

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2015

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES

JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL

Abril de 2016
Moneda 1020, piso 4, (02) 25190900
www.jac.gob.cl

Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo.....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	5
3. Resultados de la Gestión año 2015.....	7
4. Desafíos para el año 2016	17
5. Anexos.....	21
Anexo 1: Identificación de la Institución	22
Anexo 2: Recursos Humanos.....	26
Anexo 3: Recursos Financieros.....	35
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015.....	42
Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015	45
Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015	46
Anexo 7a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	47
Anexo 7b: Leyes Promulgadas durante 2015.....	47

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.

El transporte aéreo es un modo relevante que permite mayor integración, conectividad e intercambio comercial, especialmente para Chile, que es un país distante de los grandes polos de desarrollo. Es precisamente la distancia en la que nos encontramos la que nos empujó a encontrar políticas públicas que posibiliten el desarrollo de la aviación comercial internacional.

La Junta de Aeronáutica Civil, organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, ha sustentado la política de cielos abiertos de nuestro país por más de 30 años, la cual ha resultado exitosa. Bajo su amparo, Chile ha suscrito acuerdos de servicios aéreos con el objeto de liberalizar los cielos, generando un marco regulador estable y condiciones confiables.

Hace tres décadas en Chile se transportaban un poco más de un millón de pasajeros. Durante el año 2015, el tráfico aéreo fue de 18.153.542 pasajeros, con un crecimiento del 5,3% respecto al año anterior, alcanzando un índice per cápita de viajes igual a 1. El crecimiento promedio de nuestro tráfico de pasajeros ha sido de 10,2% en los últimos 10 años. Esto respondiendo al objetivo ministerial que persigue generar las condiciones para que exista la mayor cantidad de servicios aéreos accesibles, eficientes, competitivos, seguros y de calidad.

En el ámbito del producto estratégico negociaciones de transporte aéreo, específicamente en las negociaciones bilaterales, la Junta de Aeronáutica Civil continuó impulsando acciones para incrementar la cantidad de servicios aéreos disponibles en nuestro país. Entre ellas, destacan las propuestas de cielos abiertos a países del Caribe y África.

En el desarrollo del producto estratégico del Servicio de Facilitación del transporte aéreo internacional, se trabaja coordinadamente con 11 ministerios para elaborar reglamentación y políticas que incorporen progresivamente en Chile los estándares internacionales y los principios relacionados con la facilitación, orientados a simplificar las formalidades exigidas en los controles fronterizos relativos a las personas, aeronaves y carga, evitando todo retardo innecesario en la aplicación de los requisitos administrativos y de control. En 2015, se avanzó sustantivamente con la entrada en vigencia del reglamento de facilitación del transporte aéreo internacional, el cual introduce en nuestro país las normas del Anexo 9, sobre facilitación, del Convenio de Chicago, y con la modernización de la Comisión Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional, adecuando su integración y funciones a los nuevos desafíos en facilitación aeroportuaria.

Por otra parte, durante el año 2015, finalizó la etapa de elaboración técnica del anteproyecto de ley que crea los planes maestros de aeródromos de interés general y modifica el Código Aeronáutico incorporando la regulación de áreas de peligro aviario, con miras a lograr un equilibrio entre el desarrollo de la ciudad y el aeródromo.

En materia de derechos del pasajero pasajeros y sus derechos, entró en vigencia la ley N° 20.831, que regula la entrega de información al pasajero, la denegación de embarque por sobreventa, los atrasos y las cancelaciones, entre otros. La ley incorpora el principio de continuidad de viaje, esto es, una regulación que favorezca la ejecución del contrato de transporte aéreo con el menor impacto posible para los usuarios.

En temas relativos al medioambiente, este Servicio ha seguido participando en las discusiones relativas a emisiones de CO2 en el transporte aéreo, de acuerdo al modelo de medidas de mercado propuesto por el Grupo Asesor Ambiental de la Organización de Aviación Civil Internacional. A fines del año, Presidente del Consejo de la OACI presentó una nueva propuesta, cuyo análisis continuará en la Mesa Bunker Fuels, de la cual este Servicio es parte.

Finalmente, en relación a la gestión interna, el compromiso de los funcionarios de la JAC se refleja en el cumplimiento del 100% de las metas institucionales, y una ejecución del 99.4% del presupuesto asignado para 2015.

Seguiremos profundizando el trabajo realizado.

Cordialmente,



ANDRÉS GÓMEZ-LOBO ECHENIQUE
MINISTRO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES


2. Resumen Ejecutivo

La Junta de Aeronáutica Civil (JAC) es un servicio público autónomo, dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, cuyo Jefe de Servicio es el Secretario General. La misión es 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.

Para cumplir con los objetivos estratégicos de la Institución - 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 - la Secretaría General cuenta con una dotación de 24 funcionarios, organizados en los Departamentos Legal, Técnico-Económico, Administración y Finanzas, y el Área de Desarrollo.

La Junta de Aeronáutica Civil regula una industria que aporta directa e indirectamente un 1.6% al PIB, y un aporte a través del turismo del 1,4%. Adicionalmente, en términos de puestos de trabajo, 73.000 puestos son generados por la industria aeronáutica (directa e indirectamente) y 88.000 a través del desarrollo del turismo¹.

Los recursos disponibles por este Servicio para llevar a cabo su tarea alcanzaron durante 2015 un presupuesto de gasto de M\$1.202.689, alcanzando un 0,12% del total de gasto vigente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Dentro de los logros a destacar durante el año 2015, a fin de lograr un equilibrio entre el desarrollo de la ciudad y el aeródromo, se elaboró un anteproyecto de ley que regula los planes maestros de aeródromos de interés general y las áreas de peligro aviario, con efectos vinculantes en el territorio que los circunda. El anteproyecto de ley finalizó su etapa de elaboración técnica, con la aprobación de la Comisión Interministerial de Ciudad, Vivienda y Territorio.

Respecto de los derechos del pasajero, en el marco de la aprobación de la ley N° 20.831, que regula la entrega de información al pasajero, la denegación de embarque por sobreventa, los atrasos y las cancelaciones, la JAC implementó en su página web el sistema de consulta de “Atrasos y cancelaciones por vuelo”. Adicionalmente, se actualizó y mejoró la aplicación de derechos del pasajero aéreo para dispositivos móviles, que acoge el nuevo marco normativo y que puede descargarse desde diferentes plataformas, además se distribuyeron folletos informativos a lo largo del país.

Nuestra política aerocomercial es de cielos abiertos totales. El transporte doméstico o cabotaje lo tenemos abierto unilateralmente, es decir, cualquier aerolínea extranjera puede realizar operaciones domésticas en nuestro país, sin que Chile exija a cambio igual derecho para las compañías chilenas

¹ Oxford Economics (2011). Beneficios Económicos del Transporte Aéreo en Chile.

en el país de la aerolínea designada. Varios países han compartido la propuesta chilena, y es así como al 2015 Chile ha firmado acuerdos de cielos abiertos con más de 40 países a nivel mundial y con 15 países se ha acordado la liberalización de todos los derechos aéreos. En esta sentido, hemos seguido trabajando en la negociación permanente de acuerdos de cielos abiertos, los cuales contribuyen a reducir barreras de entrada al mercado aéreo y permiten un fácil acceso a nuevos operadores. Así, destacar que durante el año 2015 ingresaron al mercado chileno 5 líneas aéreas.

Se recertificó con estándares de calidad internacional por tres años adicionales, los tres procesos de negocio bajo la norma ISO 9001: 2008 consolidando el Sistema de Gestión de la Calidad de la Junta de Aeronáutica Civil. Además, esta Secretaría dio cumplimiento al 100% de los indicadores de gestión institucional, los cuales son monitoreados y reportados en línea a través del Cuadro de Mando Integral.

El año 2016 presenta una serie de desafíos. Continuaremos profundizando la política de cielos abiertos, que ha traído como resultado el crecimiento promedio de nuestro tráfico de pasajeros de 10,2% en los últimos 10 años. Pero una política de cielos abiertos por sí sola no es suficiente para el desarrollo de la aviación comercial. Se requiere dotar a los países de infraestructura aeroportuaria que permita un desarrollo armónico de las operaciones.

Por lo anterior, se espera ingresar a trámite parlamentario el proyecto de ley que promueve el desarrollo armónico de la ciudad y el aeródromo. Además, buscamos estudiar la ampliación de montos para los seguros aeronáuticos exigidos a la aviación comercial, con el objeto de ajustar los montos de los seguros a los montos de responsabilidad exigido en el Código Aeronáutico y al Convenio de Montreal. Otro de los desafíos para el año venidero, es consolidar a la JAC como referente estadístico del transporte aéreo comercial a través de la publicación del anuario estadístico, la incorporación de las estadísticas de operaciones (aterrizajes y despegues en los aeropuertos y aeródromos de Chile), y el perfeccionando del registro del movimiento de carga aérea.

Los beneficios de la actividad aeronáutica son múltiples: es fuente de empleo directo e indirecto, genera ingresos para el país por impuestos, beneficios al turismo y, en términos generales, genera un círculo virtuoso que se extiende a varias áreas de la economía.

Lo que nos mueve es un transporte aéreo para todos.

Afectuosamente,



JAI ME BINDER ROSAS
SECRETARIO GENERAL
JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL

3. Resultados de la Gestión año 2015

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas, mensajes presidenciales del 21 de mayo y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

3.1.1 Anteproyecto de ley que crea los planes maestros de aeródromos de interés general.

El 2015, finalizó la etapa de elaboración técnica del anteproyecto de ley que crea los planes maestros de aeródromos de interés general y modifica el Código Aeronáutico incorporando la regulación de áreas de peligro aviario, con miras a lograr un equilibrio entre el desarrollo de la ciudad y el aeródromo.

La elaboración del anteproyecto de ley estuvo a cargo de una mesa técnica interinstitucional, conformada al alero de la Comisión Interministerial de Ciudad, Vivienda y Territorio, en la que participaron representantes del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Ministerio de Obras Públicas, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Ministerio de Bienes Nacionales, Ministerio del Medio Ambiente, Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Defensa Nacional, Subsecretaría de Desarrollo Regional, Dirección General de Aeronáutica Civil y de la Junta de Aeronáutica Civil.

En noviembre, la Comisión Interministerial de Ciudad, Vivienda y Territorio aprobó técnicamente la versión final del anteproyecto de ley, dando lugar a su tramitación del para la firma de los Ministros suscribientes del Mensaje.

3.1.2 Modificación al Código Aeronáutico, en materia de transporte de pasajeros y sus derechos.

El 30 de abril de 2015, se publicó en el Diario Oficial la Ley 20.831, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que modifica el Código Aeronáutico en materia de transporte de pasajeros y sus derechos. Esta ley, regula la entrega de información al pasajero y los derechos en caso de atrasos, cancelaciones y denegación de embarque por sobreventa.

Desde su publicación, la JAC ha llevado a cabo una labor de implementación y difusión de la ley, realizando capacitaciones a los Jueces de Policía Local y a las agencia de turismo.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

3.2.1 Negociaciones bilaterales.

La Junta de Aeronáutica Civil impulsó acciones para incrementar la cantidad de servicios aéreos disponibles en nuestro país. Entre ellas, destaca la negociación permanente de acuerdos de cielos abiertos, los que contribuyen a reducir barreras de entrada al mercado aéreo y permiten un fácil acceso a nuevos operadores.

Durante el año 2015, se propuso negociar a países como Alemania, Cuba, Fiyi, Jamaica, Kazahstan y Serbia. Se negoció con San Vicente y las Granadinas, Trinidad y Tobago, Cabo Verde y Guyana.

3.2.2 Participación internacional.

La Secretaría General de la JAC, a través de sus Departamentos y Áreas, participó en:

a) Grupo de Expertos en Reglamentación del Transporte Aéreo.

Se efectuó la decimotercera reunión del Grupo de Expertos en Reglamentación del Transporte Aéreo (ATRP/13), organizada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI). El grupo de trabajo decide nombrar coordinadores entre los miembros para continuar en el trabajo de la redacción de un Convenio Multilateral de Cielos Abiertos, Chile es elegido como punto focal, junto con Alemania, de los derechos de tráfico.

b) Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC).

La Secretaría General de la JAC participó activamente en los trabajos del Grupo de Expertos en Asuntos Políticos, Económicos y Jurídicos del Transporte Aéreo (GEPEJTA) de la CLAC.

c) Emisiones de CO2 en el transporte aéreo internacional.

En el año 2013, el Consejo de la Organización de Aviación Civil Internacional acordó establecer una medida de mercado para la compensación de las emisiones de CO2 del transporte aéreo internacional a implementarse a partir del año 2020, con miras a lograr un crecimiento neutro de tales emisiones. Para esto, el Consejo de la OACI conformó Grupo Asesor Ambiental (EAG, por su sigla en inglés) para la elaboración de una propuesta de medidas de mercado, emitiendo el documento "Strawman for a global market-based measure scheme for international aviation".

Durante los años 2014 y 2015, la Secretaría General de la JAC continuó su participación en la Mesa de Bunker Fuels, que dirige el Departamento de Energía, Comercio y Desarrollo Sustentable (ECODESU) de DIRECON, encargada del estudio de la propuesta del EAG, sus documentos

complementarios y los comentarios y las contrapropuestas elaboradas por los Estados miembros de la OACI.

Asimismo, durante el año 2015 se acentuó el trabajo coordinado con el Representante de Chile ante del Consejo de la OACI, desarrollándose varias conferencias telefónicas con el objeto de resolver las dudas y precisiones necesarias para continuar con el trabajo de la mesa, y la Secretaría de la JAC participó del GLADs (Global Aviation Dialogues) Latinoamericano, desarrollado en Lima –Perú y organizado por la OACI donde se analizaron los principales elementos del Strawman y se recogieron las opiniones de los Estados participantes. A fines del año 2015 se da a conocer una propuesta elaborada por el Presidente del Consejo de la OACI, que ordena y sistematiza los análisis y los elementos considerados en el documento inicial. Esta propuesta representa un avance en el estado de la negociación, clarificando y ordenando los principales elementos de una MBM del transporte aéreo.

3.2.3 Facilitación del transporte aéreo internacional

Un objetivo estratégico del Servicio es promover la facilitación del transporte aéreo internacional, para lograr 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, en coordinación con los servicios públicos competentes. Entre las actividades realizadas durante el año 2015 destacan:

a) Reglamento de facilitación del transporte aéreo internacional.

En julio entró en vigencia el Decreto N° 232, de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba el reglamento de facilitación del transporte aéreo internacional, el cual incorpora a la normativa nacional las normas del Anexo 9, sobre facilitación, del Convenio sobre Aviación Civil Internacional.

La publicación del reglamento de facilitación es consecuencia del trabajo realizado durante el año 2014, cuando se elaboró éste en coordinación con dieciséis servicios públicos con competencias en la materia, obteniendo la validación técnica de todos ellos y el acuerdo de la Comisión Nacional de Facilitación para dar curso progresivo a su tramitación en el mes de julio.

b) Modernización de Comisión Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional.

En diciembre del año 2015, entró en vigencia el Decreto N° 270, de 2014, de este Ministerio, que refunda la Comisión Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional. La crea como comisión asesora del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, a la vez que moderniza su

composición, al incorporar servicios ausentes de su estructura y que poseen competencias relevantes para la facilitación, y adecúa sus funciones a los nuevos desafíos en materia de facilitación aeroportuaria.

c) Medición de los tiempos de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque y desembarque del Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

Durante el año 2015, la Secretaría General monitoreó los resultados mensuales de los indicadores relacionados al funcionamiento de los sistemas de colas existentes en los controles fronterizos de salida y llegada de pasajeros internacionales realizados en el aeropuerto de Santiago. Lo anterior fue ejecutado en coordinación con la Inspección Fiscal del aeropuerto.

La Secretaría General de la JAC envió informes trimestrales de los resultados de los tiempos medios de atención, de espera en fila y cantidad de casetas habilitadas a los organismos que realizan de controles fronterizos en el aeropuerto de Santiago. Lo indicado, para promover que éstos organismos cuenten con información útil para evaluar su desempeño y así puedan identificar y gestionar mejoras.

Los controles fronterizos y los respectivos organismos involucrados son: el control de seguridad de la aviación (o AVSEC) ejecutado por la Dirección General de Aeronáutica Civil, el control conjunto del Servicio Agrícola y Ganadero con el Servicio Nacional de Aduanas, los controles de inmigración y emigración realizados por la Policía de Investigaciones y, finalmente, el cobro de la tarjeta de turismo a cargo de la Tesorería General de la República.

Durante el año 2015, la Secretaría General de la JAC comprometió indicadores de desempeño relacionados a los tiempos de espera promedio en fila para los controles de embarque y desembarque internacional realizados en el Aeropuerto de Santiago. Los resultados fueron los siguientes:

- Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque: se definió una meta de 8 minutos y el valor efectivo fue de 7.4 minutos.

El sobrecumplimiento del indicador relacionado al embarque internacional es explicado por una mejora en el tiempo de espera en fila en el control AVSEC a cargo de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC). Dicho organismo adoptó una serie de medidas de mejoramiento de gestión, dentro de las cuales destaca la incorporación de mesones antes del proceso de revisión con escáner para adelantar la preparación de las pertenencias de las personas.

- Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de desembarque: se definió una meta de 10.5 minutos y el valor efectivo fue de 5.7 minutos.

El sobrecumplimiento del indicador de desembarque internacional se explica por mejoras considerables en los tiempos de atención de los pasajeros en los controles de inmigración. La PDI disminuyó sus tiempos de control de pasajeros debido a la exención de la tarjeta de turismo para

extranjeros residentes y automatización para los extranjeros no residentes, evitando demoras asociadas al llenado manual y procesamiento de la información de la tarjeta. El control conjunto SAG-Aduanas mejoró el tiempo de espera en fila debido a que el SAG redujo el número de productos a ser fiscalizados. Con esto, disminuyeron las retenciones y los procesos administrativos relacionados, que restaban funcionarios para la realización de los controles, favoreciendo la velocidad de atención y el flujo continuo de los pasajeros.

3.2.4 Estadísticas del transporte aéreo

Durante el año 2015, el tráfico aéreo llegó a los 18,2 millones de pasajeros, con un crecimiento del 5,3% con respecto al año anterior, de los cuales 9.898.114 corresponden a pasajeros domésticos con un 0,9% de crecimiento y 8.255.428 a pasajeros internacionales, con un 11,1% de crecimiento. En cuanto a la carga aérea en 2015, esta cayó en 8,1% en comparación con el año anterior.

Gráfico 1: Crecimiento del tráfico aéreo de pasajeros

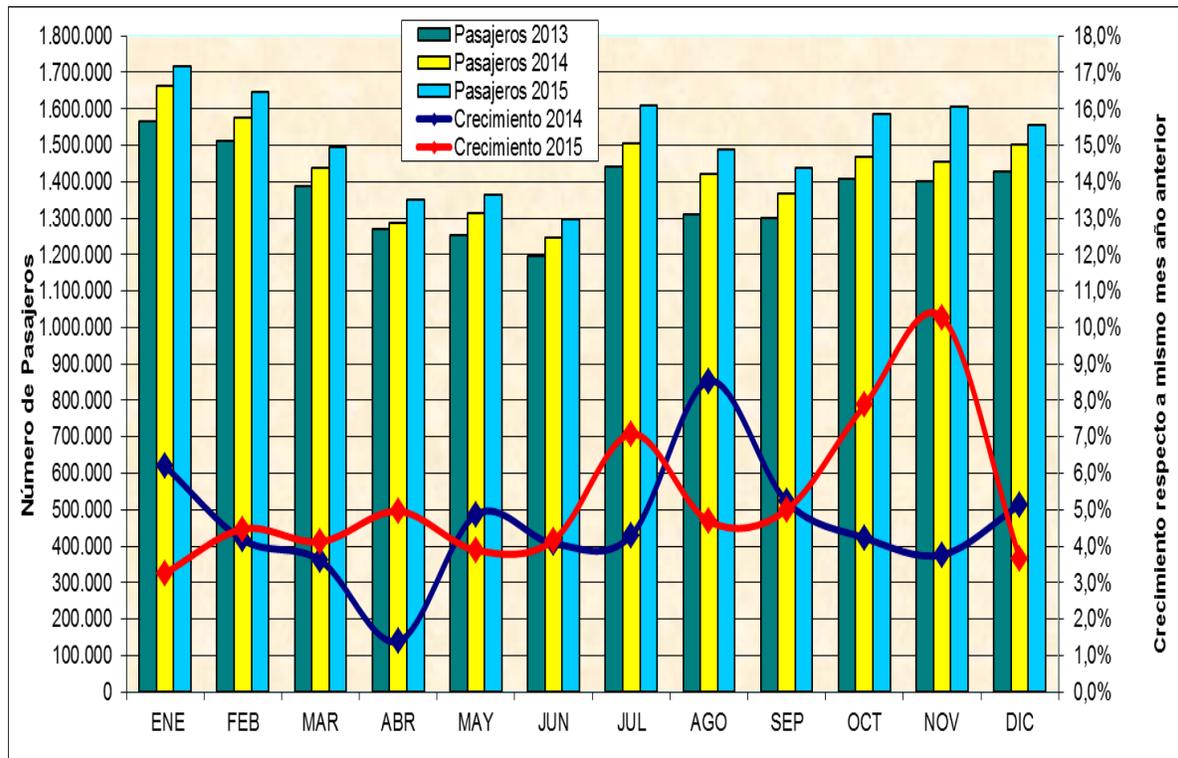
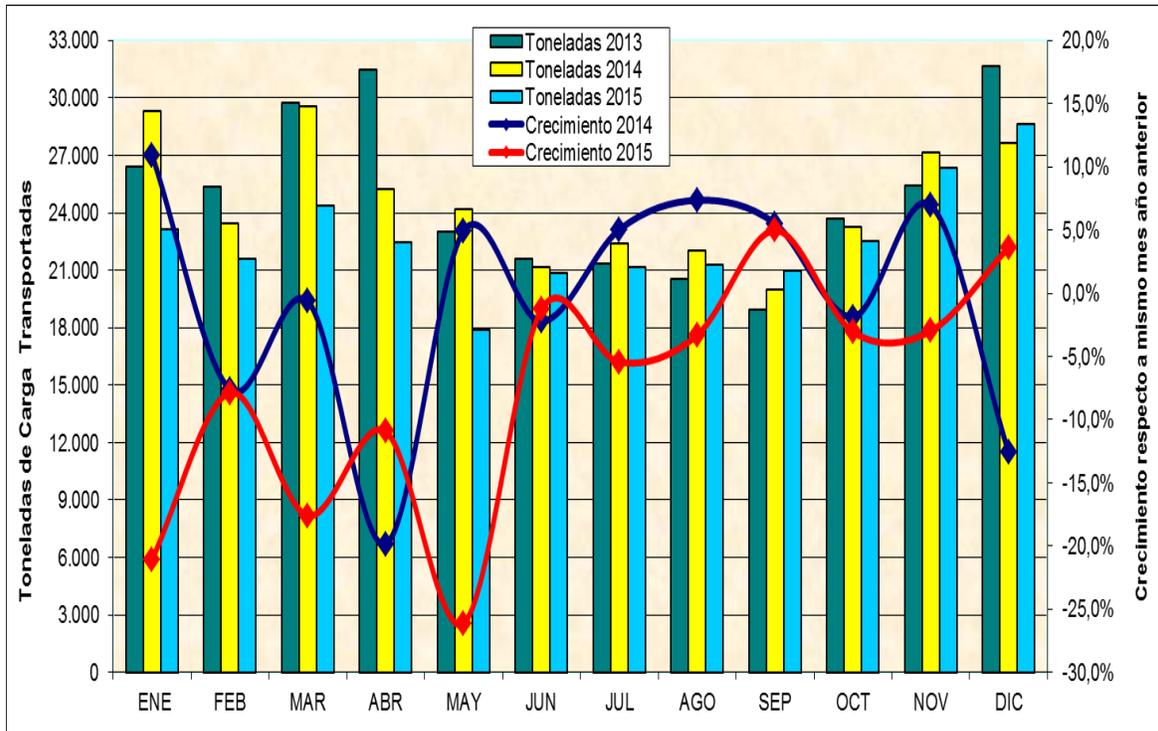


Gráfico 2: Crecimiento del tráfico aéreo de carga



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:

- a) **Informe estadísticos de tráfico aéreo:** estos informes son publicados mensualmente en el sitio web de la institución e incluyen:
 - **Resumen estadístico del tráfico aéreo:** despliega información de 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.

b) Informe de regularidad y puntualidad: este informe se publica trimestralmente en la página web de nuestro servicio.

Este informe 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 Chiló).

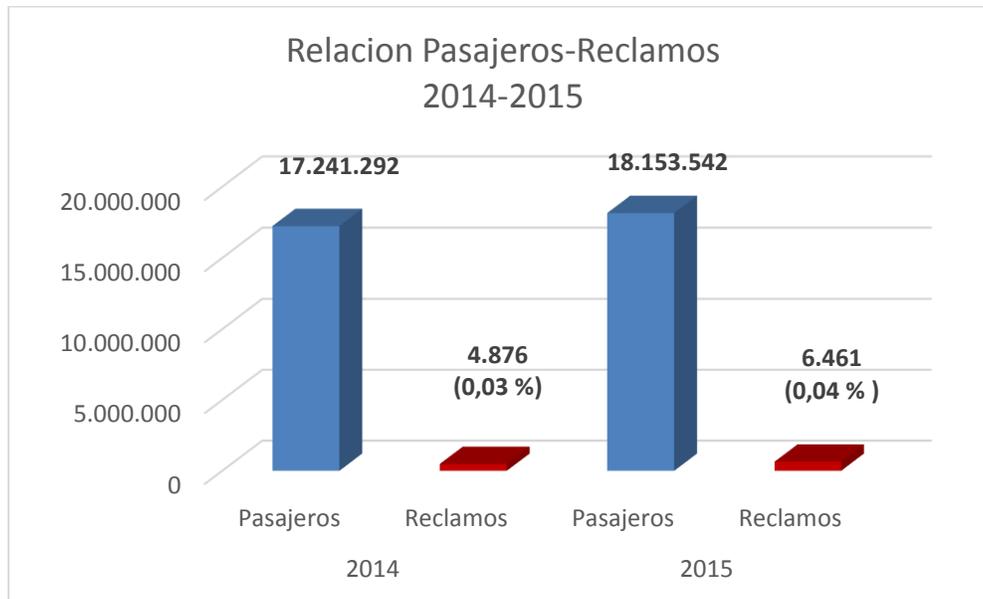
Índices de Regularidad y Puntualidad 2015

Aeropuerto/ Aeródromo	Índices		Pasajeros Embarcados en el periodo
	Regularidad	Puntualidad	
Santiago	99,2	83,7	8.574.621
Arica	98,8	75,7	294.863
Iquique	99,2	78,3	580.401
Antofagasta	98,9	79,7	988.735
Calama	99,2	77,5	682.084
Copiapó	97,1	81,7	213.228
La Serena	98,5	82,1	379.093
Isla de Pascua	98,4	50,5	98.404
Concepción	98,8	79,6	455.011
Temuco	99,4	69,3	285.231
Valdivia	98,9	83,6	65.901
Osorno	97,5	80,0	30.679
Puerto Montt	98,6	82,2	643.038
Castro	97,4	85,7	33.088
Balmaceda	98,4	82,9	222.089
Punta Arenas	98,8	71,6	406.229

c) Informe de reclamos del transporte aéreo: la frecuencia de publicación de este informe en el sitio web institucional ha sido cuatrimestral.

Existe 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 2015 hubo un crecimiento de un 5,3 % en el tráfico aéreo, con una cifra superior a los 18 millones de pasajeros transportados, registrándose 6.461 reclamos, equivalentes al 0,04% de las personas que viajaron en avión.



d) 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, quedando así disponible para las aerolíneas chilenas interesadas en utilizarlas.

Cabe destacar además, que en 2015:

- Se inició la recopilación estadística de las operaciones de trabajos y taxis aéreos, lo cual había sido solicitado por el Consejo de la Sociedad Civil.
- Se elaboró Anuario Estadístico de Transporte Aéreo 2014, el cual se espera replicar todos los años.
- Se inicia proceso para perfeccionar el reporte de las estadísticas del tráfico aéreo que deben realizar las aerolíneas. Este perfeccionamiento pretende que se reporte la totalidad del tráfico aéreo que se mueve por los aeródromos y aeropuertos de Chile y que el tráfico

reportado cumpla con los conceptos de la Organización de Aviación Civil Internacional. En 2015 se avanzó en este tema, contactando a cada una de las aerolíneas, tanto regulares, como no regulares, y desarrollando manuales que fueron incorporados en la página web de la JAC.

3.2.5 Calidad de servicio

Debido al aumento sostenido de tráfico de pasajeros, 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. En este contexto, durante el año 2015:

- La JAC con un stand y personal participó en la Feria del Consumidor 2015, organizada por el SERNAC, la cual se realizó el día miércoles 18 de marzo entre las 9:00 y las 17:30 horas, en la Plaza de la Constitución.
- La JAC implementó en su página web el sistema de consulta de “Atrasos y Cancelaciones por vuelo”, de acuerdo a la Ley N° 20.831 que modifica el Código Aeronáutico en materia de transporte de pasajeros y sus derechos.
- Se actualizó la aplicación para dispositivos móviles de los derechos de los pasajeros, incorporando la normativa de Ley N° 20.831 de 2015, y rediseñando toda la gráfica del sistema. Dicha aplicación está disponible en los lenguajes español, inglés y portugués.
- Se distribuyen folletos explicativos con los derechos y deberes del pasajero aéreo a lo largo de todo el país, a través de las oficinas del SERNAC.

3.2.6 Registro de tarifas.

Durante el 2015 se consolidó en una base de datos todos los registros de tarifas desde el 2010 al 2015. Además, se dictó Resolución N° 714, la cual estandariza a través de un nuevo procedimiento a partir de 2016, el registro de las tarifas de las líneas aéreas en la Junta de Aeronáutica Civil, que permitirá optimizar el almacenamiento de la información en bases de datos. Con lo anterior, y dada la complejidad de las estructuras tarifarias, se podrá compartir la información en forma más eficiente con los organismos que las requieran.

3.2.7 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 2015, se perfeccionó el indicador de gestión asociado a este objetivo estratégico, midiendo el tiempo de aprobación de las pólizas de seguros de las líneas aéreas. Se definió una meta de 2,3 días y el tiempo efectivo fue de 2,25 días.

Además, con el objetivo de mejorar el control de seguros para aeronaves comerciales se dispuso el aviso de vencimiento de seguros aéreos de parte de la JAC a las empresas aéreas en un plazo no inferior a 30 días corridos antes del vencimiento, lo cual se cumplió satisfactoriamente.

Por otra parte, en agosto de 2015 se acordó eximir a las aeronaves tripuladas a distancia (RPA) del cumplimiento de los requisitos de seguros aéreos contemplados en la Resolución N° 604 de 2011, los cuales pasarán a ser exigibles a la totalidad de RPA a contar de febrero de 2016, por lo que desde esa fecha las respectivas pólizas quedarán sujetas a la aprobación de la JAC.

3.2.8 Política pública de fomento y desarrollo de la aviación general sin fines de lucro.

En el mes de junio de 2015, se informó que a proposición de los H. Senadores señores Antonio Horvath Kiss, Pedro Araya Guerrero, Carlos Bianchi Chelech, José García Ruminot, Alejandro García-Huidobro Sanfuentes, Alejandro Guillier Álvarez, Ricardo Lagos Weber, Hernán Larraín Fernández, Juan Pablo Letelier Morel, Carlos Montes Cisternas, Iván Moreira Barros, Jaime Orpis Bouchon, Baldo Prokurica Prokurica, Rabindranath Quinteros Lara, Fulvio Rossi Ciocca, Eugenio Tuma Zédan y Andrés Zaldívar Larraín y señoras Carolina Goic Borojevic, Adriana Muñoz D'Albora, Lily Pérez San Martín y Jacqueline Van Rysselberghe Herrera, se aprobó el proyecto de acuerdo que solicita a S.E. la Presidenta de la República instruir al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para que en el seno de la Junta de Aeronáutica Civil, se elabore una política pública de fomento y desarrollo de la aviación general sin fines de lucro y, asimismo, para que se remita una iniciativa legal que fije un marco regulatorio de dicha actividad.

Al respecto, se conformó una mesa de trabajo donde participan la Dirección General de Aeronáutica Civil y la Secretaría de la Junta de Aeronáutica Civil, la cual elaboró una propuesta que fue presentada al Consejo de la JAC, que bajo el principio básico de la seguridad, aborda 4 ejes de acción (diferenciación, infraestructura, tecnología y fomento), donde propone medidas inmediatas y de mediano plazo.

3.2.9 Gestión interna.

La Secretaría General de la JAC dio cumplimiento al 100% de los indicadores de Gestión vinculados a las definiciones estratégicas del Servicio y al 100% de los indicadores vinculados al Convenio de Desempeño Colectivo.

En relación al Sistema de Gestión de la Calidad, la Secretaría General de la JAC en forma voluntaria comenzó la implementación este sistema. Durante 2015 se recertificó por un período de tres años adicionales tres procesos operacionales: "Control y Gestión de Seguros Aéreos", "Elaboración y Publicación de Informes Estadísticos" y "Negociaciones Aerocomerciales Bilaterales".

4. Desafíos para el año 2016

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 2016. Entre ellos se encuentran:

4.1 Anteproyecto de ley para el desarrollo armónico de la ciudad y el aeródromo.

En materia de planificación aeronáutica, durante el año 2016, el objetivo es ingresar a trámite parlamentario el proyecto de ley que establece un marco regulatorio al desarrollo de los aeródromos y crea efectos vinculantes sobre la planificación urbana, de manera de incentivar una sana coexistencia entre el crecimiento del transporte aéreo y las poblaciones aledañas. De esta manera, se busca potenciar las externalidades positivas que genera la infraestructura aeroportuaria para la ciudad y otorgar herramientas que permitan minimizar la exposición al ruido generado por dicha actividad para resguardar la salud de las personas.

4.2 Fomento de la aviación intrarregional.

La Secretaría de la JAC se ha propuesto analizar las condiciones económicas, tecnológicas, de infraestructura y legales que permitan el desarrollo de nuevas rutas en cabotaje, sin considerar el principal aeropuerto nacional. Para lo cual se licitará un estudio para el *Fomento de la Aviación Intrarregional*, el cual se espera adjudicar a comienzos del mes de abril. El estudio contempla una duración de 5 meses y tiene asignado un presupuesto máximo de 36 millones de pesos.

4.3 Facilitación del Transporte Aéreo Internacional

En diciembre del año 2015, entró en vigencia el Decreto N° 270, de 2014, de este Ministerio, que refunda la Comisión Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional. Así mismo, durante el año 2015 se sumó a la normativa de facilitación el Reglamento de facilitación del transporte aéreo internacional, aprobado mediante la publicación del Decreto N° 232, de 2014, de este Ministerio. En consecuencia, durante el año 2016, la Secretaría General de la JAC implementará, según corresponda, la nueva normativa vigente.

4.4 Ampliación cobertura de seguros.

La JAC establece y controla los requisitos de seguros para la aviación comercial. Para 2016, Se estudia la posibilidad de aumentar los montos de los seguros exigidos a la aviación comercial, de 2.000 UF a 4.000 UF, por los daños causados a los pasajeros, tripulantes y demás ocupantes de las

aeronaves comerciales, con el objeto de ajustar los montos de los seguros a los montos de responsabilidad exigido en el Código Aeronáutico y al Convenio de Montreal.

Se espera que el resultado de esta modificación afecte a 120 empresas de transporte aéreo aproximadamente con un poco menos de 500 aeronaves.

Por otra parte, hace algunos años han ingresado a realizar actividades comerciales aeronaves no tripuladas y pilotadas a distancia (RPAS, por sus siglas en inglés), por lo cual la JAC durante el 2015 estableció el régimen de seguros aplicable a este tipo de aeronaves, contemplando un período inicial de exención. En febrero de 2016 expira dicha exención y corresponde hacer aplicable a estas aeronaves la plenitud de la normativa.

4.5 Negociaciones de transporte aéreo.

Chile otorga especial importancia a las relaciones aerocomerciales con México, Colombia y Perú para avanzar en la liberalización progresiva del transporte aéreo internacional en el marco de la Alianza del Pacífico.

En el mismo orden de ideas Chile seguirá impulsando la firma y ratificación del convenio multilateral de cielos abiertos para la región latinoamericana, promovido por nuestro país en el marco de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil para que nuevos países de la región se sumen a la liberalización progresiva del transporte aéreo internacional en Latinoamérica. Este convenio ya ha sido firmado por nueve países de la región, entre ellos Chile, y cuenta con una ratificación.

Por otra parte, en la Organización de Aviación Civil Internacional 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. Durante 2016, la JAC participará en el Panel de Expertos en Reglamentación del Transporte Aéreo Internacional de la OACI, como punto focal junto a Alemania en el tema de acceso a los mercados y el otorgamiento de los derechos de tráfico, materias que constituyen el punto esencial del proyecto y, en suma, el objeto y fin del tratado que en definitiva prospere.

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. En este sentido la negociación de acuerdos internacionales afecta a todos los habitantes del país, permitiendo un mayor acceso al transporte de pasajeros y contar con un modo de transporte seguro.

4.6 Anteproyecto de ley para el desarrollo armónico de la ciudad y el aeródromo.

Durante el 2016, el objetivo es ingresar a trámite parlamentario un proyecto de ley que corrija la desregulación de la planificación de la infraestructura aeronáutica, mediante la creación de un

sistema, e instrumentos idóneos, que permita proyectar la ordenación y desarrollo de los aeródromos, y utilizar los instrumentos de planificación territorial para conciliar el crecimiento de los aeropuertos con las necesidades de las ciudades, aprovechando las externalidades positivas y oportunidades que ofrecen los aeropuertos como focos de desarrollo de las ciudades, y viceversa.

4.7 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. En relación a ello, la JAC participará en la Feria del Consumidor del SERNAC 2016, y además, repartirá durante el año identificadores de maleta, donde se promueve la aplicación para equipos móviles de los derechos de los pasajeros.

4.8 Estadística

Con relación a la estadística aérea, se espera al año 2016, realizar:

- a) **Anuario Estadístico 2015:** Tiene por objeto principal entregar información, tanto a los organismos relacionados al sistema aeronáutico como a los usuarios en general. Recopila información de tráfico de pasajeros y carga, calidad del servicio aeronáutico, frecuencia de uso de rutas restringidas, seguros de aviación, entre otras. Utiliza datos provenientes de diversas fuentes, internas y externas a la JAC.

Resultado: Anuario con información estadística del año 2015 e histórica 10 años de pasajeros, carga y correo, tanto en rutas domésticas como internacionales.

- b) **Perfeccionamiento del registro de estadística de carga:** Se trabajará con las aerolíneas y otros organismos, especialmente Aduanas.

Resultados: Detectar el nivel de carga no registrada en las estadísticas de la JAC y proponer acciones correctivas en la materia, de acuerdo a factibilidad de implementarlas.

4.9 Registro de tarifas

En relación al registro de tarifas que las aerolíneas deben realizar a la JAC, se espera que el 2016 se consolide el nuevo procedimiento de registro establecido en Resolución N° 714, de diciembre 2015, para así facilitar el almacenamiento de la información en base de datos.

4.10 Base de datos de seguros aéreos

Se implementará aplicación en el sistema QlikView que permite obtener reportes de los seguros registrados en la JAC, en cuanto a sus plazos de cobertura, montos asegurados, tipos de servicios aéreos que realizan (transporte y/o trabajo), etc., de tal modo de facilitar el control de los seguros y obtener información en línea.

4.11 Gestión interna

Seguiremos consolidando el sistema de gestión de la calidad, especialmente focalizado a los procesos de negocio institucional, y herramientas de control de gestión como lo son el Cuadro de Mando Integral, para seguir aspirando al cumplimiento cabal de los indicadores de gestión interna, orientados a cumplir la misión y objetivos organizacionales.

Adicionalmente, se seguirá trabajando en la implementación de las actividades contenidas en el Plan Trienal de Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, actualizando e instaurando procedimientos en esta área. En esta misma línea, se continuará promoviendo la capacitación del personal de la Junta de Aeronáutica Civil, para lo cual se cuenta con un presupuesto de M\$ 8.385.

5 Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos.
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015.
- Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015.
- Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015.
- Anexo 7: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2015.

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.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2015

1	Realización de Estudios: Diseño de estrategias para impulsar una negociación con la Unión Europea.
2	Promulgación del Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional.
3	Promulgación de la Ley 20.831 que modifica el código aeronáutico.
4	Actualización de la aplicación para dispositivos móviles sobre los derechos del pasajero aéreo.
5	Realización de Estudios: Estudio Metodología de Tiempos de Espera en el Aeropuerto AMB.

- **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.

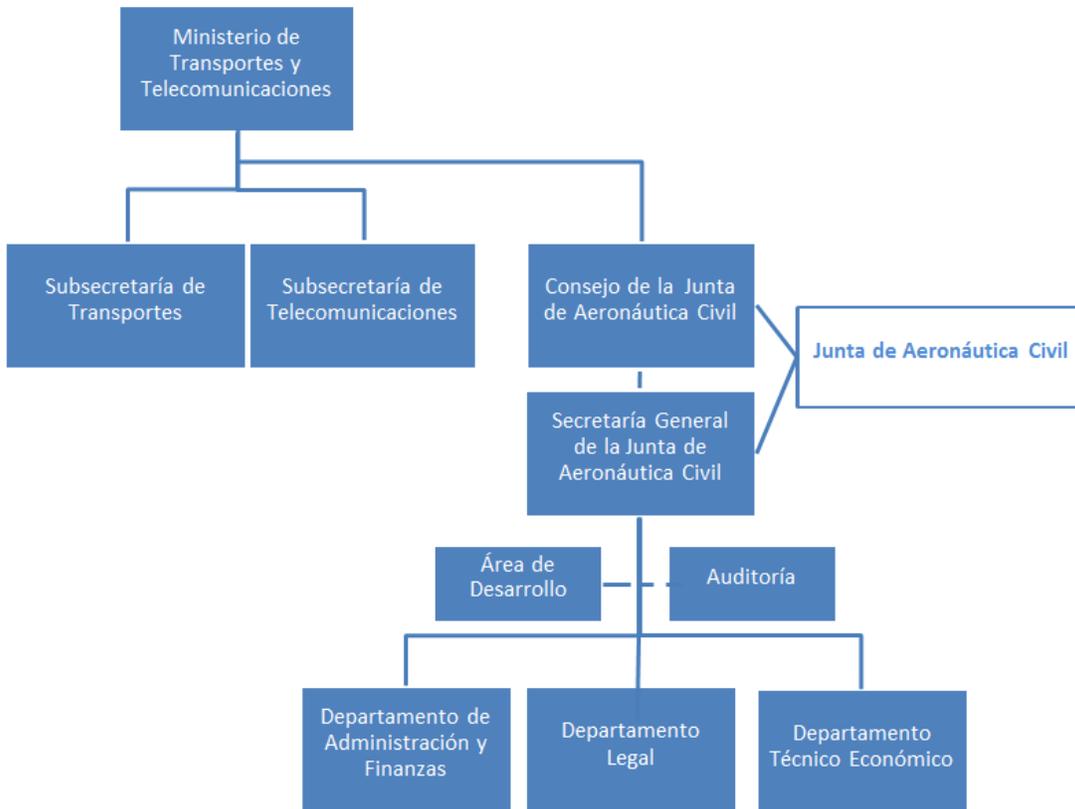
- **Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos**

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.	1,3
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



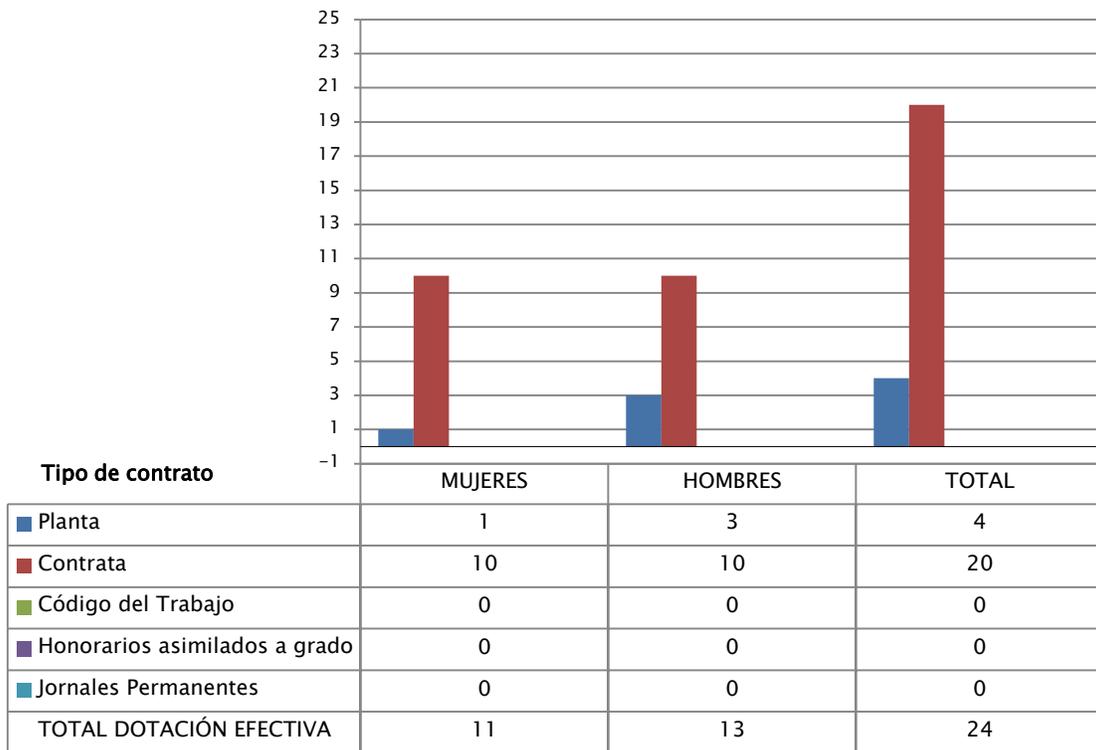
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Secretario General	Jaime Binder Rosas
Jefe Departamento Legal	David Dueñas Santander
Jefe Departamento Técnico-Económico	Eduardo Alvarado Cáceres
Jefe Departamento Administración y Finanzas	Johanna Luksic Lagos
Coordinadora Aérea de Desarrollo	Pamela Barros Candia

Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

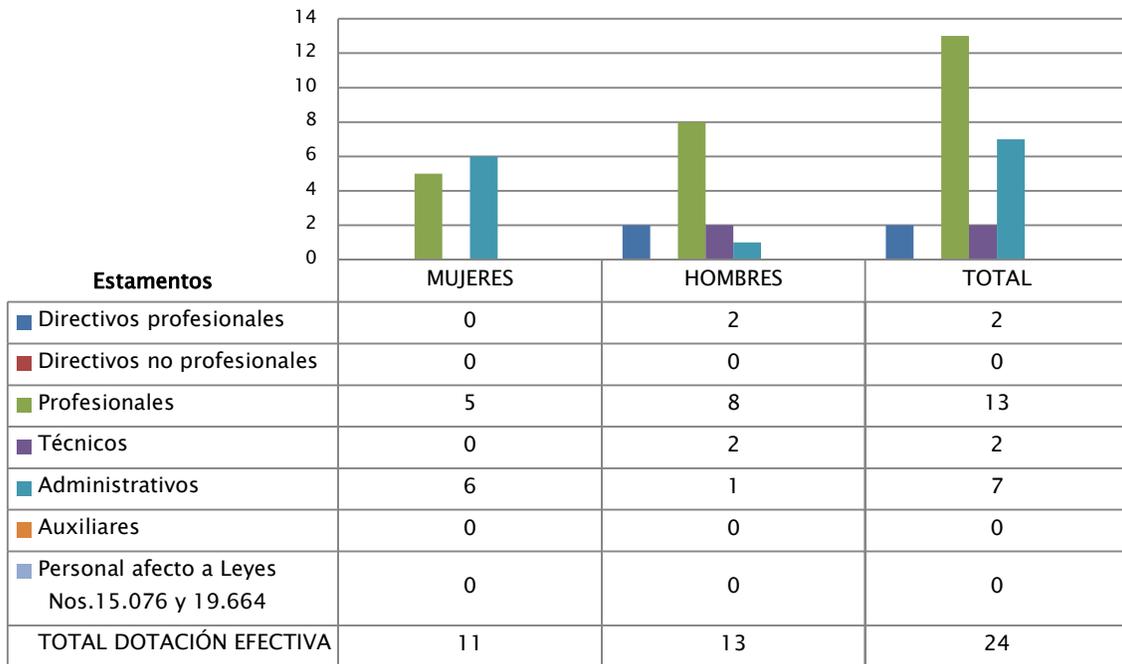
- Dotación Efectiva año 2015² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

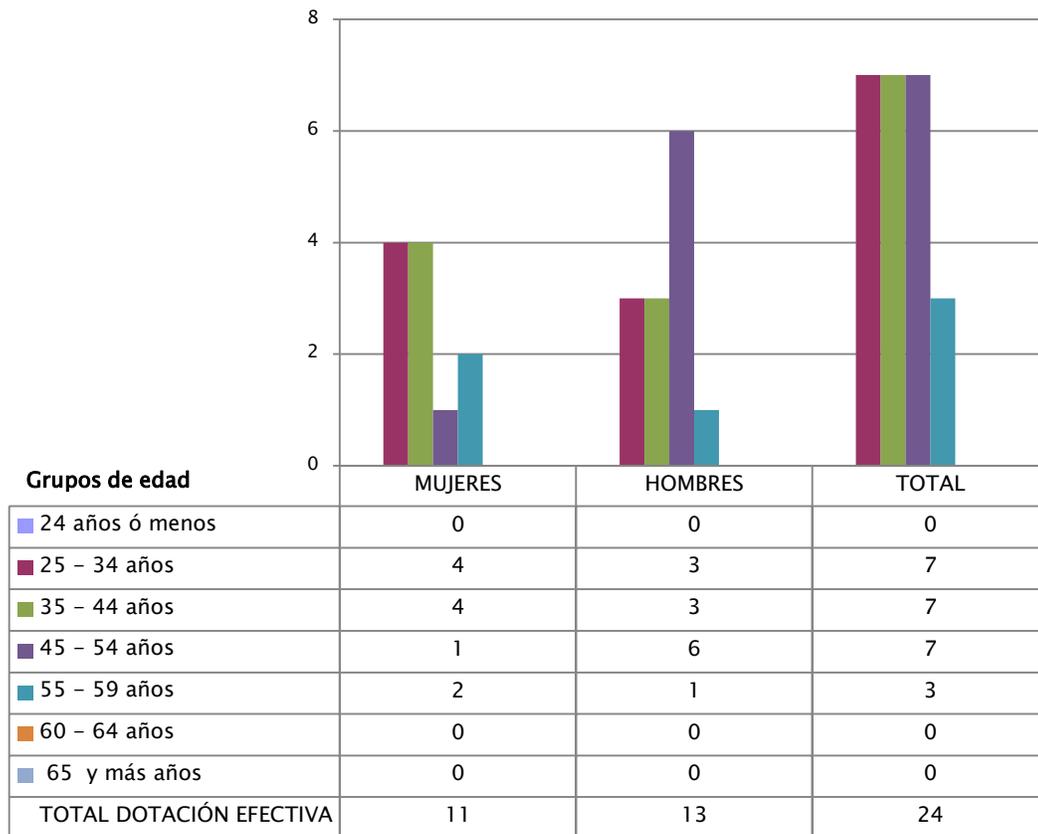
² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2015. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- **Dotación Efectiva año 2015 por estamento (mujeres y hombres)**



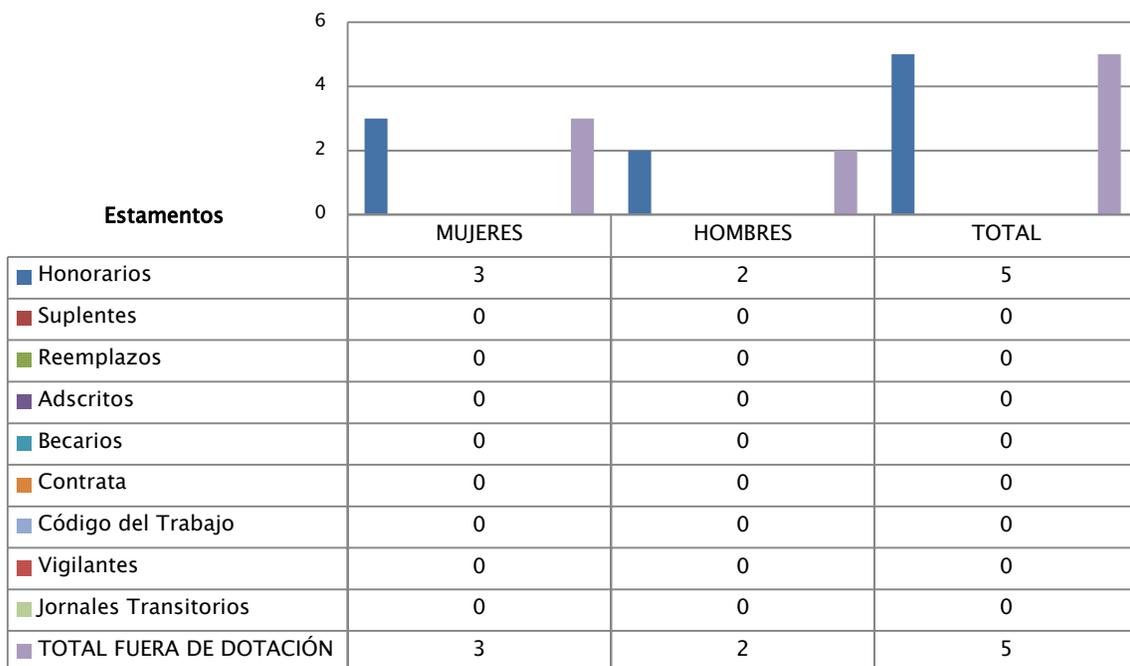
N° de funcionarios por sexo

- **Dotación Efectiva año 2015 distribuida por grupos de edad (mujeres y hombres).**



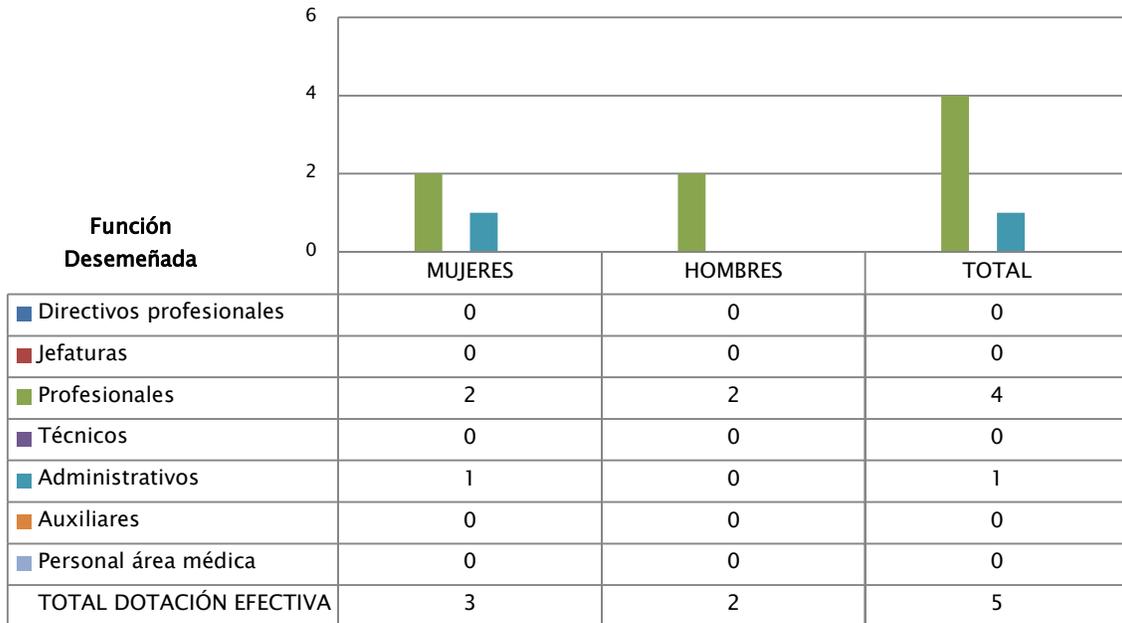
N° de funcionarios por sexo

b) Personal fuera de dotación



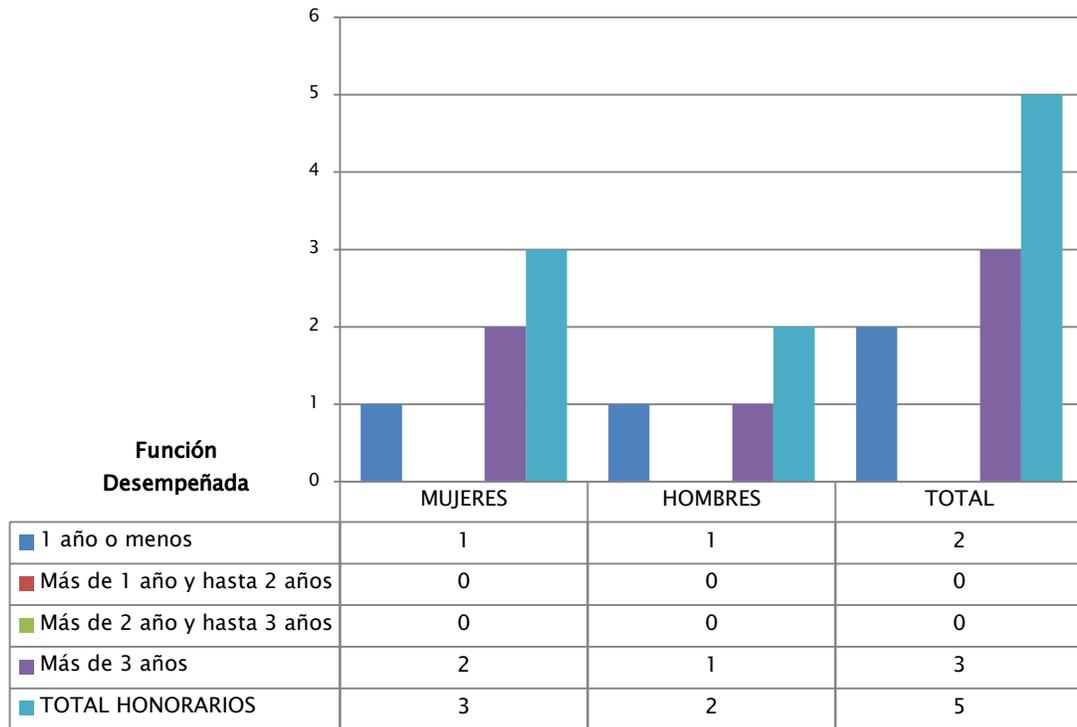
N° de funcionarios por sexo

- **Personal contratado sobre la base de honorarios a suma alzada año 2015 según función y sexo.**



N° de funcionarios por sexo

- Personal a honorarios año 2015 distribuido según permanencia (mujeres v hombres)



N° de funcionarios por sexo

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Avance	Notas
		2014	2015		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	75	100	25%	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	100	-	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	17	12.5	-26.4%	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	1	3	300%	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	-	
- Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	1	3	300%	
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	-	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	-	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	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.	$(N^{\circ} \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (N^{\circ} \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	4.1	200%	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{ Total contratos efectivos año } t) * 100$	37.5	41	9.3%	

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Avance	Notas
		2014	2015		
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	100	100	-	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum(N^{\circ} \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * N^{\circ} \text{ participantes en act. de capacitación año } t)}{N^{\circ} \text{ de participantes capacitados año } t}$	1.4	1.4	-	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia	$(N^{\circ} \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / N^{\circ} \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0	1	100%	
4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	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). 	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0.93	0.36	-38.7%	
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas de otro tipo³ 	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0	0	-	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(N^{\circ} \text{ de días de permisos sin sueldo año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0.06	0.02	-33%	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t / 12) / \text{Dotación efectiva año } t$	5.7	5.1	-11.7%	
7. Evaluación del Desempeño⁴					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 1 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	100	100	-	
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 2 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0	-	
	$N^{\circ} \text{ de funcionarios en lista 3 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0	-	

³ No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

⁴ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Avance	Notas
		2014	2015		
	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 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 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. Regularización de Honorarios					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0	0	-	
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0	0	-	
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0	0	-	

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2014 – 2015			
Denominación	Monto Año 2014	Monto Año 2015	Notas
	M\$⁵	M\$	
INGRESOS	913.144	1.143.801	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	22.819	4.586	
APORTE FISCAL	890.325	1.139.215	
GASTOS	1.009.456	1.195.081	
GASTOS EN PERSONAL	784.491	845.271	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	196.638	217.795	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		66.150	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	13.437	15.450	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	14.890	50.415	
RESULTADO	-96.312	-51.280	

⁵ La cifras están expresadas en M\$ del año 2015. El factor de actualización de las cifras del año 2014 es 1,0435.

b) Comportamiento Presupuestario año 2015

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2015								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ⁶ (M\$)	Presupuesto Final ⁷ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ⁸ (M\$)	Notas ⁹
			INGRESOS	1.144.903	1.144.903	1.143.801	1.102	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	5.688	5.688	4.586	1.102	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	5.632	5.632	373	5.259	
	99		Otros	56	56	4.213	-4.157	
09			APORTE FISCAL	1.139.215	1.139.215	1.139.215		
	01		Libre	1.139.215	1.139.215	1.139.215		
			GASTOS	1.144.903	1.201.689	1.195.081	6.608	
21			GASTOS EN PERSONAL	792.671	849.457	845.271	4.186	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	218.087	218.087	217.795	292	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	67.225	67.225	66.150	1.075	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	67.225	67.225	66.150	1.075	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	15.450	15.450	15.450		
	02		Al Gobierno Central	15.450	15.450	15.450		
		001	Convenio de Atención de Usuarios	15.450	15.450	15.450		
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	50.470	50.470	50.415	55	
	03		Vehículos	18.025	15.690	15.690		
	04		Mobiliario y Otros		3.500	3.488	12	
	05		Máquinas y Equipos	3.090	2.176	2.176		
	06		Equipos Informáticos		4.199	4.202	-3	
	07		Programas Informáticos	29.355	24.905	24.859	46	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.000	1.000		1.000	
	07		Deuda Flotante	1.000	1.000		1.000	
			RESULTADO		-56.786	-51.280	-5.506	

6 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

7 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2015.

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

9 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 ¹⁰			Avance ¹¹ 2015/ 2014	Notas
			2013	2014	2015		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹²)	%	103	107	100	93	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	218	343	124	36	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100	100	100	100	
	[IP percibidos / Ley inicial]		218	343	80	23	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0	0	0	0	
	(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 2015 ¹³				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		129.894	-51.299	78.595
Carteras Netas				
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios			
Disponibilidad Neta		131.299	-50.118	81.181
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	131.299	-50.118	81.181
Extrapresupuestario neto		-1.405	-1.181	-2.586
114	Anticipo y Aplicación de Fondos			
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-830		-830
216	Ajustes a Disponibilidades	-575	-1.181	-1.756
219	Trasposos Interdependencias			

10 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2015. Los factores de actualización de las cifras de los años 2013 y 2014 son 1.0927 y 1.0435 respectivamente.

11 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.

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

13 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

f) Transferencias¹⁴

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2015 ¹⁵ (M\$)	Presupuesto Final 2015 ¹⁶ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ¹⁷	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	0	0	0	0	
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	0	0	0	0	
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros ¹⁸	15.450	15.450	15.450	0	
TOTAL TRANSFERENCIAS	15.450	15.450	15.450	0	

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

15 Corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Corresponde al vigente al 31.12.2015

17 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

18 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2015

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo			Meta 2015	Porcentaje de Logro 2015	Notas
				2013	2014	2015			
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	25.5 306.0/ 12.0	24.7 296.0/ 12.0	24.3 291.0/ 12.0	24.8 298.0/ 12.0	100%	1
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-esimo año t/Total días del año t con información completa	minutos	11.4 4029.5/ 355.0	7.2 2517.7/ 352.0	5.7 2056.9/ 363.0	10.5 3727.5/ 355.0	100%	2
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	8.1 2888.8/ 357.0	6.5 2358.9/ 361.0	7.4 2670.5/ 363.0	8.0 2840.0/ 355.0	100%	3
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	30.3 (121.0/ 4.0)	30.0 (120.0/ 4.0)	29.3 (117.0/ 4.0)	29.0 (116.0/ 4.0)	99%	4

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo			Meta 2015	Porcentaje de Logro 2015	Notas
				2013	2014	2015			
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	2.2 1026.0/ 472.0	2.2 962.0/ 434.0	2.2 983.0/ 437.0	2.3 1150.0/ 500.0	100%	5
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	%	50.0 ((16593 085.0/ 110644 87.0)- 1)*100	55.8 ((17241 208.0/ 110644 87.0)- 1)*100	64.1 ((18153 542.0/ 110644 87.0)- 1)*100	63.0 ((18030 000.0/ 110644 87.0)-1) *100	100%	

Porcentaje de Logro del Servicio

100

- Estos informes se elaboran mensualmente y presenta movimiento del mes y del acumulado del año. Se encuentran en forma agregada y en detalle, por cada una de las rutas domésticas e internacionales, por cada una de las aerolíneas regulares domésticas y extranjeras, e incluyen además índices de participación de mercado y de crecimiento.

Estos informes se separan en dos categorías: Operación doméstica y operación internacional, incluyendo los siguientes tipos: i) Totales por líneas aéreas; ii) Tráfico por línea aérea por pares de ciudades; iii) Tráfico entre pares de ciudades; iv) Tráfico entre pares de ciudades por líneas aéreas; v) Tráfico por países entre Chile y el resto del mundo; vi) Tráfico por países entre Chile y el resto del mundo por líneas aéreas.

Usuarios permanentes de las estadísticas: i) Aerolíneas que operan en Chile; ii) Medios de comunicación; iii) Organismos nacionales e internacionales (INE, Ministerio de Obras Públicas, Banco Central, AOC y Organización de Aviación Civil Internacional).

El fin de mes se considera como el último día del mes. La fecha de envío corresponde a la fecha en que se incorporan las estadísticas de tráfico a la página web de la JAC.

- Metodología de medición de los datos para el indicador:

Para hacer la medición del tiempo medio de atención a los pasajeros en los controles de desembarque se sigue el siguiente procedimiento:

Diariamente, en horario peak, y por 30 minutos, la empresa, contratada por el Concesionario del Aeropuerto AMB, realiza mediciones para determinar el tiempo promedio de espera en fila de los pasajeros en los controles de Policía Internacional-Inmigración.

A continuación se mide por 30 minutos, en horario peak, el tiempo promedio de espera en fila en los controles de SAG-Aduana. Estos valores son publicados mensualmente por la empresa, a través de su página web a la cual la JAC tiene acceso por medio de un nombre de usuario y contraseña. La JAC elimina el día en que no hayan mediciones, o bien

hayan sólo en uno de los dos controles (Policía internacional, SAG-Aduana). Sólo se considera aquellos días con información completa, es decir, que para un mismo día exista medición en SAG-Aduana y en Policía Internacional.

3. Metodología de medición de los datos para el indicador:

Para hacer la medición del tiempo medio de atención a los pasajeros en los controles de embarque se sigue el siguiente procedimiento:

Diariamente, en horario peak, y por 30 minutos, la empresa, contratada por el Concesionario del aeropuerto AMB, realiza mediciones para determinar el tiempo promedio de espera en fila de los pasajeros en los controles de Policía Internacional-Emigración. A continuación también por 30 minutos, en horario peak, se mide el tiempo promedio de espera en fila en los controles de Seguridad AVSEC. Estos valores son publicados mensualmente por la empresa, a través de su página web a la cual la JAC tiene acceso por medio de un nombre de usuario y contraseña. La JAC elimina el día en que no hayan mediciones, o bien hayan sólo en uno de los dos controles (Policía internacional, Seguridad AVSEC). Sólo se considera aquellos días con información completa, que para un mismo día exista medición en Policía internacional y Seguridad AVSEC.

4. En el año se publicarán 4 informes trimestrales correspondientes a: octubre - diciembre (año anterior), enero - marzo, abril - junio y julio - septiembre. Estos informes son publicados en la página web del servicio.
5. Cuando los antecedentes estén incompletos, se considerará como fecha de ingreso de la solicitud aquel en el cual la empresa o aseguradora cumpla con todos los requisitos para autorizar el seguro. La fecha de ingreso de la solicitud, corresponderá a la fecha del timbre de recepción de la Oficina de Partes. Para tal efecto se considerarán las siguientes reglas:

Si los documentos con la solicitud de aprobación de seguros se reciben en la Oficina de Partes en el siguiente horario: de 9.00 a 17.00 hrs. de lunes a jueves, y viernes de 9.00 a 16.00 hrs., se considerará que ha ingresado ese día (día 0). Si se recepciona fuera de los horarios referidos, se considerará que ha ingresado al día siguiente hábil (día 0). Si el correo electrónico con la solicitud de aprobación de seguro se recibe hasta las 13:00 horas de un determinado día, se considerará que ha ingresado ese día (día 0). Si se recepciona después de las 13:00 horas, se considerará que ha ingresado al día siguiente hábil (día 0).

Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2015

IDENTIFICACIÓN

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

FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple Objetivos de Gestión Sistema
			Etapas de Desarrollo o Estados de				
			I				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	100.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100.00	

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.

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS
(Cumplimiento Metas)

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2015	% Cumplimiento indicador informado por el Servicio	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por el Servicio	Efectivo 2015 (evaluación final)	% Cumplimiento final indicador Incentivo (evaluación final)	Ponderación obtenida Formulario Incentivo (evaluación final)
Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de desembarque del Aeropuerto de Santiago	5.00	10,5	184.21	5.00	5.70	184.21	5.00
Tiempo medio de atención de los pasajeros internacionales en los controles de embarque del Aeropuerto de Santiago	5.00	8,0	108.11	5.00	7.40	108.11	5.00
Tiempo promedio de envío de informes estadísticos de tráfico aéreo doméstico e internacional a usuarios permanentes	20.00	24,8	102.06	20.00	24.30	102.06	20.00
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	29,0	98.98	20.00	29.30	98.98	20.00
Tiempo promedio de aprobación de pólizas de seguros de las líneas aéreas que prestan servicios de transporte aéreo regular como no regular	15.00	2,3	104.55	15.00	2.20	104.55	15.00
Total:	65.00			65.00			65.00

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)

Indicador	Efectivo 2015 (informado por el Servicio)	Efectivo 2015 (evaluación final)	Cumplimiento Requisitos Técnicos
Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	100	100.00	Si
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t	16	16.00	Si
Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	40	40.00	Si
Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	100.00	Si
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	0,00	0.00	Si
Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t	0,00	0.00	Si
Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014	100,00	100.00	Si
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	72	72.00	Si

Resumen Cumplimiento Objetivo 2

Total Indicadores comprometidos:	8
Total Indicadores cumplidos:	8
% cumplimiento Objetivo 2:	100.00 %
% ponderación asignada:	25.00 %
% ponderación obtenida:	25.00 %

Nota: El grado de cumplimiento del Objetivo 2 corresponde al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores transversales comprometidos, multiplicado por la ponderación asignada del Objetivo 2. Se entiende por cumplido cada indicador si está correctamente medido, informado a la red de expertos respectiva y DIPRES y publicado. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores toma valores de 0% o 100%.

OBJETIVO DE GESTIÓN N°3 - INDICADORES TRANSVERSALES (Cumplimiento Metas)

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2015	% Cumplimiento indicador informado por el Servicio	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por el Servicio	Efectivo 2015 (evaluación final)	% Cumplimiento final indicador Incentivo (evaluación final)	Ponderación obtenida Formulario Incentivo (evaluación final)
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	10.00	72	100.00	10.00	72.00	100.00	10.00
Total:	10.00			10.00			10.00

Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2015				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo¹⁹	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas²⁰	Incremento por Desempeño Colectivo²¹
Administración y Finanzas	11	7	100%	8%
Técnico Económico, Jurídico y de Desarrollo	12	4	100%	8%

19 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2015.

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

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

Anexo 7a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

La Secretaría de la Junta de Aeronáutica Civil no presentó proyectos de ley a tramitación durante 2015.

Anexo 7b: Leyes Promulgadas durante 2015

Ley N°20.831

Fecha de promulgación: 17/04/2016

Fecha de entrada en Vigencia: 30/05/2015

Materia: Esta modificación al Código Aeronáutico regula la entrega de información al pasajero, denegación de embarque por sobreventa, atraso y cancelación, entre otros. Se basa en el principio de continuidad de viaje, esto es, una regulación que favorezca la realización del viaje, con el menor impacto posible para los usuarios, dado que, lo que realmente busca el pasajero es ser transportado. Además se refuerza la entrega de la información que debe ser entregada al pasajero aéreo. Por último, busca simplificar la regulación propuesta con el fin de que sea más fácil de comprender y aplicar las compensaciones y demás derechos que contempla la ley.