



Actualizado al Primer Trimestre 2023

Junta de Aeronáutica Civil
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Presentación

La Junta Aeronáutica Civil (JAC) es la Autoridad Aeronáutica que tiene por misión 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.

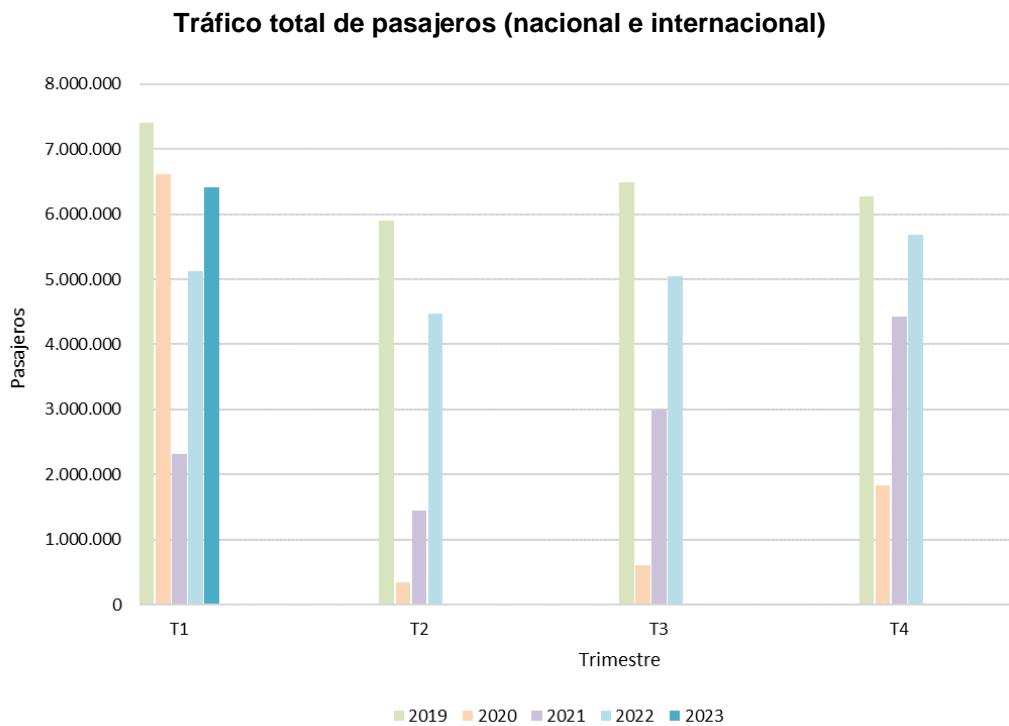
Uno de los objetivos estratégicos de la JAC es el desarrollo y gestión de instrumentos que midan el funcionamiento y calidad del transporte aéreo que opera en Chile. En esta línea, actualmente la JAC entrega reportes con los índices de regularidad y puntualidad de los vuelos regulares, con el objetivo de favorecer la transparencia, promover la competencia, generar análisis y estudios, así como entregar más y mejor información a los consumidores y al público en general. Los informes estadísticos detallados de puntualidad y regularidad pueden ser consultados [aquí](#).

Por otra parte, el año 2010 la JAC y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), pensando en una mejor atención a los usuarios del transporte aéreo suscribieron un convenio de cooperación, el cual establece que los reclamos y sugerencias hacia los operadores aéreos serán gestionados por el SERNAC, para que dentro de sus atribuciones y competencias le dé la tramitación correspondiente. Es en base a este trabajo conjunto, y para complementar el trabajo previamente descrito, que la JAC incluye en el presente reporte, además de datos seleccionados de puntualidad y regularidad, información relevante respecto a los reclamos presentados por los consumidores de la industria aerocomercial ante el SERNAC.

Objetivo

Se ha identificado la necesidad de entregar más y mejor información, tanto al consumidor como al mercado en general. Así, este reporte pretende ser una herramienta de fácil acceso y entendimiento, que permita al pasajero elegir de manera informada respecto al servicio de transporte aéreo, tanto doméstico como internacional.

Contexto



PASAJEROS	Año				
	2019	2020	2021	2022	2023
T1	7.409.135	6.619.813	2.317.582	5.131.001	6.418.359
T2	5.905.652	344.221	1.450.301	4.479.379	-
T3	6.498.818	609.019	3.002.993	5.054.802	-
T4	6.273.007	1.831.567	4.430.967	5.678.294	-
Total	26.086.612	9.404.620	11.201.843	20.343.476	6.418.359
Variación T1 vs T1 2019	-	-11%	-69%	-31%	-13%

Puntualidad

Se considera que un avión sale a tiempo cuando comienza su operación dentro de los 15 minutos posteriores a la hora de salida programada¹. Si el movimiento de la aeronave comienza posterior a esos 15 minutos, cualquiera sea la causa², entonces se considera como vuelo atrasado.

Hora programada: corresponde a la hora programada de salida de los vuelos ofrecidos por las líneas aéreas regulares que operan desde los aeropuertos y aeródromos del país³, tanto en vuelos domésticos como internacionales.⁴

Hora de operación: corresponde a la hora registrada en la que la aeronave comienza su movimiento. Se obtiene la hora de la operación efectivamente realizada de diversas fuentes, tales como la DGAC, concesionarios de aeropuertos, y aerolíneas.

Atraso: corresponde a la diferencia en minutos entre la hora programada y la hora de operación efectivamente realizada (o inicio de movimiento de la aeronave). Si la hora de la operación es igual o inferior a la hora programada de salida el atraso es 0. Si el atraso es menor a 15 minutos, se considera que el vuelo fue puntual.

Puntualidad: se calcula como la relación entre los vuelos operados a tiempo de una línea aérea sobre el total de sus operaciones. La puntualidad por aeródromo corresponde a la puntualidad de aquellos vuelos que despegan desde ese terminal aéreo.

Regularidad

La regularidad se refiere a los vuelos efectivamente realizados respecto a los vuelos que la línea aérea programó y confirmó⁵.

$$\text{Regularidad} = \frac{Vpc - Vcdo}{Vpc}$$

Donde:

Vpc: vuelos programados confirmados.

Vcdo: vuelos cancelados.

¹ La holgura de 15 minutos es ampliamente utilizada a nivel mundial tanto por operadores, autoridades de aviación, y organizaciones de la industria.

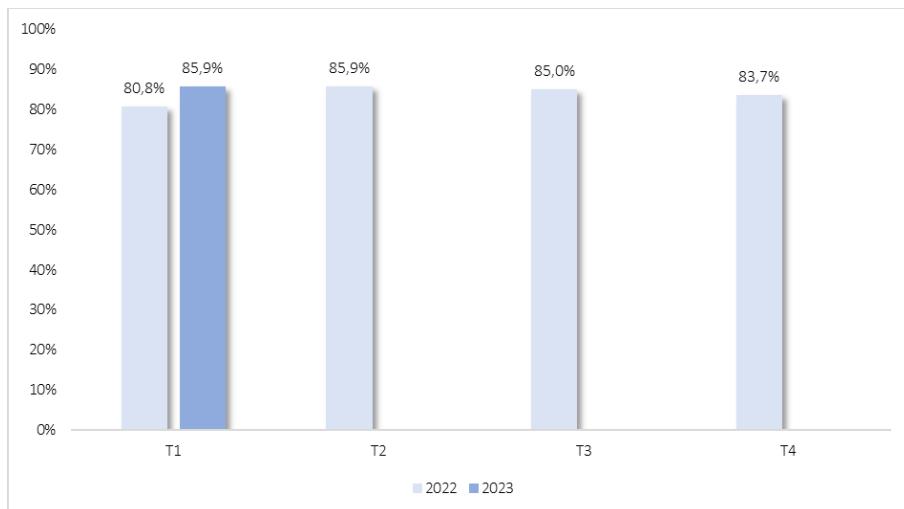
² Las causales por las que un vuelo pudiese operar en un horario distinto al programado son diversas, así como también sus orígenes o responsabilidades. Entre las causas se encuentran aquellas atribuibles a los operadores (mantenimiento o problemas con la tripulación, limpieza de aeronaves, carga de equipaje, abastecimiento de combustible, arribo tardío de aeronave, etc.), y aquellas atribuibles a otros entes o a condiciones externas (clima peligroso o extremo, retraso en servicios provistos por aeropuertos, retrasos establecidos por el proveedor de servicios de navegación aérea, situaciones de seguridad en los terminales, etc.)

³ Los aeropuertos y aeródromos considerados en las estadísticas recopilados por la JAC son: Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Isla De Pascua, Santiago, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Balmaceda, Puerto Natales, Castro, Punta Arenas.

⁴ Esta información se obtiene de sistemas de administración de reservas aéreas y se complementa con los itinerarios recibidos por la Junta de Aeronáutica Civil.

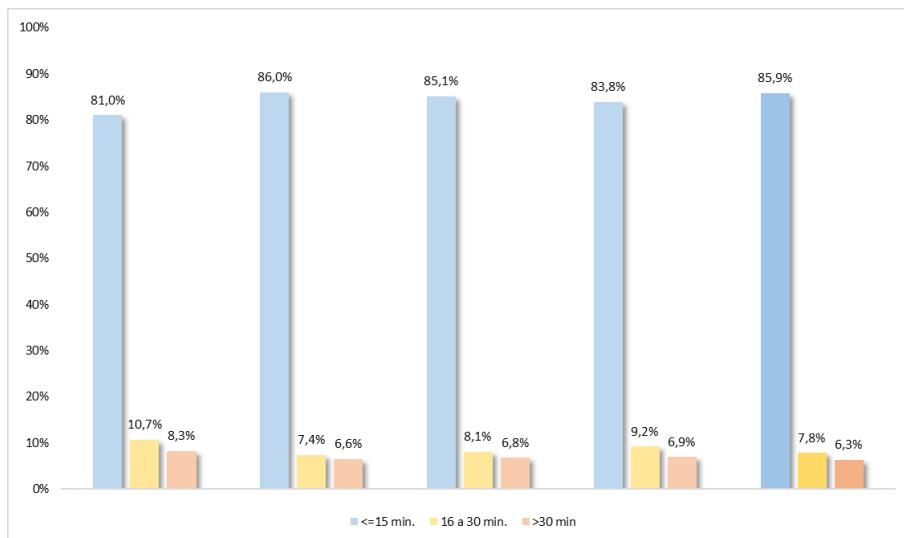
⁵ La confirmación de un vuelo, típicamente coincide con la apertura de su check-in, 3 días antes del vuelo.

Puntualidad de la Industria



Año	Vuelos Realizados (acum.)	Vuelos Puntuales (acum.)	Atraso Prom. (min)	Puntualidad				
				T1	T2	T3	T4	Anual
2022	107.828	90.295	47,9	80,8%	85,9%	85,0%	83,7%	83,7%
2023	31.501	27.048	57,2	85,9%	-	-	-	85,9%

Minutos de Atraso de la Industria



	Trimestre	<=15 min.	16 a 30 min.	>30 min.
		T1	81,0%	10,7%
2022	T2	86,0%	7,4%	6,6%
	T3	85,1%	8,1%	6,8%
	T4	83,8%	9,2%	6,9%
	T1	85,9%	7,8%	6,3%

Puntualidad por línea aérea

Operador	2023							2022	
	Realizados T1	Puntuales T1	Atraso Prom. T1 (min.)	T1 ↓	T2	T3	T4	Anual	T1
Copa	486	469	35,1	96,5%	-	-	-	96,5%	94,1%
United	90	86	47,0	95,6%	-	-	-	95,6%	92,2%
Avianca	312	293	55,8	93,9%	-	-	-	93,9%	93,0%
Delta	90	83	75,4	92,2%	-	-	-	92,2%	78,2%
American Airlines	176	162	298,9	92,0%	-	-	-	92,0%	88,2%
KLM	90	81	54,1	90,0%	-	-	-	90,0%	85,4%
Aeroméxico	76	68	277,5	89,5%	-	-	-	89,5%	90,2%
Sky Airline	7.984	7.120	46,0	89,2%	-	-	-	89,2%	81,9%
Aerolíneas Argentinas	242	214	37,9	88,4%	-	-	-	88,4%	89,8%
Air France	90	79	31,4	87,8%	-	-	-	87,8%	72,5%
LATAM	16.660	14.555	43,8	87,4%	-	-	-	87,4%	82,9%
Air Canada	51	44	85,0	86,3%	-	-	-	86,3%	80,0%
Iberia-Level	131	104	43,9	79,4%	-	-	-	79,4%	85,6%
Amazonas	32	24	30,8	75,0%	-	-	-	75,0%	35,7%
JetSMART	4.898	3.609	83,1	73,7%	-	-	-	73,7%	70,6%
British Airways	40	26	33,1	65,0%	-	-	-	65,0%	78,4%
Qantas	46	29	67,4	63,0%	-	-	-	63,0%	-

Notas:

- Incluye operacionales nacionales e internacionales, y todos los aeródromos.
- Promedio de minutos de atraso calculado en base a atrasos superiores a los 15 minutos.
- Tabla ordenada de forma descendiente de acuerdo con la puntualidad registrada el 1er trimestre 2023.

Puntualidad por aeródromo

Aeródromo	2023							2022	
	Realizados T1	Puntuales T1	Atraso Prom. T1 (min.)	T1 ↓	T2	T3	T4	Anual	T1
Copiapo	524	488	50,5	93,1%	-	-	-	93,1%	87,2%
Isla de Pascua	59	54	59,6	91,5%	-	-	-	91,5%	15,4%
Santiago	17.350	15.615	61,7	90,0%	-	-	-	90,0%	87,5%
Castro	157	131	56,1	83,4%	-	-	-	83,4%	74,3%
Arica	628	523	60,8	83,3%	-	-	-	83,3%	75,1%
La Serena	1.268	1.055	55,7	83,2%	-	-	-	83,2%	81,5%
Puerto Montt	1.959	1.623	71,9	82,8%	-	-	-	82,8%	67,8%
Calama	1.622	1.332	44,6	82,1%	-	-	-	82,1%	80,0%
Puerto Natales	245	201	64,3	82,0%	-	-	-	82,0%	73,7%
Balmaceda	536	436	56,1	81,3%	-	-	-	81,3%	75,8%
Iquique	1.559	1.258	57,2	80,7%	-	-	-	80,7%	58,0%
Antofagasta	1.679	1.343	53,2	80,0%	-	-	-	80,0%	78,1%
Osorno	256	198	32,7	77,3%	-	-	-	77,3%	79,1%
Concepcion	1.495	1.155	50,1	77,3%	-	-	-	77,3%	75,5%
Valdivia	431	331	44,8	76,8%	-	-	-	76,8%	76,6%
Temuco	891	672	47,0	75,4%	-	-	-	75,4%	71,0%
Punta Arenas	841	632	55,5	75,1%	-	-	-	75,1%	72,4%

Notas:

- Incluye operacionales nacionales e internacionales.
- Promedio de minutos de atraso calculado en base a atrasos superiores a los 15 minutos.
- Tabla ordenada de forma descendiente de acuerdo con la puntualidad registrada el 1er trimestre del 2023.

Regularidad por línea aérea

Operador ↓	2023							2022
	Itinerario T1	Realizados T1	T1 ↓	T2	T3	T4	Anual	T1
Aeroméxico	76	76	100,0%	-	-	-	100,0%	100,0%
Air Canada	51	51	100,0%	-	-	-	100,0%	100,0%
Air France	90	90	100,0%	-	-	-	100,0%	100,0%
Amazonas	32	32	100,0%	-	-	-	100,0%	-
American Airlines	176	176	100,0%	-	-	-	100,0%	100,0%
Avianca	312	312	100,0%	-	-	-	100,0%	100,0%
British Airways	40	40	100,0%	-	-	-	100,0%	98,1%
Copa	486	486	100,0%	-	-	-	100,0%	100,0%
Iberia-Level	131	131	100,0%	-	-	-	100,0%	100,0%
KLM	90	90	100,0%	-	-	-	100,0%	100,0%
Qantas	46	46	100,0%	-	-	-	100,0%	-
LATAM	16.722	16.660	99,6%	-	-	-	99,6%	98,8%
Aerolíneas Argentinas	243	242	99,6%	-	-	-	99,6%	99,0%
Sky Airline	8.022	7.984	99,5%	-	-	-	99,5%	98,9%
United	91	90	98,9%	-	-	-	98,9%	98,9%
Jetsmart	4.964	4.898	98,7%	-	-	-	98,7%	99,1%
Delta	92	90	97,8%	-	-	-	97,8%	98,9%

Notas:

- Incluye operacionales nacionales e internacionales, y todos los aeródromos.
- Tabla ordenada de forma descendiente de acuerdo con criterios de 1) regularidad registrada el 1er trimestre del 2023 y 2) orden alfabético.

Reclamos

En el caso que un consumidor estime que el servicio prestado por un proveedor del transporte aéreo no ha cumplido con lo pactado o prometido por este último, o considere que se han vulnerado sus derechos, puede presentar un reclamo ante el SERNAC, y este último tiene la obligación de recibirla y gestionarlo de acuerdo con sus facultades.

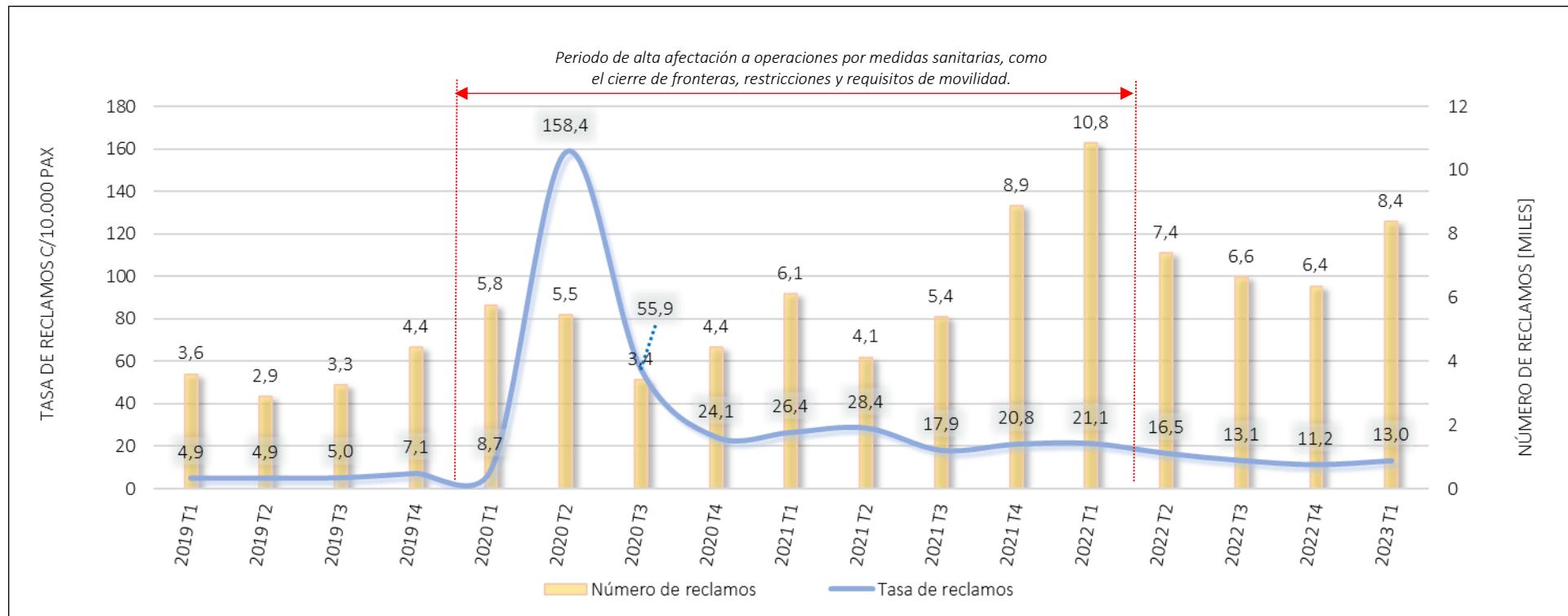
En Chile, la relación entre los proveedores de bienes o servicios y los consumidores está regulada por la Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores, disponible [aquí](#). Por otra parte, el Código Aeronáutico establecido en la Ley N° 18.916, disponible [aquí](#), detalla las obligaciones del transportador aéreo, así como los derechos de los pasajeros.

La Junta de Aeronáutica Civil ha desarrollado el sitio web <http://derechosdelpasajero.jac.gob.cl/> el cual consolida de forma simple los derechos del pasajero aéreo, incluyendo también recomendaciones con la finalidad de facilitar el viaje y orientar al pasajero ante situaciones particulares y/o disruptivas del servicio.

Las figuras presentadas a continuación son construidas a partir de la base de datos de reclamos reportados por los consumidores al SERNAC entre 2019 y marzo de 2022⁶, por cualquiera de los canales disponibles para este fin. Es importante notar que la fecha de ocurrencia del hecho reportado en el reclamo pudiera estar fuera de este periodo. Los reclamos que comprenden la base de datos son aquellos cuyo proveedor asociado corresponde a “transporte aéreo”, según la clasificación definida por SERNAC, la cual comprende solamente a líneas aéreas (es decir, no incluye reclamos a, por ejemplo, aeropuertos u otros servicios que se prestan en estos).

⁶ Considerar que la sola presentación del reclamo no implica que lo reportado por el consumidor y/o lo exigido como “compensación” se ajuste a la normativa vigente ni, en consecuencia, que sea motivo suficiente para que el proveedor lo acoja y/o compense según lo solicitado por el pasajero.

Reclamos y Tasa de reclamos por cada 10.000 pasajeros



Tasa de reclamos por cada 10.000 pasajeros

Trimestre		Año				
		2019	2020	2021	2022	2023
T1	T1	4,9	8,7	26,4	21,1	13,0
	T2	4,9	158,4*	28,4	16,5	
	T3	5,0	55,9	17,9	13,1	
	T4	7,1	24,1	20,8	11,2	
Prom. anual		5,4	20,3	22,2	15,3	13,0

*Nota: considerar que durante el 1er trimestre del 2020 se movilizó el 70% del total de pasajeros del año, mientras que en 2do trimestre se transportó solo el 4%, esto producto de las restricciones de movilidad establecidas por la Autoridad Sanitaria con motivo de la pandemia de COVID-19.