

ORD. Nº 257

**ANT:** Ley Nº 21.053 de Presupuestos del Sector Público 2018

**MAT:** Informe detallado de ejecución y destino de la asignación 24.02.001 "Convenio de Atención de Usuarios" entre la Junta de Aeronáutica Civil (JAC) y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

SANTIAGO, 11 JUL 2018



**A: COMISIÓN ESPECIAL MIXTA DE PRESUPUESTOS**

**DE: SECRETARIO GENERAL DE LA JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL**

Dando cumplimiento a lo estipulado en la Ley Nº 21.053 de Presupuestos del Sector Público 2018, específicamente lo señalado en la glosa 05 de la Partida 19, Capítulo 03, Programa 01, sobre ejecución y destino de los recursos del Subtítulo 24, Ítem 02, Asignación 001, "Convenio de Atención de Usuarios" entre la Junta de Aeronáutica Civil, JAC y el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, en el segundo trimestre del año 2018, se informa lo siguiente:

Tal como se ha señalado anteriormente, con el objetivo de fomentar la calidad de los servicios aeronáuticos en nuestro país, la JAC firmó un convenio de cooperación con el SERNAC, el que fue aprobado por la resolución exenta Nº463 de 2010 y el adendum al convenio por resolución exenta Nº1002 de 2011, ambas de la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil.

En dicho convenio se establece que para la recolección de los reclamos de los usuarios del transporte aéreo, la JAC y el SERNAC, han acordado que la única vía de ingreso de las consultas y reclamos de los usuarios del transporte aéreo, relativa a los operadores aéreos nacionales o extranjeros, será el Portal del Consumidor.

Dicha plataforma se encuentra disponible en: a) a través de la página web del "SERNAC" y/o de la "JAC"; b) vía call center del "SERNAC"; y c) directamente en las oficinas del "SERNAC" a través de todo el país, las que están ubicadas en las capitales regionales.

Una vez recibidos los reclamos y consultas relativos al transporte aéreo, éstos son clasificados en una categorización predefinida basándose en el principal incumplimiento denunciado por el usuario. Luego, se dividen entre consultas y reclamos.

El financiamiento de gestión de reclamos relacionados con el transporte aéreo se realiza mediante transferencia corriente, en conformidad con los montos autorizados anualmente por la Ley de Presupuesto del Sector Público.

En el año 2018, los recursos disponibles en la JAC son de M\$ 21.546.-, en conformidad a la Ley de presupuestos, subtítulo 24-Transferencias Corrientes, Ítem 02-AI Gobierno Central, Asignación 001 Convenio de Atención de Usuarios,

Estos recursos fueron programados para ser transferidos al SERNAC en 2 cuotas, en base a lo prescrito en el mencionado convenio. En cuanto a la ejecución de estos recursos, tal como se ya informó, en el mes de marzo de 2018 se realizó la primera transferencia del periodo por un monto de M\$ 10.773.-, la segunda cuota está programada para ser transferida el mes de julio, razón por la que en este segundo trimestre no se han efectuado transferencias.

El SERNAC, durante el **segundo trimestre del año 2018**, tramitó **6.169.-** casos relacionados con el transporte aéreo, los que sumados a los 8.430 casos tramitados durante el primer trimestre, acumula un total de 14.599.- casos tramitados en la primera mitad del año 2018, lo que representa un incremento de 277%, con respecto al mismo periodo del año anterior.

Como información adicional, indicamos que el informe de transferencias efectuadas se encuentra disponible en la página web institucional en el siguiente link:

[http://gobtransparente.jac.gob.cl/\\_temporal/3231/TransJac2018/transferencias2018.html](http://gobtransparente.jac.gob.cl/_temporal/3231/TransJac2018/transferencias2018.html)

Sin otro particular, le saluda atentamente,

  
  
Secretario ~~Jaime Binder Rosas~~  
General ~~Secretario General~~  
Junta de Aeronáutica Civil

  
GCC/RFN/JAO

**Distribución:**

Destinatario  
Morandé 441, Santiago  
Dirección de Presupuestos  
Área administración y finanzas - JAC  
Auditoría Interna JAC  
Oficina de Partes