



23 de enero 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](#)

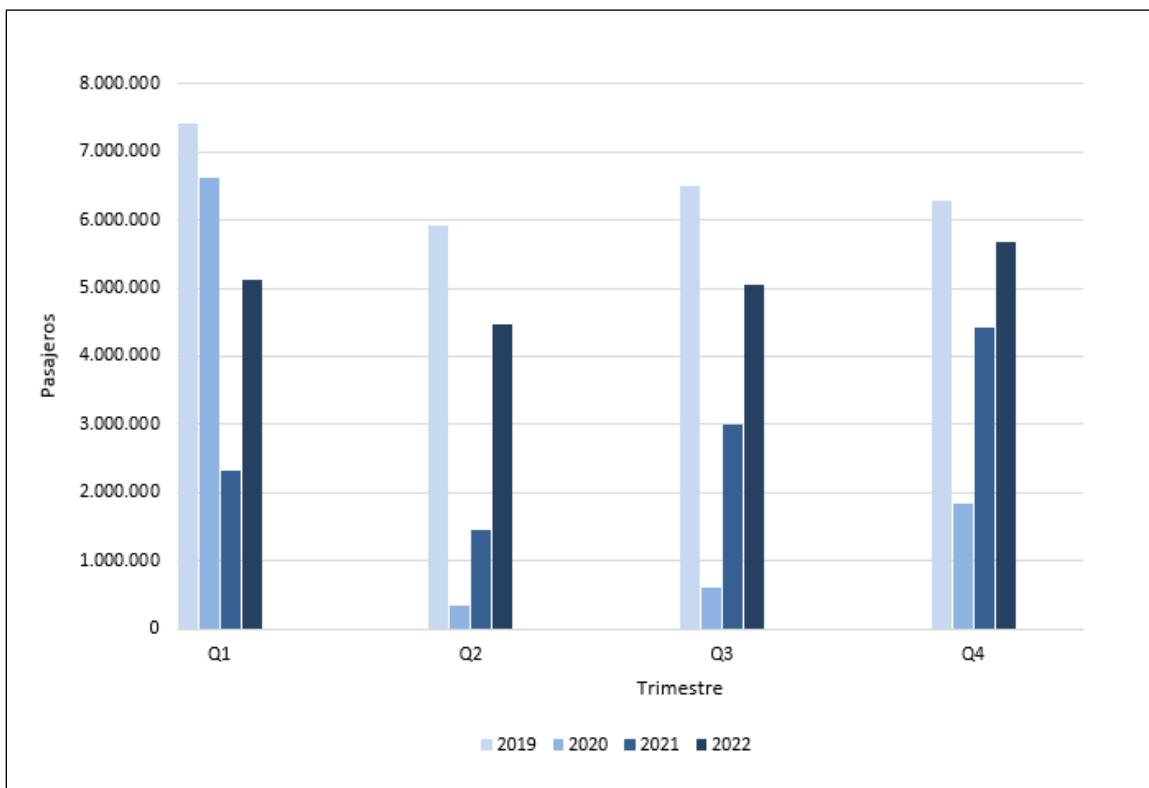
Por otra parte, el año 2010 la JAC y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), pensando en una mejor atención a los usuarios del transporte aéreo suscribieron un convenio de cooperación, el cual establece que los reclamos y sugerencias hacia los operadores aéreos serán gestionados por el SERNAC, 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 ha elaborado el presente reporte en el cual se presentan, 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

### Tráfico total de pasajeros (nacional e internacional)



Trimestre	Año			
	2019	2020	2021	2022
Q1	7,409,135	6,619,813	2,317,582	5,131,001
Q2	5,905,652	344,221	1,450,301	4,479,379
Q3	6,498,818	609,019	3,002,993	5,054,802
Q4	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
Variación vs 2019	-	-64%	-57%	-22%

## **Puntualidad**

Se considera que un avión sale a tiempo cuando comienza su operación dentro de los 15 minutos posteriores a la hora de salida programada<sup>1</sup>. Si el movimiento de la aeronave comienza posterior a esos 15 minutos, cualquiera sea la causa<sup>2</sup>, 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 país<sup>3</sup>, tanto en vuelos domésticos como internacionales.<sup>4</sup>

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.

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 salen desde ese terminal aéreo.

## **Regularidad**

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

Regularidad: corresponde a los vuelos efectivamente realizados (vuelos programados menos vuelos cancelados) de una línea aérea sobre el total de sus vuelos programados y confirmados.

Tanto para puntualidad como para regularidad, las figuras y tablas consideran datos del año 2022.

---

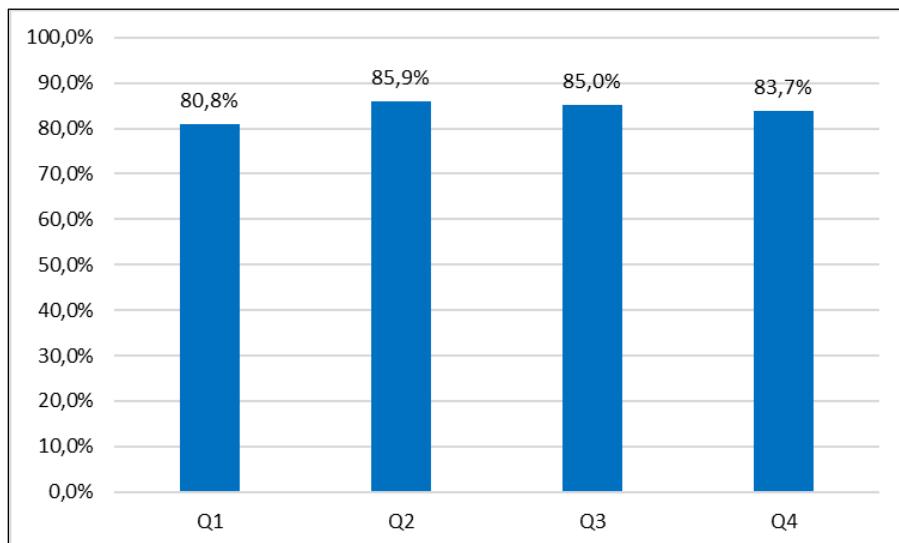
<sup>1</sup> La holgura de 15 minutos es ampliamente utilizada a nivel mundial tanto por operadores, autoridades de aviación, y organizaciones de la industria.

<sup>2</sup> 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.)

<sup>3</sup> 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.

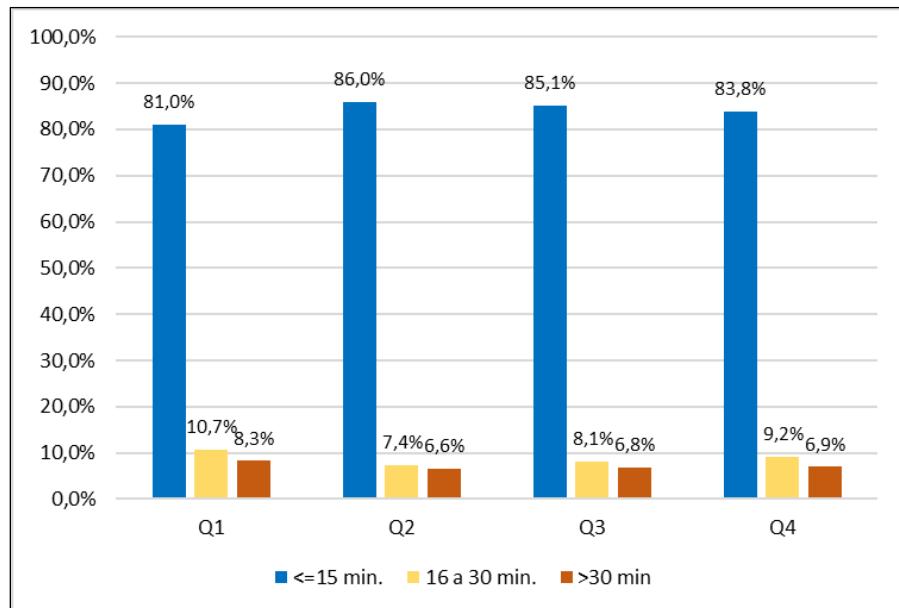
<sup>4</sup> Esta información se obtiene de sistemas de administración de reservas aéreas y se complementa con los itinerarios recibidos por la Junta de Aeronáutica Civil.

## Puntualidad de la Industria



Realizados	Puntuales	Atraso Prom.	2022					Tend	Anual
			Q1	Q2	Q3	Q4			
107.828	90.295	7,7	80,8%	85,9%	85,0%	83,7%	↑	83,7%	

## Atrasos



	Trimestre	<=15 min.	16 a 30 min.	>30 min.
		Q1	81,0%	10,7%
2022	Q2	86,0%	7,4%	6,6%
	Q3	85,1%	8,1%	6,8%
	Q4	83,8%	9,2%	6,9%

### Puntualidad por línea aérea

Operador	Realizados Q4	Puntuales Q4	Atraso Prom. Q4 (min.)	2022					
				Q1	Q2	Q3	Q4	Tend	Anual
United	92	87	206	92,2%	92,3%	92,3%	94,6%		92,9%
Air France	89	82	396	72,5%	83,1%	89,9%	92,1%		86,3%
Avianca	271	246	83	93,0%	87,5%	90,6%	90,8%		90,3%
Aerolíneas Argentinas	248	224	50	89,8%	83,5%	84,7%	90,3%		86,9%
Aeroméxico	66	59	101	90,2%	98,9%	98,8%	89,4%		95,0%
Copa	504	444	31	94,1%	91,7%	92,6%	88,1%		91,5%
American Airlines	192	167	104	88,2%	91,5%	90,8%	87,0%		89,2%
Sky Airline	7.036	6.118	39	81,9%	87,0%	85,1%	87,0%		85,2%
LATAM	15.502	13.192	42	82,9%	88,0%	86,9%	85,1%		85,6%
Air Canada	49	41	53	80,0%	92,3%	94,9%	83,7%		87,7%
KLM	91	76	58	85,4%	74,1%	79,3%	83,5%		80,0%
Delta	75	60	42	78,2%	86,2%	85,0%	80,0%		82,0%
JetSMART	3.905	2.793	60	70,6%	76,8%	75,5%	71,5%		73,4%
British Airways	39	26	24	78,4%	82,1%	75,0%	66,7%		75,7%
Iberia-Level	122	79	57	85,6%	82,4%	89,1%	64,8%		79,2%
Qantas	36	14	67	-	-	-	38,9%		38,9%

**Notas:**

- Incluye operaciones nacionales e internacionales, y todos los aeródromos.
- Promedio de minutos de atraso calculado en base a atrasos superiores a los 15 minutos.
- Ordenados de forma descendiente de acuerdo con la puntualidad registrada el 4to trimestre.

### Puntualidad por aeródromo

Aeródromo	Realizados Q4	Puntuales Q4	Atraso Prom. Q4 (min.)	2022					
				Q1	Q2	Q3	Q4	Tend	Anual
Copiapó	522	474	51	87,2%	88,2%	87,5%	90,8%		88,4%
Santiago	15.617	13.575	50	87,5%	90,4%	89,5%	86,9%		88,5%
Balmaceda	522	451	49	75,8%	78,3%	83,3%	86,4%		80,6%
Castro	118	98	49	74,3%	83,6%	78,3%	83,1%		79,2%
La Serena	1.161	947	56	81,5%	84,2%	81,3%	81,6%		82,1%
Arica	517	419	51	75,1%	78,4%	77,8%	81,0%		77,9%
Puerto Montt	1.627	1.316	41	67,8%	80,6%	79,9%	80,9%		76,6%
Calama	1.558	1.244	48	80,0%	81,9%	80,2%	79,8%		80,5%
Antofagasta	1.629	1.291	46	78,1%	82,6%	81,4%	79,3%		80,3%
Valdivia	308	243	52	76,6%	72,0%	78,3%	78,9%		76,6%
Osorno	207	163	32	79,1%	81,8%	79,5%	78,7%		79,7%
Concepción	1.564	1.228	47	75,5%	77,6%	81,5%	78,5%		78,3%
Iquique	1.396	1.086	42	58,0%	76,9%	74,7%	77,8%		71,5%
Temuco	780	592	39	71,0%	82,9%	79,0%	75,9%		76,6%
Puerto Natales	163	123	32	73,7%	60,0%	76,2%	75,5%		73,3%
Punta Arenas	619	457	45	72,4%	82,1%	72,4%	73,8%		74,7%
Isla de Pascua	39	26	25	15,4%	58,3%	45,8%	66,7%		52,3%

**Notas:**

- Incluye operacionales nacionales e internacionales.
- Promedio de minutos de atraso calculado en base a atrasos superiores a los 15 minutos.
- Ordenados de forma descendiente de acuerdo con la puntualidad registrada el 4to trimestre.

### Regularidad por línea aérea

Operador	Itinerario Q4	Realizados Q4	2022						
			Q1	Q2	Q3	Q4	Tend	Anual	
Aeroméxico	66	66	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%	
Air Canada	49	49	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%	
Air France	89	89	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%	
British Airways	39	39	98,1%	100,0%	100,0%	100,0%		99,4%	
Copa	504	504	100,0%	99,8%	99,6%	100,0%		99,8%	
Avianca	272	271	100,0%	99,3%	100,0%	99,6%		99,7%	
Aerolíneas Argentinas	249	248	99,0%	99,6%	100,0%	99,6%		99,6%	
Sky Airline	7.066	7.036	98,9%	99,6%	99,6%	99,6%		99,4%	
American Airlines	193	192	100,0%	100,0%	99,2%	99,5%		99,7%	
LATAM	15.605	15.502	98,8%	99,3%	99,1%	99,3%		99,1%	
KLM	92	91	100,0%	97,6%	100,0%	98,9%		99,0%	
Delta	76	75	98,9%	100,0%	100,0%	98,7%		99,3%	
JetSMART	3.959	3.905	99,1%	98,6%	99,3%	98,6%		98,9%	
Iberia-Level	124	122	100,0%	100,0%	98,9%	98,4%		99,2%	
United	94	92	98,9%	100,0%	98,9%	97,9%		98,9%	
Qantas	37	36	-	-	-	97,3%		97,3%	

#### Notas:

- Incluye operacionales nacionales e internacionales, y todos los aeródromos.
- Ordenados de forma descendiente de acuerdo con la regularidad registrada el 4to trimestre.

## **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 gestionarla de acuerdo con sus facultades.

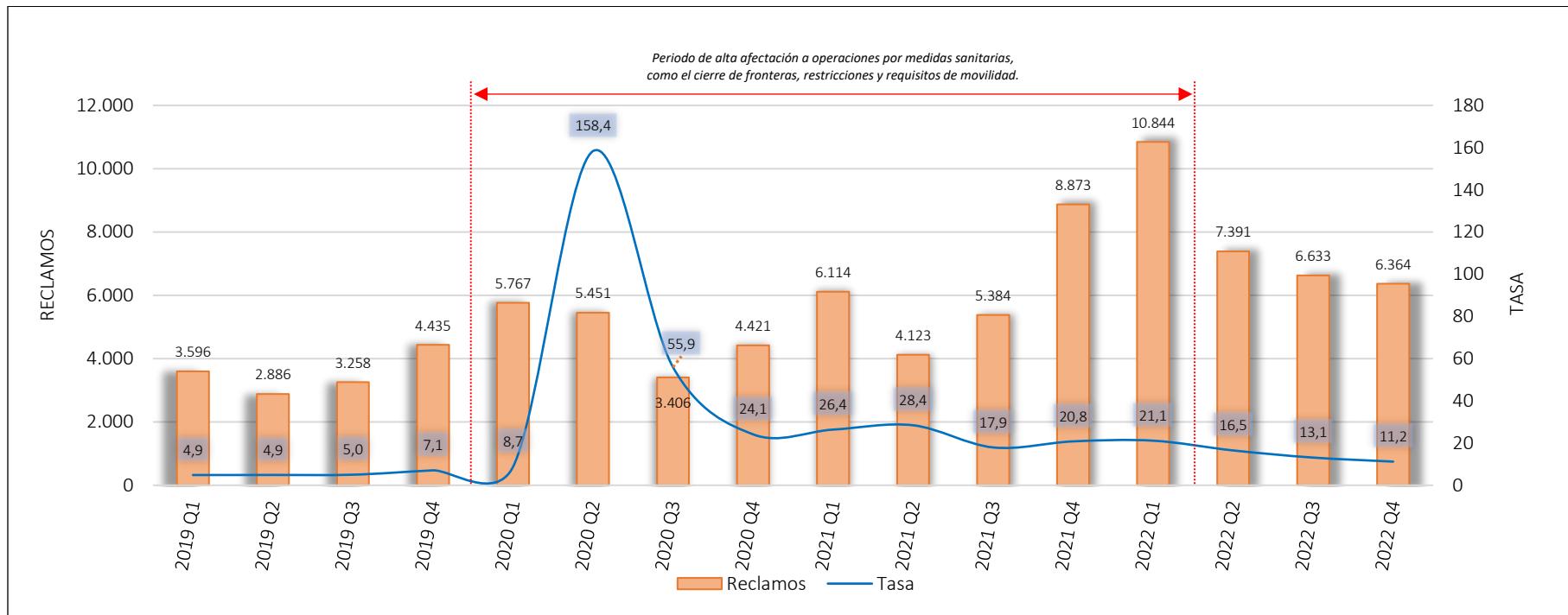
La sola presentación del reclamo no implica que lo reportado por el consumidor y/o lo exigido como compensación se ajuste a la normativa vigente, por ende, no es motivo suficiente para que el proveedor lo acoja y/o compense según lo solicitado por el pasajero.

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 años 2019 y 2022, 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).

## Reclamos y Tasa de reclamos por cada 10.000 pasajeros



## Reclamos

Trimestre	Año			
	2019	2020	2021	2022
Q1	3.596	5.767	6.114	10.844
Q2	2.886	5.451	4.123	7.391
Q3	3.258	3.406	5.384	6.633
Q4	4.435	4.421	8.873	6.364
Total	14.175	19.045	24.494	31.232