

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES

JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL

Índice

1. Carta Presentación del Ministro del ramo	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	5
3. Resultados de la Gestión año 2013	7
3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.	7
3.1.1 Apertura aerocomercial e integración regional.....	7
3.1.2 Estadísticas del transporte aéreo	8
3.1.3 Planificación aeronáutica	12
3.1.4 Facilitación del Transporte Aéreo Internacional	14
3.1.5 Calidad de servicio	16
3.1.6 Gestión interna.....	18
4. Desafíos para el año 2014	19
5. Anexos.....	22
Anexo 1: Identificación de la Institución	23
Anexo 2: Recursos Humanos.....	27
Anexo 3: Recursos Financieros.....	34
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.....	38
Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013	40
Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	42
Anexo 7: Premios o Reconocimientos Institucionales	42

1. Carta Presentación del Ministro del ramo

De mi consideración,

Me es grato presentar la gestión realizada por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones durante el año 2013, la que estuvo orientada a tener sistemas de transporte que impulsen el desarrollo económico y social de Chile.

Nuestro país se encuentra distante de los principales polos de desarrollo del mundo, y por tanto el transporte aéreo se transforma en el medio esencial, que permite la conectividad, integración y el intercambio comercial.

La Junta de Aeronáutica Civil (JAC), 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”*.

Para dichos efectos la JAC se encuentra permanentemente proponiendo a otros países acuerdos aerocomerciales bilaterales, o su modificación, a fin de hacer posible el aumento de los servicios aéreos internacionales del país. En ese sentido la JAC promueve en los organismos internacionales de transporte aéreo, acuerdos multilaterales que apunten permanentemente a la liberalización de las operaciones de los servicios aéreos.

En el ámbito de la planificación, se realizó por primera vez por parte de la JAC, un estudio de estimación de la demanda del tráfico aéreo con lo cual se generó una metodología, trabajada en conjunto con otros organismos del Estado, para dicha estimación.

Por otra parte, la información estadística del transporte aéreo es relevante para el sector y los usuarios, razón por la cual durante el 2013 se inició la modernización del sistema estadístico de la Secretaría de la JAC, con la ayuda del software de Business Intelligence “Qlikview”.

Otro logro a destacar durante el año 2013 fue el lanzamiento de la tercera versión de la Guía del Pasajero Aéreo, la que además contó con el desarrollo e implementación de una aplicación para dispositivos móviles que incluye el contenido de dicha Guía.

El compromiso de mantener usuarios informados y continuar aumentando la calidad del transporte aéreo, especialmente mediante la acentuación del rol planificador que debe mantener la Junta de Aeronáutica Civil, es parte significativa del esfuerzo del trabajo desempeñado diariamente por nuestros profesionales.

Con el afecto de siempre,

A handwritten signature in blue ink, reading "Pedro P. Errázuriz", is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES" around the top edge and "MINISTRO" at the bottom.

PEDRO PABLO ERRÁZURIZ DOMÍNGUEZ
MINISTRO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Estado de Chile ha sustentado, por más de tres décadas, una política aérea de cielos abiertos totales, que favorece la integración, y que tiene como objetivo contar con los servicios aéreos de mejor calidad, eficiencia y al menor costo. La función principal de la Junta de Aeronáutica Civil (JAC) es abrir cielos, con la finalidad que cada vez más personas puedan acceder a volar en avión tanto dentro como fuera del país. 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 el órgano ejecutivo de la JAC, compuesta, al año 2013, por los Departamentos Legal, Técnico-Económico, Administración y Finanzas, y el Área de Desarrollo. Con una dotación de 24 funcionarios se ha velado por mantener y profundizar la aplicación de la política aerocomercial chilena de cielos abiertos.

Los objetivos estratégicos de la JAC apuntan a la apertura aerocomercial e integración, la facilitación aeroportuaria, la aprobación de seguros aéreos e instrumentos que midan el funcionamiento y la calidad del transporte aéreo que opera en Chile.

Entre los principales logros que hemos alcanzado en el año 2013, destaca el eje de apertura aerocomercial e integración regional, con la firma de acuerdos de servicios aéreos con Macao y Macedonia. Además, se reafirma la política aerocomercial en relación al cabotaje, que permite a líneas aéreas extranjeras el libre acceso sin reciprocidad, *al transporte aéreo interno de carga y pasajeros. En cuanto a organismos y foros internacionales de transporte aéreo, la JAC realizó una intensa actividad impulsando iniciativas tendientes a liberalizar el transporte aéreo, tanto en la Organización de Aviación Civil Internacional – OACI-, en la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil – CLAC-, como en la Alianza del Pacífico.*

Adicionalmente, durante el año 2013, se trabajó fuertemente en el rol planificador de la Junta de Aeronáutica Civil. En esa línea elaboramos, y ejecutamos, una metodología de estimación y proyección demanda del transporte aéreo, generando información útil para la proyección de las necesidades de infraestructura y de la industria en general. También conformamos un comité de expertos, integrado por profesionales del sector público y privado, que entregaron una serie de propuestas orientadas al desarrollo de la aviación civil chilena.

En temas de facilitación aeroportuaria, hemos trabajado para fortalecer el marco institucional. Durante el 2013 se continuó gestionando la tramitación del Reglamento Nacional de Facilitación y se revisó, considerando a los distintos actores involucrados, el Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional (PNFTA), lo que nos permitirá el 2014 contar con su segunda versión.

En lo referente a la función de elaboración de estadísticas, el 2013 la Secretaría General de la JAC desarrolló una aplicación informática con el software de Business Intelligence "Qlikview" para la captura, ordenamiento, transformación, procesamiento y generación de informes estadísticos de transporte aéreo. Además, para el año 2014, a través del mismo software, se automatizará los procesos de análisis, depuración, procesamiento y carga de las bases de datos, lo que liberará tiempo y recursos destinados a estas tareas, ya que actualmente se hacen en forma manual.

Además, se espera para el año 2014 tener perfeccionado el sistema estadístico en conformidad a los lineamientos de la Organización de Aviación Civil Internacional, para lo cual se incluirá el tráfico aéreo de correo (actualmente se incluye sólo el tráfico de pasajeros y carga).

Debido al aumento sostenido de pasajeros transportados, Chile ha puesto especial énfasis en la entrega de información de los derechos que le asisten al pasajero aéreo y en el fomento de la cultura del reclamo. La normativa del sector debe tender a que el pasajero cuente con la mayor información posible respecto a sus derechos y cómo hacerlos valer. En ese sentido, en 2013 junto al lanzamiento de la Guía del Pasajero Aéreo, se elaboró una aplicación para dispositivos móviles con la información de esta Guía, la cual entre marzo y diciembre de 2013, supera las 4.000 descargas. Para 2014, se espera generar la versión 2.0 de dicha aplicación.

El rol de la actividad aeronáutica será cada vez más estratégico para el desarrollo de nuestro país. Por ello, nuestro compromiso es continuar trabajando con el objeto de mejorar la calidad del transporte aéreo.

Cordialmente,



JAIME BINDER ROSAS
SECRETARIO GENERAL
JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL

3. Resultados de la Gestión año 2013

3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.

3.1.1 Apertura aerocomercial e integración regional

Impulsar la conectividad y el transporte de personas y mercancías por vía aérea entre nuestro país y el resto del mundo, por medio de la negociación de nuevos acuerdos de transporte aéreo, y la adopción de las mejoras prácticas y recomendaciones internacionales, ha sido uno de los objetivos estratégicos de la Junta de Aeronáutica Civil.

Nuestro país se encuentra alejado de los polos de desarrollo. Por tanto, el transporte aéreo es esencial para mantener la conectividad y comunicación entre Chile y el resto del mundo.

En este sentido, para fomentar el transporte aéreo Chile ha sustentado por décadas una política de cielos abiertos totales, que favorece la integración y tiene como objetivo contar con los servicios aéreos de la mejor calidad, eficiencia y al menor costo. Así, se han suscrito progresivamente acuerdos de servicios aéreos con el objeto de liberalizar los cielos, lo que ha generado un marco regulador estable. Al 2013, Chile mantiene acuerdos de servicios aéreos con más de 50 países alrededor del mundo.

➤ **Negociaciones bilaterales**

Durante el año 2013, se alcanzaron importantes logros orientados a continuar avanzando en la liberación del transporte aéreo, iniciando o firmando acuerdos aerocomerciales con:

- **Macao:** el 30 de enero se concretó la negociación formalmente agendada entre las autoridades aeronáuticas de Chile y la Región Especial Administrativa de Macao, acordando cielos abiertos totales entre las partes, lo que facilitará las comunicaciones aéreas con China.
- **Macedonia:** el 28 de noviembre, se propuso a las autoridades aeronáuticas de Macedonia, iniciar, por vía electrónica, el texto de un acuerdo de cielos abiertos totales, el que había sido negociado por intercambio de correos electrónicos. Con fecha 06 de diciembre, se firmó un memorándum de entendimiento y la inicialización de un convenio de cielos abiertos totales, el primero con un país de Europa oriental.

➤ **Cabotaje aéreo**

Esta medida contempla la apertura unilateral del transporte aéreo doméstico o cabotaje, es decir, todas las empresas aéreas del mundo pueden entrar al mercado doméstico de Chile sin más restricciones para operar, que el cumplimiento de los requisitos técnicos y de seguros. Durante el 2013 se reafirma la política aerocomercial en relación al cabotaje, que permite a una empresa extranjera el libre acceso sin reciprocidad.

Tres empresas extranjeras han efectuado o están realizando cabotaje en nuestro país: West Air Sweden, Aerolíneas Damojh S.A. y Xtra Airways.

➤ **Representación en organismos internacionales de servicios aéreos**

La Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil, a través de sus distintos departamentos, áreas y unidades, ha representado a Chile en las instancias internacionales vinculadas a servicios aéreos, principalmente en la Alianza del Pacífico, en la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC), y en la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

Destaca durante 2013, la participación de la JAC en la Conferencia Mundial de Transporte Aéreo de la OACI y en el 38° período de sesiones de la Asamblea de la Organización de Aviación Civil Internacional. En esta última instancia, Chile presentó su postulación y resultó electo en el Consejo de la OACI. Esta iniciativa de país, que terminó exitosamente, requirió en el curso del año coordinaciones entre la JAC, la DGAC y el Ministerio de Relaciones Exteriores y, en el ámbito internacional, con los países de la región latinoamericana y otros grupos de países.

3.1.2 Estadísticas del transporte aéreo

Durante el año 2013, el tráfico aéreo sobrepasó los 16,4 millones de pasajeros, con un crecimiento del 8,2% con respecto al año anterior, de los cuales 9.473.202 son pasajeros domésticos con un 13,7% de crecimiento y 7.003.245 pasajeros internacionales con un 1,5% de crecimiento. En cuanto a la carga aérea, esta tuvo un descenso de 6% en comparación con el año anterior.

Gráfico 1: Crecimiento del tráfico aéreo de pasajeros

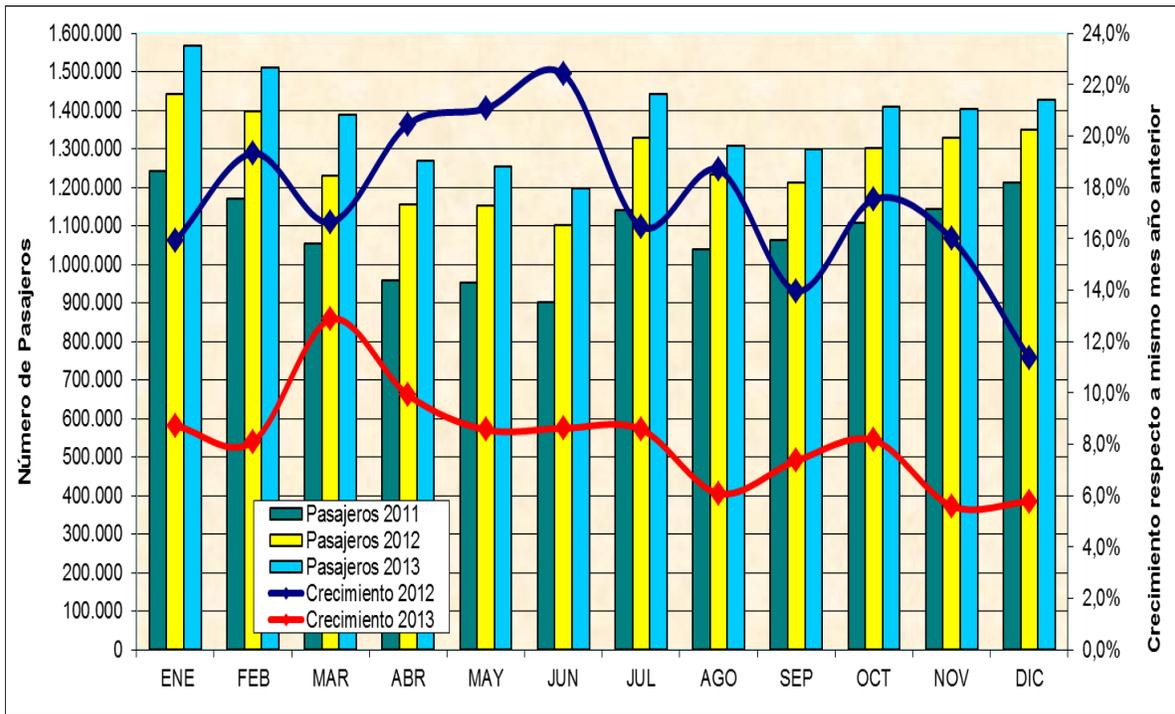
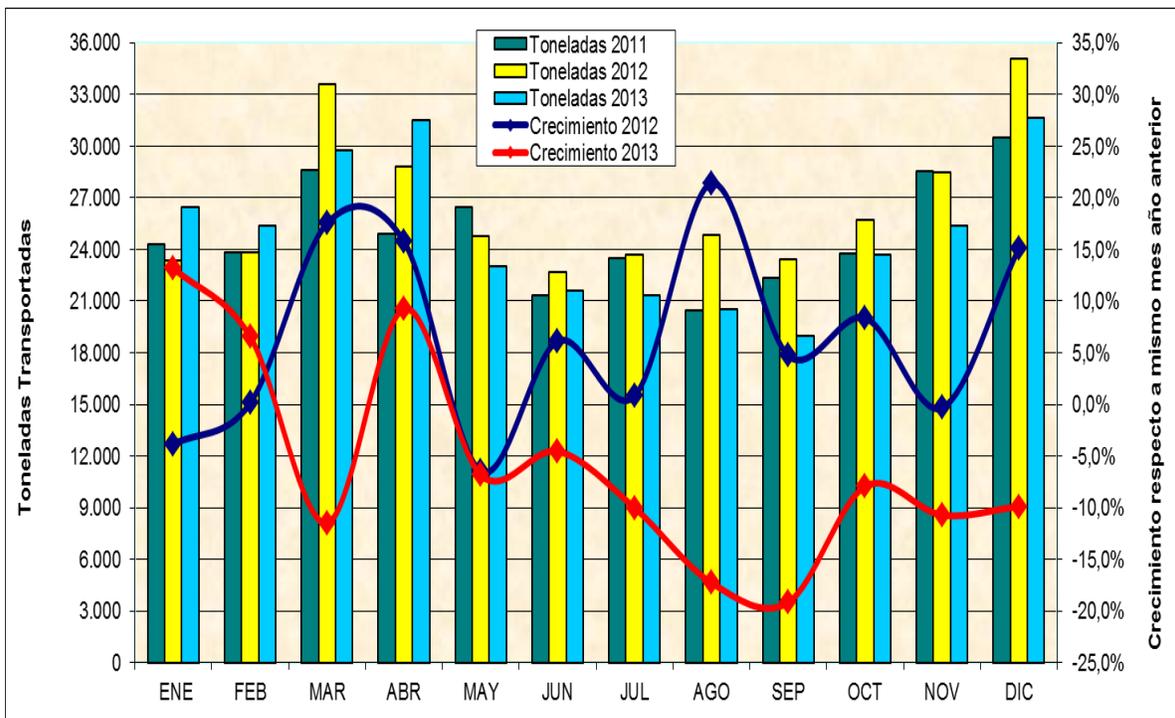


Gráfico 2: Crecimiento del tráfico aéreo de carga



Dentro de los objetivos estratégicos de la Junta de Aeronáutica Civil, se encuentra el desarrollar y gestionar instrumentos que midan el funcionamiento y calidad del transporte aéreo que opera en Chile, para generar información al mercado. Para ello, la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil elabora informes estadísticos los cuales son publicados regularmente en el sitio web institucional, los cuales entregan información, a los distintos actores y usuarios del transporte aéreo, acerca de la calidad de los servicios de las líneas aéreas que operan en nuestro país.

Entre los informes estadísticos se encuentran:

- **Informe estadísticos de tráfico aéreo:** estos informes son publicados mensualmente en el sitio web de la institución.
 - **Resumen estadístico del tráfico aéreo:** despliega información de totales por líneas aéreas, pares de ciudades, tráfico de líneas aéreas por pares de ciudades, tráfico de pares de ciudades por líneas aéreas, tráfico por aeropuertos, etc.; tanto para operaciones nacionales como internacionales de pasajeros y carga del mes y acumulado.
 - **Informe ejecutivo de estadísticas de tráfico aéreo:** se realiza un análisis de las cifras de pasajeros y carga en las operaciones nacionales como internacionales con despliegue de algunos gráficos.
- **Informe de regularidad y puntualidad:** este informe se publica trimestralmente en la página web de nuestro servicio.

Este informe, que viene desarrollándose desde el 2009, a la fecha incluye los siguientes aeropuertos y aeródromos: Aeropuerto Arturo Merino Benítez (Santiago), Aeropuerto Chacalluta (Arica), Aeropuerto Diego Aracena (Iquique), Aeropuerto Cerro Moreno (Antofagasta), Aeródromo El Loa (Calama), Aeródromo Desierto de Atacama (Copiapó), Aeródromo Ricardo García Posada (El Salvador), Aeródromo La Florida (La Serena), Aeropuerto Mataverí (Isla de Pascua), Aeropuerto Carriel Sur (Concepción), Aeródromo Maquehue (Temuco), Aeródromo Pichoy (Valdivia), Aeródromo Cañal Bajo (Osorno), Aeropuerto El Tepual (Puerto Montt), Aeródromo Balmaceda (Balmaceda), Aeropuerto Carlos Ibáñez del Campo (Punta Arenas), Aeródromo Teniente Julio Gallardo (Puerto Natales) y Aeródromo Macopulli (Castro – Isla de Chiloé).

Periodo con registro de tráfico de empresas regulares	Aeropuerto/ Aeródromo	Índices		Pasajeros Embarcados en el periodo
		Regularidad	Puntualidad	
Enero-Diciembre 2013	Santiago	99,6	79,6	7.593.770
Enero-Diciembre 2013	Arica	100,0	66,7	281.809
Enero-Diciembre 2013	Iquique	99,4	67,8	627.760
Enero-Diciembre 2013	Antofagasta	99,3	64,6	934.074
Enero-Diciembre 2013	Calama	98,7	71,5	727.321
Enero-Diciembre 2013	Copiapó	99,0	75,8	297.858
Enero-Febrero 2013	El Salvador	100,0	46,2	3.038
Enero-Diciembre 2013	La Serena	99,3	75,0	332.251
Enero-Diciembre 2013	Isla de Pascua	99,2	65,2	81.712
Enero-Diciembre 2013	Concepción	99,2	71,3	466.713
Enero-Diciembre 2013	Temuco	99,1	74,9	231.024
Enero-Diciembre 2013	Valdivia	99,3	77,9	61.143
Enero-Diciembre 2013	Osorno	97,9	84,1	43.478
Enero-Diciembre 2013	Puerto Montt	99,8	72,3	608.070
Enero-Diciembre 2013	Castro	99,5	72,0	29.434
Enero-Diciembre 2013	Balmaceda	99,5	74,0	204.290
Enero-Marzo 2013	Puerto Natales	100,0	60,5	3.046
Enero-Diciembre 2013	Punta Arenas	99,6	69,4	368.013

- **Informe de reclamos del transporte aéreo:** la frecuencia de publicación de este informe en el sitio web institucional es cuatrimestral.

Se firmó un convenio de colaboración entre la Junta de Aeronáutica Civil y el Servicio Nacional del Consumidor, con el objetivo de canalizar las consultas y reclamos de los usuarios del transporte aéreo, y dar respuesta a sus inquietudes. Estos reclamos son procesados en un informe cuatrimestral de reclamos del transporte aéreo, detallando los principales motivos de los reclamos de los pasajeros de este medio de transporte.

En 2013 hubo un crecimiento de un 8,2% en el tráfico aéreo, con una cifra superior a los 16 millones de pasajeros transportados, registrándose 5.497 reclamos, equivalentes al 0,03% de las personas que viajaron en avión.



- **Informe de uso de frecuencias restringidas:** la frecuencia de publicación de este informe en el sitio web institucional es cuatrimestral.

Si bien Chile tiene una política de cielos abiertos, en algunos casos existe limitación de frecuencias aéreas en ciertas rutas, las que son impuestas por otros países. Para dichas rutas, y por constituirse como un potencial recurso escaso, es que el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia recomendó a la JAC publicar el uso de ellas por parte de las aerolíneas chilenas.

Dicho seguimiento es importante, dado que si una frecuencia no es operada por la aerolínea titular por más de 6 meses, esta puede ser declarada abandonada, en el caso de que no existan frecuencias vacantes y haya otra aerolínea interesada en operarla.

3.1.3 Planificación aeronáutica

La Secretaría General de la JAC, en el marco del proyecto del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones TRANSforma, ha trabajado en potenciar e integrar la forma de trabajar fortaleciendo, entre otros, el rol de planificación. En este contexto, durante el año 2013 la Secretaría de la JAC, planificó y realizó los siguientes proyectos destacados:

a) Estudio de estimación y proyección de demanda del transporte aéreo.

Con el objeto de contar con herramientas que permitan una mejor planificación aeronáutica se licitó y adjudicó un estudio de estimación y proyección de demanda del transporte aéreo de corto, mediano y largo plazo, que permita contar con una metodología de estimación y proyección y con información para la proyección de las necesidades de infraestructura.

La contraparte técnica del estudio la integraron: profesionales de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), la Dirección de Aeropuertos (DAP), la Coordinación de Planificación y Desarrollo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y la Secretaría de la Junta de Aeronáutica Civil.

El informe final con sus anexos y datos fue distribuido a los miembros de la contraparte técnica y se encuentra disponible en la página web de la JAC.

b) La visión ciudad/comuna – aeropuerto.

La visión de la ciudad/comuna aeropuerto elaborada y difundida por la Secretaría de la Junta se basa en el círculo virtuoso que se genera alrededor del sistema de transporte aéreo, particularmente en la interacción entre la actividad económica y el transporte aéreo, en un espacio definido por la capacidad de la infraestructura y la normativa vigente.

Esta visión busca además internalizar adecuadamente los costos asociados a las restricciones territoriales y para eso hay que planificar actividades que sean compatibles con la actividad aeronáutica y la vocación productiva de la comuna. Se plantea que la ciudad y el país deben hacerse cargo de la protección del entorno aeroportuario, que los recursos recaudados por el sistema aeronáutico se inviertan en el sistema aeronáutico. En este sentido, las tareas consisten en la coordinación entre los organismos que intervienen, fortalecer la normativa de protección al sistema aeronáutico, incorporación de la norma de planificación territorial y analizar protección que considere mapas de ruido.

La visión de la ciudad/comuna aeropuerto se difundió, a diversos actores:

- Agosto: Coordinación de Planificación y Desarrollo y Secretaría de Planificación de Transporte (SECTRA) del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones; y Seminario/Taller de Facilitación, organizado por la JAC.
- Octubre: Consejo de la Sociedad Civil de la JAC y IATA.
- Noviembre: ALOG y DGAC.
- Diciembre: Subcomité de Expertos “Territorio, medioambiente y conectividad” y ENEA.

c) Comité de Expertos

Se conformó un Comité de Expertos y la Secretaría Ejecutiva que da asistencia. El Comité se compuso por expertos de la academia, del sector público y del sector privado.

Los objetivos buscaban identificar las necesidades y desafíos que tendrá el sistema aeronáutico, proyectados al 2050; elaborar lineamientos generales para el desarrollo de la aviación civil en Chile; y, recoger la opinión e intereses de la diversidad de actores que participan en la planificación aeronáutica -tanto para la red primaria como la red secundaria- que involucre tanto a la aviación comercial como la no comercial.

Para el logro de los objetivos el Comité se dividió en 4 subcomités a modo de abordar los temas de manera sistematizada y con mayor profundidad, a la fecha se han realizado dos reuniones por subcomité. Los temas a tratar en los subcomités son:

1. Transporte aéreo, seguridad, logística y facilitación
2. Infraestructura aeroportuaria
3. Ciudad, medio ambiente y conectividad
4. Economía, desarrollo y regulación de mercados.

Este trabajo culminó en un documento con la identificación de los principales desafíos que enfrentaría la actividad aeronáutica al año 2050.

3.1.4 Facilitación del Transporte Aéreo Internacional

Otro de los objetivos de nuestro servicio es promover la facilitación del transporte aéreo internacional, a través de la coordinación de los servicios públicos competentes. Para cumplir con ello, 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 relativos al ingreso, tránsito y salida de pasajeros, tripulación, aeronaves, carga, correo y suministros. Entre las actividades realizadas durante el año 2013 destacan:

➤ Reglamento de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional

Se continuó con la tramitación de la incorporación del Anexo 9 sobre facilitación, del Convenio sobre la Aviación Civil Internacional, a nuestro sistema jurídico, en conformidad a la normativa nacional vigente, a través del Reglamento de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional. Dicho reglamento, busca incorporar las mejores prácticas internacionales en temas de facilitación del

transporte aéreo internacional. La aprobación del Reglamento fue acordada por la Comisión Nacional de Facilitación y el Consejo de la JAC, en base al consenso técnico de quince servicios. El Decreto Supremo que lo aprueba, a fines del 2013 se encontraba en tramitación en la Contraloría General de la República.

➤ **Segunda versión del Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional (PNFTA)**

Durante el año 2013, la Secretaría de la JAC, ha trabajado en las propuestas de mejoras al PNFTA. Para ello se han realizado las siguientes actividades: dos Consultas Ciudadanas respecto al PNFTA, una de las cuales se enfocó en transporte aéreo de carga y la facilitación; levantamiento requerimientos de carga de organismos públicos y privados; Seminario / Taller sobre Facilitación [9-ago-13], al que asistieron representantes de los organismos con competencia en facilitación tanto de nivel operativo como central; reuniones de trabajo con el sector privado: en la mesa de carga de AMB, ALOG, SCL, IATA; y, solicitud de propuestas de modificaciones a todos los miembros de la Comisión Nacional de Facilitación y a otros organismos públicos competentes en temas FAL.

Por acuerdo de la Subcomisión, basado en el trabajo realizado, la Secretaría de la JAC confeccionó y remitió a los organismos competentes el borrador de resolución que establecería la segunda versión del PNFTA. A partir de las observaciones recibidas la Secretaría de la JAC ha avanzado en el texto consolidado.

➤ **Seminario/Taller Facilitación**

La Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil, con el fin de promover la facilitación del transporte aéreo y obtener antecedentes que contribuyan a la generación de la 2da versión del Programa Nacional de Facilitación, desarrolló un Seminario Taller de Facilitación, en la Universidad Técnico Federico Santa María, en agosto de 2013. Participaron los organismos con competencia en facilitación, a través de representantes tanto de nivel central como funcionarios de nivel operativo que participan en los Comités de Facilitación Aeroportuarios de distintas regiones de Chile.

➤ **Medición de los tiempos medios de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque y desembarque del Aeropuerto Arturo Merino Benítez.**

Mensualmente, la Secretaría General de la JAC monitorea los tiempos de atención de los controles tanto a la salida como a la llegada de los pasajeros internacionales en el aeropuerto de Santiago, en coordinación con la Inspección Fiscal del Aeropuerto AMB. En la búsqueda de contribuir a la gestión interna destinada a mantener tiempos de espera adecuados, trimestralmente se generan informes que son enviados a los organismos monitoreados: la Dirección General de Aeronáutica Civil,

Servicio Agrícola y Ganadero, Servicio Nacional de Aduanas, Policía de Investigaciones y Tesorería General de la República.

Durante el año 2013, dos indicadores se asociaron al objetivo estratégico de promover la facilitación del transporte aéreo internacional:

- Desembarque de pasajeros: se definió una meta de 12 minutos, y el valor efectivo fue de 11.35 minutos.

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2011	2012	2013	META 2013
Promover la facilitación del transporte aéreo internacional, a través de la coordinación de los servicios públicos competentes.	Facilitación del transporte aéreo internacional.	Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de desembarque del Aeropuerto de Santiago	11,6 min.	10,25 min.	11.35 Min.	12 min.

- Embarque de pasajeros: se definió una meta de 8.5 minutos, y el valor efectivo fue de 8.09 minutos.

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2011	2012	2013	META 2013
Promover la facilitación del transporte aéreo internacional, a través de la coordinación de los servicios públicos competentes.	Facilitación del transporte aéreo internacional.	Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque del Aeropuerto de Santiago	6,8 min.	7.7 min.	8.09 Min.	8.5 min.

3.1.5 Calidad de servicio

➤ Seguros aéreos

Dentro de los objetivos estratégicos de la JAC, se encuentra el mantener y perfeccionar el control de los seguros aéreos para la aprobación de las pólizas de las aeronaves comerciales.

Durante el año 2013, se asoció un indicador de gestión a este objetivo estratégico, midiendo el tiempo de aprobación de las pólizas de seguros de las líneas aéreas. Se definió una meta de 2,5 días, y el valor efectivo fue de 2,17 días.

Objetivo Estratégico	Productos relevantes (bien y/o servicio) al que se vincula	Indicador de Desempeño	2012	2013	META 2013
Mantener y perfeccionar el control de los seguros aéreos para la aprobación de las pólizas de las aeronaves comerciales.	Aprobación de las pólizas de seguros de las aeronaves comerciales que operan en Chile.	Tiempo promedio de aprobación de pólizas de seguros de las líneas aéreas que prestan servicios de transporte aéreo regular como no regular.	2.1 días	2.17 días	2.5 días

Este proceso de negocio está certificado con Norma ISO 9001.

➤ **Derechos y deberes del pasajero aéreo**

Debido a este aumento sostenido de pasajeros transportados, Chile ha puesto especial énfasis en la entrega de información de los derechos que le asisten al pasajero aéreo y en el fomento de la cultura del reclamo. La normativa del sector debe tender a que el pasajero cuente con la mayor información posible respecto a sus derechos y cómo hacerlos valer.

En este contexto, la Junta de Aeronáutica Civil, el Servicio Nacional del Consumidor, la Dirección General de Aeronáutica Civil, la Policía de Investigaciones, el Servicio Agrícola y Ganadero, el Servicio Nacional de Aduanas, la Tesorería General de la República y la Asociación Chilena de Líneas Aéreas, lanzaron una tercera versión de la Guía del Pasajero Aéreo con información de los derechos y los trámites que deben realizar los pasajeros de este medio de transporte. Adicionalmente, se elaboró y está disponible una aplicación para dispositivos móviles con la información de esta Guía, la cual entre marzo y diciembre de 2013, supera las 4.000 descargas.

3.1.6 Gestión interna

La Secretaría General de la JAC dio cumplimiento a la totalidad de sus indicadores de gestión durante el año 2013.

En relación al Sistema de Gestión de la Calidad, la Secretaría General de la JAC en forma voluntaria comenzó la implementación de este sistema, certificando en el año 2012 su primer proceso operacional: Control y Gestión de Seguros Aéreos desde el 17 de octubre de 2012 al 16 de octubre de 2015, permaneciendo válido sujeto a auditorías de mantención. En este contexto, durante noviembre 2013 se realiza la auditoría de la calidad para mantener la certificación del proceso “Control y Gestión de Seguros Aéreos” y ampliar el alcance a un segundo proceso operacional “Elaboración y Publicación de Informes Estadísticos”, resultando ésta exitosa. Adicionalmente, durante el año 2013 se ha implementado bajo norma ISO un tercer proceso de negocio “Negociaciones Aerocomerciales Bilaterales”.

Se implementó un sistema de gestión estadística para la institución (Qlikview), el cual fue adquirido en el transcurso del mes de mayo. Adicionalmente, a partir del 2013 la Institución cuenta con un sistema de remuneraciones que nos permitirá perfeccionar los procesos vinculados a esa área de trabajo, y un sistema de evaluación de desempeño.

En lo referente a la función de elaboración de estadísticas, la Secretaría General de la JAC desarrolló una aplicación informática con el software de Business Intelligence “Qlikview” para la captura, ordenamiento, transformación, procesamiento y generación de informes estadísticos de transporte aéreo, que incluye a aquellos que se publican en el sitio web institucional, los solicitados por usuarios fuera de la institución y las solicitudes internas del servicio.

El Consejo para la Transparencia fiscalizó el cumplimiento de las obligaciones de Transparencia Activa de JAC, obteniendo una puntuación del 100%, lo que da cuenta del cabal cumplimiento de su institución de las normas e instrucciones sobre Transparencia Activa.

4. Desafíos para el año 2014

La Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil en un proceso de fortalecimiento y consolidación institucional, ha planificado una serie de objetivos y desafíos para el año 2014. Entre ellos se encuentran:

Planificación aeronáutica

- La Secretaría General de la JAC, en coordinación con los actores competentes, propondrá en 2014 la normativa apropiada para proteger la actividad aeronáutica, de acuerdo a la visión ciudad/comuna-aeropuerto promovida por la JAC, de manera coordinada con el trabajo desarrollado por la Comisión Coordinadora de Aeródromos y Desarrollo Urbano, CADU.
- La Secretaría General de la JAC constató la necesidad de asumir y consolidar las labores como ente coordinador para el análisis estratégico de la red primaria nacional de aeropuertos, desafío propuesto para el 2014.
- A partir del trabajo desarrollado por el Comité de Expertos, se ha planteado el desafío para el año 2014 trabajar en coordinación con los miembros de la JAC, las bases para una "Estrategia Nacional para la Aviación Civil" para el año 2017.

Política de cielos abiertos

- Chile, en conjunto con los países de la Alianza del Pacífico, trabajan en una reciente iniciativa que progresivamente irá liberalizando los cielos, desafío que se presenta para el año 2014.
- En este mismo sentido, existe un convenio multilateral de cielos abiertos para la región latinoamericana, promovido por nuestro país en el marco de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil. Este convenio ya ha sido firmado por nueve países de la región, entre ellos Chile, y cuenta con una ratificación. Se espera seguir impulsando este convenio para que más países de la región adhieran a él.
- En la Organización de Aviación Civil Internacional – OACI-, se continuará impulsando un proyecto de acuerdo multilateral que liberalice los cielos a nivel mundial, que fue presentado por Chile en la Conferencia Mundial de Transporte Aéreo de la OACI de 2013.

- Se hará una revisión de las relaciones aerocomerciales con la Unión Europea, con miras a mejorar los acuerdos bilaterales con varios de sus países miembros.

Estas actividades están orientadas al objetivo estratégico de impulsar la conectividad y el transporte de personas y mercancías por vía aérea entre nuestro país y el resto del mundo, por medio de la negociación de nuevos acuerdos de transporte aéreo, y la adopción de las mejoras prácticas y recomendaciones internacionales, y contemplan un presupuesto aproximado de M\$ 268.495, que incluye principalmente las remuneraciones de los funcionarios que se desarrollan en estas tareas, y los pasajes y viáticos al exterior para quienes participan en estas actividades.

Facilitación aeroportuaria

En materia de facilitación aeroportuaria, se busca focalizar esfuerzos dando especial atención al ámbito de la carga. Es así, como se espera contar con un diagnóstico para el transporte de carga aérea.

Respecto al Programa Nacional de Facilitación la Secretaría de la JAC se trabajará para contar con la 2da versión del Programa. Para eso se elaborará el texto consolidado con observaciones finales de los organismos competentes, ser revisado por los integrantes de la Subcomisión Nacional de Facilitación. Luego de lo cual convocaría a la Comisión Nacional de Facilitación, para la aprobación de la segunda versión del Programa.

Se destinarán para las actividades de facilitación aeroportuaria, aproximadamente M\$ 185.132, que incluye la remuneración del personal y las actividades contempladas para el cumplimiento del objetivo estratégico de promover la facilitación del transporte aéreo internacional, a través de la coordinación de los servicios públicos competentes.

Derechos de los pasajeros aéreos

Debido al aumento sostenido de pasajeros transportados, se ha puesto especial énfasis en la entrega de información de los derechos que le asisten al pasajero aéreo y en el fomento de la cultura del reclamo, para que los pasajeros puedan hacer valer tales derechos.

Frente a ello, la JAC promueve folletos con información relevante para el pasajero aéreo y publica en forma periódica índices de calidad de servicio (atrasos, cancelaciones y reclamos). En ese sentido, el objetivo es lograr un equilibrio entre una adecuada protección al usuario y el dinamismo del transporte aéreo que hace que cada año más pasajeros se suban al avión, incluso por primera vez.

Frente a ello, se espera durante el año 2014:

- Haber formulado propuesta de mejora sobre los derechos de los pasajeros aéreos.
- Generación de la versión 2.0 de la aplicación para dispositivos móviles que contiene los derechos del pasajero aéreo.

Estadística

Con relación a la estadística aérea, se espera al año 2014 tener perfeccionado el sistema estadístico en conformidad a los lineamientos de la Organización de Aviación Civil Internacional, para lo cual se incluirá el tráfico aéreo de correo (actualmente se incluye sólo el tráfico de pasajeros y carga).

Además, para el año 2014, a través del software Business Intelligence “Qlikview”, se automatizará el análisis (algoritmos), depuración, procesamiento y carga de las bases de datos que se reciben de los distintos servicios del Estado y líneas aéreas, todos ellos procesos que actualmente se realizan de forma manual, lo que liberará tiempo y recursos destinados a estas tareas.

Gestión interna

En temas de gestión interna, se espera certificar mediante la norma ISO 9001 al proceso de negociaciones bilaterales en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello, se tienen contemplados M\$2.000 para la certificación de este proceso.

Además, se seguirá promoviendo la capacitación del personal de la Junta de Aeronáutica Civil, para lo cual se cuenta con un presupuesto de M\$ 7.843.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.
- Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.
- Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 7: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Decreto con Fuerza de Ley N° 241, del Ministerio de Hacienda. Fusiona y reorganiza diversos servicios relacionados con la Aviación Civil. (D.O. de 06/04/1960).

Ley N° 18.916. Código Aeronáutico. (D.O. de 08/02/1990).

Decreto Ley N° 2.564, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Dicta normas sobre aviación comercial. (D.O. de 22/06/1979).

Ley N° 16.752. Fija organización y funciones y establece disposiciones generales a la Dirección General de Aeronáutica Civil. (D.O. de 17/02/1968).

Decreto con Fuerza de Ley N° 850, del Ministerio de Obras Públicas. Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley 15.840, de 1964 y del DFL N° 206, de 1960. (D.O. de 25/02/1998).

Decreto N° 113, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Reglamento artículo 133 de ley N° 18.916, Código Aeronáutico. (D.O. de 07/07/2000).

Decreto N° 102, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Reglamento licitación pública para asignar frecuencias internacionales a empresas aéreas nacionales. (D.O. de 17/06/1981).

Decreto N° 165, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Crea la Comisión Nacional de Facilitación de Transporte Aéreo Internacional. (D.O. de 16/07/1980).

- 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 2013

1	Realización de Estudio: Estimación de Demanda por Transporte Aéreo Nacional e Internacional en Chile
2	Seminario/Taller Internacional sobre Derecho Aeronáutico
3	Convenio entre la JAC y SERNAC, para la atención de los reclamos de usuarios del transporte aéreo.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Impulsar la conectividad y el transporte de personas y mercancías por vía aérea entre nuestro país y el resto del mundo, por medio de la negociación de nuevos acuerdos de transporte aéreo, y la adopción de las mejoras prácticas y recomendaciones internacionales.
2	Promover la facilitación del transporte aéreo internacional, a través de la coordinación de los servicios públicos competentes.
3	Mantener y perfeccionar el control de los seguros aéreos para la aprobación de las pólizas de las aeronaves comerciales.
4	Desarrollar y gestionar instrumentos que midan el funcionamiento y calidad del transporte aéreo que opera en Chile, para generar información al mercado.

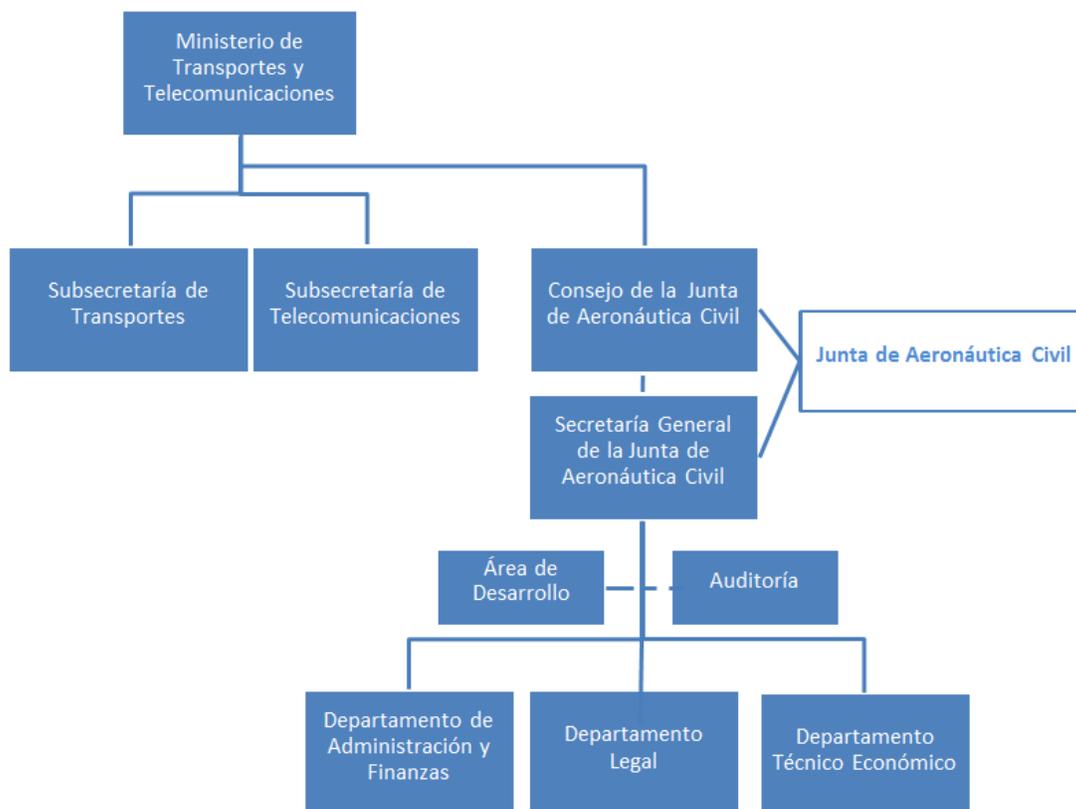
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Negociaciones de transporte aéreo. Las negociaciones de transporte aéreo tienen como finalidad conseguir el mayor grado posible de apertura de rutas aerocomerciales entre Chile y el resto del mundo, considerando la perspectiva de desarrollo del país.	1
2	Facilitación del transporte aéreo internacional. La facilitación del transporte aéreo internacional comprende la implementación sostenida de medidas tendientes a minimizar los tiempos asociados a los procesos de embarque, tránsito y desembarque de pasajeros, tripulación, aeronaves, carga, correo y suministros.	1, 2
3	Aprobación de las pólizas de seguros de las aeronaves comerciales que operan en Chile. Se evalúan y aprueban las solicitudes de seguros de las aeronaves para operar comercialmente en Chile, aplica tanto para empresas que prestan servicios de transporte aéreo regular como no regular.	3
4	Informes estadísticos de transporte aéreo. Corresponden a informes estadísticos vinculados al transporte aéreo, tanto de: i) tráfico aéreo, es decir, movimiento aéreo de pasajeros y carga en las rutas domésticas e internacionales de Chile; ii) regularidad y puntualidad de los vuelos de las líneas aéreas nacionales e internacionales que operan en los distintos aeropuertos y aeródromos de nuestro país; iii) reclamos de los usuarios del transporte aéreo.	1,4

- 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	Empresas asociadas al turismo
9	Terceros en superficie (en territorio chileno)
10	Tripulantes y ocupantes

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



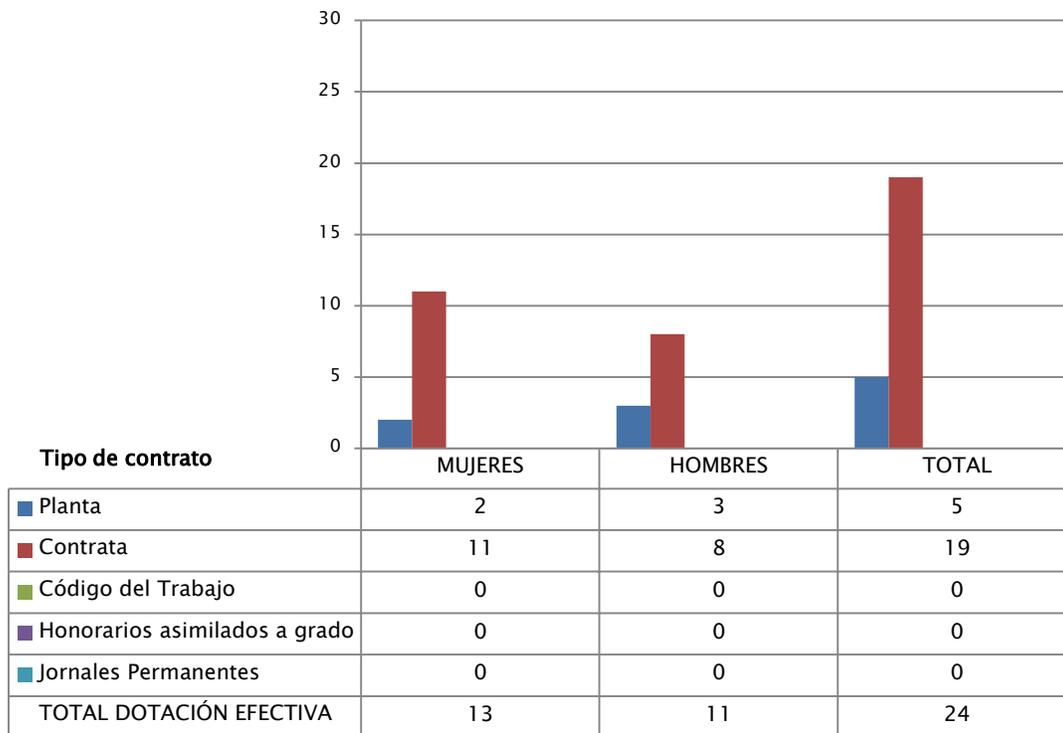
c) Principales Autoridades

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
Coordinadora Aérea de Desarrollo	Paola Tapia Salas

Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

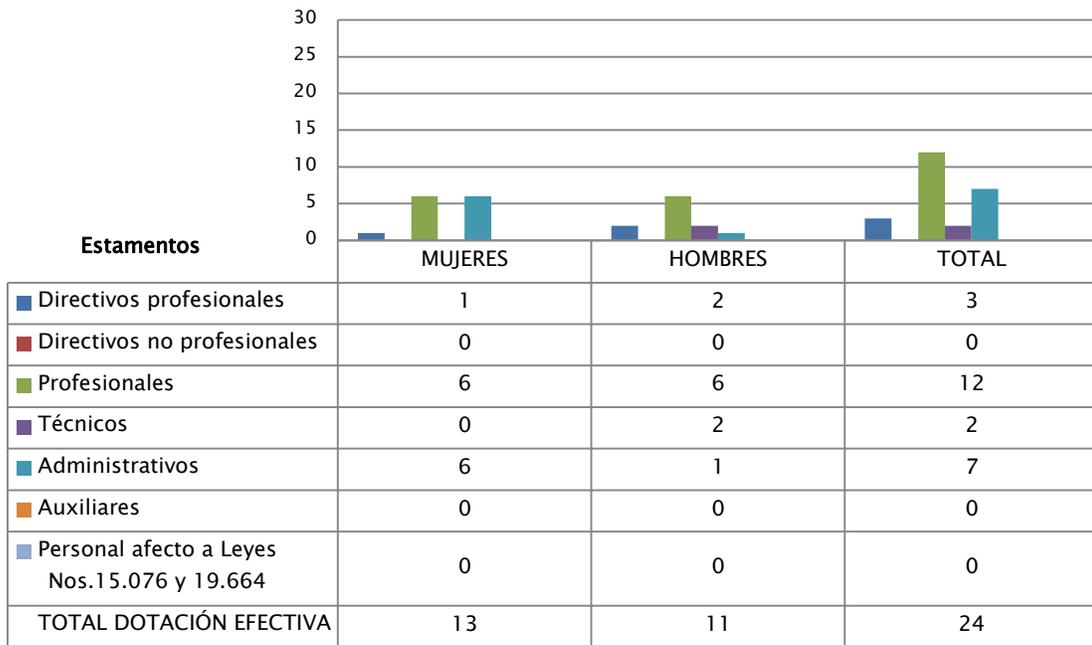
- Dotación Efectiva año 2013¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



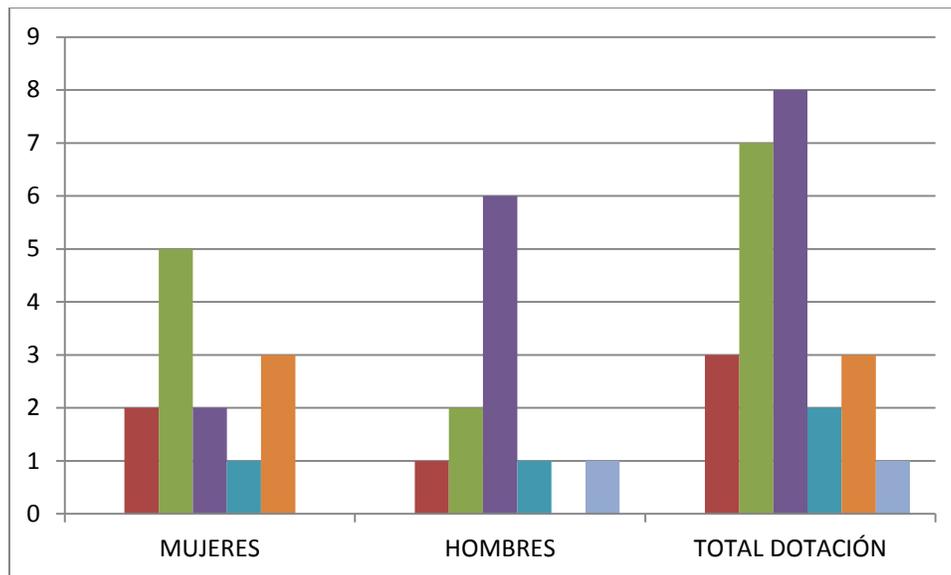
N° de funcionarios por sexo

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 2013. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)

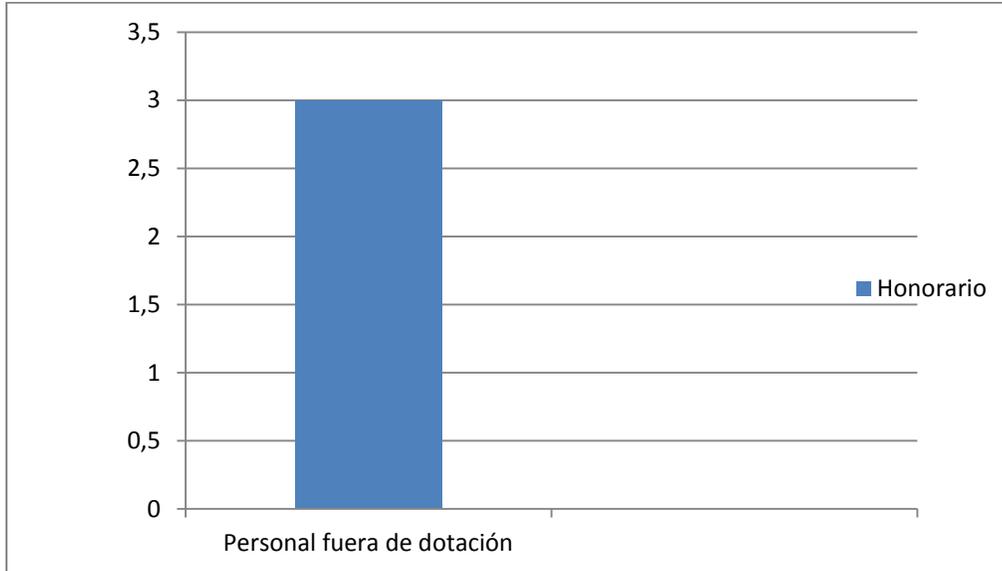


- Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



GRUPOS DE EDAD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
□ 25-34	2	1	3
□ 35-44	5	2	7
□ 45-54	2	6	8
□ 55-59	1	1	2
□ 60-64	3	0	3
□ 65 y más	0	1	1
TOTAL DOTACIÓN	13	11	24

b) Personal fuera de dotación año 2013², por tipo de contrato



	Personal fuera de dotación
Honorario	3
Total General	3

² Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	(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	-	
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	-	
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	0	4.1	-	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	-	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	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	-	
○ otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	0	4.1	-	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	0	0	-	

3 La información corresponde al período Enero 2012 - Diciembre 2012 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2013.

6 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.

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}}$	100	100	-	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}}{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}} * 100$	0	0	-	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}}{\text{Total contratos efectivos año t}} * 100$	4.1	26	6.34	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t}}{\text{Dotación efectiva año t}} * 100$	100	96	-	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t})}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t}}$	7.3	14	1.92	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t}}{\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}} * 100$	6.25	100	16	
4.4 Porcentaje de becas ⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t}}{\text{Dotación efectiva año t}} * 100$	0	0	-	
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1). 	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t}}{12} / \text{Dotación Efectiva año t}$	0.87	1.1	1.2	

7 Evaluación 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.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
• Licencias médicas de otro tipo ⁹	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0	0	-	
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	0.003	0.045	15	
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	6.3	6.2	-	
7. Evaluación del Desempeño¹⁰					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	93	100	1.07	
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	7	0	-	
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	-	
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	-	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹¹ 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.	SI	SI	-	
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹² 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	-	

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

11 Sistema 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.

12 Política 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 2012 – 2013			
Denominación	Monto Año 2012	Monto Año 2013	Notas
	M\$¹³	M\$	
INGRESOS	895.027	943.540	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	10.467	13.122	
APORTE FISCAL	884.560	930.418	
GASTOS	919.193	961.402	
GASTOS EN PERSONAL	690.937	727.752	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	191.302	172.078	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	6.309	12.502	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	30.645	49.070	
RESULTADO	-24.166	-17.862	

¹³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2013. El factor de actualización de las cifras del año 2012 es 1,01797128.

b) Comportamiento Presupuestario año 2013

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁶ (M\$)	Notas ¹⁷
			INGRESOS	891.040	943.707	943.540	167	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	5.289	13.289	13.122	167	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	4.760	12.760	12.816	-56	
	99		Otros	529	529	306	223	
09			APORTE FISCAL	885.751	930.418	930.418		
	01		Libre	885.751	930.418	930.418		
			GASTOS	891.040	965.400	961.402	3.998	
21			GASTOS EN PERSONAL	668.696	723.777	727.752	-3.975	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	180.544	179.043	172.078	6.965	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	12.502	12.502	12.502		
	02		Al Gobierno Central	12.502	12.502	12.502		
		001	Convenio de Atención de Usuarios	12.502	12.502	12.502		
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	28.298	49.078	49.070	8	
	06		Equipos Informáticos	6.689	4.362	4.362		
	07		Programas Informáticos	21.609	44.716	44.708	8	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	1.000		1.000	
	07		Deuda Flotante	1.000	1.000		1.000	
			RESULTADO		-21.693	-17.862	-3.831	

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013.

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

17 En 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 ¹⁸			Avance ¹⁹ 2013/ 2012	Notas
			2011	2012	2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁰)	%	105	98	95	96	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	28	50	40	80	
	[IP percibidos / IP devengados]	%	103	100	100	100	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	255	200	248	124	
	[DF/ Saldo final de caja]	%	0	0	0	0	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0	0	0	0	

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2013 ²¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		240.031	-17.850	222.181
Carteras Netas			2	2
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios			
Disponibilidad Neta		241.413	-17.863	223.577
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	241.413	-17.863	223.577
Extrapresupuestario neto		-1382	-16	-1398
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	3	-3	
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-810	-13	-823
216	Ajustes a Disponibilidades	-575		-575
219	Trasposos Interdependencias			

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2013. Los factores de actualización de las cifras de los años 2011 y 2012 son 1,04856870 y 1,01797128 respectivamente.

19 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.

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

21 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2013				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Realización de Estudio: Estimación de Demanda por Transporte Aéreo Nacional e Internacional en Chile	24.292	24.292	24.292	
Seminario/Taller Internacional sobre Derecho Aeronáutico	8462	8462	8462	
Convenio entre la JAC y SERNAC, para la atención de los reclamos de usuarios del transporte aéreo.	12.502	12.502	12.502	

f) Transferencias²²

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2013 ²³ (M\$)	Presupuesto Final 2013 ²⁴ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁵	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal	12.502	12.502	12.502	0	
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁶	12.502	12.502	12.502	0	
TOTAL TRANSFERENCIAS	12.502	12.502	12.502	0	

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

23 Corresponde al aprobado en el Congreso.

24 Corresponde al vigente al 31.12.2013.

25 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

26 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2013

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2011	2012	2013	2013			
Negociaciones de transporte aéreo.	Tasa de variación anual del tráfico de pasajeros nacionales e internacionales con respecto a año base (2010) Enfoque de Género: No	((Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales año t/Tráfico de pasajeros nacionales e internacionales año base (2010))-1)*100	%	17.4% ((129893 18.0/110 63995.0 -1)*100	37.7% ((152339 80.0/110 64487.0 -1)*100	50.0% ((165930 85.0/110 64487.0 -1)*100	52.0% ((168180 20.0/110 64487.0 -1)*100	SI	96.10%	
Facilitación del transporte aéreo internacional.	Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de desembarque del Aeropuerto de Santiago Enfoque de Género: No	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	11.3minutos 4059.2/3 60.0	10.3minutos 3688.8/3 60.0	11.4minutos 4029.5/3 55.0	12.0minutos 4260.0/3 55.0	SI	105.73%	1
Facilitación del transporte aéreo internacional.	Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque del Aeropuerto de Santiago Enfoque de Género: No	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	6.8minutos 2439.1/3 59.0	7.7minutos 2792.6/3 61.0	8.1minutos 2888.8/3 57.0	8.5minutos 3017.5/3 55.0	SI	105.07%	2
Informes estadísticos de transporte aéreo.	Tiempo promedio de envío de informes estadísticos de tráfico aéreo doméstico e internacional a usuarios permanentes Enfoque de Género: No	Suma de los días transcurridos entre el fin de mes y la fecha de envío de los informes a los usuarios en año t/Total informes estadísticos de tráfico aéreo doméstico e internacional enviados a usuarios permanentes en año t	días	26.3días 315.0/12. 0	25.9días 311.0/12. 0	25.5días 306.0/12. 0	25.5días 306.0/12. 0	SI	100.00%	

²⁷ Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2013 es igual o superior a un 95% de la meta.

²⁸ Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2013 en relación a la meta 2013.

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	No - tas
				2011	2012	2013	2013			
Informes estadísticos de transporte aéreo.	Tiempo promedio de publicación en la web institucional de informe trimestral de puntualidad y regularidad de las líneas aéreas que operan en Chile Enfoque de Género: No	(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	34.0días (136.0/4.0)	32.5días (130.0/4.0)	30.3días (121.0/4.0)	31.0días (124.0/4.0)	SI	102.48%	
Aprobación de las pólizas de seguros de las aeronaves comerciales que operan en Chile.	Tiempo promedio de aprobación de pólizas de seguros de las líneas aéreas que prestan servicios de transporte aéreo regular como no regular Enfoque de Género: No	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 que prestan servicios de transporte aéreo regular como no regular aprobada año /Número de solicitudes de pólizas de seguros de las líneas aéreas que prestan servicio de transporte aéreo regular como no regular aprobadas año t	días	2.0días 636.0/325.0	2.1días 1059.0/494.0	2.2días 1026.0/472.0	2.3días 1200.0/520.0	SI	106.45%	3

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:	100 %
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	0 %
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:	100 %

Notas:

- 1.- El tráfico aéreo internacional en el aeropuerto Arturo Merino Benítez (en adelante AMB) durante el año 2013 fue menor que el esperado. En efecto, se esperaba un crecimiento de dos dígitos, similar al crecimiento de los años anteriores, pero éste fue sólo de un dígito. Este menor crecimiento del tráfico internacional en AMB se ve reflejado en el menor tiempo medio de atención en los controles de embarque y en desembarque. Adicionalmente, las obras y medidas de mitigación de la Fase 1 (proyecto de ampliación de la capacidad del terminal de pasajeros del aeropuerto de Santiago) que se iniciaron a mediados de 2013, funcionaron de manera tal que no implicaron un efecto negativo en los tiempos medios de atención estimados.
- 2.- El tráfico aéreo internacional en el aeropuerto Arturo Merino Benítez (en adelante AMB) durante el año 2013 fue menor que el esperado. En efecto, se esperaba un crecimiento de dos dígitos, similar al crecimiento de los años anteriores, pero éste fue sólo de un dígito. Este menor crecimiento del tráfico internacional en AMB se ve reflejado en el menor tiempo medio de atención en los controles de embarque y en desembarque. Adicionalmente, las obras y medidas de mitigación de la Fase 1 (proyecto de ampliación de la capacidad del terminal de pasajeros del aeropuerto de Santiago) que se iniciaron a mediados de 2013, funcionaron de manera tal que no implicaron un efecto negativo en los tiempos medios de atención estimados.
- 3.- Se estimó un ingreso de 520 solicitudes de aprobaciones de pólizas de seguros. El número de solicitudes efectivo fueron 472, lo que disminuyó los tiempos de aprobación. La principal razón de la disminución de solicitudes de aprobación se debe a que numerosas empresas han refundido en una sola póliza los distintos seguros exigidos.

Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2013

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	PARTIDA	19
SERVICIO	JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL	CAPÍTULO	03

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	90.00%	90.00%	✓
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)			O		Menor	10.00%	10.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :									100.00	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	Eximir	--	El servicio se exime del sistema Descentralización, ya que no es factible aplicar procesos de descentralización ni desconcentración a sus productos estratégicos.
		Equidad de Género	Eximir	--	El servicio no cuenta con productos estratégicos en los que sea aplicable la equidad de género

VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2013	Efectivo 2013	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Tasa de variación anual del tráfico de pasajeros nacionales e internacionales con respecto a año base (2010)	10.00	52.00	49.97	96.10	10.00	96.10	10.00
Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de desembarque del Aeropuerto de Santiago	10.00	12.00	11.35	105.73	10.00	105.73	10.00
Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque del Aeropuerto de Santiago	10.00	8.50	8.09	105.07	10.00	105.07	10.00
Tiempo promedio de envío de informes estadísticos de tráfico aéreo doméstico e internacional a usuarios permanentes	30.00	25.50	25.50	100.00	30.00	100.00	30.00
Tiempo promedio de publicación en la web institucional de informe trimestral de puntualidad y regularidad de las líneas aéreas que operan en Chile	20.00	31.00	30.25	102.48	20.00	102.48	20.00
Tiempo promedio de aprobación de pólizas de seguros de las líneas aéreas que prestan servicios de transporte aéreo regular como no regular	10.00	2.31	2.17	106.45	10.00	106.45	10.00
Total:	90.00				90.00		90.00

Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2013				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ²⁹	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁰	Incremento por Desempeño Colectivo ³¹
Administración y Finanzas	12	7	100%	8%
Técnico-Económico, Jurídico y de Desarrollo	11	5	100%	8%

Anexo 7: Premios o Reconocimientos Institucionales

En el marco de la celebración del cuadragésimo aniversario de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil, realizado el 2 de diciembre del año 2013 en Bogotá, la Junta de Aeronáutica Civil de Chile recibió el reconocimiento por su permanente apoyo a este organismo regional

29 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2013.

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

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