

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2010

JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL

Moneda 1020, piso 4, (02) 5190900  
[www.jac-chile.cl](http://www.jac-chile.cl)

## Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2010 .....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010 .....	5
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios .....	12
3. Desafíos para el año 2011 .....	14
4. Anexos.....	16
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	17
Anexo 2: Recursos Humanos .....	20
Anexo 3: Recursos Financieros .....	25
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010 .....	29
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010 .....	33

## 1. Presentación

La Junta de Aeronáutica Civil (JAC) es un organismo público centralizado, dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Su misión institucional está orientada a “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 beneficio de los usuarios finales de este modo de transporte”.

La Secretaría General es el órgano ejecutivo. Compuesta, el año 2010, por el Departamento Legal, Departamento Técnico-Económico y el Departamento de Administración y Finanzas, con una dotación total de 23 funcionarios, ha velado por mantener y profundizar la aplicación de la política aerocomercial chilena de cielos abiertos, vigente por más de 30 años.

La apertura aerocomercial e integración regional es uno de los pilares fundamentales de la política ejecutadas por la JAC. Al año 2010, Chile mantiene acuerdos aéreos de cielos abiertos totales, esto es, derechos aéreos que incluyen el cabotaje, con 10 países, y cielos abiertos en tercera y cuarta libertades, con 39 países. Dentro de los logros alcanzados durante el 2010, se encuentra el acuerdo con la autoridad aeronáutica de Brasil, el cual abrió cielos hasta la sexta libertad del aire, lo cual repercute de manera importante por la cercanía y tráfico entre ambos países. Adicionalmente, Chile firma convenios de cielos abiertos con otros cuatro países: Barbados, Bahréin, Islandia y Kuwait, en el marco de la III Conferencia de Negociación sobre Servicios Aéreos (OACI).

Con respecto a la función de la JAC de mantener un sistema aeronáutico coordinado e informado, en el año se trabajó en conjunto con la Dirección Nacional de Aeropuertos y la Dirección General de Aeronáutica Civil en el documento denominado Política Intersectorial de Infraestructura Aeroportuaria. Además, se trabajó en forma conjunta con la Asociación Chilena de Líneas Aéreas (ACHILA) y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) con la finalidad de concordar un texto que contenga información referente a los derechos y deberes del pasajero aéreo.

El crecimiento sostenido del transporte aéreo ha llevado a implementar una serie de medidas destinadas a hacer más expedito el tránsito de pasajeros y carga internacional en los aeropuertos del país, y en este sentido facilitar los trámites relativos al ingreso, tránsito y salida de pasajeros y carga internacional, de manera tal de minimizar los tiempos de espera y eliminar retrasos innecesarios en los aeropuertos. En este sentido, durante el 2010, la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil ha cumplido su función de coordinación en esta materia, con el objeto de hacer frente al incremento del tráfico y poder reducir al mínimo la congestión y las demoras innecesarias.

En su función de generar información sobre el funcionamiento y calidad de la industria aeronáutica, durante el 2010 la Secretaría General de la JAC recopiló y elaboró los reportes mensuales de estadística de tráfico aéreo nacional e internacional. Además, continuó su labor de registro y control de los seguros aéreos.

Adicionalmente, durante el año 2010 se realizaron dos estudios. Uno orientado a evaluar el servicio del transporte aéreo en Chile, y el otro referente a un análisis de mercado, el cual se implementó a través de la realización de una encuesta origen-destino.

En cuanto a la gestión interna, durante el año 2010 la Secretaría General de la JAC dio cumplimiento al 100% de sus indicadores de gestión. Uno de los grandes desafíos propuestos, fue perfeccionar el sistema de control interno de la institución, para lo cual se trabajó en un diagnóstico institucional, el cual se orienta a implementar un Cuadro de Mando Integral.

Es importante señalar que desde la perspectiva interna, la institución completó su dotación de funcionarios dentro del marco presupuestario. Lo anterior, permitió enfrentar una serie de desafíos de gestión interna como la implementación de instrumentos de gestión, desarrollo de procedimiento internos, cumplimiento de los distintos indicadores institucionales, etc.

#### DESAFÍOS 2011.

Seguir trabajando en la liberalización de los derechos de tráfico aéreo, eliminando o disminuyendo las barreras proteccionistas que imponen otros países, a través de la suscripción de acuerdos de apertura de rutas aerocomerciales, priorizando la apertura con países a nivel Latinoamericano.

Adicionalmente, se plantea como desafío para el 2011 la aprobación formal del Diagnóstico de Facilitación Aeroportuaria trabajado durante el año 2010; la elaboración de una propuesta de Programa Nacional de Facilitación Aeroportuaria, en conjunto con los organismos competentes (DGAC, DAP, Aduanas, PDI, otros), que tendrá por finalidad simplificar el cumplimiento de las formalidades de despacho fronterizo en el aeropuerto, con respecto a la aeronave, a la tripulación, los pasajeros y la carga; una propuesta de institucionalidad tendiente a mejorar la conformación de la Comisión Nacional de Facilitación.

En relación a las estadísticas de tráfico aéreo, durante el año 2011 se busca ampliar la información otorgada al mercado, transparentando aún más el sistema. Reforzando este punto, la Secretaría General de la JAC seguirá buscando opciones de convenios de intercambio de información estadística con organismos públicos relacionados.

En esta misma línea, se lanzará un folleto explicativo de los derechos que emanan del contrato de transporte aéreo a fin de orientar al pasajero aéreo, el cual se distribuirá a los usuarios.

Finalmente, la modernización institucional de la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil posibilitará conseguir los desafíos propuestos con eficiencia para el año 2011.



JAIME BINDER ROSAS  
Secretario General

## 2. Resultados de la Gestión año 2010

### 2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010

#### 2.1.1. Apertura aerocomercial e integración regional.

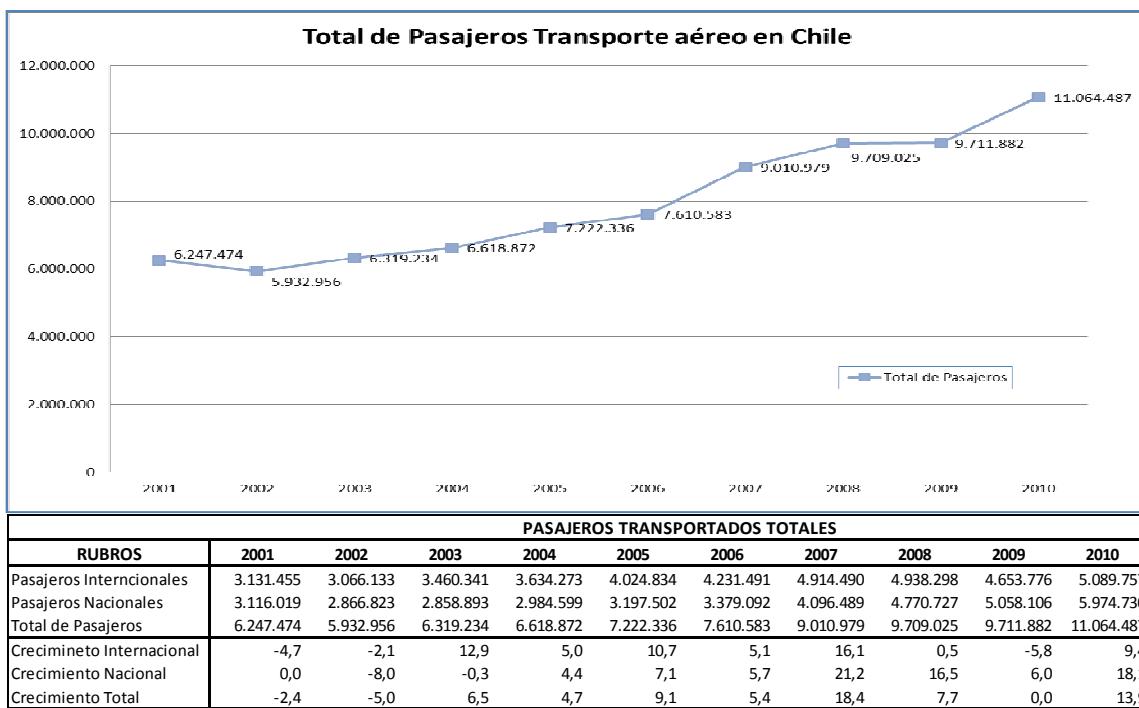
La JAC, fomenta las políticas de apertura del mercado aéreo, mediante la adopción de acuerdos bilaterales y multilaterales que abran nuevas oportunidades de rutas y reduzcan las barreras de ingreso para que más operadores puedan servir el mercado doméstico e internacional, de manera que el usuario pueda acceder a servicios más competitivos, menores tarifas, nuevas rutas y mayores frecuencias.

##### Negociaciones bilaterales.

Durante el año 2010, la JAC alcanzó acuerdos de cielos abiertos con los siguientes países:

- Brasil (13 de mayo de 2010): Se firmó un acta de acuerdo en donde se estipula que las líneas aéreas designadas de cada parte tendrán el derecho de operar, sin limitación geográfica, con cualquier tipo de aeronave, y sin limitación en el número de frecuencias semanales: servicios aéreos internacionales combinados de pasajeros, carga y correo, o exclusivamente de carga y correo; con derechos de tercera, cuarta, quinta y sexta libertades.
- En el marco de la III Conferencia de Negociación sobre Servicios Aéreos de la Organización de Aviación Civil Internacional, entre el 29 de junio y 01 de julio de 2010, se inicialaron Convenios de Servicios Aéreos de “Cielos Abiertos” con Bahréin, Barbados, Islandia y Kuwait, completamente contestes con la política aerocomercial de Chile, pues cuentan con todos los derechos de tráfico, incluyendo el cabotaje.

El indicador relativo a la tasa de variación anual de tráfico de pasajeros nacionales e internacionales relacionado con el objetivo estratégico de promover la ampliación de rutas aéreas disponibles y/o derechos de tráfico aéreo, se sobre cumplió. La tasa de crecimiento fue de un 13.9% y la meta comprometida fue de 4%, la cual se proyectó debido al nulo crecimiento presentado el año 2009, debido a la crisis económica mundial, sin embargo, la recuperación fue mucho más rápida y explosiva de lo que se esperaba, favorecida especialmente por el alto crecimiento del país y el cambio favorable (bajo valor del dólar), lo cual incentivó los viajes al extranjero. El efecto del terremoto en el transporte aéreo se observó claramente en el mes de marzo donde se produjo una caída del 19%, sin embargo, su recuperación se empezó a reflejar a partir del mes de abril.



### Reuniones multilaterales.

Para 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, entre otros, la Secretaría General de la JAC participó durante el año 2010 en reuniones internacionales multilaterales de transporte aéreo organizadas por la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC), la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), y la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA):

#### 2.1.2. Sistema aeronáutico coordinado e informado.

El sistema aeronáutico se caracteriza por la diversidad de instituciones públicas involucradas en su regulación y control. Una de las funciones de la JAC es mantener a los miembros del sistema aeronáutico informados y coordinados, a fin de realizar acciones y tomar decisiones coherentes, eficientes y eficaces.

En este sentido, durante el año 2010 se mantuvo el trabajo coordinado de la JAC con otras instituciones que intervienen en el transporte aéreo. Entre las temáticas abordadas en conjunto con otras instituciones destacan:

- Política de infraestructura aeroportuaria:

La Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil en conjunto con la Dirección Nacional de Aeropuertos del Ministerio de Obras Públicas y la Dirección General de Aeronáutica Civil,

conformaron una mesa de trabajo con el objeto de confeccionar un documento denominado Política Intersectorial de Infraestructura Aeroportuaria el cual tiene por objeto continuar con el mejoramiento de la infraestructura aeroportuaria y de su administración, profundizando la coordinación e interacción de sus actores y su marco de acción; fomentando la eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos; incentivando la participación privada en la inversión y en la gestión de la infraestructura, equipamiento y servicios aeroportuarios, con el objeto de promover la integración nacional y generar mayor competitividad internacional. Este documento fue presentado en octubre de 2010 al Comité Técnico Aeronáutico.

- 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).

A partir del segundo trimestre de 2010 se incorporaron cuatro aeropuertos y/o aeródromos al informe trimestral de regularidad y puntualidad: Aeropuerto de Chacalluta (Arica), Aeropuerto Diego Aracena (Iquique), Aeródromo Balmaceda (Balmaceda) y Aeropuerto Presidente Carlos Ibáñez del Campo (Punta Arenas).

El siguiente cuadro muestra el resultado de las mediciones en 2010.

Índices pasajeros embarcados en el periodo medido.

Periodo medido	Aeropuerto	Índices		Pasajeros embarcados en el periodo medido
		Regularidad	Puntualidad	
ene-dic (*)	Santiago	99.4	82.5	5.136.004
abr-dic	Arica	99.6	87.0	183.070
	Iquique	99.2	80.6	423.982
	Balmaceda	96.7	72.8	148.267
	Punta Arenas	99.3	71.3	279.865

(\*): Se excluye el mes de marzo por los efectos del terremoto.

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 trabajó durante 2010, en conjunto con el SERNAC, en la propuesta de un nuevo convenio de cooperación que contemplara 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.

Así durante 2010 se suscribe entre ambas instituciones el convenio de cooperación, el cual da cuenta de la existencia de mecanismos eficientes y accesibles para que los pasajeros y demás usuarios del transporte aéreo, puedan canalizar sus inquietudes a través del SERNAC.

### 2.1.3. Hacer más expedito el tránsito de pasajeros y carga internacional en los aeropuertos del País (Facilitación aeroportuaria).

La JAC, se encarga de promover la facilitación del transporte aéreo internacional, para lo cual insta por la adopción de distintas medidas tendientes a lograr dicho objetivo.

Durante el año 2010, se conformó una Mesa de Trabajo con el objetivo de desarrollar un diagnóstico a nivel nacional de los aspectos de la facilitación relacionados con los pasajeros de vuelos internacionales. Dicho grupo lo constituyó la Junta Aeronáutica, junto a la Dirección General de Aeronáutica Civil y a la Dirección de Aeropuertos del Ministerio de Obras Públicas.

Dentro de las actividades realizadas para recabar información, se incluyeron encuestas a los jefes de aeropuertos internacionales; exposiciones realizadas por representantes de cada servicio público con vínculo al aeropuerto (Servicio Agrícola y Ganadero, Policía de Investigaciones, Servicio Nacional de Aduanas, entre otros); análisis de actas de reuniones de Facilitación y Seguridad realizadas en los principales aeropuertos y análisis de tiempos de espera promedio registrados en hora punta.

Adicionalmente, la JAC ha mantenido el monitoreo del tiempo en los controles de embarque y desembarque del aeropuerto de Santiago. A través de la Inspección Fiscal de Explotación del MOP y la Concesionaria, se ha tenido acceso a los datos obtenidos de las mediciones realizadas por una empresa externa en relación a los tiempos de espera promedio de los pasajeros, en cada proceso de control realizado por alguna entidad pública en el aeropuerto Arturo Merino Benítez (Dirección General de Aeronáutica Civil, Servicio Agrícola y Ganadero, Policía de Investigaciones, Servicio Nacional de Aduanas).

El resultado de estas mediciones, ha permitido realizar un trabajo conjunto con estas instituciones, con el propósito de realizar acciones tendientes a disminuir los tiempos de espera de los pasajeros en cada uno de los procesos de control que deben cumplir en el embarque y desembarque internacional.

#### Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque y desembarque del Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

Durante el año 2010, dos indicadores se asociaron al objetivo estratégico de promover la facilitación del transporte aéreo internacional.

Uno de ellos, es el indicador relativo al desembarque de pasajeros, para el cual se definió una meta de 10 minutos, y el valor real fue de 11.5 minutos, es decir, tuvo un cumplimiento de un 87%.

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2005	2006	2007	2008	2009	2010	META 2010
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.	10 min.

El segundo indicador es el relativo al embarque de pasajeros, el cual definió una meta de 7 minutos, y el valor real fue de 7,1 minutos, es decir, tuvo un cumplimiento de 98%.

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2005	2006	2007	2008	2009	2010	META 2010
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.	7 min.

Lo anterior se explica, principalmente por un fuerte aumento del tráfico aéreo registrado en 2010, que sobrepasó los 10 millones de pasajeros y al terremoto que afectó fuertemente a la infraestructura del terminal del aeropuerto AMB. De no existir las variables anteriores, se ha estimado que la meta de reducir los tiempos de viaje esperados hubiese sido posible de conseguir.

#### 2.1.4. Estadística de tráfico aéreo nacional e internacional.

La JAC tiene como función generar información sobre el funcionamiento y calidad de la industria aeronáutica, siendo ésta de libre acceso y de conocimiento público. Por ello, la Secretaría General de la Junta Aeronáutica Civil debe tener la capacidad para coordinar, producir datos y análisis adecuados.

En este contexto, se continuó con la labor de envío de informes estadísticos estándar a los usuarios permanentes. Para el año 2010, se comprometió como meta del indicador asociado a esta función, un tiempo promedio de respuesta a los usuarios de 28 días, el cual fue cumplido, ya que el promedio de envío de informes estadísticos a usuarios permanentes fue de 26,9 días.

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	META 2010
Desarrollar instrumentos que permitan medir el funcionamiento y calidad del transporte aéreo que opera en Chile	Informes Estadísticos Mensuales de Tráfico Aéreo Nacional e Internacional	Tiempo promedio de envío de informes estadísticos estándar a usuarios permanentes	36,3	28,4	28,8	28,2	27,8	27,3	26,9	28

#### 2.1.5. Estudios e informes especializados.

- Evaluación del servicio del transporte aéreo en Chile.

Se efectuó una encuesta que permitiera evaluar la calidad de servicio percibida por los pasajeros del mercado aéreo en Chile, doméstico e internacional, identificando los aspectos relevantes que son perceptibles por los usuarios y la evaluación que éstos realizan en relación a ellos, como nivel de oferta que existe en nuestro país, nivel de precios, transparencia, puntualidad de vuelos, calidad del servicio, tiempos de espera, etc. Además se quiso conocer acerca de qué elementos considera el usuario al momento de elegir una u otra aerolínea para viajar. El universo de la muestra de 2.340 entrevistados, que fue tomada en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez entre el 4 y 19 de febrero (mes de mayor tráfico en el año), estuvo constituido por usuarios (pasajeros) chilenos o residentes en el país que efectuaron compra de un pasaje en Chile para viajar dentro o fuera del país. La encuesta la realizó la Consultora Collect Investigaciones de Mercado.

- Análisis del mercado aéreo, 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. Los resultados obtenidos se constituyen como información importante a la hora de negociar derechos de tráfico con otros países, pues permite conocer cómo las aerolíneas nacionales y extranjeras explotan sus servicios aerocomerciales desde Chile. El universo estuvo constituido por 8.316 pasajeros entrevistados que tenían destino internacional, chilenos o extranjeros, que residieran o no en Chile y que estuvieran iniciando un viaje o regresando de uno, de acuerdo a las aerolíneas y rutas de interés definidas previamente. La encuesta fue tomada en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez entre el 31 de agosto y 14 de septiembre de 2010.

#### 2.1.6. 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.

#### 2.1.7. Gestión interna.

Durante el año 2010, la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil cumplió al 100% todos sus indicadores de gestión.

Se planteó como objetivo estratégico 2011, fortalecer y mejorar la gestión institucional. En esta línea, con el objeto de perfeccionar el sistema de control interno de la institución, durante el 2010 se trabajó en un diagnóstico institucional orientado al diseño e implementación de una herramienta de control de gestión: Cuadro de Mando Integral.

Dado que a partir del año 2010 la institución funcionó a dotación completa de personal, la JAC se incorporó por primera vez al Sistema de Indicadores de Desempeño Colectivo, lo cual significó generar una serie de indicadores que dieran cuenta del trabajo realizado por la institución y sus distintos equipos de trabajo para el año 2011. Cabe señalar, además, que el convenio suscrito contó con la aprobación tanto de la Asociación de Funcionarios del Ministerio y la firma del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.

## 2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

### 2.2.1. Convenios transporte aéreo.

- Convenio Multilateral de Cielos Abiertos para la región latinoamericana.

En plena armonía con la política aérea que sostiene Chile, se elaboró un Convenio Multilateral de Cielos Abiertos que a través de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil – CLAC-, se propuso a todos los países latinoamericanos que puedan o quieran ratificarlo, promoviendo así la integración y la liberalización del transporte aéreo internacional en la Región.

- Convenio Tipo consensuado con la industria.

Se elaboró un modelo ideal de Convenio Bilateral de Transporte Aéreo a celebrarse entre Chile y la Contraparte, de cielos abiertos, que sirva como base de las negociaciones de derechos de tráfico que en el futuro practique la Junta de Aeronáutica Civil con las autoridades aerocomerciales de los demás países.

### 2.2.2. Elaboración conjunta con DAP y DGAC de texto que contiene los principios y bases para un proyecto de políticas de infraestructura aeroportuaria.

El objetivo del documento es establecer, de forma consensuada, los factores a considerar en la toma de decisiones relativas a la infraestructura aeroportuaria.

### 2.2.3. Elaboración y publicación de informes de regularidad y puntualidad.

Trimestralmente se publica en la web institucional un informe de los índices de regularidad y puntualidad de los despegues nacionales e internacionales. A partir del segundo trimestre de 2010 (abril-junio), además de la información del aeropuerto Arturo Merino Benítez, se incorporaron los Aeropuertos de: Chacalluta (Arica), Diego Aracena (Iquique) y Presidente Carlos Ibáñez del Campo (Punta Arenas); además del Aeródromo de Balmaceda (Balmaceda). En dichos recintos, durante el año 2010 se movilizaron 6.171.188 pasajeros, equivalente al 73% del total del país.

### 2.2.4. Elaboración de un folleto informativo de los derechos del pasajero aéreo, en forma conjunta con la Asociación Chilena de Líneas Aéreas y el Servicio Nacional del Consumidor.

En un esfuerzo común de la Autoridad con el sector privado, se elaboró un folleto explicativo del contrato de transporte aéreo a fin de orientar al pasajero en sus decisiones y enterarlo de sus principales derechos así como también de las obligaciones que contrae.

#### **2.2.5. Diagnóstico Facilitación Aeroportuaria (Noviembre 2010)**

Se elaboró un documento de Diagnóstico de Facilitación Aeroportuaria, el cual abordó la situación actual de la totalidad aeropuertos internacionales del país, centrándose básicamente en el aeropuerto Arturo Merino Benítez, al concentrar el 99% del tráfico de pasajeros internacionales. Dicho documento fue enviado a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y la Dirección de Aeropuertos (DAP) para sus comentarios.

#### **2.2.6. Informes estadísticos mensuales.**

Mensualmente la Secretaría General de la JAC elabora reportes estadísticos sobre el funcionamiento y calidad de la industria aeronáutica, los cuales son enviados en forma periódica a las entidades relacionadas, y puesto a disposición del público en general a través del sitio web del servicio.

#### **2.2.7. Estudios especializados.**

- Evaluación del servicio del transporte aéreo en Chile.

Se realizó encuesta en el aeropuerto Arturo Merino Benítez con una muestra de 2.340 entrevistados, evaluándose el nivel de oferta, precios, transparencia, puntualidad de vuelos, calidad del servicio, tiempos de espera, etc. Se encuentra publicada en el sitio web de la institución.

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

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. La encuesta fue realizada en agosto 2010 y la muestra fue de 8.316 pasajeros.

#### **2.2.8. Convenio de intercambio de información estadística.**

Se firman convenios de intercambio de información estadística con el Servicio Nacional del Consumidor, para la tramitación de los reclamos de los usuarios del transporte aéreo, y con la Dirección General de Aeronáutica Civil.

#### **2.2.9 Cuadro de Mando Integral (CMI).**

Diagnóstico institucional y organizacional con el fin de preparar al servicio para la implementación de un instrumento de planificación y control con un enfoque orientado a resultados: cuadro de mando integral.

### 3. Desafíos para el año 2011

El crecimiento sostenido del tráfico aéreo implica nuevos desafíos para la JAC, que implican, para el 2011, incrementar las relaciones bilaterales y multilaterales en la búsqueda de obtener nuevos derechos de tráfico. En este sentido, como desafío 2011 se 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 Colombia, México y Perú.

No obstante, la ampliación de rutas, y el aumento sostenido de pasajeros aéreos, nos presenta otro desafío: facilitación aeroportuaria. Con el fin de dar cumplimiento a las normativas y métodos que promueven los organismos internacionales en esta materia, así como también responder a las demandas de mejoras de calidad de servicio para la aviación internacional, la Junta Aeronáutica Civil continuará avanzando con distintas líneas de acción, cuyo detalle se incluye a continuación: 1) Diagnóstico: durante el 2011 se tiene contemplado obtener una aprobación formal del Diagnóstico de Facilitación Aeroportuaria desarrollado durante el año 2010; 2) Reglamento de Facilitación: está también contemplado consensuar una versión de reglamento que recoja las propuestas de todos los organismos vinculados (PDI, Aduanas, SAG, DGAC, MINREL y MINTERIOR). Para finalmente enviar esta propuesta a la Dirección de Aeronáutica Civil para su aprobación definitiva; 3) Institucionalidad: para fortalecer el soporte institucional, está contemplado realizar gestiones tendientes a mejorar la conformación de la Comisión Nacional de Facilitación. En este sentido se tiene contemplado realizar un trabajo al interior del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y posteriormente con los organismos que corresponda para avanzar hacia una modificación normativa que conforme una estructura institucional mejorada; 4) Programa Nacional de Facilitación: adicionalmente y siguiendo las pautas de las recomendaciones internacionales, también está contemplado desarrollar una primera versión de un Programa Nacional de Facilitación. Este trabajo requerirá de labores de coordinación entre los distintos servicios públicos involucrados, así como también con los representativos del sector privado, como lo son las líneas aéreas y operadores.

Adicionalmente a la ampliación de nuevas rutas y disminución del tiempo de trámites en el aeropuerto, se requiere un sistema de seguros aéreos eficiente, que vele por la protección del pasajero y terceros en superficie. En este sentido, se busca perfeccionar el procedimiento de aprobación de los seguros relativos a la responsabilidad legal por daños a terceros y a la responsabilidad legal por pasajero, y el procedimiento relativo a la aprobación de los vuelos no regulares, además se espera ampliar la cobertura obligatoria exigida a las empresas de transporte aéreo a todos los asientos de la aeronave, hoy limitada a los pasajeros y a los terceros en la superficie.

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 Junta de Aeronáutica Civil a partir de 2011 incorporará dos nuevos aeropuertos y/o aeródromos al informe trimestral de regularidad y puntualidad: Aeropuerto Cerro Moreno (Antofagasta), y Aeropuerto El Tepual (Puerto Montt). 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 implementará un seguimiento acerca de los usos de las rutas aéreas restringidas.

Asimismo, se realizará una nueva encuesta para determinar el destino final de los pasajeros que salen de Chile con destino Europa desde el Aeropuerto Arturo Merino Benítez. El objetivo del estudio será 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 Europa. Los resultados obtenidos se constituyen como información importante a la hora de negociar derechos de tráfico con otros países, en este caso la Unión Europea, pues permite conocer cómo las aerolíneas nacionales y extranjeras explotan sus servicios aerocomerciales desde Chile.

Los desafíos planteados se pueden cumplir en la medida que se cuente con los recursos y procedimientos internos adecuados. Es así, como la Secretaría General de la JAC ha elevado a objetivo estratégico su compromiso por fortalecer y mejorar la gestión institucional. Es por ello, que durante el 2011 el desafío también es interno, mediante la estandarización de procedimientos internos, capacitación del personal en áreas prioritarias, así como la incorporación de herramientas de modernización del Estado.

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010

## 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;

#### - Misión Institucional

Ejercer la dirección superior de la aviación civil en Chile, generando y gestionando políticas públicas que promuevan el desarrollo 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 2010

Número	Descripción
1	Para fortalecer el rol de negociación de la Junta de Aeronáutica Civil, se hizo necesario en el marco del presupuesto del año 2010 contar con los recursos suficientes para llevar a cabo el estudio "Encuesta para determinar el destino final de los pasajeros que salen de Chile con destino internacional desde el Aeropuerto Arturo Merino Benítez y procesamiento de la información obtenida", con el objeto de contar con información relevante y útil para futuras negociaciones de tráfico aéreo.
2	De acuerdo al rol que ejerce la Junta de Aeronáutica Civil, en relación a la orientación sobre reclamos del sistema de transporte aéreo, es relevante mantener convenio con el Servicio Nacional del Consumidor, en cuanto a derivación de reclamos, el cual permite conocer la calidad de los servicios aéreos y por tanto, fortalecer los derechos de los pasajeros.
3	En el Marco de los procesos de mejoramiento de la gestión del estado surge el año 2010 el PMG de Seguridad de la Información, el cual obliga a los servicios a tomar una serie de medidas conducentes a dar mayor confiabilidad y seguridad a la información que manejan los distintos organismos del Estado, esto nos planteó como primer desafío el modernizar el equipamiento informático del Servicio, otorgando un mayor énfasis a lo referente a seguridad incorporando una UPS al equipamiento computacional.
4	Ante los desafíos de contar con funcionarios capacitados para enfrentar los nuevos desafíos que en materia aeronáutica se presentan, la institución concentró los recursos aprobados en capacitación ejecutando el 99.81% de la glosa de capacitación, lo que implicó que el 100% de los funcionarios de este servicio obtuvieran capacitación.

## - 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	Ampliar el número de rutas aéreas disponibles y/o los derechos de tráfico de las actuales, para que las aerolíneas dispongan de mayores oportunidades que le permitan aumentar nuevas frecuencias y nuevas rutas aéreas internacionales desde Chile, de manera que los usuarios (pasajeros y embarcadores de carga) puedan acceder a servicios más competitivos y que satisfagan mejor sus necesidades
3	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
4	Posibilitar al usuario que pueda ser informado 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 todos los servicios públicos existentes en los Aeropuertos

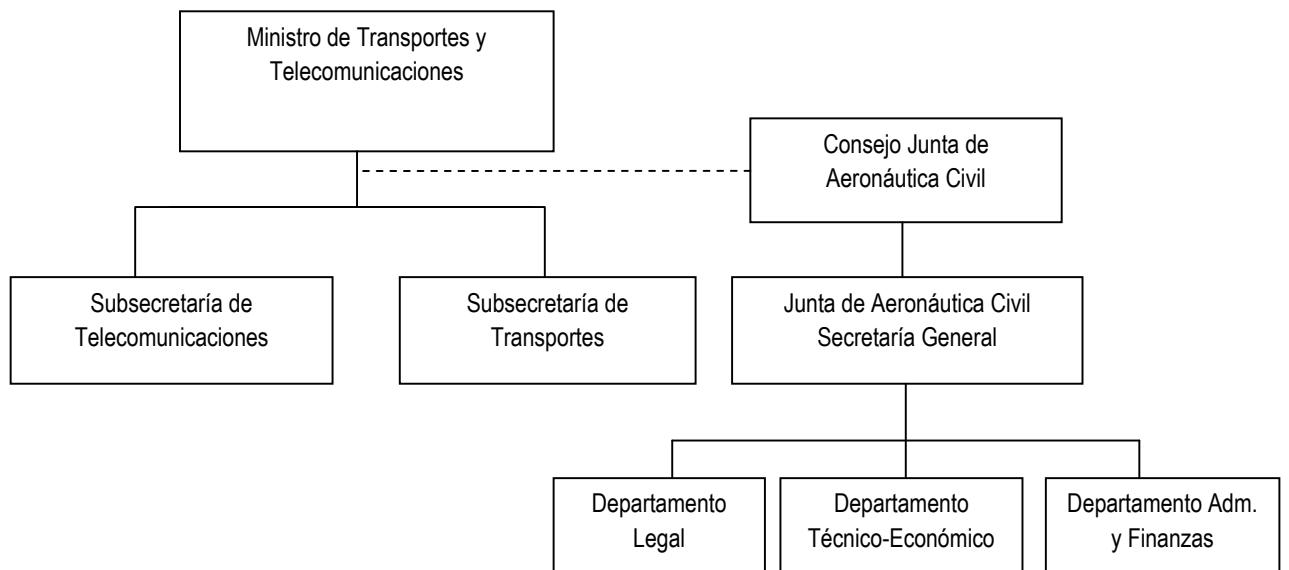
## - Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Empresas Aéreas
2	Pasajeros
3	Embarcadores de Carga.
4	Organismos Gubernamentales.
5	Organismos Internacionales de Transporte Aéreo.
6	Autoridades Aeronáuticas Extranjeras.
7	Importadores y Exportadores
8	Sectores asociados al turismo

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



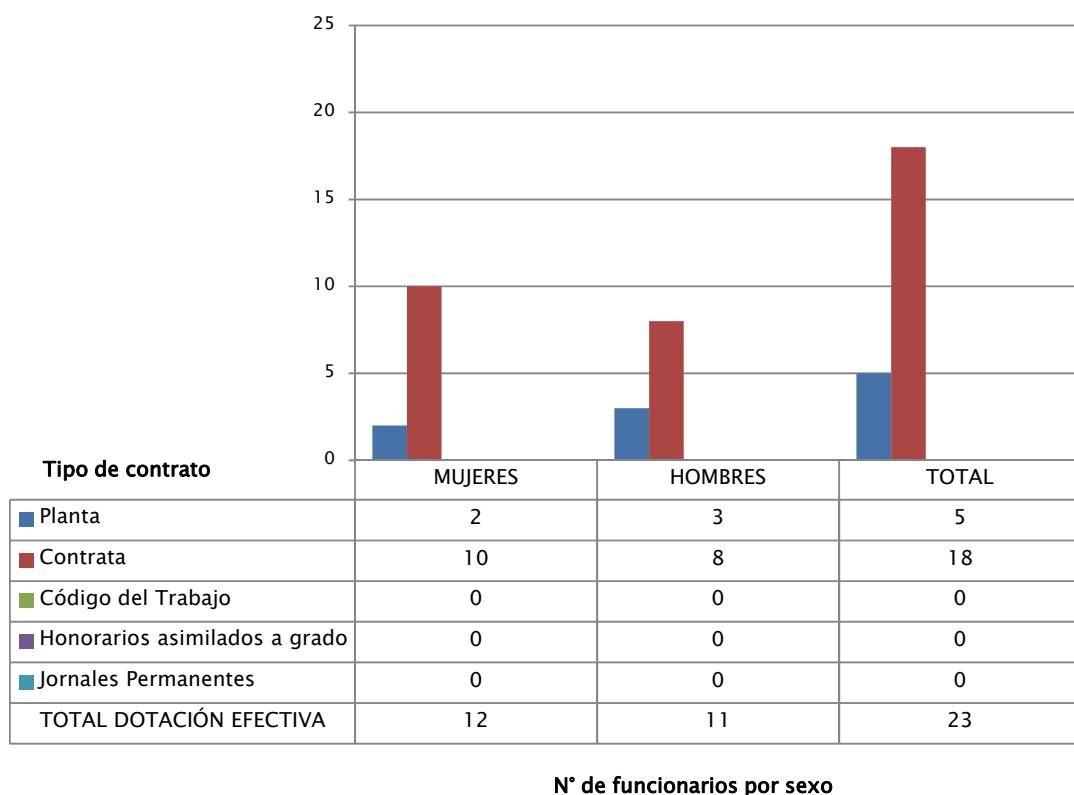
### c) Principales Autoridades

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

### Anexo 2: Recursos Humanos

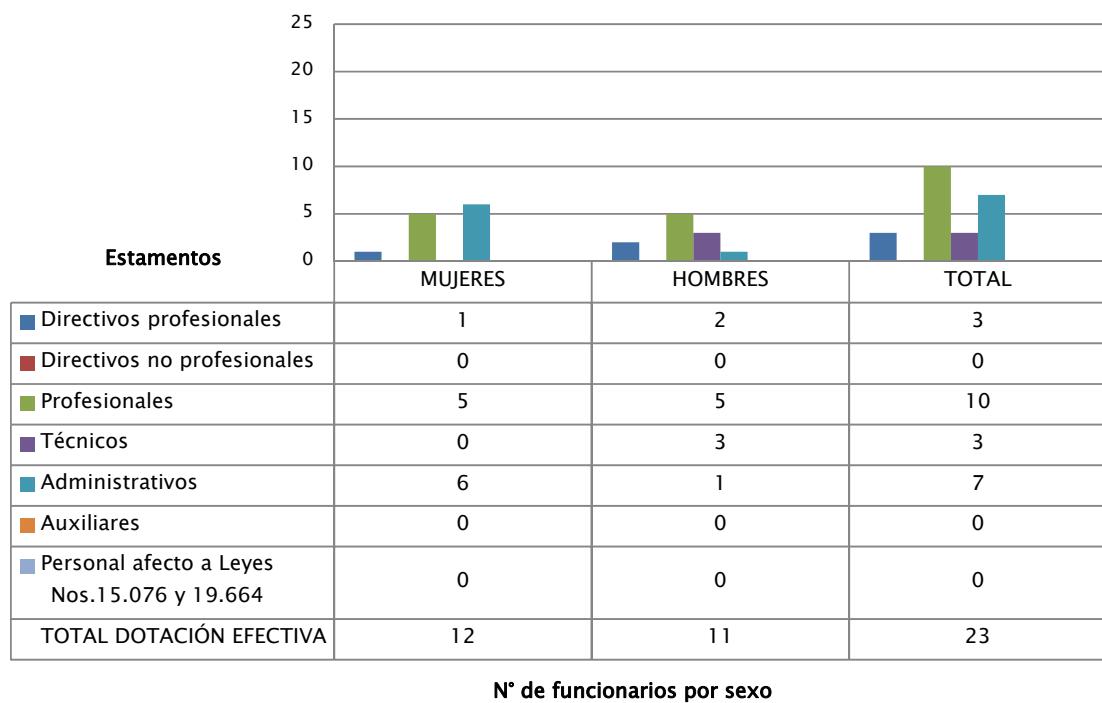
#### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2010<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

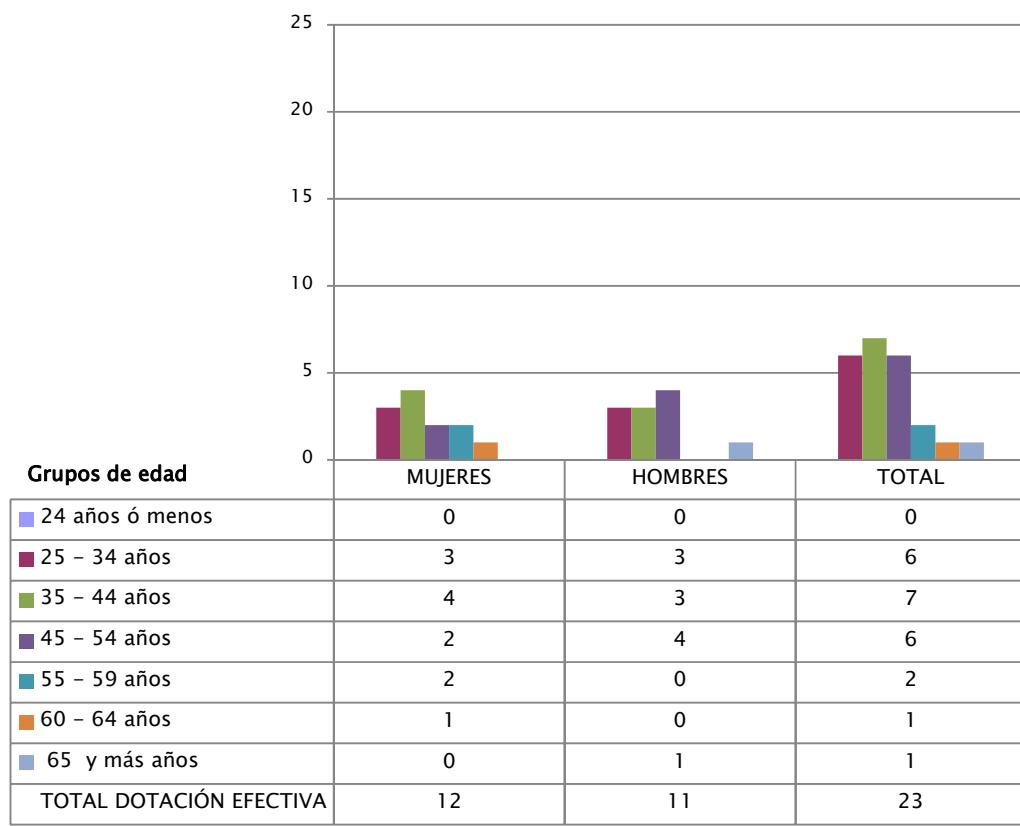


1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2010. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2010 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2010 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1  
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2009	2010		
1. Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	(Nº de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,9	0,9	100,0	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(Nº de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t ) *100	0,0	4,3	0,0	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(Nº de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0	---	
• Funcionarios fallecidos	(Nº de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0	---	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	(Nº de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,0	0,0	---	
○ otros retiros voluntarios	(Nº de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,0	4,3	0,0	
• Otros	(Nº de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,0	0,0	---	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	Nº de funcionarios ingresados año t/ Nº de funcionarios en egreso año t)	0,0	7,0	---	

2 La información corresponde al período Enero 2009 - Diciembre 2009 y Enero 2010 - Diciembre 2010.

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 <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2009	2010		
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$\frac{(\text{Nº de Funcionarios Ascendidos o Promovidos})}{(\text{Nº de funcionarios de la Planta Efectiva})} * 100$	0,0	0,0	---	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$\frac{(\text{Nº de funcionarios recontratados en grado superior, año t})}{(\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t})} * 100$	0,0	0,0	---	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$\frac{(\text{Nº funcionarios Capacitados año t})}{(\text{Dotación efectiva año t})} * 100$	100,0	104,3	104,3	
4.2 Porcentaje de becas <sup>4</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\frac{(\text{Nº de becas otorgadas año t})}{(\text{Dotación efectiva año t})} * 100$	0,0	0,0	---	
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{(\text{Nº de horas contratadas para Capacitación año t})}{(\text{Nº de participantes capacitados año t})}$	8,3	68,0	819,3	
<b>5. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$\frac{(\text{Nº de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t})}{(12)} / \text{Dotación efectiva año t}$	6,7	7,4	90,5	
<b>6. Evaluación del Desempeño<sup>5</sup></b>					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	90,0%	92,8%		
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	10,0%	7,1%		
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0,0%	0,0%		
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0,0%	0,0%		

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) Resultados de la Gestión Financiera

Denominación	Cuadro 2		Notas
	Monto Año 2009 M\$ <sup>6</sup>	Monto Año 2010 M\$	
INGRESOS	686.728	742.550	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	532	4.163	
APORTE FISCAL	686.196	738.387	
 GASTOS	 724.671	 747.472	
GASTOS EN PERSONAL	464.154	537.745	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	237.496	173.414	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	17.950	35.313	
SERVICIO DE LA DEUDA	5.071	1.000	
 RESULTADO	 -37.943	 -4.922	

6 La cifras están expresadas en M\$ del año 2010. El factor de actualización de las cifras del año 2009 es 1,015.

b) Comportamiento Presupuestario año 2010

Cuadro 3  
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2010

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>7</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>8</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>9</sup> (M\$)	Notas <sup>10</sup>
			INGRESOS	755.219	746.410	742.550	3.860	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.675	1.675	4.163	-2.488	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	1.167	1.167	3.475	-2.308	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias			63	-63	
	99		Otros	508	508	625	-117	
09			APORTE FISCAL	753.544	744.735	738.387	6.348	
	01		Libre	753.544	744.735	738.387	6.348	
			GASTOS	755.219	784.185	747.472	36.713	
21			GASTOS EN PERSONAL	578.018	572.741	537.745	34.996	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	166.763	174.425	173.414	1.011	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	9.438	36.019	35.313	706	
	04		Mobiliario y Otros	709	583	582	1	
	06		Equipos Informáticos	1.827	19.457	19.471	-14	
	07		Programas Informáticos	6.902	15.979	15.260	719	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	1.000	1.000		
	07		Deuda Flotante	1.000	1.000	1.000		
			RESULTADO		-37.775	-4.922	-32.853	

7 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

8 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

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

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

### c) Indicadores Financieros

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>11</sup>			Avance <sup>12</sup> 2010/ 2009	Notas
			2008	2009	2010		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>13</sup> )	%	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		

11 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2010. Los factores de actualización de las cifras de los años 2008 y 2009 son 1,030 y 1,015 respectivamente.

12 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.

13 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 2010 <sup>14</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	276.537	-4.932	2716.05
	Carteras Netas		1	1
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		1	1
	Disponibilidad Neta	276.508	-4.124	272.384
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	276.508	-4.124	272.384
	Extrapresupuestario neto	29	-809	-780
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	29	1	30
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Traspasos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros			
216	Ajustes a Disponibilidades		-810	-810
219	Traspasos Interdependencias			

14 Corresponde a iingresos devengados – gastos devengados.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010

### - Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Cumplimiento Indicadores de Desempeño año			2010		Notas	
				Efectivo			Met a "2010	Cumple SI/NO <sup>15</sup>		
				2008	2009	2010				
Negociaciones bilaterales y multilaterales para la ampliación de rutas aéreas	Tasa de variación anual del tráfico de pasajeros nacionales e internacionales para el año t/Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales para el año t-1)	$\frac{((\text{Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales para el año } t) - (\text{Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales para el año } t-1)) * 100}{(\text{Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales para el año } t-1)}$	%	7.3% (9693 404.0/ 90372 91.0- 1)*100	0.0% (9711 882.0/ 97090 25.0- 1)*100	13.9% (1106 3995.0 /97118 82.0- 1)*100	4.0% (9942 137.0/ 95597 47.0- 1)*100		1	
Negociaciones bilaterales y multilaterales para la ampliación de rutas aéreas	Índice de participación en reuniones de organismos internacionales de transporte aéreo	$\frac{(\text{Número total de reuniones asistidas año } t / \text{Número total de reuniones realizadas año } t) * 100}{(\text{Número total de reuniones asistidas año } t / \text{Número total de reuniones realizadas año } t) * 100}$	%	100% (23/23) *100	100% (18/18) *100	100% (11/11) *100	100% (15/15) *100	SI	100%	
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	Sumatoria del tiempo medio en Policia Internacional llegada día i-ésimo + tiempo medio en Sag-Aduana día i-ésimo año t/Total días del año t con información completa	minuto	0.0min utos 0.0/0.0	8.8min utos 2480.8	11.5mi nutos 3053.9	10.0mi nutos 2800.0	NO	87%	
Estudios e informes especializados	Enfoque de Género: No									

15 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2010 es igual o superior a un 95% de la meta.

16 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2010 en relación a la meta 2010.

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Met a " 2010	Cumple SI/NO <sup>15</sup>	% Cumplimiento <sup>16</sup>	Notas
				2008	2009	2010				
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	Sumatoria del tiempo medio en Policía Internacional de salida día í-ésimo + tiempo medio en AVSEC día í-ésimo año t/Total de días del año t con información completa	minutos	5.4minutos 0.0/0.0 1789.9 /329.0	7.1minutos 2055.6 /289.0	7.0minutos 2100.0 /300.0	SI	98%		
Estudios e informes especializados	Enfoque de Género: No									
Informes Estadísticos Mensuales de Tráfico Nacional Internacional Aéreo e	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	27.8 días (334.0/ 12)	27.3 días (328.0/ 12)	26.9 días (323.0/ 12)	28.0 días (336.0/ 12)	SI	104%	
Evaluación y autorización de las solicitudes 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	días	N.M.	0.0 días 0.0/0.0	1.9 días 638.0/ 336.0	3.0 días 900.0/ 300.0	SI	158%	3
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	95%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	5%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.- No se esperaba un aumento de tráfico aéreo tan significativo, después de un año 2009 con nulo crecimiento. Con esto, la recuperación fue mucho más rápida y explosiva de lo que se esperaba, favorecida especialmente por el alto crecimiento del país y el cambio favorable (bajo valor del dólar), lo cual incentiva los viajes al extranjero. El terremoto no tuvo un mayor impacto en el crecimiento del tráfico, excepto en marzo donde se produjo una caída del 19%, recuperándose a partir de abril. Otro elemento favorable al alto crecimiento del tráfico aéreo fue el dinamismo del sector, donde se incorporaron nuevos vuelos y rutas en los mercados doméstico e internacional.

2.- La causa del no cumplimiento se debe principalmente a un fuerte aumento del tráfico aéreo registrado en 2010, que sobrepasó los 10 millones de pasajeros en una terminal que fue diseñada para soportar un flujo de 9 millones de pasajeros. Además, como es sabido el terremoto afectó fuertemente a la infraestructura del terminal del aeropuerto AMB, por lo que se descartaron dos meses de medición (marzo y abril), los cuales en condiciones normales hubieran podido reducir el tiempo de espera anual, ya que abril especialmente corresponde a un mes de menor intensidad de tráfico, según información histórica.

3.- La razón del sobrecumplimiento es que al ser éste un indicador recién incorporado al H, no tenía información histórica relevante que permitiera fijar una meta menor. Sin embargo, para la fijación de la meta 2012 se considerará los valores alcanzados hasta junio de 2011, por lo que se continuará con el seguimiento mensual del indicador.

#### - Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2008	2009	2010	
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	(Nº de países con los que se ha negociado, multilateralmente y/o bilateralmente el año t / Nº de países que han manifestado su disponibilidad para negociar el año t) * 100	%	-	-	84,6%	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 las negociaciones internacionales multilaterales o bilaterales formalmente agendadas	(Nº de actividades realizadas entre JAC y SERINTA para coordinar la estrategia de Chile en cada negociación formalmente agendada en el año t / total de actividades planificadas para cada negociación multilateral o bilateral)	%	-	-	100%	Cumplido

**Cuadro 10**  
**Otros indicadores de Desempeño año 2010**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2008	2009	2010	
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	(Nº 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%	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	(Nº 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%	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 información estadística JAC)	(Nº 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 información estadística JAC) * 100	%	-	-	25%	Cumplido

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple			
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance												
			I	II	III	IV	V	VI	VII						
Marco Básico	Recursos Humanos	Capacitación			0					Alta	15.00%	0			
		Evaluación del Desempeño			0					Menor	5.00%	0			
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo			0					Menor	5.00%	0			
	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información			0					Mediana	8.00%	0			
		Sistema de Acceso a la Información Pública		0						Mediana	7.00%	0			
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	█	█	█	█	█	█	█						
		Sistema Seguridad de la Información	0							Mediana	7.00%	0			
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna			0					Alta	15.00%	0			
		Gestión Territorial	█	█	█	█	█	█	█						
		Planificación / Control de Gestión				0				Alta	15.00%	0			
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable			0					Alta	15.00%	0			
		Compras y Contrataciones del Sector Público			0					Mediana	8.00%	0			
	Enfoque de Género	Enfoque de Género	█	█	█	█	█	█	█						
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	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información	Modificar	0	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.	
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	Eximir	--	El Servicio no atiende usuarios finales	
	Enfoque de Género	Enfoque de Género	Eximir	--	El servicio no cuenta con productos estratégicos en los que sea aplicable el enfoque de género	
	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial	Eximir	--	El servicio no cuenta con Definiciones Estratégicas que les permitan aplicar la perspectiva territorial integrada	
	Recursos Humanos	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Modificar	1	"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 conformando un Comité Voluntario definido de acuerdo a lo señalado en el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del PMG."	