:

No se aprobó este sistema, sin embargo el servicio remitió apelación entregando las justificaciones las que no fueron aceptadas por el servicio encargado de aprobar dicho PMG.

Administración Financiera Contable

Durante el año 2008 este sistema mantuvo su prioridad y ponderación, debiendo ser más preciso y estricto en el cumplimiento de los requisitos técnico de la etapa VII.

Otros Resultados de Gestión.

En materia Transparencia, se efectuaron diversas jornadas de capacitación sobre la Ley 20.285 la que deberá ponerse en práctica con su entrada en vigencia el 20 de abril del 2009.

Respecto de los Estudios que se propuso la JAC para elaborar durante el 2008, se encuentran concluidos a excepción del "Levantamiento, Diseño y Construcción de una Plataforma Informatica para la Gestión de Seguros de Aeronaves Comerciales", el que estará terminado a fines del mes de marzo de 2009.

El Sistema de Reclamos se encuentra funcionando a través del convenio con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) para reclamos de los pasajeros. Durante el 2008 se recibieron 249 reclamos que fueron derivados al Sernac.

3. Desafíos 2009

Los logros obtenidos en las principales áreas de trabajo en materia de transporte aéreo nos permiten imponernos nuevos desafíos para el 2009, 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, comprometiendo la firma de acuerdos, y el aumento de frecuencias y la apertura de Z nuevas rutas. Para lograr los compromisos aquí descritos durante el año 2009, la JAC sostendrá al menos 10 reuniones bilaterales dentro de las cuales se destacan los siguientes países; Canadá, Brasil, Venezuela, Ecuador entre otros y se participara en al menos 10 reuniones multilaterales con los organismos antes mencionados del cual Chile es miembro activo. Promoviendo en todas estas instancias la política pública de la bilateralidad en la liberalización de los mercados regionales de transporte aéreo.

Seguros de Aeronaves: Se perfeccionará 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

Facilitación aeroportuaria: Se propone avanzar en procedimientos de coordinación entre organismos públicos mejorando la gestión de los procesos aeroportuarios en el aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago, mediante la Comisión de Facilitación y el monitoreo de los indicadores del SIG Durante el 2009 se medirá los tiempos de espera en los controles de salida y llegada al país, para evaluar los estándares de gestión comprometiendo como meta un tiempo medio de 20 minutos en atender a los pasajeros internacionales en los controles de ingreso y de egreso se compromete una meta un tiempo medio de 10 minutos para el Aeropuerto de Santiago.

Coordinación con otros organismos: La Junta de Aeronautica Civil optimizará la coordinación, con los organismos del área, 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 a través de la Comisión de Facilitación que esta integrada por la JAC, el Servicio Agrícola y Ganadero, el Servicio Nacional de Aduanas y la Dirección General de Aeronáutica Civil

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:

- 1.- Estudiar los sistemas utilizados en países desarrollados en el tratamiento de las cancelaciones y atrasos de vuelos, con el objeto de analizar su aplicabilidad en Chile, y sus efectos en el mercado del transporte aéreo.
- 2.- Generar elementos válidos para todos los órganos que intervienen en la planificación de la infraestructura, para que puedan tomar decisiones con eficacia.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008
- 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 2008
- 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 2008**

Número	Descripción
1	Respecto del año 2007 el presupuesto 2008 alcanza un incremento de Gasto Bruto total del 46%

- 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

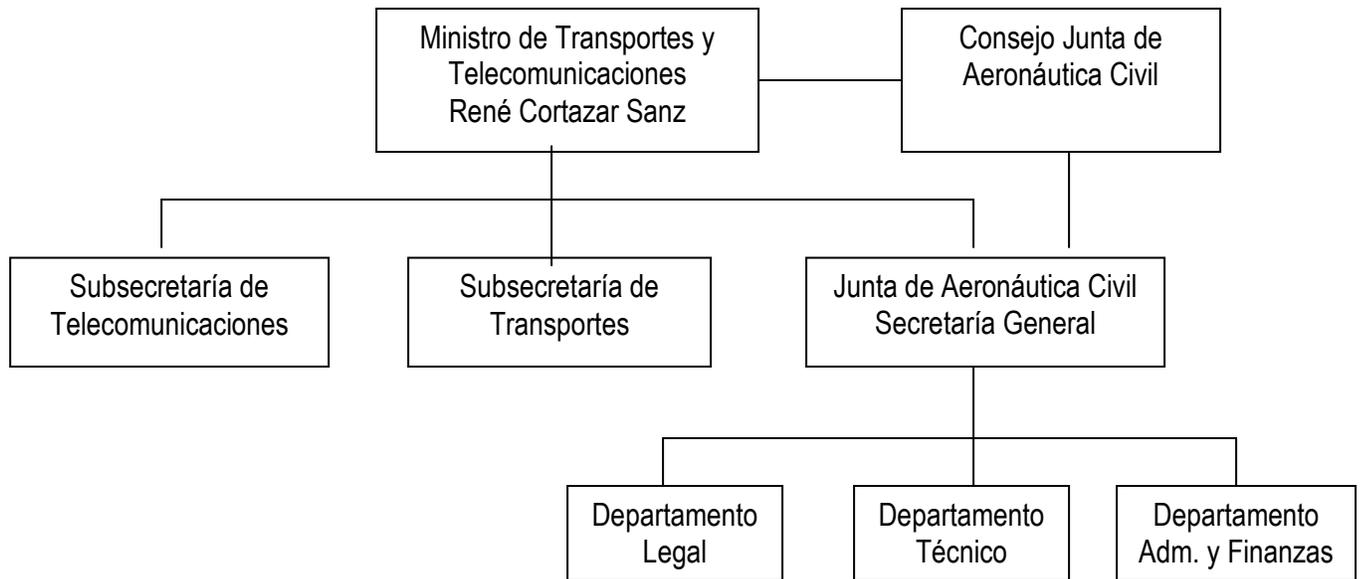
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	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	7
2	Derechos de tráfico aéreo internacional mediante negociaciones bilaterales para generar mayor grado de apertura en el mercado aeronáutico	2,3
3	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.	1,3,7
4	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	6
5	Estudios e Informes especializados	1,2,3,4,5,6,7
6	Control de las condiciones de los seguros que exige la ley y aprobación de los vuelos regulares y no regulares.	2,3
7	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	2,3
8	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	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

Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



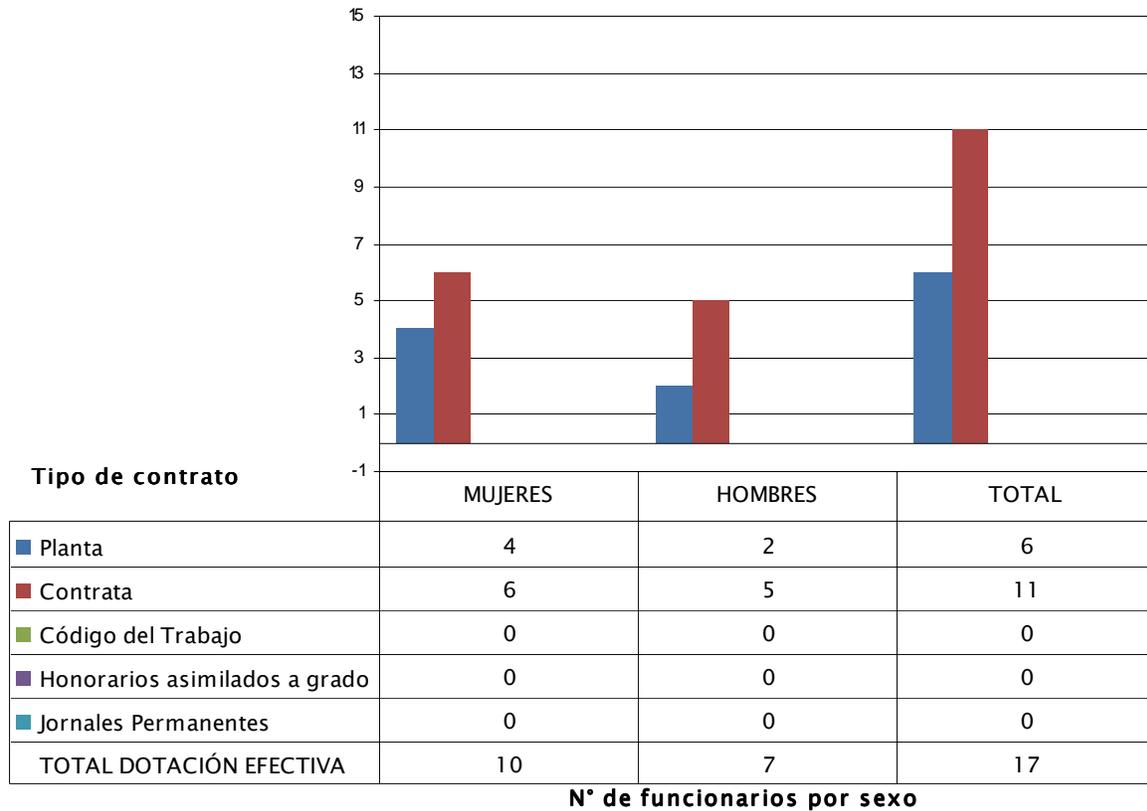
b) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Secretario General	Guillermo Novoa A. (suplente)
Jefe Departamento Legal	Guillermo Novoa A.
Jefe Departamento Técnico	Eduardo Alvarado C.
Jefe Departamento Adm. Y Finanzas	Ximena Castillo M.

• Anexo 2: Recursos Humanos

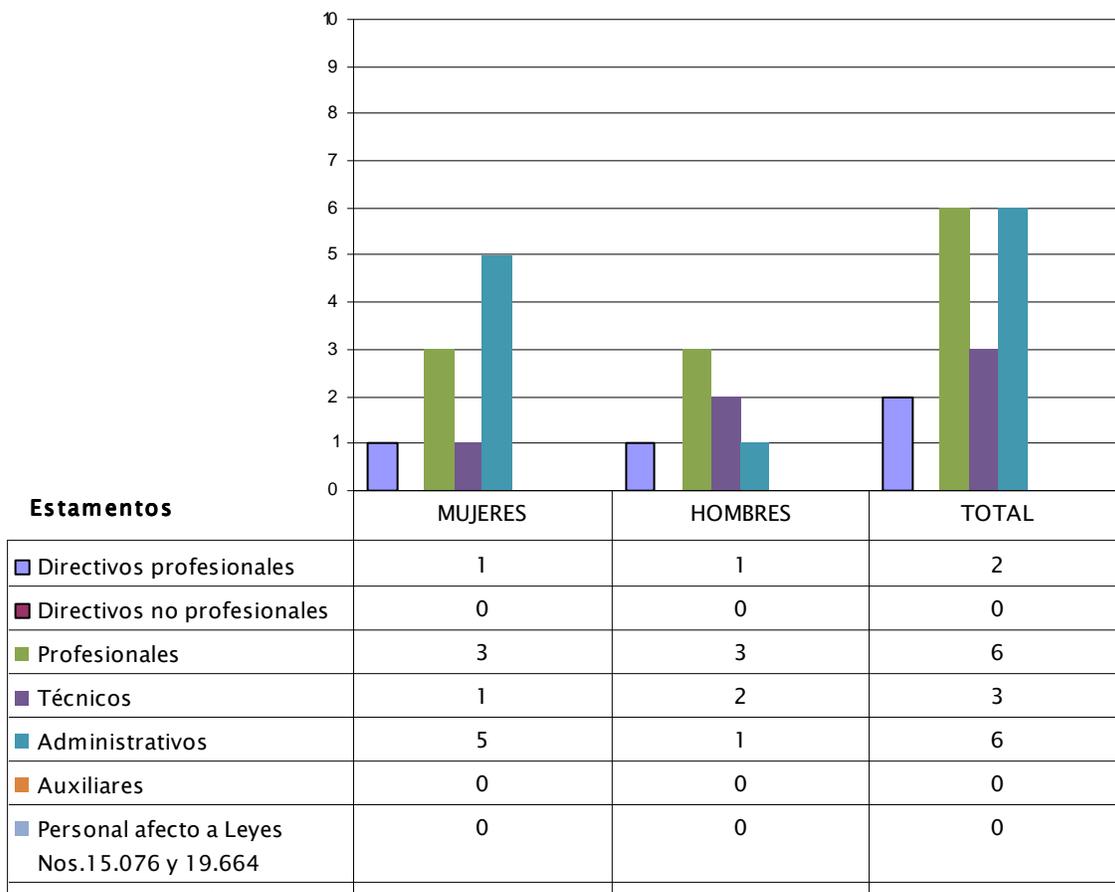
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2008¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



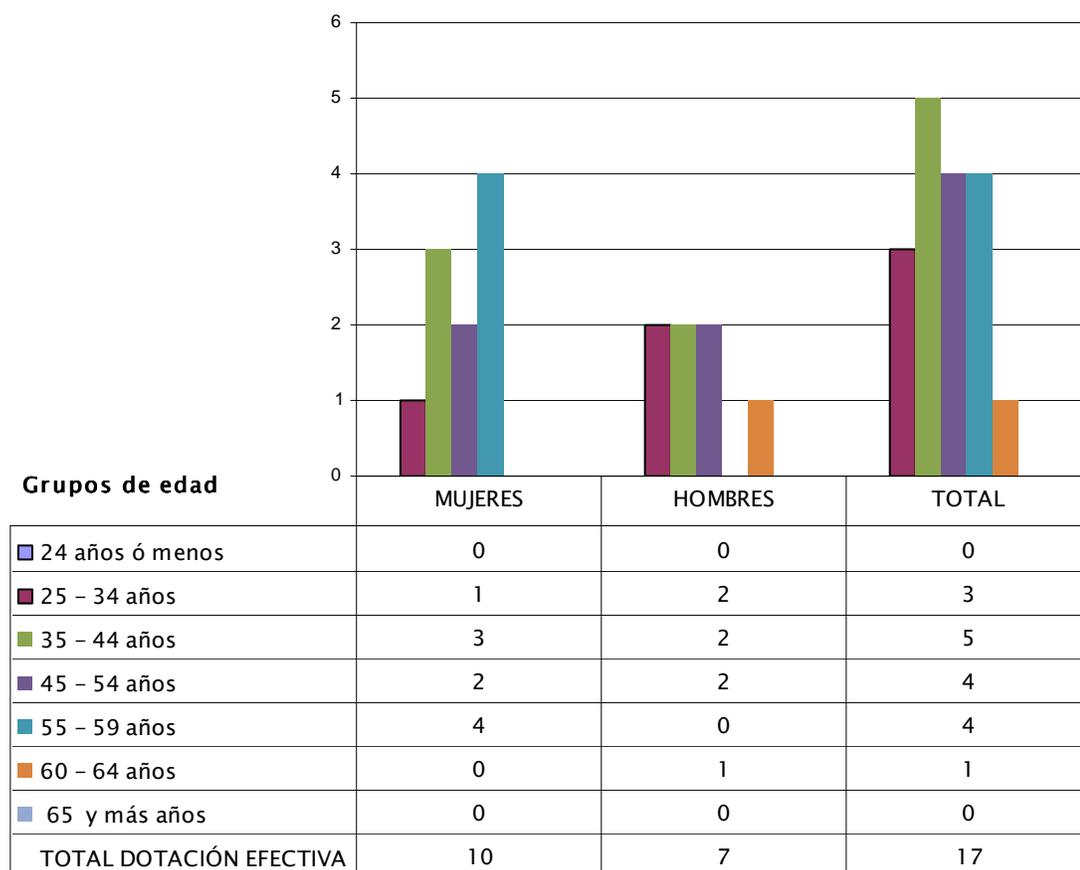
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2008. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- **Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**



N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2007	2008		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0,6	1,0	57,3	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	23,5	0,0	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0		
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0		
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0		
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	23,5	0,0	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	0,0	0,8		

2 La información corresponde al período Enero 2007 - Diciembre 2007 y Enero 2008 - Diciembre 2008.

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, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2007	2008		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	11,1	0,0	0,0	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	(N° de funcionarios recontractados en grado superior, año t)/(Total contratos efectivos año t)*100	16,7	0,0	0,0	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	146,7	111,8	76,2	
4.2 Porcentaje de becas ⁴ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0,0	0,0		
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t / N° de participantes capacitados año t)	40,0	46,5	116,3	
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	8,5	7,3	115,9	
6. Evaluación del Desempeño⁵					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	89,0	100		
	Lista 2 % de Funcionarios	11,0			
	Lista 3 % de Funcionarios				
	Lista 4 % de Funcionarios				

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**

Cuadro 2			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Recursos Presupuestarios 2008			
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	749.625	Corriente ⁶	540.755
Endeudamiento ⁷		De Capital ⁸	36.297
Otros Ingresos ⁹	518	Otros Gastos ¹⁰	
TOTAL	750.143	TOTAL	577.052

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

Cuadro 3				
Ingresos y Gastos devengados años 2007 – 2008, y Ley de Presupuestos 2009				
Denominación	Monto Año 2007 M\$¹¹	Monto Año 2008 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2009 M\$	Notas
INGRESOS	514.320	750.143	779.691	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	650	518	1.593	
APORTE FISCAL	513.670	749.625	777.098	
SALDO INICIAL			1.000	
GASTOS	492.921	577.051	779.691	
GASTOS EN PERSONAL	363.498	361.432	537.679	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	69.803	179.321	235.127	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.593	36.298	4.885	
INICIATIVAS DE INVERSION	57.027			
DEUDA FLOTANTE			1.000	
SALDO FINAL			1.000	
RESULTADO	21.399	173.092		

11 La cifras están indicadas en M\$ del año 2008. Factor de actualización es de 1,0872 para expresar pesos del año 2007 a pesos del año 2008.

c) Comportamiento Presupuestario Año 2008

Cuadro 4 Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹² (M\$)	Presupuesto Final ¹³ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁴ (M\$)	Notas
			INGRESOS	751.219	798.687	750.143	48.544	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	594	594	518	76	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	594	594		594	
	99		Otros			518	-518	
09			APORTE FISCAL	749.625	798.093	749.625	48.468	
	01		Libre	749.625	798.093	749.625	48.468	
11			SALDO INICIAL DE CAJA	1.000	1.000			
			GASTOS	750.219	813.624	577.051	236.583	
21			GASTOS EN PERSONAL	493.502	518.872	361.432	157.450	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	228.365	236.400	179.321	57.079	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	27.352	57.352	36.298	21.054	
	04		Mobiliario y Otros	8.440	8.440	2.987	5.453	
	06		Equipos Informáticos	13.202	13.202	12.777	425	
	07		Programas Informáticos	5.710	35.710	20.534	15.176	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	1.000		1.000	
	07		Deuda Flotante	1.000	1.000		1.000	
			RESULTADO		-14.937	173.092	-188.039	

12 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

13 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2008

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 ¹⁵			Avance ¹⁶ 2008/ 2007	Notas
			2006	2007	2008		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes ¹⁷ / N° total de decretos modificatorios]*100		66.6 7	66.6 7	50.0 0	74.99	
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22) / Dotación efectiva ¹⁸]		23.4 58	26.5 71	31.8 08	119,71	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 24 ¹⁹ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100		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 ²⁰ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100		6.67	13.1 6	10.1 7	77.28	

15 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,1350 para 2006 a 2008 y de 1,0872 para 2007 a 2008.

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) **Transferencias Corrientes²¹**

Cuadro 6					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2008²² (M\$)	Presupuesto Final 2008²³ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia²⁴	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 ²⁵					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

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

22 Corresponde al aprobado en el Congreso.

23 Corresponde al vigente al 31.12.2008.

24 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

25 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

f) Iniciativas de Inversión²⁶

1. Nombre: Estudio de Precios de Pasajes en el Mercado Aéreo

Tipo de Iniciativa: Estudio

Objetivo: El objeto del estudio es poder desarrollar una metodología para medir la variable de tarifas aéreas a fin de utilizarlo para estudiar y evaluar el comportamiento del mercado aéreo nacional como internacional,

Beneficiarios: ; Usuarios del transporte aéreo

2. Nombre: Modelos de Simulación para los Procesos de Embarque y Desembarque Internacional, Propuesta y Medición de Indicadores de Facilitación en el Aeropuerto AMB

Tipo de Iniciativa: Estudio

Objetivo: El objeto de este estudio es construir modelos de simulación segregados por cada proceso, tanto para el desembarque como para el embarque, considerando para ello la construcción de modelos para Policía Internacional, Seguridad Aeroportuaria (AVSEC), SAG-Aduana y Cobro de Reciprocidad.

Beneficiarios: Usuarios del transporte aéreo

3. Nombre: Análisis del Sistema de Autorregulación Tarifaria en el Mercado Doméstico del Transporte Aéreo Doméstico

Tipo de Iniciativa: Estudio

Objetivo: . El estudio comprende un acabado análisis del plan de autorregulación tarifaria existente en Chile, propone cambios en los diferentes aspectos que son factibles de mejorar, para lo cual se debió considerar los alcances económicos.

Beneficiarios: Usuarios del transporte aéreo

Estos estudios están considerados dentro del Subtitulo 22

²⁶ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008

- Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2008

Cuadro 8 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO ³¹	% Cumplimiento ³²	Notas
				2006	2007	2008				
Derechos de tráfico aéreo internacional mediante negociaciones bilaterales para generar mayor grado de apertura en el mercado aeronáutico	Indice de participación en reuniones de organismos internacionales de transporte aéreo	((Número total de reuniones asistidas/Número total de reuniones realizadas)*100)	Nº	100	100	100	100	SI	100%	
• Derechos de tráfico aéreo internacional mediante negociaciones bilaterales para generar mayor grado de apertura en el mercado aeronáutico	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)	%	4.6 % 7553762.0	18.9 % 9037291.0	7.3 % 9693404.0	3.0 % 8615349.0	SI	242%	1

31 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2008 es igual o superior a un 95% de la meta.

32 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2008 en relación a la meta 2008.

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/N O ³¹	% Cumplimiento ³²	Notas
				2006	2007	2008				
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.	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)	días	28.8	28.1	27.8	30.0	108%	SI	
<ul style="list-style-type: none"> 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 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 	Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles del Aeropuerto de Santiago	(tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles migratorios, seguridad y SAG-Aduana)	min	0.0 minutos	0.0 minutos	6.1 minutos	45.0 minutos	734%	SI	2

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

Notas:

1.- Se esperaba un crecimiento del tráfico de pasajeros de un 3%, sin embargo el crecimiento real fue de 7,3%, que implicó un sobrecumplimiento del 242%. Esto se debió a que los efectos del alza del petróleo, primero, y luego la recesión, tardaron más en llegar de lo esperado especialmente al tráfico doméstico, el cual creció un 16% en el año, con un crecimiento decreciente mensual (el primer trimestre creció en promedio 32%, sin embargo el último trimestre creció en promedio sólo

5%). Sin embargo el tráfico internacional sólo creció un 0,4% en 2008, con cifras negativas en los últimos meses del año. Si no hubiera sido por el inesperado alto crecimiento del tráfico domestico de los primeros meses del año, la cifra se habría ajustado bastante a la meta esperada.

2.- Se definió una meta de 45 minutos, y el valor real fue de 6,13 minutos. Pudiera parecer desproporcionada la meta pero no lo fue por las siguientes razones:- Era un indicador que se media por primera vez y no se contaba con mucha información al definir la meta.- Se tomaron referencias desde el Anexo 9 de la Organización de Aviación Civil Internacional OACI (Facilitación).- Todavía no se contaba con la certeza en qué periodos se tomarían las mediciones de los tiempos. Por ejemplo, si se hubieran tomado las mediciones sólo en horarios punta, la medición del indicador hubiera aumentado bastante. Sin embargo, las mediciones incluyen periodos heterogéneos, algunos con muy poco movimiento.

- **Otros Indicadores de Desempeño**

Cuadro 9 Otros indicadores de Desempeño año 2008							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2006	2007	2008	
<i>Derechos de tráfico aéreo internacional</i>	Convenios bilaterales y multilaterales promulgados al año	N° de convenios promulgados en el año . Promulgado es después del Congreso y antes de la publicación en el D.O	N°	1	1	0	Meta 1
<i>Derechos de tráfico aéreo internacional</i>	Tiempo promedio mensual de tramitación de las autorizaciones de vuelos no regulares	Σ (días transcurridos desde la solicitud de vuelo no regular y la autorización a dicho vuelo)/ N° de solicitudes	días	1,47	1,25	1,31	Meta 2,0
<i>Gestión Interna</i>	Promedio Anual de horas contratadas para capacitación por funcionario capacitado	(Numero de horas contratadas para capacitación año t/ N° de funcionarios capacitados año t)*100	horas	45,9	40	44,7	Meta 30

• Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 10 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008			
Objetivo ³³	Producto ³⁴	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁵	Evaluación ³⁶
Obtener análisis, información y propuestas para actualizar la política aerocomercial frente a los actuales desafíos del mercado aéreo chileno para que las instancias respectivas puedan tomar las evaluaciones y decisiones con eficiencia y eficacia	Analizar la Apertura Unilateral del Cabotaje del transporte aéreo en Chile.		<p>1º Trimestre: ALTO </p> <p>2º Trimestre: BAJO </p> <p>3º Trimestre: INCUMPLIDO </p> <p>4º Trimestre: CUMPLIDO</p>
Obtener información del mercado del transporte aéreo para analizar su comportamiento, y sustentar estudios sobre la competitividad del mercado, de demanda de infraestructura aeroportuaria.	Obtener un indicador de la variable precio de las distintas rutas aéreas, a través de encuesta u otro medio de registro fiable		<p>1º Trimestre: ALTO </p> <p>2º Trimestre: MEDIO </p> <p>3º Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN</p> <p>4º Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN</p>
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	Informe sobre análisis del plan de autorregulación tarifaria existente en el transporte aéreo doméstico		<p>1º Trimestre: ALTO </p> <p>2º Trimestre: INCUMPLIDO </p> <p>3º Trimestre: INCUMPLIDO </p> <p>4º Trimestre: CUMPLIDO</p>

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

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

35 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1. Definiciones Estratégicas

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

Cuadro 10
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008

Objetivo ³³	Producto ³⁴	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁵	Evaluación ³⁶
<p>Hacer más expedita la aeronavegación promoviendo la facilitación del transporte aéreo mediante una gestión de los servicios para una mayor expedición de los trámites realizados por los pasajeros</p>	<p>Medición de 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 a los pasajeros que utilizan el aeropuerto y las propuestas de medidas correctivas</p>		<p>1º Trimestre: CUMPLIDO </p> <p>2º Trimestre: CUMPLIDO </p> <p>3º Trimestre: CUMPLIDO </p> <p>4º Trimestre: CUMPLIDO</p>
<p>Contar con un sistema confiable de control de seguros y con una adecuada cobertura, con el objeto de minimizar el riesgo que se opere comercialmente sin seguros en el espacio aéreo de Chile</p>	<p>Ampliar la cobertura de los seguros de aviación para los casos de eventuales siniestros aéreos</p>		<p>1º Trimestre: ALTO </p> <p>2º Trimestre: CUMPLIDO </p> <p>3º Trimestre: CUMPLIDO </p> <p>4º Trimestre: INCUMPLIDO</p>
<p>Continuar impulsando en los organismos internacionales de transporte aéreo, la política de apertura de mercados aerocomerciales que sustenta Chile, con miras a obtener un mejor desarrollo de las comunicaciones aéreas del país</p>	<p>Promover 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</p>		<p>1º Trimestre: CUMPLIDO </p> <p>2º Trimestre: CUMPLIDO </p> <p>3º Trimestre: CUMPLIDO </p> <p>4º Trimestre: CUMPLIDO </p>

- **Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)**

- **Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2008**

Cuadro 9 Cumplimiento PMG 2008											
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
		I	II	III	IV	V	VI	VII			
Recursos Humanos	Capacitación				○				ALTA	20%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○				MENOR	5%	✓
	Evaluación de Desempeño				○				MENOR	5%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s										
	Gobierno Electrónico				○				MEDIA	10%	✗
Planificación / Control / Gestión Territorial	Planificación / Control de Gestión						○		ALTA	20%	✓
	Auditoría Interna				○				MEDIA	10%	✓
	Gestión Territorial										
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						○		MEDIA	10%	✓
	Administración Financiero-Contable					○			ALTA	20%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género										

Porcentaje Total de Cumplimiento: 90%

Sistemas Eximidos / Modificados

Sistemas	Justificación
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Se modifica: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 Gobierno Electrónico	Se excluye:El Servicio no atiende usuarios finales Se modifica:En base al diagnóstico realizado, se concluye que no aplica la interoperabilidad para el Servicio por lo que solo le son aplicables los objetivos de la etapa 1 a 4 del sistema Gobierno Electrónico.
Enfoque de Género	Se excluye:El servicio no cuenta con productos estratégicos en los que sea aplicable el enfoque de género
Gestión Territorial	Se excluye: El servicio no cuenta con Definiciones Estratégicas que les permitan aplicar la perspectiva territorial integrada

Cumplimiento PMG años 2005 – 2007			
	2005	2006	2007
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	90%	100%	100%

- **Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Este Servicio no cuenta con Convenios de Desempeño Colectivo ya que se acoge al artículo primero número 4) de la Ley 19882, que permite integrarlo al Desempeño Institucional

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2008				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁸	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁹	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁰

38 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2008.

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

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

- **Anexo 9: Proyectos de Ley**

“El servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de diciembre del 2008”