

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2011

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES

JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL

Índice

Carta Presentación	3
1. Resumen Ejecutivo.....	5
2. Resultados de la Gestión año 2011	7
3. Desafíos para el año 2012.....	14
4. Anexos.....	16
Anexo 1: Identificación de la Institución	17
Anexo 2: Recursos Humanos	22
Anexo 3: Recursos Financieros	29
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011	34
Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011	38
Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	39

I. Carta Presentación

Estimados

Junto con saludar cordialmente, me es grato declarar la gestión realizada por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones durante el año 2011, respecto de su objetivo central de crear las condiciones necesarias para cruzar el umbral del desarrollo antes del año 2020. Esta declaración establece el marco de acción de la Junta de Aeronáutica Civil, la cual tiene como misión institucional “ejercer la dirección superior de la aviación civil en Chile, gestionando políticas públicas que promuevan su desarrollo y, especialmente, el del transporte aéreo nacional e internacional, con el fin de que exista la mayor cantidad de servicios aéreos accesibles, eficientes, competitivos, seguros y de calidad, en beneficios de los usuarios finales de este modo de transporte”. Dentro de sus funciones se encuentra promover la ampliación de número de rutas aéreas, impulsar la facilitación aeroportuaria, la elaboración de estadísticas de tráfico aéreo, la aprobación de las pólizas de seguros aéreos, entre otras.

Una de las tareas primordiales de la JAC es la apertura aerocomercial e integración aérea regional. Es así, como el año 2011 la autoridad aeronáutica firmó acuerdos que conceden derechos de tráfico con países como Perú, China y Jamaica, y se impulsó un convenio multilateral de cielos abiertos en Latinoamérica. Además, la JAC ha representado al país en distintos organismos y foros internacionales de transporte aéreo, proponiendo y discutiendo temas relacionados a la liberalización de este modo de transporte, la facilitación aeroportuaria y asuntos medioambientales.

En relación a la facilitación aeroportuaria, destacan las sesiones realizadas por la Comisión Nacional de Facilitación, para abordar e impulsar el trabajo del Reglamento de Facilitación y el Programa Nacional de Facilitación, textos que fueron consensuados por 16 servicios públicos y aprobados para su tramitación con fecha 29 de diciembre de 2011 por la citada Comisión.

Con el fin de mantener coordinados e informados a los distintos miembros del sistema aeronáutico nacional y al público en general, la JAC publica en su sitio web los informes de regularidad y puntualidad de los despegues nacionales e internacionales. En esta misma línea, y buscando otorgar una mejor orientación a los usuarios del transporte aéreo, la JAC y el Servicio Nacional del Consumidor consideraron necesario actualizar y mejorar las condiciones del Convenio de Cooperación existente entre ambas instituciones, que contempla una única vía de ingreso de consultas y reclamos. Esta información es publicada cuatrimestralmente en el sitio web institucional, a través de un informe de reclamos del transporte aéreo.

En el mismo sentido, durante el año 2011, en un esfuerzo conjunto entre organismos públicos y el sector privado, se actualiza el folleto explicativo con los derechos del pasajero aéreo lanzado el año 2010, a lo cual se le suma información de los distintos trámites a realizar por los pasajeros al ingreso y salida de nuestro país.

El compromiso es seguir trabajando sin pausa, por el aumento progresivo de la calidad del sistema de transporte aéreo comercial y por el respeto a los derechos de los pasajeros que utilizan este modo de transporte.

Esperando que el 2012 sea un año con aún más logros, se despide atentamente,

PEDRO PABLO ERRÁZURIZ DOMÍNGUEZ
MINISTRO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

1. Resumen Ejecutivo

La Junta de Aeronáutica Civil tiene como función principal el abrir cielos, con el objeto que cada vez sean más las personas que puedan acceder a volar en avión tanto dentro como fuera del país. Esta política pública ha sido aplicada por Chile por más de 30 años. En este sentido, la JAC ha fomentado las políticas de apertura de transporte aéreo, mediante la adopción de acuerdos bilaterales y multilaterales que permitan abrir rutas y reducir las barreras de entrada a este mercado.

La Secretaría General es su órgano ejecutivo. Compuesta, al año 2011, por los Departamentos Legal, Técnico-Económico, Administración y Finanzas, y el Área de Desarrollo, con una dotación de 24 funcionarios, ha velado por mantener y profundizar la aplicación de la política aerocomercial chilena de cielos abiertos.

Es así, como durante el año 2011, producto de las negociaciones bilaterales se aumentaron significativamente las frecuencias semanales entre Lima y Santiago, de 28 a 84; se aprobaron en el Congreso de los Convenios de Transporte Aéreo celebrados con Malasia, China, Emiratos Árabes Unidos y Kuwait; se inició la tramitación legislativa del Acuerdo de Servicios Aéreos con Islandia; se instó en los foros internacionales por una solución mundial en el seno de la OACI al problema de las emisiones de CO2 en la aviación civil, evitando las medidas unilaterales; y se contribuyó para que Colombia, Panamá, Uruguay, Paraguay, República Dominicana, Honduras y Guatemala suscribieran el convenio multilateral de cielos abiertos para Latinoamérica.

En este período, se consiguió generar las instancias de coordinación necesarias para fomentar el trabajo en Facilitación aeroportuaria, con el fin de agilizar y simplificar los trámites de los pasajeros que embarcan o desembarcan en los vuelos internacionales, así como los trámites asociados a la carga, las aeronaves y las tripulaciones. Para lo anterior, se realizó un Seminario con los servicios públicos que participan en el proceso, además de los actores privados. Asimismo, a partir del mandato de la Comisión Nacional de Facilitación que se reunió para tal efecto, se trabajó en una Subcomisión en la que participaron 16 servicios públicos que alcanzaron consenso técnico para presentar una propuesta de Reglamento de Facilitación y de Programa Nacional de Facilitación. Dichas propuestas fueron aprobadas por la Comisión Nacional de Facilitación con fecha 29 de diciembre de 2011.

También durante 2011, y con el objeto de ampliar la cobertura de la información, se incluyeron dos nuevos aeropuertos a los informes trimestrales de regularidad y puntualidad de los vuelos nacionales e internacionales. Así entonces, Cerro Moreno de Antofagasta y El Tepual de Puerto Montt se sumaron a los aeropuertos Arturo Merino Benítez (Santiago), Chacalluta (Arica), Diego Aracena (Iquique), Presidente Carlos Ibáñez del Campo (Punta Arenas) y al Aeródromo Balmaceda

(Balmaceda). Esta información de calidad de servicio entrega índices de regularidad y puntualidad de los aeropuertos informados, de cada una de las líneas aéreas que realizan servicios con itinerario y de cada una de las rutas involucradas.

Asimismo, en virtud de la permanente preocupación por fortalecer el sistema de protección de los usuarios del transporte aéreo, la Junta de Aeronáutica Civil ha promovido la difusión de los derechos de los usuarios del transporte aéreo, a través de la entrega de una guía de derechos del pasajero aéreo con información relevante. De esta manera en el mes de abril se efectuó una campaña de entrega de información, en conjunto con el SERNAC y la Asociación Chilena de Líneas Aéreas (ACHILA).

Seguiremos trabajando de manera coordinada, orientando nuestra gestión a abrir nuevas rutas de transporte aéreo, promover la facilitación aeroportuaria con el objeto de agilizar y simplificar los trámites que realizan los distintos servicios involucrados en el transporte aéreo y proveer información al mercado.

JAIME BINDER ROSAS
SECRETARIO GENERAL JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL

2. Resultados de la Gestión año 2011

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.

2.1.1 Apertura Aerocomercial e integración regional.

Como organismo ejecutor, la Secretaría General de la JAC ha velado por mantener y profundizar la política aerocomercial chilena de cielos abiertos, la cual se sustenta en los principios de libertad de acceso a los mercados, libertad tarifaria para los operadores del transporte aéreo, mínima intervención de la autoridad aeronáutica, y ausencia en las restricciones en la nacionalidad de los transportadores.

La JAC, promueve la ampliación del número de rutas aéreas disponibles y/o derechos de tráfico, mediante la adopción de acuerdos bilaterales y multilaterales de transporte aéreo 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, menores tarifas, nuevas rutas y mayores frecuencias.

A la fecha, Chile posee acuerdos de tráfico aéreo con más de 50 países a nivel mundial, de los cuales 39 son de cielos abiertos, siendo 10 de ellos acuerdos de cielos abiertos totales, es decir, hasta cabotaje.

▪ Negociaciones bilaterales.

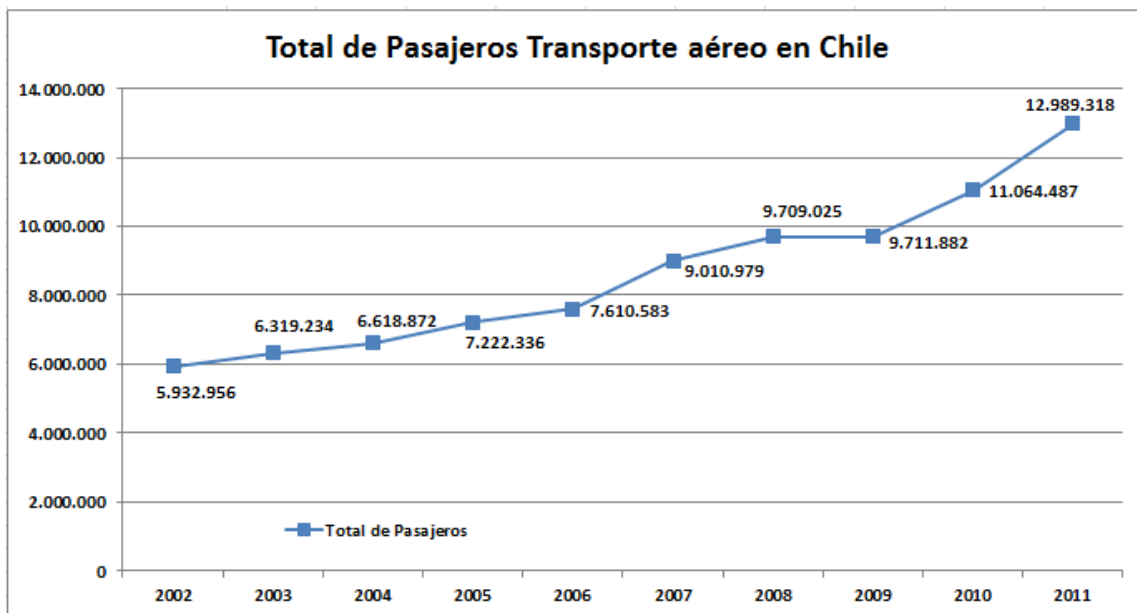
Durante el año 2011, la autoridad aeronáutica de Chile alcanzó acuerdos de transporte aéreo con los siguientes países:

- **Perú:** Las autoridades aeronáuticas de Perú y Chile se reunieron los días 06 – 07 de abril de 2011 en la capital de Perú con el objeto de ampliar los derechos de tráfico. En esta reunión, se acordó aumentar de 28 a 84 las frecuencias semanales directas entre Santiago y Lima, y desde y hacia otros 4 puntos en cada país. Este acuerdo de aumento de vuelos entre ambos países favorecerá el intercambio comercial y turístico, que entre Chile y Perú es cada vez más intenso.
- **China:** Los días 5 y 6 de diciembre de 2011, se concretó la negociación formalmente agendada en Beijing, entre las autoridades aeronáuticas de Chile y China. En dicha reunión, se acordó aumentar en siete nuevas frecuencias los vuelos mixtos de pasajeros y carga con

derechos de quinta libertad y sin limitación de puntos, además de acordar que en las operaciones de código compartido el operador comercial no consuma frecuencias.

- **Jamaica:** Se negoció vía epistolar. Se acordó suprimir las restricciones de puntos y de número de vuelos del Acuerdo actual, por lo que la relación quedó en cielos abiertos hasta la 6ª libertad para vuelos mixtos, y hasta la 7ª libertad para vuelos cargueros

La firma de acuerdos aéreos con otros países apunta a generar las mejores condiciones para el crecimiento del transporte de pasajeros (nacional e internacional) como lo refleja el cuadro siguiente:



- **Acuerdo Multilateral de Cielos Abiertos.**

Por iniciativa de Chile se preparó y aprobó el texto de un Convenio Multilateral de Cielos Abiertos para la Región Latinoamericana, instrumento internacional que durante el año 2011 ha sido suscrito por Uruguay, Panamá, Paraguay, República Dominicana, Colombia, Guatemala y Chile.

- **Participación en organismos internacionales de transporte aéreo.**

La JAC participó representando a Chile en las reuniones internacionales de transporte aéreo, especialmente en OACI y CLAC, con el objeto de promover temas relacionados con la liberalización del transporte aéreo internacional, aporte de la aviación civil a las medidas sobre cambio climático y protección de los derechos de los pasajeros, facilitación aeroportuaria, entre otros.

- **Cabotaje o transporte doméstico.**

En el marco del Programa sobre Impulso Competitivo del Ministerio de Economía, se trabajó en una propuesta que busca reafirmar la política aerocomercial en materia de cabotaje, la que permite a una empresa extranjera el libre acceso al mercado doméstico sin reciprocidad.

En este contexto, en sesión N° 1880 del Consejo de la Junta de Aeronáutica Civil, celebrada el día 29 de diciembre de 2011, se acordó: i) Reafirmar la política aerocomercial en relación al cabotaje, que permite a una empresa extranjera el libre acceso sin reciprocidad; ii) Declarar que no se considerará la reciprocidad para determinar el eventual término, suspensión o limitación de los servicios de cabotaje que preste una empresa extranjera; iii) Otorgar todas las facilidades a las empresas extranjeras que soliciten realizar cabotaje en Chile, en igualdad de condiciones con las empresas nacionales.

2.1.2 Sistema Aeronáutico coordinado e informado.

- **Calidad de los Servicios Aéreos:**

Con el fin de entregar información a los distintos actores del transporte aéreo acerca de la calidad de los servicios de las líneas aéreas que operan en Chile, la Junta de Aeronáutica Civil a partir de 2009 publica en la web institucional informe trimestral de los índices de regularidad y puntualidad de los despegues nacionales e internacionales realizados desde el Aeropuerto de Santiago, Arturo Merino Benítez (AMB). Desde 2010 se publican los Aeropuertos de Chacalluta (Arica), Aeropuerto Diego Aracena (Iquique), Aeródromo Balmaceda (Balmaceda) y Aeropuerto Presidente Carlos Ibáñez del Campo (Punta Arenas).

A partir de 2011, se incorporan los aeropuertos Cerro Moreno (Antofagasta) y el Tepual (Puerto Montt) a los informes trimestrales de regularidad y puntualidad.

El siguiente cuadro muestra el resultado de las mediciones en 2011.

Índices pasajeros embarcados en el periodo medido.

Periodo medido	Aeropuerto	Índices		Pasajeros embarcados en el período medido
		Regularidad	Puntualidad	
Ene – Dic.	Santiago	98,8	79,1	6.041.149
	Arica	99,6	82,2	224.991
	Iquique	99,4	78,4	530.967
	Antofagasta	98,9	71,8	665.316
	Puerto Montt	97,5	69,7	460.593
	Balmaceda	99,1	66,4	168.256
	Punta Arenas	99,3	66,2	303.965

Además, en el marco de la calidad de los servicios aéreos y con la finalidad de entregar información y lograr una mejor orientación a los pasajeros del transporte aéreo frente a incumplimientos de las compañías aéreas, y colaborarles activamente en la protección de sus derechos cuando éstos les son desconocidos o vulnerados, la Junta de Aeronáutica Civil y el Servicio Nacional del Consumidor consideraron necesario actualizar y mejorar las condiciones del Convenio de Cooperación entre ambas instituciones.

Por ello, se actualizó durante 2011 el convenio de cooperación entre ambas instituciones, que contempla como única vía de ingreso de las consultas y reclamos de los usuarios del transporte aéreo, relativa a los operadores aéreos nacionales o extranjeros, la Plataforma Informática SERNACFACILITA para la Gestión de Reclamos del SERNAC.

Gracias a la información obtenida a consecuencia de este convenio, a partir de 2011 se inicia la publicación de un informe cuatrimestral con los reclamos del transporte aéreo, en el que se detallan los principales motivos de los reclamos de los pasajeros de este medio de transporte.

La Junta de Aeronáutica Civil ha promovido la difusión de los derechos de los usuarios del transporte aéreo, a través de la entrega de una guía de derechos del pasajero aéreo con información relevante. En abril de 2011, se efectuó una campaña de entrega de información, en conjunto con el SERNAC y la Asociación Chilena de Líneas Aéreas (ACHILA). Esta guía ha sido perfeccionada incorporando información de los diversos servicios públicos involucrados en el servicio de transporte aéreo: Servicio Nacional de Aduanas, DGAC, SAG, PDI y Tesorería General de la República.

▪ **Transparencia del Mercado Aéreo:**

Se implementó la publicación del uso de frecuencias restringidas por parte de los operadores nacionales, abarcando el periodo julio-diciembre de 2011. Cabe destacar que dicha publicación persigue entregar información sobre el uso de recursos escasos, como lo son las frecuencias aéreas en las rutas que se encuentran restringidas.

2.1.3. Facilitación aeroportuaria.

La JAC promueve la facilitación del transporte aéreo internacional. Por lo anterior, la Secretaria General de la JAC, efectúa anualmente una planificación de actividades relevantes, para impulsar la adopción de medidas tendiente a agilizar y simplificar los trámites que realizan los distintos organismos involucrados, tales como PDI, Aduana, DGAC y SAG, entre otros.

- **Institucionalidad.**

- a) **Comisión Nacional de Facilitación:** Se reunió el 22 de julio de 2011 y el 29 de diciembre de 2011. En la primera de dichas sesiones la Secretaría de la JAC dio cuenta de las actividades de facilitación del período 2010-2011 y se creó la Subcomisión de Facilitación.
- b) **Subcomisión de Facilitación:** Fueron convocados los miembros de la Comisión Nacional de Facilitación y los demás organismos públicos con competencia en la materia. La Subcomisión trabajó las propuestas de Reglamento y Programa Nacional, alcanzando consenso técnico sobre el contenido de los referidos documentos.

- **Seminario “Diagnóstico de Facilitación Aeroportuaria 2010”.**

Durante el mes de abril de 2011, se realizó un seminario que contó con la participación de Autoridades y profesionales del sector aeronáutico, en el se presentó el trabajo elaborado en el marco de una Mesa conformada por la Dirección Nacional de Aeropuertos, la Dirección General de Aeronáutica Civil y la Secretaría General de la Junta Aeronáutica Civil. Fue además, un espacio de diálogo para crear líneas de trabajo con miras a la confección del Programa Nacional de Facilitación.

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

Este Reglamento incorporará a nuestro sistema jurídico, normas y métodos recomendados en el Anexo 9, sobre facilitación, del Convenio de la Aviación Civil Internacional o Convenio de Chicago.

Durante el año 2011, la Secretaría de la JAC trabajó en la confección del Reglamento, en conjunto con otros 15 organismos con competencia en facilitación, así como con entidades privadas. La propuesta se aprobó en Sesión de la Comisión Nacional de 29 de diciembre de 2011.

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

El objetivo general del Programa es implementar los estándares y recomendaciones del Convenio de Chicago y el Anexo 9, para ello se definieron objetivos específicos y tareas. La propuesta fue aprobada por la Comisión Nacional de Facilitación en la sesión de fecha 29 de diciembre de 2011.

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

La Secretaría General de la JAC ha mantenido el monitoreo del tiempo de atención de embarque y desembarque del aeropuerto de Santiago. A través de una empresa externa, la Concesionaria, pone a disposición información relativa a los tiempos de espera promedio de los pasajeros, en los

procesos de servicios públicos: Dirección General de Aeronáutica Civil, Servicio Agrícola y Ganadero / Servicio Nacional de Aduanas, Policía de Investigaciones, Tesorería General de la República. El resultado de estas mediciones, ha permitido informar a estas instituciones, contribuyendo a la gestión necesaria para disminuir los tiempos de espera.

- Respecto del indicador de desembarque de pasajeros, para el 2011 se definió una meta de 13 minutos, y el valor efectivo fue de 11.6 minutos.

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2006	2007	2008	2009	2010	2011	META 2011
Promover la facilitación del transporte aéreo internacional.	Facilitación del tráfico aéreo internacional de pasajeros y carga en los aeropuertos del país.	Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de desembarque del Aeropuerto de Santiago	--	--	--	8,8 min.	11,5 min.	11,6 min.	13 min.

- Respecto del indicador embarque de pasajeros, para el 2011 se definió una meta de 7 minutos, y el valor efectivo fue de 6,8 minutos.

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2006	2007	2008	2009	2010	2011	META 2011
Promover la facilitación del transporte aéreo internacional.	Facilitación del tráfico aéreo internacional de pasajeros y carga en los aeropuertos del país.	Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque del Aeropuerto de Santiago	--	--	--	5,44 min.	7,1 min.	6,8 min.	7 min.

▪ Convenios de intercambio de información estadística.

Se firman convenios de intercambio de información estadística con el Servicio Nacional de Turismo SERNATUR, para el intercambio de información estadística de ingreso y salida de pasajeros/turistas del territorio nacional, y con la Inspección Fiscal de Explotación del Aeropuerto Arturo Merino Benítez, para el intercambio de información de operaciones del aeropuerto de Santiago.

2.1.4. Estudios e informes especializados.

- **Análisis del mercado aéreo Chile-Europa, a través de la realización de una encuesta origen-destino.**

Se realizó una encuesta para determinar el destino final de los pasajeros que salen de Chile con destino internacional desde el Aeropuerto Arturo Merino Benítez. El objetivo del estudio fue conocer, a través de una encuesta presencial en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez, la distribución real de los destinos de los pasajeros que salen de Chile con destino internacional, especialmente en aquellos vuelos directos a Europa y aquellos vuelos con conexiones importantes a ese continente. La encuesta fue tomada en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez entre el 16 y 23 de febrero de 2011 y se encuentra disponible en nuestra página WEB institucional.

2.1.5. Aviación civil protegida por seguros.

Dentro de las funciones de la JAC, está la de 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. Por lo anterior, se realiza el control de los seguros de los operadores del sistema aeronáutico.

El 10 de agosto de 2011, se publicó en el Diario Oficial, la Resolución Exenta N° 604 de la Junta de Aeronáutica Civil, que entró en vigencia el 2 de enero de 2012. Esta resolución, establece nuevas exigencias de seguros, que surgieron a partir de un análisis de los requisitos de seguros existentes, advirtiéndose la necesidad de ampliar la cobertura obligatoria e incluir expresamente a los tripulantes y demás ocupantes de las aeronaves comerciales.

2.1.6. Gestión interna.

Durante el año 2011, la Secretaría General de la JAC dio cumplimiento a la totalidad de sus indicadores de gestión. El Convenio de Desempeño Colectivo, el cual durante el año 2011 tuvo su primer año de implementación.

Por otra parte, la institución se ha incorporado en forma voluntaria a la implementación de un modelo orientado a mejorar la calidad del servicio hacia sus usuarios, específicamente al Sistema de Gestión de la Calidad (ISO). Actualmente, se encuentra en etapa de preparación para la certificación bajo Norma ISO 9001:2008, priorizando procesos de provisión de servicios, específicamente para el primer año el proceso de Control y Gestión de Seguros Aéreos. Adicionalmente, la institución avanza hacia la implementación de un modelo de gestión orientado a resultados, el denominado Cuadro de Mando Integral.

3. Desafíos para el año 2012

Dentro de los desafíos para el año 2012, la JAC plantea continuar impulsando 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. De esta manera, promover las condiciones que permitan que el usuario pueda acceder al servicio con menores tarifas, nuevas rutas y mayores frecuencias, especialmente con países de la región.

Adicionalmente, en materia de facilitación aeroportuaria, se solicitan recursos para el desarrollo de un Seminario en esta materia, el cual fue propuesto en el marco de la Reunión del Grupo Regional sobre Seguridad de la Aviación y Facilitación, realizada en mayo de 2011 en Asunción, Paraguay, y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC). Este Seminario pretende, entre otras cosas, difundir el trabajo desarrollado en el ámbito de la Facilitación Aeroportuaria, y coordinar con los Estados las actividades prioritarias en esta materia.

En lo referente a la función de elaboración de estadísticas, la Secretaría General de la JAC realizará el diagnóstico y diseño del proceso de elaboración de las estadísticas de transporte aéreo, con el objeto de automatizar e informatizar dichas estadísticas en los procesos que sean pertinentes. Además, se incorporará la norma ISO al proceso de elaboración y publicación de Informes Estadísticos de tráfico aéreo comercial en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad.

Por otra parte, continuando con la función de entrega de información a los distintos actores del transporte aéreo acerca de la calidad de los servicios de las líneas aéreas que operan en Chile, la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil, a partir de 2012, incorporará nuevos aeropuertos y/o aeródromos al informe trimestral de regularidad y puntualidad: Aeródromo El Loa (Calama), Aeródromo Desierto de Atacama (Copiapó), Aeródromo La Florida (La Serena), Aeropuerto Mataverí (Isla de Pascua), Aeropuerto Carrier Sur (Concepción), Aeródromo Maquehue (Temuco), Aeródromo Pichoy (Valdivia) y Aeródromo Cañal Bajo (Osorno). En este mismo sentido, se trabajará para concretar nuevos convenios de intercambio de información estadística con otras instituciones públicas relacionadas al sector que cuenten con información relevante para la JAC. También, se publicará en forma cuatrimestral el uso de frecuencias restringidas por parte de los operadores nacionales.

Además, se continuará entregando información a los usuarios del transporte aéreo mediante la publicación de informes estadísticos de los reclamos de este medio de transporte, y mediante la distribución de la Guía del Pasajero Aéreo que incluye orientaciones en sus derechos así como también en los trámites que debe efectuar tanto al ingreso como a la salida del país.

En materias de gestión interna, la Secretaría General de la JAC se ha propuesto en forma voluntaria mejorar su gestión institucional a través de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2008. Durante el año 2011, se ha hecho un esfuerzo presupuestario importante y se ha comenzado la implementación de este sistema en uno de los procesos de negocio de la institución. No obstante, el desafío implica contar con recursos para continuar con la implementación de estándares internacionales de calidad en los distintos procesos de la institución, además de la certificación de ellos.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011
- Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011
- Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

El D.F.L. N° 241, de 1960, que fusiona y reorganiza diversos servicios relacionados con la aviación civil;

El D.L N° 2.564, de 1979, Ley de Aviación Comercial;

La ley N° 18.916, Código Aeronáutico;

El D.S. N° 102, de 1981, modificado por el D.S. N° 50, de 2007, ambos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento de licitación pública para asignar frecuencias internacionales a empresas aéreas nacionales.

La ley N° 16.752, que fija Organización y Funciones y Establece Disposiciones Generales a la Dirección General de Aeronáutica Civil.

El D.F.L. N° 850, que fija El Texto Refundido, Coordinado Y Sistematizado De La Ley N° 15.840, DE 1964 Y DEL DFL. N° 206, DE 1960 de Obras Públicas.

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2011

Número	Descripción
1	Al igual que años anteriores la Ley de Presupuesto del año 2011 contempla recursos importantes para la realización de estudios que provean insumos para las negociaciones aeronáuticas. Para el año 2011, se solicitan recursos para la aplicación de una "Encuesta para determinar el volumen y los destinos del tráfico de pasajeros entre Chile y Europa desde el Aeropuerto A.M.B.", que tiene como objetivo principal mantener al día la información imprescindible al momento de llevar adelante las distintas negociaciones que realiza nuestra institución en el ámbito de la apertura de cielos.

2	En relación al rol que ejerce la JAC en torno a los Derechos del Consumidor, nuestra institución incorporó en el presupuesto recursos para transferencia para el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), y con ello cumplir con el convenio de cooperación entre ambos organismos para la atención de reclamos. Junto a lo anterior, y en la misma línea, se incorporaron recursos para la elaboración de la Guía del Pasajero, que contenga los derechos de los pasajeros del transporte aéreo y los principales trámites a realizar en el aeropuerto.
3	El fortalecimiento de la gestión institucional tiene un importante rol en las definiciones presupuestarias para el año 2011, esto debido en lo principal a la incorporación de nuestra institución al Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual implicó recursos para llevar adelante este proceso en su primer año.
4	En capacitación se concentraron importantes recursos que se orientaron a la reducción de brechas de competencias en áreas de gestión de calidad, que resultaba fundamental para llevar adelante el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo Norma ISO. La ejecución de los recursos de capacitación alcanzó el 99.3%

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Gestionar la coordinación de los diferentes organismos involucrados en el sistema de transporte aéreo, con el fin de detectar y solucionar problemas que permitan tomar decisiones eficientes evitando la duplicidad de esfuerzos, y desarrollar instrumentos que permitan medir el funcionamiento y calidad del transporte aéreo que opera en Chile.
2	Promover la ampliación del número de rutas aéreas disponibles y/o de los derechos de tráfico de las actuales, para que las aerolíneas dispongan de mayores oportunidades que le permitan aumentar el número de vuelos y de rutas aéreas internacionales desde Chile, de manera que los usuarios (pasajeros y embarcadores de carga) puedan disponer de servicios más accesibles, eficientes y competitivos.
3	Mantener 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 verificar que la operación de los vuelos regulares y no regulares de la aviación comercial funcione conforme a los derechos otorgados.
4	Posibilitar al usuario el acceso a la información sobre sus derechos y deberes relacionados con el sistema de transporte aéreo, canalizando sus quejas y reclamos mediante acuerdos con otros organismos gubernamentales.
5	Promover la facilitación del transporte aéreo internacional, considerando la aplicación de las leyes sobre inmigración, aduanas, y sanidad, a través de la coordinación de los servicios públicos competentes.
6	Fortalecer y mejorar la gestión institucional, especialmente a través del desarrollo de las personas, la incorporación de tecnologías de información y comunicaciones de forma segura, la transparencia en el uso de los recursos y el desarrollo eficiente de los procesos internos.

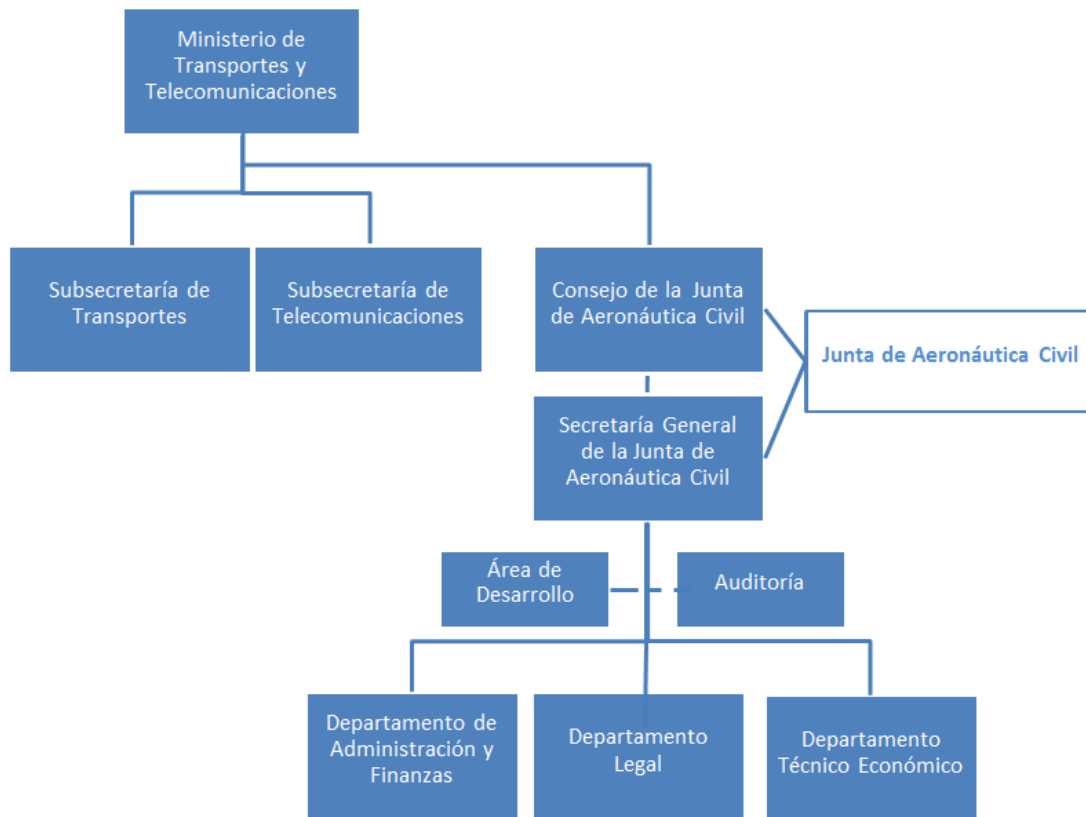
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Estudios e informes especializados.	1,2,5,6
2	Negociaciones bilaterales y multilaterales para la ampliación de rutas aéreas	2,6
3	Informes Estadísticos Mensuales de Tráfico Aéreo Nacional e Internacional.	1,2,6
4	Facilitación del tráfico aéreo internacional de aeronaves, pasajeros y carga en los aeropuertos del país	1,5,6
5	Evaluación y autorización de las solicitudes de aprobación de seguros de las aeronaves comerciales que operan en Chile.	3,6
6	Orientación sobre reclamos del sistema de transporte aéreo y su derivación al Servicio Nacional del Consumidor.	1,4,6

- 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



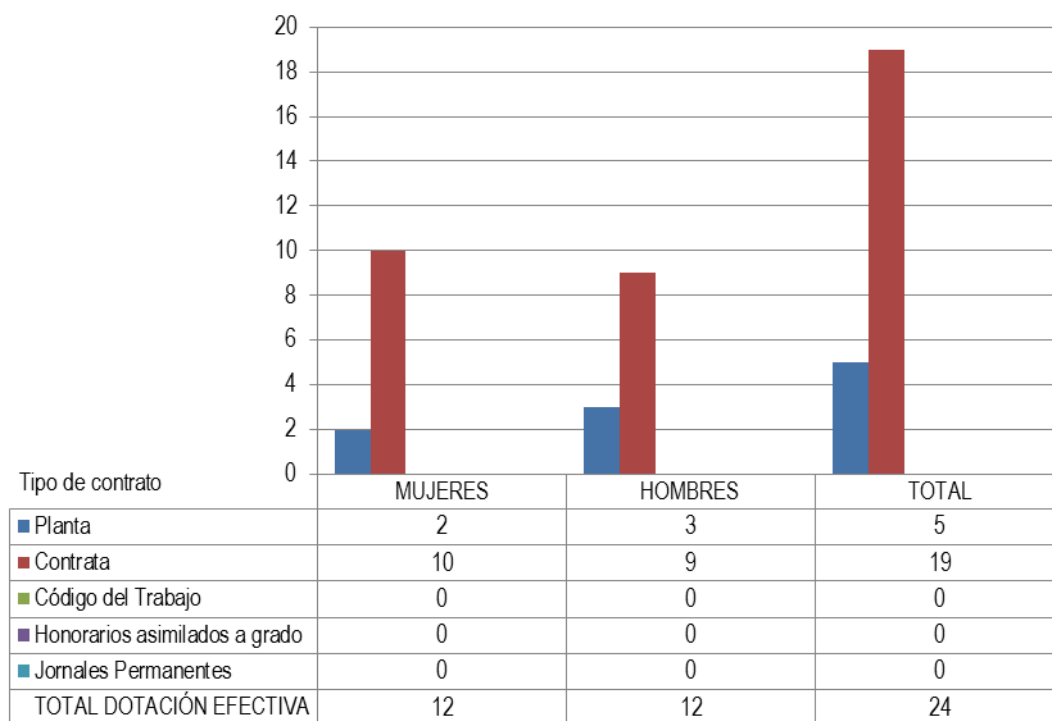
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Secretario General	Jaime Binder Rosas
Jefe Departamento Legal	Guillermo Novoa Alcalde
Jefe Departamento Técnico-Económico	Eduardo Alvarado Cáceres
Jefe Departamento Administración y Finanzas	Cristian Olea Azar
Jefa Área de Desarrollo	Paola Tapia Salas

Anexo 2: Recursos Humanos

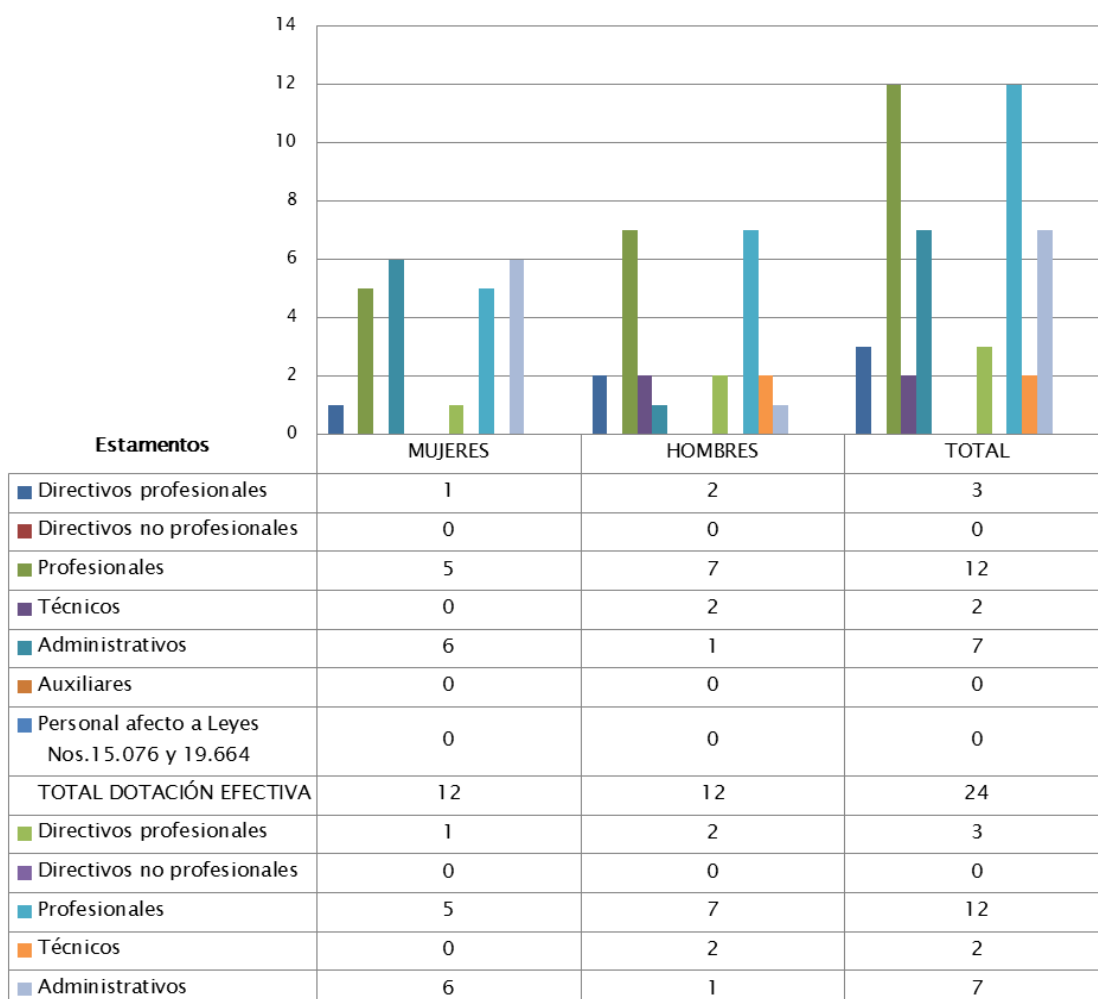
a) Dotación de Personal

- Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2011 por tipo de contrato (mujeres y hombres)



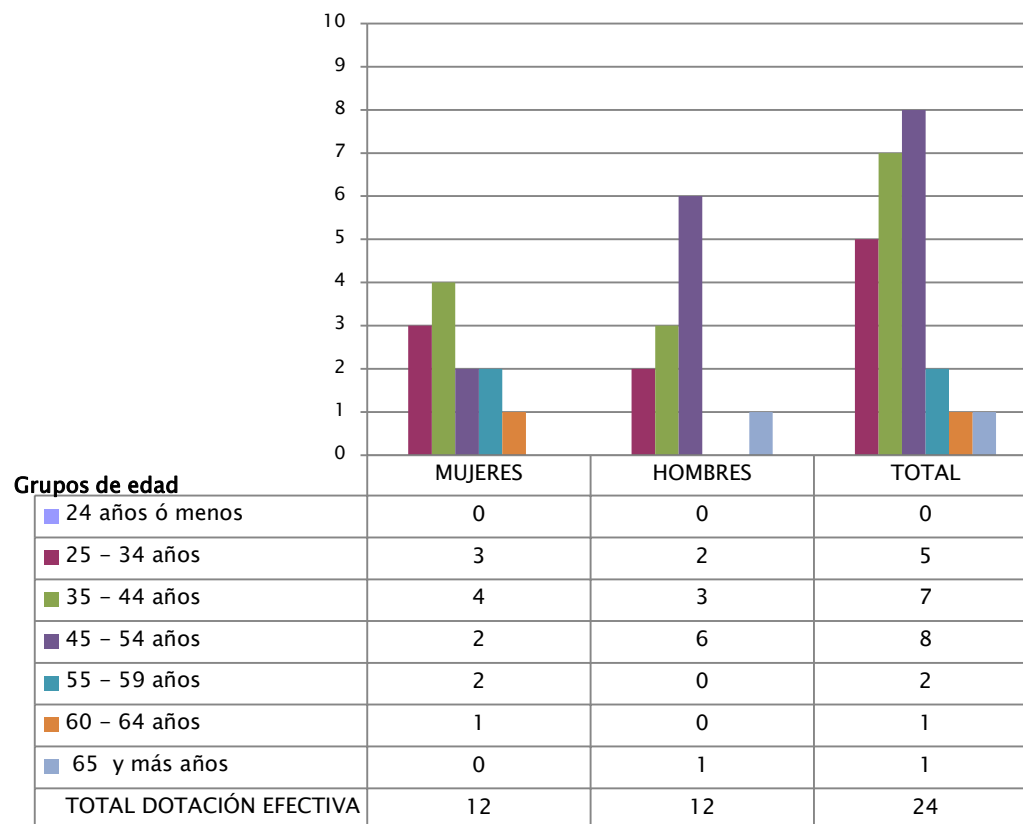
N° de funcionarios por sexo

- Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2011 por estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

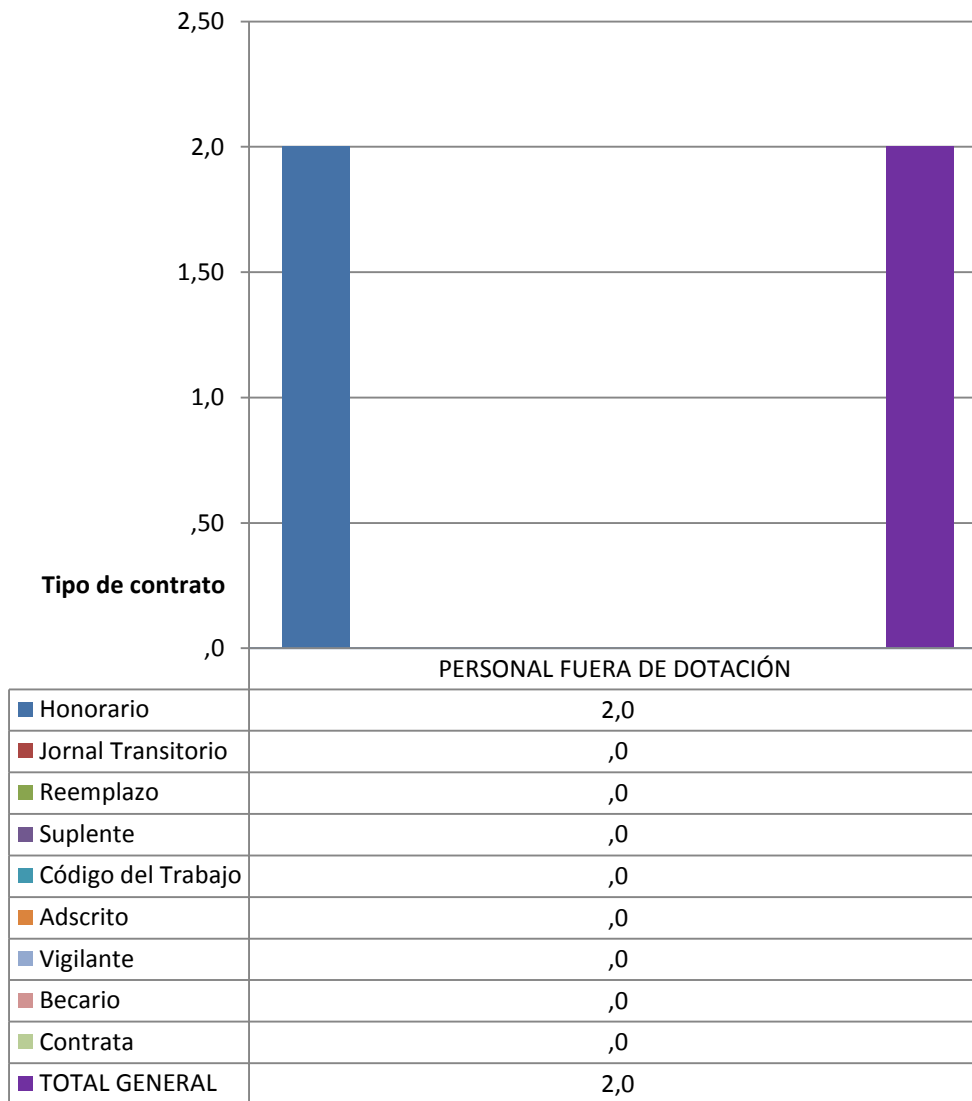
- Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2011 distribuida por grupos de edad (mujeres y hombres).



N° de funcionarios por sexo

b) Personal fuera de dotación

- Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2011 por tipo de contrato



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹		Avance ²	Notas
		2010	2011		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ³ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁴	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	0,0	0,0	0,0	-
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	0,0	0,0	0,0	-
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	4,3	16,6	25,9	Ascendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.		0,0	0,0	0,0	-
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100				
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0	0,0	-
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,0	0,0	0,0	-
○ otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	4,3	16,6	25,9	Ascendente
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,0	0,0	0,0	-

1 La información corresponde al período Enero 2010 - Diciembre 2010 y Enero 2011 - Diciembre 2011, según corresponda.

2 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.

3 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2011.

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

5 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹		Avance ²	Notas
		2010	2011		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)	7,0	100	7,0	Ascendente
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	0,0	0,0	0,0	-
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	(N° de funcionarios recontratados en grado superior, año t)/(Total contratos efectivos año t)*100	0,0	47,3	0,0	Ascendente
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	104,3	108,3	103,8	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t / N° de participantes capacitados año t)	68,0	102	150	Ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁶	(N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/N° de actividades de capacitación en año t)*100	0,0	0,0	0,0	-
4.4 Porcentaje de becas ⁷ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0,0	0,0	0,0	-
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,4	0,6	150	Ascendente
• Licencias médicas de otro tipo ⁸	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,0	0,4	0,0	Ascendente

6Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

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

7Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

8No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹		Avance ²	Notas
		2010	2011		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,01	0,01	0,0	Mantiene
6. 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	7,4	6,5	113,8	Descendente
7. Evaluación del Desempeño⁹					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	92,8	93,7	101,0	Ascendente
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	7,1	6,2	87,3	Descendente
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,0	0,0	0,0	-
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	0,0	-
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹⁰ implementado.	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	SI	-	-
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹¹ formalizada vía Resolución Exenta.	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI	-	-

⁹Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

¹⁰Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

¹¹Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2010 – 2011			
Denominación	Monto Año 2010	Monto Año 2011	Notas
	M\$¹²	M\$	
INGRESOS	767.353	779.709	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	4.302	8.623	
APORTE FISCAL	763.051	771.086	
GASTOS	772.440	788.026	
GASTOS EN PERSONAL	555.707	630.441	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	179.207	135.529	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES		6.198	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	36.493	15.858	
SERVICIO DE LA DEUDA	1.033		
RESULTADO	-5.087	-8.317	

¹²La cifras están expresadas en M\$ del año 2011. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,03340318.

b) Comportamiento Presupuestario año 2011

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹³	Presupuesto Final ¹⁴	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁵	Notas ¹⁶
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	786.498	773.410	779.709	-6.299	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	2.324	2.324	8.623	-6.299	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	2.066	2.066	6.760	-4.694	
	99		Otros	258	258	1.863	-1.605	
09			APORTE FISCAL	784.174	771.086	771.086		
	01		Libre	784.174	771.086	771.086		
			GASTOS	786.498	803.408	788.026	15.382	
21			GASTOS EN PERSONAL	614.274	644.626	630.441	14.185	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	148.291	135.686	135.529	157	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	6.198	6.198	6.198		
	01		Al Sector Privado	6.198	6.198	6.198		
		001	Convenio de Atención de Usuarios	6.198	6.198	6.198		
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	16.735	15.898	15.858	40	
	04		Mobiliario y Otros	723	723	715	8	
	06		Equipos Informáticos	12.913	2.913	2.900	13	
	07		Programas Informáticos	3.099	12.262	12.243	19	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	1.000		1.000	
	07		Deuda Flotante	1.000	1.000		1.000	
			RESULTADO		-29.998	-8.317	-21.681	

13Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011.

15Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

16En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁷			Avance ¹⁸ 2011/ 2009	Notas
			2009	2010	2011		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁹)	%	0.94	1.01	1.01	100	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	1.15	0.00	0.40		
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	1.0	1.0	1.0	100	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	0.87	0.33	2.48	752	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	5.0	10.80	0.00		
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	5.0	10.80	0.00		

17 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2011. Los factores de actualización de las cifras de los años 2009 y 2010 son 1,04798253 y 1,03340318 respectivamente.

18 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.

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2011²⁰				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		271.604	-8.319	263.285
Carteras Netas				
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios			
Disponibilidad Neta		272.385	-8.460	263.925
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	272.385	-8.460	263.925
Extrapresupuestario neto		-781	141	-640
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	29	-29	
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Traspos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros		-65	-65
216	Ajustes a Disponibilidades	-810	235	-575
219	Traspos Interdependencias			

²⁰Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

f) Transferencias²¹

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2011 ²² (M\$)	Presupuesto Final2011 ²³ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁴	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros	6.198	6.198	6.198	0	
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁵					
TOTAL TRANSFERENCIAS	6.198	6.198	6.198	0	

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 31.12.2011.

24 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

25 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2011

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO ²⁶	% Cumplimiento ²⁷	Notas
				2009	2010	2011	2011			
Negociaciones bilaterales y multilaterales para la ampliación de rutas aéreas	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	%	0.0% ((97118 82.0/970 9025.0)- 1)*100	13.9% ((11063 995.0/97 11882.0)-1)*100	17.4% ((12989 318.0/11 064487. 0)- 1)*100	10.0% ((12171 000.0/11 064487. 0)- 1)*100	SI	174%	1
	Enfoque de Género: No	Índice de participación en reuniones de organismos internacionales de transporte aéreo	(Número total de reuniones asistidas año t/Número total de reuniones realizadas año t)*100	%	100% (18/18)* 100	100% (11/11)* 100	100% (11/11)* 100	100% (22/22)* 100	SI	100%
Facilitación del tráfico aéreo internacional de aeronaves, pasajeros y carga en los aeropuertos del país	Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de desembarque del Aeropuerto de Santiago	Sumatoria del tiempo medio en Policía Internacional llegada día i-ésimo + tiempo medio en Sag-Aduana día i-ésimo año t/Total días del año t con información completa	minutos	8.8minutos 2480.8/2 83.0	11.5minutos 3053.9/2 65.0	11.3minutos 4059.2/3 60.0	13.0minutos 3900.0/3 00.0	SI	115%	2
Estudios e informes especializados	Enfoque de Género: No									

²⁶Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2011 es igual o superior a un 95% de la meta.

²⁷Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2011 en relación a la meta 2011.

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2011	Cumple SI/NO ²⁶	% Cumplimiento ²⁷	Notas
				2009	2010	2011				
Facilitación del tráfico aéreo internacional de aeronaves, pasajeros y carga en los aeropuertos del país	Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque del Aeropuerto de Santiago	Sumatoria del tiempo medio en Policía Internacional de salida día i-ésimo + tiempo medio en AVSEC día i-ésimo año t/Total de días del año t con información completa	minutos	5.4minutos 1789.9/329.0	7.1minutos 2055.6/289.0	6.8minutos 2439.1/359.0	7.0minutos 2100.0/300.0	SI	103%	
Estudios e informes especializados	Enfoque de Género: No									
Informes Estadísticos Mensuales de Tráfico Aéreo Nacional e Internacional	Tiempo promedio de envío de informes estadísticos de tráfico aéreo doméstico e internacional a usuarios permanentes	(Suma de los días transcurridos entre el fin de mes y la fecha de envío de los informes a los usuarios en año t/12)	días	27.3días (328.0/12)	26.9días (323.0/12)	26.3días (315.0/12)	26.5días (318.0/12)	SI	101%	
	Enfoque de Género: No									
Evaluación y autorización de las solicitudes de aprobación de seguros de las aeronaves comerciales que operan en Chile	Tiempo promedio de aprobación de pólizas de seguros de las líneas aéreas	Sumatoria diferencia días hábiles transcurridos entre la fecha de aprobación y la fecha de solicitud de aprobación de cada solicitud de pólizas de seguros de las líneas aéreas aprobada año t/Número de solicitudes de pólizas de seguros de las líneas aéreas aprobadas año t	días	0.0días 0.0/0.0	1.9días 638.0/336.0	2.0días 636.0/325.0	2.5días 963.0/385.0	SI	128%	3
	Enfoque de Género: No									

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2011	Cumple SI/NO ²⁶	% Cumplimiento ²⁷	Notas
				2009	2010	2011				
Estudios e informes especializados	Tiempo promedio de publicación en la web institucional de informe trimestral de puntualidad y regularidad de las líneas aéreas que operan en Chile	(Suma de los días transcurridos entre el fin del trimestre y la fecha de publicación de informe trimestral de regularidad y puntualidad en el periodo t/Número de informes trimestrales publicados en el periodo t)	días	N.M.	0.0días (0.0/0.0)	34.0días (136.0/4.0)	35.0días (140.0/4.0)	SI	103%	
	Enfoque de Género: No									

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2011

Cuadro 10
Otros indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2009	2010	2011	
Negociaciones bilaterales y multilaterales para la ampliación de rutas aéreas	Porcentaje de países con los que se ha negociado, multilateralmente y/o bilateralmente en el año t, respecto del número de países que han manifestado su disponibilidad para negociar en el año t	$(N^{\circ} \text{ de países con los que se ha negociado, multilateralmente y/o bilateralmente el año } t / N^{\circ} \text{ de países que han manifestado su disponibilidad para negociar el año } t) * 100$	%	-	84,6	100	Cumplido
Negociaciones bilaterales y multilaterales para la ampliación de rutas aéreas	Porcentaje de actividades entre la JAC y SERINTA orientadas a coordinar la estrategia de Chile ante negociaciones internacionales multilaterales o bilaterales	$(N^{\circ} \text{ de actividades realizadas entre JAC y SERINTA para coordinar la estrategia de Chile en cada negociación formalmente agendada en el año } t / \text{total de actividades planificadas para cada}$	%	-	100	100	Cumplido

Cuadro 10
Otros indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2009	2010	2011	
	formalmente agendadas	negociación internacional multilateral o bilateral formalmente agendada para el año t)*100					
Facilitación del tráfico aéreo internacional de pasajeros y carga en los aeropuertos del país	Número de actividades de facilitación entre JAC y otros organismos públicos competentes orientadas a hacer más expedito el transporte aéreo internacional, respecto del número de actividades planificadas	(N° de actividades de facilitación entre JAC y otros organismos públicos realizadas en el año t / total de actividades de facilitación entre JAC y otros organismos públicos planificadas para el año t) * 100	%	-	82,5	95	Cumplido
Estudios e informes especializados	Porcentaje de aeropuertos incluidos en el informe de regularidad y puntualidad de la red primaria nacional con operaciones regulares, de las líneas aéreas que operan en Chile en el año t, respecto del total de aeropuertos de la red primaria nacional del año 2010	(N° de aeropuertos incluidos en el reporte de regularidad y puntualidad de la red primaria nacional con operaciones regulares, de las líneas aéreas que operan en Chile en el año t / N° total de aeropuertos de la red primaria nacional del año 2010) * 100	%	-	50	75	Cumplido
Informes Estadísticos Mensuales de Tráfico Aéreo Nacional e Internacional	Porcentaje de organismos públicos relacionados con el transporte aéreo con los que se ha suscrito convenios de intercambio de información estadística respecto del total de organismos públicos relacionados al transporte aéreo que cuentan con información estadística relevante para la JAC	(N° de organismos públicos relacionados al transporte aéreo con los que se ha suscrito convenios de intercambio de información estadística / el total de organismos públicos relacionados al transporte aéreo que cuentan con información estadística relevante para la JAC) * 100	%	-	25	45	Cumplido

Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de				Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				O	Mediana	10.00%	100	√
		Sistema de Acceso a la Información Pública				O	Alta	30.00%		√
		Sistema Seguridad de la Información			O		Menor	5.00%		√
	Planificación / Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	50.00%	100	√
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)	O				Menor	5.00%		√
Porcentaje Total de Cumplimiento :								100.00%		

Sistemas eximidos/modificación de contenido de etapa

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	Eximir	--	El Servicio no atiende usuarios finales
	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	Eximir	--	El servicio no cuenta con Definiciones Estratégicas que les permitan aplicar la perspectiva territorial integrada
		Equidad de Género	Eximir	--	El servicio no cuenta con productos estratégicos en los que sea aplicable la equidad de género

Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2011				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ²⁸	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ²⁹	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁰
Administración y Finanzas	12	6	100%	8%
Técnico-Económico y Jurídico	11	5	100%	8%

28Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2011.

29Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

30Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.