



COMISIÓN NACIONAL DE FACILITACIÓN DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL
Acta sesión N° 14

En Santiago, el día lunes 4 de junio, siendo las 15.00 horas, en el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones se reúne la Comisión Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional, en adelante “Comisión Nacional”, presidida por Gloria Hutt, Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, y con la asistencia de los siguientes integrantes: General Víctor Villalobos, Director General de Aeronáutica Civil; María Helena Lee, en representación del Subsecretario de Relaciones Exteriores; Alejandra Candia, Subsecretaria de Evaluación Social; Claudia Carvallo, en representación del Director Nacional de Aeropuertos; Cristóbal Fortte, en representación de la Subsecretaria de Turismo; Wildo Arévalo, en representación del Director Nacional del Servicio Nacional de Aduanas; Muriel Gana, en representación del Director Nacional del Servicio Agrícola y Ganadero; Prefecto Inspector Víctor Nakada, en representación del Director General de Policía de Investigaciones; Vartan Ishanoglu, en representación del Jefe del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; Alexis Michea, representante designado por S.E. el Presidente de la República; y Jaime Binder, Secretario General de la Junta de Aeronáutica Civil.

Asisten también en calidad de observadores: José Luis Domínguez, Subsecretario de Transportes; Viviana Iturriaga, César Mac-Namara, Juan Luis Rodríguez, Eduardo Cerda, Alberto Mena y Sandra Ramírez de la Dirección General de Aeronáutica Civil; Piero Guasta de la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales; Matías Romero de la Subsecretaria de Evaluación Social; María Elena Cornejo, Jorge Maureira y Claudio Aserjo del Ministerio de Obras Públicas; Magdalena Oblitas del Servicio Nacional de Aduanas; Olga Aros del Servicio Agrícola y Ganadero; Bernardino Cárdenas de la Policía de Investigaciones de Chile; David Dueñas, Eduardo Alvarado, Pamela Barros, Macarena Roa, Diego Silva, Rodrigo Fernández y Constanza Contreras de la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil. Adicionalmente, asisten como invitados John Rathkamp, Sofía Herrera y Branko Karlezi de la Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel S.A.

La Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, Gloria Hutt, abre la sesión agradeciendo la participación de los presentes. Menciona que está analizando incorporar capacidades de la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil al ministerio para efectos de planificar el desarrollo del transporte aéreo, de manera similar como lo hace el Programa de Desarrollo Logístico respecto al transporte ferroviario, carretero y marítimo. Adicionalmente, construyendo una mirada integral de los modos de transporte en el ministerio.



COMISIÓN NACIONAL DE FACILITACIÓN DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL
Acta sesión N° 14

En Santiago, el día lunes 4 de junio, siendo las 15.00 horas, en el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones se reúne la Comisión Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional, en adelante "Comisión Nacional", presidida por Gloria Hutt, Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, y con la asistencia de los siguientes integrantes: General Víctor Villalobos, Director General de Aeronáutica Civil; María Helena Lee, en representación del Subsecretario de Relaciones Exteriores; Alejandra Candia, Subsecretaria de Evaluación Social; Claudia Carvallo, en representación del Director Nacional de Aeropuertos; Cristóbal Fortte, en representación de la Subsecretaria de Turismo; Wildo Arévalo, en representación del Director Nacional del Servicio Nacional de Aduanas; Muriel Gana, en representación del Director Nacional del Servicio Agrícola y Ganadero; Prefecto Inspector Víctor Nakada, en representación del Director General de Policía de Investigaciones; Vartan Ishanoglu, en representación del Jefe del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; Alexis Michea, representante designado por S.E. el Presidente de la República; y Jaime Binder, Secretario General de la Junta de Aeronáutica Civil.

Asisten también en calidad de observadores: José Luis Domínguez, Subsecretario de Transportes; Viviana Iturriaga, César Mac-Namara, Juan Luis Rodríguez, Eduardo Cerda, Alberto Mena y Sandra Ramírez de la Dirección General de Aeronáutica Civil; Piero Guasta de la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales; Matías Romero de la Subsecretaría de Evaluación Social; María Elena Cornejo, Jorge Maureira y Claudio Asenjo del Ministerio de Obras Públicas; Magdalena Oblitas del Servicio Nacional de Aduanas; Olga Aros del Servicio Agrícola y Ganadero; Bernardino Cárdenas de la Policía de Investigaciones de Chile; David Dueñas, Eduardo Alvarado, Pamela Barros, Macarena Roa, Diego Silva, Rodrigo Fernández y Constanza Contreras de la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil. Adicionalmente, asisten como invitados John Rathkamp, Sofía Herrera y Branko Karlezi de la Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel S.A.

La Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, Gloria Hutt, abre la sesión agradeciendo la participación de los presentes. Menciona que está analizando incorporar capacidades de la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil al ministerio para efectos de planificar el desarrollo del transporte aéreo, de manera similar como lo hace el Programa de Desarrollo Logístico respecto al transporte ferroviario, carretero y marítimo. Adicionalmente, construyendo una mirada integral de los modos de transporte en el ministerio.

A continuación, la Ministra informa la tabla de la reunión, compuesta por presentaciones y análisis de: 1) la Comisión Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional; 2) tiempos de espera en fila y procesamiento en el aeropuerto de Santiago; 3) jefes de facilitación en los aeropuertos; 4) cobro de tarjeta de turismo a los nacionales de Australia; y, finalmente, 5) temas varios. Luego, cede la palabra al Secretario General de la Junta de Aeronáutica Civil (en adelante, "JAC"), Jaime Binder, para que exponga sobre el primer punto de la tabla.

El señor Binder inicia su exposición, apoyado por una presentación que forma parte integral de esta acta y que se incluye en el Anexo 1, explicando que, en términos generales, la facilitación es una política pública que tiene por objeto agilizar y simplificar trámites en el transporte aéreo internacional. Sobre el Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional (en adelante, "PNFTA") menciona que se ha desarrollado una propuesta para un nuevo PNFTA, ajustándose a la realidad y desafíos del actual transporte aéreo internacional. Al respecto, se propone continuar con el proceso de elaboración de una nueva versión del PNFTA, en primera instancia a través de la Subcomisión Nacional de Facilitación. Asimismo, insta a los Comité de Facilitación Aeroportuaria, a promover la elaboración de Programas de Facilitación de Aeropuertos; considerando para tales efectos el *Programa Modelo de Facilitación de Aeropuerto* - aprobado mediante la Res. Ex. N° 09, del 6-ene-2017, por la Secretaría General de la JAC.

A continuación, la Ministra plantea la necesidad de asegurar la disponibilidad de recursos en el aeropuerto de Santiago. En este contexto, John Rathkamp - Gerente de Relaciones Institucionales y Calidad, de Nuevo Pudahuel - realiza la presentación de "Niveles de servicio en proceso de pasajeros en llegadas/salidas de AMB", la que se adjunta en el Anexo 2. Destaca de la presentación de Nuevo Pudahuel: 1) las estimaciones de crecimiento del flujo de pasajeros hasta el año 2020 de un 9% anual, en promedio; 2) la necesidad de utilizar niveles de servicio que permitan definir la cantidad de módulos a habilitar en función de la cantidad de pasajeros esperados según itinerarios de los vuelos; 3) solicitud a SAG y a Aduana para que regularicen uso de mecanismos más ágiles de revisión de pasajeros. Asimismo, miembros de la Comisión Nacional y observadores coinciden en que se requiere aumentar la capacidad del aeropuerto para el procesamiento de pasajeros, donde las alternativas son contar con dotación completa de funcionarios de control de frontera en el corto plazo y, adicionalmente, la implementación de nuevas tecnologías, en el mediano. Por otra parte, representantes de los organismos de control de frontera informan de medidas facilitadoras que ya habrían implementado o que se encuentran en proceso de desarrollo, tales como: gestión de riesgo, uso de canes para la revisión fitozoosanitaria, control migratorio mediante el uso de reconocimiento facial o mediante huella digital y el uso de sistemas de información anticipada de pasajeros. También entregan detalles sobre los procesos de solicitud de mayor dotación realizados o en elaboración. Ante esto, la Ministra de Transporte y Telecomunicaciones, solicita consolidar los requerimientos de recursos de los distintos organismos de frontera, con los sustentos adecuados, para efectos de planificar adecuadamente su aprovisionamiento y apoyar en las solicitudes de presupuesto.

Luego, el Secretario General de la JAC, expone sobre el cobro de la tarjeta de turismo a los nacionales de Australia, indicando cómo se ha reducido la cantidad de países afectos a este cobro, así como los efectos adversos que genera este cobro en el proceso de llegada internacional de pasajeros: contraflujos, congestión, uso de espacio con alta demanda. La jefa del Área de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional de la Secretaría General de la JAC, Pamela Barros, menciona antecedentes sobre la motivación original del cobro, ineficiencias y la brecha existente para que la Tesorería General de la

República pudiera eventualmente realizar el cobro a través de internet. Adicionalmente, Cristóbal Fortte, representante de la Subsecretaría de Turismo, indica que los turistas Australianos están entre los priorizados para promover su visita a Chile. Considerando los argumentos expresados, la Ministra propone analizar la recaudación generada por este cobro, así como el efecto que tendría su eliminación en término de aumento de pasajeros australianos.

En otros temas abordados durante la reunión el Secretario General de la JAC presenta antecedentes relacionados a los *Jefes de Facilitación de Aeropuertos* (ver Anexo 1); Wildo Arévalo, representante del Director Nacional de Aduanas, solicita avanzar en la facilitación de la carga, considerando la relevancia del comercio internacional para Chile y el rol del aeropuerto de Santiago en este; Juan Luis Rodríguez, Jefe del Aeropuerto de Santiago de la Dirección General de Aeronáutica Civil, menciona la dificultad que presenta la solicitud por parte de aerolíneas de operar en el terminal aéreo en horarios de alta demanda donde la capacidad está limitada; María Elena Lee, en representación del Subsecretario de Relaciones Exteriores, en la próxima reunión de la Comisión Nacional, propone realizar exposición sobre requerimientos y coordinaciones necesarias a propósito de que Chile será próximamente sede del foro de Cooperación Económica, APEC.

ACUERDOS

Por unanimidad, los miembros presentes de la Comisión Nacional de Facilitación acuerdan:

1. Encomendar a la Secretaría General de la JAC e Inspección Fiscal del aeropuerto de Santiago la recopilación de los requerimientos de dotación de personal y de recursos de cada organismo de control de frontera del aeropuerto, así como el sustento respectivo. Lo anterior, con el objetivo de consolidar la información y desarrollar un plan inicial desde el año 2018 hasta el 2020.
2. Analizar la recaudación generada por el cobro de la tarjeta de turismo a los nacionales de Australia, así como el efecto que tendría su eliminación en término de aumento de pasajeros australianos.
3. Continuar el proceso de elaboración del nuevo Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional, en primera instancia, a través de la revisión por parte de la Subcomisión Nacional de Facilitación.
4. Que los Jefes de Facilitación de Aeropuertos promuevan la elaboración de Programas de Facilitación de Aeropuertos, considerando para tales efectos el Programa Modelo de Facilitación de Aeropuerto.

5. Dar por aprobada el acta de la sesión N°14 de la Comisión Nacional de Facilitación, previa revisión de sus miembros, con la sola firma de la Presidenta de la Comisión Nacional y del Secretario General de la JAC.

La Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, Gloria Hutt, cierra la sesión N°14 de la Comisión Nacional de Facilitación, agradeciendo a los asistentes por su participación.



Gloria Hutt
Gloria Hutt Hesse
Ministra de Transportes y Telecomunicaciones



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



Tabla

1. Comisión Nacional de Facilitación.
2. Presentación de Nuevo Pudahuel: tiempo de procesamiento y espera.
3. Jefes de facilitación de aeropuertos.
4. Cobro de tarjeta de turismo a nacionales de Australia.
5. Varios.




Comisión Nacional de Facilitación



COMISIÓN NACIONAL DE FACILITACIÓN Aspectos generales



- **Origen:** Decreto N°165/1980 MTT.
 - **Actual:** Decreto N°270/2014 MTT, deroga anterior.
 - **Naturaleza jurídica:** Comisión asesora de la Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, en su calidad de presidenta de la Junta de Aeronáutica Civil.
 - **Objetivo:** Estudio, proposición y coordinación de medidas destinadas a simplificar los requisitos y agilizar los trámites necesarios para el transporte aéreo internacional.
- 

COMISIÓN NACIONAL DE FACILITACIÓN Integración

Preside: Ministra de Transportes y Telecomunicaciones

- a) Miembros Junta de Aeronáutica Civil
- Ministra de Transportes y Telecomunicaciones
 - Director General de Aeronáutica Civil
 - Subsecretario de Relaciones Exteriores
 - Subsecretario de Evaluación Social
 - Director Nacional de Aeropuertos
 - Dos representantes designados por el Presidente de la República
- b) Subsecretaría de Turismo
- c) Director Nacional del Servicio Nacional de Aduanas
- d) Director Nacional del Servicio Agrícola y Ganadero
- e) Director Nacional del Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura
- f) Director General de la Policía de Investigaciones de Chile
- g) Jefe Departamento de Extranjería y Migración

COMISIÓN NACIONAL DE FACILITACIÓN Funcionamiento

- Desde su creación en 1980 se ha sesionado 13 veces.
 - Sesión Nº1: Julio de 2003.
 - Hasta 2010: 3 sesiones.
 - 2010-2017 :10 sesiones.
- Se debe reunir al menos una vez al año para cumplir sus funciones.
- Quórum para sesionar: 7 miembros.

COMISIÓN NACIONAL DE FACILITACIÓN

Principales funciones

- Servir como instancia de coordinación para los órganos de la Administración del Estado con competencias asociadas a la facilitación, y entre éstos y los privados.
- Proponer programas y medidas pertinentes para la aplicación de normas y métodos recomendados en el Anexo 9 al Convenio de Aviación Civil Internacional.
- Realizar consultas y proponer acuerdos con organismos equivalentes de otros Estados en temas de facilitación.
- Designar a los jefes de facilitación de aeropuerto.

Comisión Nacional de Facilitación

Programas

Programa Nacional FAL



- Convenio de Aviación Civil Internacional requiere que los Estados cuenten con un programa nacional.
- Primer programa: 2012
- Segundo programa: 2014, vigente hasta hoy (Res. Ex. N°457/2014)

Programa FAL de Aeropuerto



- Implementar las normas operacionales del Anexo 9 al Convenio en cada aeropuerto.
- Instrumento de planificación y gestión de los procesos de despacho fronterizo

Propuesta de Acuerdo

- Continuar el proceso de elaboración del nuevo Programa Nacional de Facilitación.
- Promover la elaboración de Programas de Facilitación de Aeropuertos, por los Comité de Facilitación de Aeropuertos.

Jefes de Facilitación de Aeropuertos

Jefes de Facilitación de Aeropuertos

Aeropuerto: Aeródromos públicos que se encuentran habilitados para la salida y llegada de aeronaves en vuelos internacionales (art.10 Código Aeronáutico).

Aeropuerto	Ciudad
Chacabuta	Arica
Diego Arceena	Iquique
Andrés Sabella	Antofagasta
Mataverí	Isla de Pascua
Arturo Merino Benítez	Santiago
El Tepual	Puerto Montt
Pdte. Carlos Ibáñez del Campo	Punta Arenas

Jefes de Facilitación de Aeropuertos

- La Comisión Nacional FAL cuenta con una instancia operativa en cada aeropuerto denominada **Comité de Facilitación**.
- Su función principal es "coordinar en terreno las actividades y procedimientos en materia de facilitación entre los servicios públicos presentes en el aeropuerto. Asimismo, el Comité FAL instará por la cooperación en facilitación entre los servicios públicos y los operadores de transporte aéreo, empresas de suministros y servicios, y otros con presencia en el aeropuerto (art. 9 Decreto 270, 2014, MTT)
- Cada Comité FAL se dotará de sus normas de constitución y funcionamiento y será presidido por el funcionario que designe la Comisión Nacional FAL.
- Actualmente, la designación recae en los jefes de aeropuertos (DGAC).



Cobro de tarjeta de turismo a nacionales de Australia



Cobro de tarjeta de turismo a Australia



- DS N°605/2004 MISP dispuso el cobro de la tarjeta de turismo a nacionales de Australia, Canadá, Estados Unidos y México.
- 2014-2017: Proceso de eliminación progresiva del cobro, se eximen EE.UU., Canadá y México.
- Hoy: Cobro presencial a turistas australianos, exclusivamente en el Aeropuerto de Santiago.
- **Propuestas:**
 - Corto plazo: Eliminación unilateral del cobro, o implementación de un sistema electrónico de pago.
 - Mediano plazo: Sistema electrónico de visas de turismo.

Varios

Comisión Nacional de Facilitación

14ª Sesión

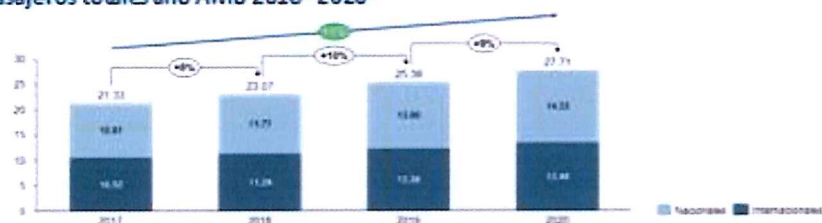


**Gobierno
de Chile**

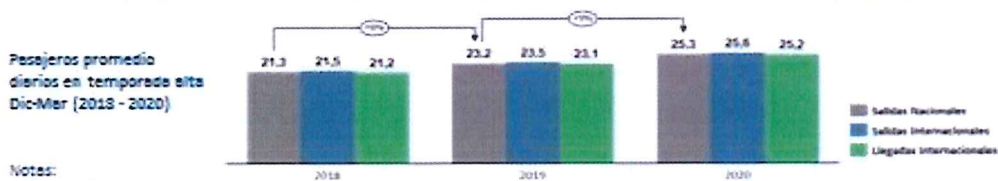


1. Tráfico 2018 – 2020 y necesidad de mejoras proceso de pasajeros

Estimaciones de pasajeros totales año AMB 2018-2020*



Evolución pasajeros promedio temporada alta por día considerando crecimiento total pasajeros**



Notas:

*: Estimación en millones de pasajeros

** : Estimación en miles de pasajeros

Fuente: Estimaciones indicativas elaboradas en conjunto por JAC, DGAC, DAP y Nuevo Pudahuel

1. Tráfico 2018 – 2020 y necesidad de mejoras proceso de pasajeros

Actualmente uno de los principales puntos de congestión en AMB son los procesos de pasajeros en organismos públicos, situación que afecta el servicio entregado (calidad de servicio)

Principal aspecto a mejorar para asegurar capacidad de responder al crecimiento de tráfico en AMB (año 2018 – 2020)

- Proceso PDI (emigración/inmigración)
- Proceso AVSEC (DGAC)
- Proceso SAG/ADUANA

Existe la necesidad urgente de que la planificación de los recursos mantenga relación con información de flujo de pasajeros NP (itinerarios y recursos necesarios)

- Evitar largas filas
- Disminución episodios de colapso
- Asegurar niveles de servicio consensuados



Fuentes para establecer niveles de servicios proceso de pasajeros llegada/salida AMB:

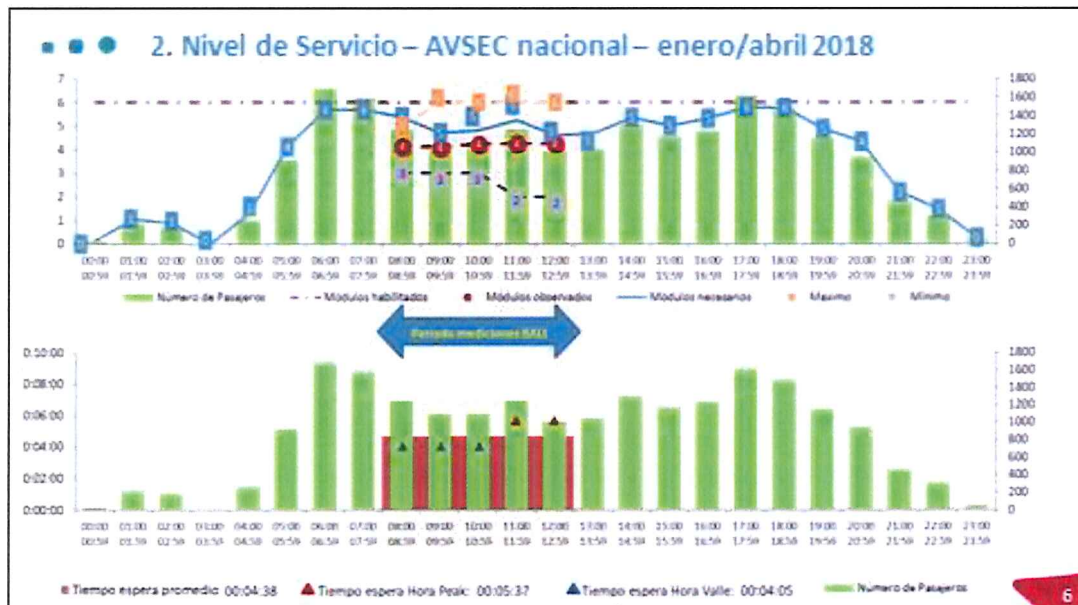
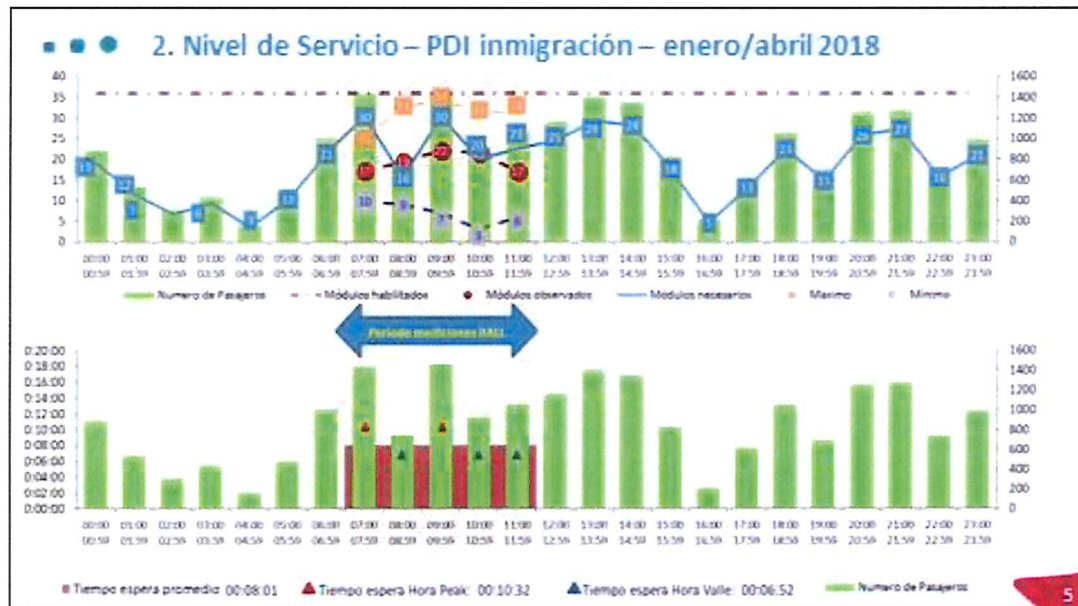
- Encuesta ACI ASQ (análisis cualitativo/cumplimiento de nota)
- Mediciones de tiempo proceso de tiempo y espera (análisis cuantitativo/cumplir rango de tiempo)
- Información de itinerarios y recursos necesarios (análisis cuantitativo/cumplir cantidad de módulos habilitados)

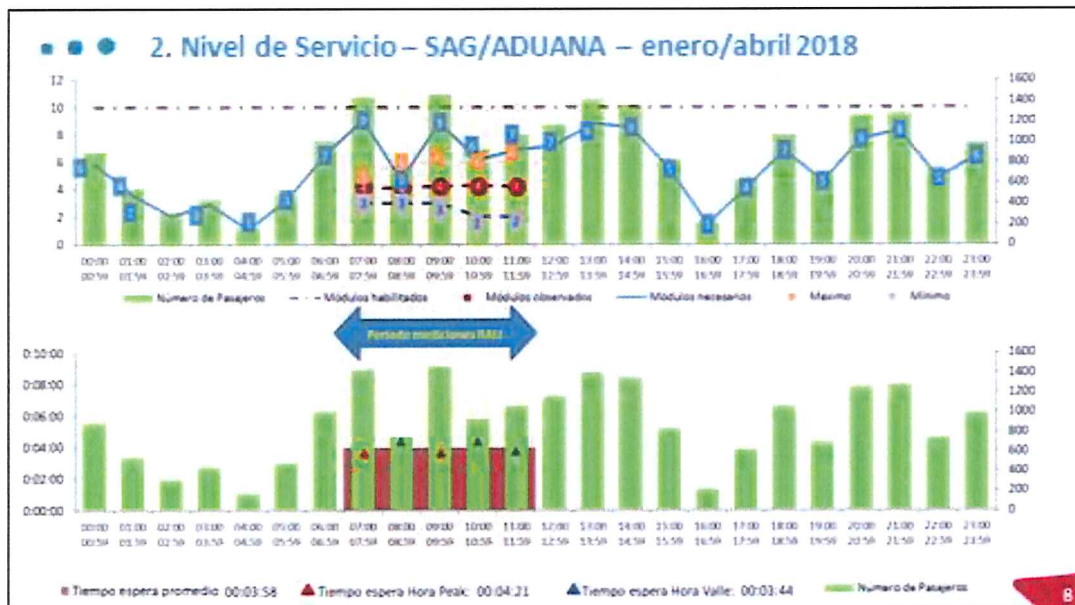
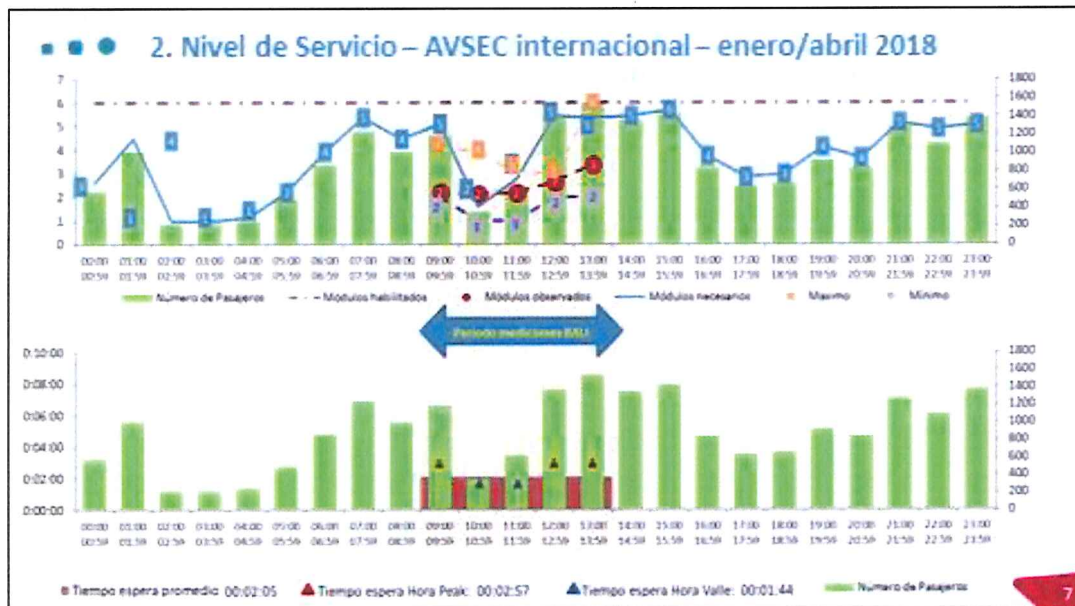
3

2. Nivel de Servicio – PDI emigración – enero/abril 2018



4





3. Análisis de Observaciones – enero/abril 2018

Comparación entre enero - abril 2017 / enero - abril 2018

PROCESO	Tiempo promedio de espera			Tiempo promedio de proceso			Módulos Operativos Observados						Comparación Promedio (%)	Módulos disponibles (posibles de habilitar)
	Ene-Abr 2017	Ene-Abr 2018	Comparación (porcentaje)	Ene-Abr 2017	Ene-Abr 2018	Comparación (porcentaje)	Promedio Ene-Abr 2017	Promedio Ene-Abr 2018	Mínimo Ene-Abr 2017	Mínimo Ene-Abr 2018	Máximo Ene-Abr 2017	Máximo Ene-Abr 2018		
PDI EMIGRACIÓN	00:06:27	0:04:00	-38% ▼	00:01:25	0:01:21	-4% ▼	12	11	5	5	25	24	-16% ▼	26
PDI INMIGRACIÓN NACIONAL	00:04:52	0:03:05	-4% ▲	00:01:12	0:01:11	-2% ▼	11	10	2	1	19	19	-11% ▼	19
PDI INMIGRACIÓN EXTRANJEROS	00:09:19	0:11:44	26% ▲	00:01:44	0:01:22	-13% ▼	11	9	1	2	17	15	-16% ▼	16
AVSEC NACIONAL	00:02:02	0:04:28	46% ▲	00:00:16	0:00:19	13% ▲	4	4	2	2	6	6	10% ▲	6
AVSEC INTERNACIONAL	00:02:13	0:02:05	-7% ▼	00:00:16	0:00:19	19% ▲	2	2	1	1	5	6	-4% ▼	6
ADUANA - SAG	00:02:26	0:02:52	62% ▲	00:00:24	0:00:21	-13% ▼	4	4	1	2	7	6	-2% ▼	10

Se ha experimentado aumento en sus tiempos promedio de espera al comparar los primeros cuatro meses de año 2017/2018 (excepto PDI emigración y AVSEC internacional), coincidiendo con una disminución en el uso de recursos disponibles en el periodo de análisis.

- PDI emigración: 31% de utilización promedio de módulos.
- PDI inmigración nacional/extranjeros: 34% de utilización promedio de módulos.
- AVSEC (internacional/nacional/tránsito): 30% de utilización promedio de módulos.
- SAG/ADUANA: 40% de utilización promedio de módulos.

Nota: PDI aplica una asignación dinámica de recursos (emigración/inmigración) para hora punta/valle

9

3. Análisis de Observaciones – enero/abril 2018

Análisis de observaciones dentro/fuera de rango IATA y por horarios (7:00 a 12:00 hr.)

PROCESO	Observaciones realizadas	Tiempo promedio de espera - IATA	N° de observaciones superior a rango IATA	Porcentaje de observaciones superior a rango IATA	Tiempo promedio de espera superior a rango IATA	Módulos Operativos promedio (de observaciones superior a rango IATA)	% de módulos abiertos	Módulos disponibles (posibles de habilitar) *
PDI EMIGRACIÓN	1204	05:00-10:00	84	7%	00:16:47	14	26%	26
PDI INMIGRACIÓN NACIONAL	612	05:00-10:00	105	13%	00:17:14	10	52%	19
PDI INMIGRACIÓN EXTRANJEROS	642	05:00-10:00	240	27%	00:24:09	10	65%	16
AVSEC NACIONAL	612	05:00-10:00	7	1%	00:10:21	4	74%	6
AVSEC INTERNACIONAL	1259	05:00-10:00	4	0.2%	00:11:28	2	50%	6
AVSEC TRÁNSITO	465	05:00-10:00	9	2%	00:14:45	2	73%	2
ADUANA - SAG	1091	01:00-05:00	279	27%	00:07:27	4	43%	10

PROCESO	7:00 AM	9:00 AM	9:00 AM	10:00 AM	11:00 AM	Numero de observaciones superior a rango IATA	Porcentaje de observaciones superior a rango IATA
PDI EMIGRACIÓN	14%	7%	12%	24%	42%	84	7%
PDI INMIGRACIÓN NACIONAL	20%	16%	22%	31%	10%	105	13%
PDI INMIGRACIÓN EXTRANJEROS	17%	15%	25%	20%	22%	240	27%
AVSEC NACIONAL	22%	0%	0%	14%	57%	7	1%
AVSEC INTERNACIONAL	0%	0%	0%	75%	23%	4	0.2%
AVSEC TRÁNSITO	44%	22%	0%	11%	22%	9	2%
ADUANA - SAG	24%	19%	14%	22%	21%	279	27%

*: Información de numero de módulos/máquinas disponibles actualmente para proceso en áreas de medición.

10

4. Mesa de colaboración institucional AMB – avance año 2018

Objetivo General

Establecer una instancia de colaboración que permita la utilización eficiente de los recursos y lograr una máxima capacidad operativa, con foco en disminuir los tiempos de procesos de pasajeros en llegadas/salidas y lograr los niveles de servicios consensuados.

Aspectos a desarrollar a nivel de instituciones y NP

- Asegurar el debido intercambio y utilización de información disponible (ACI ASD, mediciones de tiempos de proceso/espera, itinerarios de vuelos y programación de recursos, entre otros).
- Mejorar coordinación de recursos (definición de horarios, personal, organización administrativa).
- Mejorar procedimientos (señalización, tecnología, criterios entre instituciones).
- Establecer niveles de servicio (indicadores, umbrales y medios de evaluación).



11

4. Mesa de colaboración institucional AMB – avance año 2018

Estudio de análisis y mejoramiento de proceso de pasajeros en llegadas/salidas AMB

Etapas	Actividad	MES	Resultados preliminares
1	Antecedentes <ul style="list-style-type: none"> • Situación actual de proceso de pasajeros y organismos públicos en AMB. • Levantamiento de mejoras preliminares (corto plazo). 	MAY	<ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento de 12 mejoras preliminares de corta ejecución en proceso de análisis (5 mejoras de implementación directa por parte de NP y 6 mejoras que requieren coordinación entre instituciones públicas/NP).
2	Funcionamiento organismos públicos <ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento de organismos públicos (organización administrativa). • Dotación de personal, protocolos y organización de turnos. 	MAY – JUN	<p>Resultados preliminares</p> <p>La congestión en el proceso de pasajeros en llegadas/salidas se origina en una falta de recursos y no en capacidad. Necesidad de personal adicional para alcanzar máxima capacidad en horarios punta y cumplir niveles de servicios consensuados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso PDI: Falta de personal en ciertos horarios y necesaria evaluación de mejoras en tecnología para responder a demanda 2018-2020 (automatizar procesos manteniendo niveles de seguridad).
3	Diagnóstico profundo de los organismos públicos	JUN - SEP	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso SAG-ADUANA: Implementar procedimiento de perfilamiento de pasajeros en horarios punta, aumento de recursos humanos (ADUANA) para habilitar sala secundaria con máxima capacidad (10 módulos) y coordinación de turnos (inicio/termino 7:00 AM).
4	Benchmarking con los aeropuertos de la región		
5	Propuesta final de optimización de recursos		
Final	Conclusiones y recomendaciones	OCT	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso AVSEC: En análisis.

12



nuevopudahuel.cl

Av. Arturo Escobar Norte, Pudahuel, Santiago, Chile

Follow us:

