

**Diagnóstico
de Facilitación
Aeroportuaria**

2010

**Junta de Aeronáutica Civil
Secretaría General**

Índice

Capítulo 1:.....	4
ANTECEDENTES GENERALES	4
1.1. Convenio de Aviación Civil Internacional	4
1.2. Anexo 9.....	4
1.3. Reglamento de Facilitación	5
1.4. Institucionalidad.....	5
1.5. Comisión Nacional de Facilitación.....	6
1.5.1. Comités de Facilitación.....	7
1.6. Organización y Gestión	8
1.6.1. Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).....	8
1.6.2. Dirección de Aeropuertos (DAP)	9
1.6.3. Ministerio de Planificación (MIDEPLAN)	9
1.6.4. Servicio Nacional de Aduanas.....	9
1.6.5. Servicio Agrícola y Ganadero (SAG).....	9
1.6.6. Policía de Investigaciones (PDI)	10
1.6.7. Junta de Aeronáutica Civil (JAC)	10
1.7. Infraestructura Aeronáutica.....	10
1.8. Auditoría USAP OACI.	11
1.9. Conclusiones Generales.....	11
CAPITULO 2: FACILITACION AEROPORTUARIA EN AMB	12
2.1 Antecedentes Generales.....	12
2.2. Infraestructura	13
2.3 Organismos Públicos en AMB	14
2.3.1. Servicio Nacional de Aduanas.	15
2.3.2. Policía de Investigaciones	16
2.3.3. Servicio Agrícola y Ganadero.....	18
2.4 Pasajeros y Operaciones.....	19
2.4.1. Operaciones 2004-2009	19
2.4.2. Pasajeros 2004-2009	19

2.5. Comité FAL.....	19
2.5.1. Análisis encuesta AMB.....	20
2.6. Tiempos de atención.....	21
2.6.1 Antecedentes	21
2.6.2 Proceso de Salida	22
2.6.3 Proceso de Entrada.....	22
2.6.4 Subproceso de Inmigración	22
a)Policía de Investigaciones	22
b)Servicio Agrícola y Ganadero	24
c) Tesorería General de la República.....	26
2.6.5 Subproceso de Emigración.....	28
a)Policía de Investigaciones	28
b) Dirección General de Aeronáutica Civil – AVSEC.....	30
2.7. Conclusiones FAL AMB.....	35
CAPITULO 3: FACILITACION POR AEROPUERTO.....	38
3.1 Aeropuerto Chacalluta.....	38
3.2 Aeropuerto Diego Aracena.....	38
3.3 Aeropuerto Cerro Moreno.....	39
3.4 Aeropuerto El Tepual.....	39
3.5 Aeropuerto Presidente Carlos Ibáñez Del Campo	40
3.6 Aeropuerto Mataveri.	40
3.7 Principales problemas atingentes a la facilitación en los diferentes aeropuertos del país.	41
3.8 Conclusiones Facilitación Nacional.....	41

Capítulo 1: ANTECEDENTES GENERALES

La facilitación aeroportuaria comprende la implementación sostenida de medidas tendientes a simplificar y agilizar los trámites relativos al ingreso, tránsito y salida de pasajeros, tripulación, aeronaves, carga, correo y suministros. Esta implementación debe hacerse minimizando los tiempos de espera y eliminando retrasos innecesarios en los aeropuertos, para así fortalecer la eficacia, celeridad y continuidad del servicio de navegación de las aeronaves. La definición de estas medidas son adoptadas en función de recomendaciones internacionales y su adaptación a la realidad nacional. En ese contexto, finalmente, las medidas responden a exigencias que emanan de normativas, métodos y la implementación de herramientas tecnológicas, que deben estar integradas a las exigencias de inmigración, sanidad, aduana, seguridad, etc.

1.1. Convenio de Aviación Civil Internacional

En Chicago, en 1944 se celebró la Convención sobre Aviación Civil Internacional, ratificada por Chile y publicada en el Diario Oficial el 6 de Diciembre de 1957, para que la aviación civil contribuyera al entendimiento, la cooperación y la paz entre las naciones y para evitar que el abuso de la misma constituyera una amenaza a la seguridad. Consta de cuatro partes. La primera es la relativa a la navegación aérea, la segunda es la relativa a la Organización de Aviación Civil Internacional, la tercera está referida al transporte aéreo internacional y la cuarta a disposiciones generales y finales. El Convenio tiene, además, 18 Anexos Técnicos sobre materias específicas, como Licencias, Aeronavegabilidad, Facilitación, Aeródromos y Seguridad, entre otros.

1.2. Anexo 9

Las normas y métodos, relativos a facilitación, fueron adoptados internacionalmente el año 1949, de conformidad con lo dispuesto en el Anexo 9 del Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Chicago, 1944). Hoy en día está vigente la duodécima versión de dicho anexo, divulgada el año 2005 por la Organización de Aviación Comercial Internacional (OACI). Esta versión ha sido dos veces ajustada a través enmiendas. La primera es del año 2007 y la segunda del 2009. Actualmente Chile se encuentra en proceso de adoptar las normas del Anexo 9, en conformidad a la realidad nacional, sin perjuicio de ello, hay directrices que ya se han adoptado en los hechos.

El contenido del anexo está estructurado sobre la base de 8 capítulos, a saber:

Capítulo 1. Definiciones y principios generales.

Capítulo 2. Entrada y salida de aeronaves.

Capítulo 3. Entrada y salida de personas y de su equipaje.

Capítulo 4. Entrada y salida de carga y otros artículos.

Capítulo 5. Personas no admisibles y deportadas.

Capítulo 6. Aeropuertos internacionales-instalaciones y servicios para el tráfico.

Capítulo 7. Aterrizaje fuera de los aeropuertos internacionales.

Capítulo 8. Otras disposiciones sobre facilitación.

El Anexo 9 indica que los Estados Contratantes (Chile es uno de ellos) establecerán Programas Nacionales de Facilitación y Programas de Facilitación de Aeropuertos. En este sentido, las indicaciones apuntan a que los Estados deberán asegurar que el objetivo de sus programas de facilitación del transporte aéreo contengan la adopción de todas las medidas viables para facilitar el movimiento de las siguientes componentes: aeronaves, tripulaciones, pasajeros, carga, correo y suministros; eliminando los obstáculos y retrasos innecesarios. En este contexto, y con el fin de dar cumplimiento a lo indicado, se ha iniciado un trabajo que apunta a implementar en Chile estos programas. La estrategia consiste en comenzar el desarrollo del Programa Nacional enfocado en la componente de pasajeros internacionales, para continuar a futuro con las componentes aeronaves, tripulación, carga, correos y suministros.

Adicionalmente, el Anexo 9 citado, contiene 13 apéndices, de los cuales destacamos el Apéndice 11 sobre Modelo de Programa de Facilitación (FAL) de aeropuerto y el Apéndice 12 sobre Modelo de Programa Nacional FAL.

1.3. Reglamento de Facilitación

La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), elaboró en su oportunidad, una Propuesta de Reglamento de Facilitación - denominada "DAR 9", dado que una vez que sea aprobado por dicha institución será bajo la estructura de un DAR. Dicha propuesta contiene el texto del decreto que busca incorporar en la normativa nacional, el Anexo 9 de Facilitación del Convenio de Chicago, en todo lo que resulte pertinente.

Durante el año 2010, la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil (JAC), desarrolló un Plan de Coordinación que involucró entidades

públicas relacionadas directamente con la facilitación, tendiente a solicitar a esos organismos, su participación y revisión de la Propuesta de Reglamento de Facilitación formulada por la DGAC. Los consultados fueron los siguientes:

- Subsecretaría de Salud.
- Dirección Nacional de Aeropuertos.
- Policía de Investigaciones de Chile; Jefe Nacional de Extranjería y Policía Internacional.
- Servicio Nacional de Aduana, Director Regional Aduana Metropolitana.
- Servicio Agrícola y Ganadero.

Una vez recibidas las observaciones de los distintos servicios, la JAC procedió a realizar un análisis detallado de ellas, lo que concluyó en un documento consolidado con el formato de un cuadro comparativo que recoge el texto original del reglamento, las observaciones de los distintos servicios, y una propuesta de redacción corregida final.

A partir de lo anterior y en un trabajo coordinado con DGAC, se formuló una nueva propuesta de Reglamento, el cual fue enviado nuevamente a los servicios que participaron en la etapa anterior y, adicionalmente, se sumó en esta etapa a: el Servicio Nacional de Turismo; el Ministerio del Interior, el Departamento de Extranjería y Migración; y a la Subsecretaría de Relaciones Exteriores.

A la fecha se han recibido las observaciones de la totalidad de los servicios consultados, lo cual permitirá construir la versión final de la propuesta, para su posterior envío a la DGAC.

1.4. Institucionalidad

De acuerdo a las directrices entregadas por la normativa internacional contenida básicamente en el citado Anexo 9 del Convenio de Chicago sobre

facilitación, particularmente, el Apéndice 11 (Modelo de Programa de Facilitación de Aeropuerto FAL) y Apéndice 12 (Modelo de Programa Nacional FAL), se establecen las principales instituciones de facilitación, con las cuales debe contar cada Estado.

Al efecto se establece:

- a) **Comité Nacional y de Aeropuerto:** Todo Estado contratante establecerá un Comité Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo y los Comités de Facilitación de Aeropuerto necesarios, u órganos de coordinación similares, para coordinar las actividades en materia de facilitación entre los departamentos, agencias y otros órganos del Estado interesados o responsables de los diversos aspectos de la aviación civil internacional, y con los explotadores de aeropuertos y de aeronaves.

Al establecer y poner en funcionamiento los comités de facilitación del transporte aéreo nacional y de aeropuerto, los Estados deberían utilizar el texto de orientación reseñado en los Apéndices 11 y 12.

- b) **Reglamento para Comités:** Paralelamente, la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil - CLAC, elaboró la Recomendación A 13-1 de 1998, que contiene un texto de orientación sobre un reglamento orgánico para el funcionamiento de los Comités Nacionales y Aeroportuarios de Facilitación.

En nuestro sistema se estableció la Comisión Nacional de Facilitación y los Comités de Facilitación de aeropuertos y aeródromos (Comité FAL).

Mediante Comunicación 1265, de 2009, la CLAC solicitó a los Estados Miembros, completar cuestionario sobre el grado de implementación del Reglamento Orgánico para el funcionamiento de los Comités Nacionales y Aeroportuarios de Facilitación (Rec. A 13-1). Dando a conocer en la III Reunión del Grupo FAL/AVSEC de la CLAC, de 2010, los resultados en los que consta que Chile manifestó que la Comisión de Facilitación, aún no cuenta con Reglamento Orgánico y que los Comité FAL sí lo tiene.

1.5. Comisión Nacional de Facilitación.

El Decreto Supremo Nº 165, de 1980, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, crea la Comisión Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo Internacional, la cual tiene por objeto "el estudio, proposición y promoción a través de los organismos competentes, de las medidas tendientes a simplificar los requisitos y trámites relacionados con el transporte aéreo internacional de personas, mercancías y correo".

La Comisión deberá especialmente:

- a) Proponer medidas pertinentes para la aplicación de las normas y métodos recomendados en el Anexo 9 del Convenio de Aviación Civil Internacional y su adecuación a la legislación nacional.
- b) Realizar consultas y preparar acuerdos con los organismos equivalentes de otros Estados, a fin de dar solución armónica a problemas comunes sobre esta materia.

La Comisión Nacional de Facilitación está integrada por:

a) Miembros de la Junta de Aeronáutica Civil:

- Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.
- Director General de Aeronáutica Civil.
- Subsecretario de Relaciones Exteriores.
- Subsecretario de Planificación.
- Dos representantes designados por el Presidente de la República.
- Director Nacional de Aeropuertos.

b) Director Nacional de Aduanas.

c) Director General de Investigaciones.

d) Director Nacional de Turismo.

Esta Comisión será presidida por el Presidente de la Junta de Aeronáutica Civil.

1.5.1. Comités de Facilitación.

En el Decreto Supremo N° 165, de 1980 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se establece que en cada aeropuerto habrá un Comité de Facilitación (Comité FAL), el cual tendrá por función principal “arbitrar las medidas para dar solución a los problemas de diaria ocurrencia en los recintos aeroportuarios, en la esfera de la facilitación y someter a la consideración de la Comisión Nacional aquellas anomalías y deficiencias que detecten y cuya solución requiera de una normativa general”.

Estará integrado y presidido por el Jefe de Aeropuerto, y lo integrarán representantes de los servicios que tengan a su cargo funciones relacionadas con la facilitación. Adicionalmente, podrán formar parte de estos Comité FAL representantes de las empresas aéreas que operan servicios internacionales en los aeropuertos.

La constitución y funcionamiento de los Comité FAL queda sujeto a las instrucciones que imparte la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC). En este contexto, la DGAC dicta el Reglamento Orgánico y de Funcionamiento de los Comité de Facilitación de Aeropuertos y Aeródromos - Resolución Exenta N° 02075 de 2004 de la Dirección General de Aeronáutica Civil (ROF - 04/A 02), en el cual se establecen las funciones, organización, y disposiciones generales de estos Comités.

En base a lo estipulado en el mencionado reglamento, los Comité FAL estarán integrados por:

a) Miembros Permanentes:

- Jefe de Aeropuerto o Aeródromo, quien lo preside.
- Funcionario DGAC que actuará como Secretario.
- Un representante de la Policía de Investigaciones de Chile.
- Un representante del Servicio Nacional de Aduanas.
- Un representante del Servicio Agrícola y Ganadero.
- Un representante del Servicio de Salud.
- Un representante del Servicio Nacional de Turismo.
- Un representante de Carabineros de Chile.
- Representantes de las empresas aéreas que operan con servicios aéreos regulares internacionales y nacionales.
- Un representante de la Empresa Concesionaria a cargo de las áreas del aeropuerto o aeródromo entregado en concesión.

b) Miembros No Permanentes:

- Representantes de las Asociaciones Regionales de Agencias de Turismo, de Carga, de Courier y de Aduana.
- Representantes de las empresas de servicios de handling.

- Otros.

El Reglamento, contenido en la referida Resolución Exenta, establece funciones básicas y específicas de los Comités de Facilitación, a saber:

- Tendrán por misión arbitrar las medidas para dar solución a los problemas de diaria ocurrencia en los recintos aeroportuarios, en la esfera de la facilitación y cometer a la consideración de la Comisión Nacional de Facilitación, aquellas anomalías y deficiencias que se detecten y cuya solución requiera de una normativa general.(Función básica)
- Los Comités FAL deberán examinar y resolver los problemas que se presentan en los aeropuertos y aeródromos del país, concernientes al ámbito de la Facilitación y en especial:
 - Entrada y salida de aeronaves;
 - Entrada y salida de personas y de su equipaje;
 - Entrada y salida de mercancías y otros artículos;
 - Aeropuertos -instalaciones y servicios para el tráfico;
 - Servicio al cliente y calidad;
 - Información de Facilitación Aeroportuaria;
 - Otras disposiciones sobre facilitación. En cada etapa se distingue los distintos temas a revisar y resolver (Funciones específicas).

1.6. Organización y Gestión

La aplicación exitosa de programas y acciones de facilitación, depende principalmente de las directrices que dicte la Comisión Nacional y los Comités de los Aeropuertos, en conjunto con la participación activa de los ministerios, servicios y organismos involucrados,

tales como los que se indican a continuación.

1.6.1. Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)

De acuerdo a lo prescrito en la ley N° 18.916, que aprueba el Código Aeronáutico, la Dirección General de Aeronáutica Civil es la encargada de determinar las normas sobre la instalación de los aeródromos, su destino y funcionamiento. De este modo, el establecimiento y operación de un aeródromo -público o privado- se hará previa autorización y habilitación de dicha autoridad.

La DGAC, tiene diversas competencias dependiendo del tipo de aeródromo, a saber:

1. Controla y fiscaliza a los aeródromos públicos y privados.
2. Administra los aeródromos públicos de dominio fiscal y proporciona servicios de tránsito aéreo en los aeródromos públicos de dominio fiscal, municipal o particular, cuando la seguridad del vuelo así lo requiera.
3. Dicta normas para la seguridad de los recintos aeroportuarios.

En la operación y funcionamiento de los aeródromos, debe cumplirse con las normas previstas en la reglamentación vigente. Entre otras:

- ✓ DS. 173, de 2004, DAR 14, del Ministerio de Defensa Nacional, que aprueba el Reglamento de Aeródromos.
- ✓ D.S. 63 de 2008, Reglamento "Seguridad, Protección de la Aviación Civil Contra los Actos de Interferencia Ilícitas", DAR 17.
- ✓ Resolución Exenta N° 0676 de 2010 de la DGAC, que aprueba el

Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil.

- ✓ D.S. 49, de 2008, el Reglamento "Transporte sin Riesgo de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea", DAR 18.

1.6.2. Dirección de Aeropuertos (DAP)

La Dirección de Aeropuertos del Ministerio de Obras Públicas está a cargo de proporcionar infraestructura aeroportuaria, incluyendo la construcción, ampliación y conservación de los edificios terminales de pasajeros y carga, áreas de movimiento, vías de acceso y las instalaciones y obras complementarias en general.

Las funciones de la DAP se enmarcan en general en las que tiene el MOP. Al efecto el Decreto 1037, de 1968, del Ministerio de Obras Públicas, establece que le corresponderá a la DAP, dar cumplimiento al Plan General de Aeropuertos y Aeródromos.

1.6.3. Ministerio de Planificación (MIDEPLAN)

Los proyectos de infraestructura financiados total o parcialmente por el Estado, excepto los proyectos destinados exclusivamente a defensa, se deben evaluar socialmente, por lo tanto se desarrollan en el marco que establece el Sistema Nacional de Inversiones a cargo de MIDEPLAN. Dicho proceso de inversión se compone de dos etapas (pre-inversión e inversión). La primera incluye la evaluación social de los proyectos, cuyas metodologías son aprobadas por MIDEPLAN. Hoy en día existe una metodología denominada Metodología de Preparación y Evaluación de Proyectos Aeroportuarios.

1.6.4. Servicio Nacional de Aduanas

La ley orgánica del Servicio Nacional de Aduanas se encuentra sustentada en el Decreto con Fuerza de Ley Nº 329, de 1979, del Ministerio de Hacienda.

Los ejes centrales de la gestión de Aduanas son:

1. Vigilar y fiscalizar el paso de mercancías a través de las fronteras.
2. Intervenir en el tráfico internacional para los efectos de la recaudación de los tributos.
3. Generar las estadísticas del comercio internacional.

En este sentido, la gestión de Aduanas está relacionada íntimamente con la facilitación aeroportuaria, cumpliendo funciones de atención de pasajeros internacionales tanto al ingreso como salida del país, y adicionalmente en el despacho de carga internacional (carga general, courier, postal).

En este contexto, la facilitación del comercio internacional está enfocada en tres ejes de acción:

1. Simplificación de procedimientos aduaneros y adecuación normativa.
2. Alianzas estratégicas (Protocolos de acuerdo, controles integrados), ya que hay trámites que requieren hasta 18 vistos.
3. Tecnologías de la información y comunicaciones.

1.6.5. Servicio Agrícola y Ganadero (SAG)

La ley orgánica del Servicio Agrícola y Ganadero se encuentra sustentada en Ley Nº 18.755 de 1989, modificada por la Ley Nº 19.283 de 1994.

El SAG tendrá por objeto contribuir al desarrollo agropecuario del país mediante:

1. La protección, mantención e incremento de la salud animal y vegetal;
2. La protección y conservación de los recursos naturales renovables que inciden en el ámbito de la producción agropecuaria del país; y
3. El control de insumos y productos agropecuarios sujetos a regulación en normas legales y reglamentarias.

Para el cumplimiento de su objeto, corresponderá al SAG el ejercicio de funciones y atribuciones vinculadas a la adopción de medidas tendientes a evitar la introducción al territorio nacional de plagas y enfermedades que puedan afectar la salud animal y vegetal.

En este contexto, se inspecciona el 100% del equipaje acompañado que se porte y el 100% de los medios de transporte que ingresan al país a través de puntos habilitados. Se estima que un 5% de las maletas ingresadas al país se abre para una inspección secundaria.

1.6.6. Policía de Investigaciones (PDI)

El artículo 4º de la Ley Orgánica de la PDI (Decreto Ley N° 2.460 del 09 de enero de 1979) establece que su misión fundamental es investigar los delitos de conformidad a las instrucciones que al efecto dicte el Ministerio Público, sin perjuicio de las actuaciones que en virtud de la ley le corresponde realizar sin mediar instrucciones particulares de los fiscales.

El artículo 5º agrega, a su vez, que corresponde en especial la prestación de otros servicios fundamentales que en su conjunto definen su contribución a la coproducción de la seguridad y la justicia en nuestro país. Dicho artículo le asigna por funciones:

1. Contribuir al mantenimiento de la tranquilidad pública.

2. Prevenir la perpetración de hechos delictuosos y de actos atentatorios contra la estabilidad de los organismos fundamentales del Estado.
3. Dar cumplimiento a las órdenes emanadas del Ministerio Público para los efectos de la investigación, así como a las órdenes emanadas de las autoridades judiciales, y de las autoridades administrativas en los actos en que intervengan como tribunales especiales.
4. Prestar su cooperación a los tribunales con competencia en lo criminal.
5. Controlar el ingreso y salida de personas del territorio nacional.
6. Fiscalizar la permanencia de extranjeros en el país.
7. Representar a Chile como miembro de la Organización Internacional de Policía Criminal (INTERPOL)
8. Dar cumplimiento a otras funciones que le encomienden las leyes.

1.6.7. Junta de Aeronáutica Civil (JAC)

De acuerdo a lo prescrito en el D.F.L. 241, de 1960 del Ministerio de Hacienda, corresponderá a la Junta de Aeronáutica Civil:

1. Tiene a su cargo la dirección superior de la aviación civil y comercial.
2. Promover la facilitación del transporte aéreo internacional.

Bajo el entendido que, la ejecución de estos temas corresponden a competencias específicas de otros organismos ya individualizados anteriormente.

1.7. Infraestructura Aeronáutica

La facilitación aeroportuaria se realiza en aquella infraestructura aeroportuaria que presta servicios para la realización de transporte aéreo internacional, ya

sea de personas, carga, correo, aeronaves o suministros.

En base a lo establecido en el Código Aeronáutico, los aeropuertos son "todos los aeródromos públicos que se encuentran habilitados para la salida y llegada de aeronaves en vuelos internacionales".

La Dirección General de Aeronáutica Civil clasifica los aeropuertos en base al otorgamiento los permisos de operación de todos los servicios, incluyendo el de Policía Internacional, Aduana y Servicio Agrícola y Ganadero, lo que permite realizar operaciones internacionales los 365 días del año. Bajo este criterio, la DGAC considera como aeropuertos a los siguientes:

Nº	NOMBRE	LOCALIDAD
1	Arturo Merino Benítez	Santiago
2	Chacalluta	Arica
3	Diego Aracena	Iquique
4	Cerro Moreno	Antofagasta
5	El Tepual	Puerto Montt
6	Presidente Carlos Ibáñez del Campo	Punta Arenas
7	Mataveri	Isla de Pascua

Fuente: Sitio web oficial de la Dirección General de Aeronáutica Civil, www.dgac.cl.

Sin perjuicio de lo anterior, el Reglamento Orgánico y de funcionamiento del Comité de Facilitación de Aeropuertos y Aeródromos de la DGAC, ROF-04/A 02, señala como aeropuerto, también a Carriel Sur, Concepción.

1.8. Auditoría USAP OACI.

La reciente auditoría USAP (Programa Universal de Auditoría de Seguridad de la Aviación) realizada por la OACI, arrojó como resultado que, en el ámbito de la facilitación, Chile deberá implementar un Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo (PNFTA).

Este es un desafío que deberá asumir el Estado de Chile, a través de la Junta de Aeronáutica Civil, a objeto de establecer claramente, tal cual lo indica el informe generado por la OACI, "*políticas nacionales relativas a las condiciones de facilitación y proveer suficiente orientación para asegurar su implementación de una manera efectiva.*"

1.9. Conclusiones Generales

Las organizaciones internacionales, de escala mundial y regional, han generado a la fecha un conjunto de normas y recomendaciones que reflejan un conocimiento sólido del estado del arte en materia de transporte internacional. Dicho proceso, iniciado el año 1944 con la suscripción del Convenio de Chicago, la creación de la OACI y la CLAC, más muchas otras organizaciones relacionadas, acumulan a la fecha más de 60 años de experiencia.

Dichos organismos, también se han estructurado internamente atendiendo de manera eficiente las distintas materias propias de las etapas de normalidad y de excepción o emergencia de la aeronáutica. Con ello han podido generar los incentivos necesarios para impulsar el desarrollo del transporte aéreo en los distintos Estados con seguridad y buenos estándares de niveles de servicio.

A nivel nacional, las instituciones chilenas, así como las empresas relacionadas a la aeronavegación internacional, están conscientes de la necesidad de desarrollar e implementar, de manera sostenida, medidas tendientes a simplificar y agilizar los procesos de despacho y tránsito de personas, aeronaves, carga, correo y suministros. Entendiendo también que dicho desarrollo debe hacerse en equilibrio e integrado con los aspectos de seguridad.

A la fecha, ya se han dado pasos importantes por ambas partes, lo que ha implicado el desarrollo e implementación de normativas específicas, reglamentos, sistemas electrónicos, procedimientos, mejoramiento del equipamiento, infraestructura, personal especializado, sistemas de información, etc.

Los desafíos para el año 2011 por parte del Estado estarán concentrados en la aprobación, por aparte de la DGAC del Reglamento de Facilitación y el desarrollo del Programa Nacional de Facilitación. Paralelamente, también se desarrollarán acciones especiales para fortalecer la labor que se desarrollan los distintos Comités de Facilitación Aeroportuarios.

También está contemplado mejorar la institucionalidad asociada a la facilitación. El objetivo es instar por mejoras de gestión y operatividad, tendientes a hacer más expedita la aeronavegación internacional, particularmente, en temas vinculados a la inmigración, aduanas, sanidad, entre otros, considerando como factor relevante la seguridad.

En este sentido, los acuerdos, normas y recomendaciones internacionales y la facilitación del transporte aéreo internacional, están generando importantes desafíos que requieren investigación y desarrollo, los que son compartidos tanto por la industria aeronáutica, como por los distintos organismos del Estado con competencia en la materia.

En particular, se requiere cada vez más atender necesidades en estas materias. Los nuevos escenarios internacionales apuntan a que los Estados deben continuar investigando, desarrollando e implementando, de manera adaptada a las realidades del país, programas eficientes de planificación, caracterización de demanda y oferta del transporte aéreo, administrar

estadísticas, introducción de tecnologías de información a los procesos de facilitación, etc.

Finalmente resulta relevante comprender, en términos temporales, cuál es el rango de tiempo que se debe considerar para atender los aspectos de facilitación. Hoy en día, en AMB se monitorean las demoras que experimentan los pasajeros internacionales en los procesos de aduana y de policía internacional. La versión vigente del Anexo 9 - Facilitación - de la OACI en cambio, recomienda establecer como objetivo establecer como máximo 60 minutos para despachar aeronaves y 45 minutos para despachar pasajeros en sus procesos de desembarques.

Si bien este tipo de recomendaciones son parte de lo que se está analizando como parte del nuevo reglamento de facilitación, la propuesta resulta interesante dada la amplitud del espectro de análisis y los órdenes de magnitud de las variables involucradas.

CAPITULO 2: FACILITACION AEROPORTUARIA EN AMB

2.1 Antecedentes Generales

El Aeropuerto Pudahuel inició su construcción en 1961, y se inauguró oficialmente el 9 de febrero de 1967. En 1980 el Aeropuerto pasó a denominarse Arturo Merino Benítez (AMB). En 1994, se inauguró el nuevo terminal internacional. Proporciona en forma permanente los servicios de Policía Internacional, Servicio Agrícola Ganadero, Seguridad Aeroportuaria y Aduanas. Este Aeropuerto atiende en forma continuada las 24 horas de día.

Es el nodo más importante de la red aeroportuaria del país. Moviliza al 87,7% de pasajeros domésticos; el 98,6% de pasajeros internacionales; el

94% de carga nacional y el 98,06% de carga internacional (Fuente: JAC, año 2009).

Fuente: DGAC, DAP y OACI.

a) Ubicación: 14 km. al Noroeste de la ciudad de Santiago, Región Metropolitana. La pista 1 está a $33^{\circ} 23' 26''$ Sur y a $70^{\circ} 47' 09''$ Oeste. La pista 2 está a $33^{\circ} 23' 40''$ Sur y a $70^{\circ} 47' 38''$.

b) Pistas: Posee dos pistas con las siguientes características:

Pista	Largo	Ancho	Elevación	Superficie
1	3.750 mts.	55 mts.	474 mts.	Asfalto
2	3.800 mts.	59 mts.	473 mts.	Asfalto

Fuente: DGAC.

c) Plataforma

Puentes de embarque y desembarque	Estacionamientos remotos
17	24

Fuente: DGAC, Inspección Fiscal.

d) Clave de Referencia

Longitud de Campo	Envergadura	Anchura Tren de Aterrizaje
1.800 mts. en adelante.	52 mts. a 65 mts.	9 mts. a 14 mts.

Fuente: DAR 14 de la DGAC.

e) Modelo de de Referencia

Modelo de Referencia
Hasta B747, A340.

Fuente: DGAC.

f) Categorías de Clasificación

Clave de Referencia ¹	DAP ²	Aproximación - Aterrizaje por Instrumentos de Precisión ILS ³
4E	Categoría A Red Primaria	III B.

¹ Clasificación según Anexo 14 de la OACI y DAR 14 de la DGAC. La clave de referencia está compuesta por dos elementos relacionados con las características y dimensiones del avión: i) El primer elemento es un número basado en la longitud del campo de referencia del avión; y el segundo elemento es una letra basada en la envergadura del avión y en la anchura exterior entre las ruedas del tren de aterrizaje principal.

² ORD DAP. N° 248/45, de fecha 27 de mayo de 2010.

³ Instrument Landing System. Clasificación III B, permite aterrizajes con un alcance visual en pista no inferior a 50 m.

g) Concesión:⁴

Con fecha 2 de enero del año 1999, la Dirección General de Aeronáutica Civil, a través del Ministerio de Obras Públicas, traspasó oficialmente la explotación comercial del terminal aéreo a la empresa SCL Terminal Aéreo Santiago S.A, por un período de 15 años a partir del 7 de julio de 1998.

El objetivo de la sociedad concesionaria es la ejecución, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago, además de la prestación y explotación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos.

La superficie concesionada corresponde a 105 hectáreas, donde la superficie del terminal de pasajeros es de 92.000 m².

A SCL le corresponde cumplir un rol importante en la facilitación aeroportuaria, por cuanto y en conjunto con el Ministerio de Obras Públicas, la Dirección General de Aeronáutica Civil y la Junta Aeronáutica Civil, debe de manera permanente analizar, cuantificar y mejorar la infraestructura del Aeropuerto Internacional, con el propósito de mantener un adecuado nivel de calidad de servicio y estándares de seguridad, para pasajeros, tripulación, aeronaves, carga y suministros.

2.2. Infraestructura

El aeropuerto Arturo Merino Benítez, es el mayor aeropuerto del país, tanto por su nivel de operaciones y pasajeros transportados, como así también por sus 92.000 m² de edificio terminal.

⁴ Informe ejecutivo mensual de explotación: Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez. (Coordinación de Concesiones de Obras públicas www.concesiones.cl)

El edificio terminal de pasajeros fue diseñado para satisfacer una demanda de 9 millones de pasajeros anuales. Durante el año 2009, se superó levemente dicha cifra y según estimaciones de proyección de la demanda, se espera que durante el año 2010, se alcancen los 10 millones de pasajeros anuales. (Fuente: DAP).

En conformidad a lo indicado precedentemente, el estándar en materias de infraestructura de AMB tiene una clasificación de clase C. En efecto, según la tabla F9.1 del Manual de Referencia para el desarrollo de aeropuertos, de la International Air Transports Association (IATA por sus siglas en inglés), existen 6 clasificaciones (que van desde la A a la F). Dicha clasificación se mide en función de espacios y tiempos, tal cual lo muestra la siguiente tabla:

NIVELDE	FLUJOS	DEMORAS	CONFORT
A EXCELENTE	LIBRES	NO HAY	EXCELENTE
B ALTO	ESTABLES	MUY pocas	ALTO
C BUENO	ESTABLES	ACEPTABLES	BUENO
D ADECUADO	INESTABLES	ACEPTABLES	ADECUADO
E INADECUADO	INESTABLES	INACEPTABLES	INADECUADO
F INACEPTABLE	COLAPSO DE SISTEMA	COLAPSO DE SISTEMA	INACEPTABLE

Fuente: Elaborado por DAP en base a estándares IATA.

Esta definición está dada por la relación existente entre los metros cuadrados existentes y el tiempo promedio de espera por pasajero en horario peak.

Como política, el Ministerio de Obras Públicas, a través de la Dirección Nacional de Aeropuertos, ha clasificado a los aeropuertos de Chile en clase C, es decir, buen nivel de servicio, condiciones de flujo estable, demoras aceptables y un buen nivel de confort en sus instalaciones.

La Dirección Nacional de Aeropuertos, se encuentra impulsando, desde el año 2008, un plan, denominado Fase 1, el cual persigue dar respuesta al déficit de infraestructura que se producirá producto del explosivo aumento de la demanda y a la saturación del aeropuerto en el corto plazo, es decir,

antes del inicio del segundo período de concesión que se iniciará el año 2013.

Esta iniciativa pretende aumentar los espacios disponibles para la atención que realizan cada uno de los servicios públicos y privados en el edificio terminal. Busca incorporar casetas de policía para Inmigración y Emigración, Puestos de Control de Seguridad para Seguridad Aeroportuaria (AVSEC), ampliar el hall de llegadas, remodelar rotonda para salida de pasajeros, incorporación de cintas de retiro de equipaje nacional, adquisición de buses Aeropuerto y buses menores de apoyo, entre otras.

El proyecto se encuentra desarrollado y concordado con los organismos correspondientes. Está pendiente la negociación con SCL, la que a su vez definirá el mecanismo de financiamiento de las obras. Una vez resuelto lo anterior, se consideran aproximadamente 6 meses para el desarrollo de la ingeniería definitiva y 10 meses para la construcción de las obras.

Generar instancias de mejora inmediatas y a corto plazo, para apoyar los procesos internos, ayudará de manera sustancial a disminuir el proceso de saturación proyectado para AMB.

2.3 Organismos Públicos en AMB

Existen una serie de instituciones públicas que, por la naturaleza de sus funciones, se vinculan con la facilitación aeroportuaria.

Dentro de los organismos que más competencias poseen en esta materia se encuentra el Servicio Nacional de Aduanas, la Policía de Investigaciones, el Servicio Agrícola y Ganadero y la DGAC.

La Junta de Aeronáutica Civil, a través de su Secretaría General, coordinó la

conformación de una Mesa de Trabajo integrada por: Dirección Nacional de Aeropuertos, Dirección General de Aeronáutica Civil y la Junta misma.

El objetivo planteado por esta mesa fue el levantamiento de aspectos de diagnóstico detectados sobre la situación de facilitación en AMB.

En este sentido, se invitó a cada una de las instituciones mencionadas, de forma separada, a una taller de discusión en donde expuso cada una de las respectivas instituciones.

La información recogida, se expone a continuación, de manera íntegra, según lo planteado en estas reuniones por los respectivos servicios, y posteriormente ratificada con éstos.

2.3.1. Servicio Nacional de Aduanas.

a) Turnos de atención.

El horario de atención es 24 horas en los sectores: Pasajero, Carga y Courier, los 365 días del año.

En el sector postal, es de lunes a viernes de 08:30 a 17:00 hrs y en turno de 17:00 a 20:00 horas. Día sábado el horario es de 08:30 hrs. a 15:30 hrs. Domingo y festivos no se atiende.

b) Dotación de personal.

Aduanas posee una dotación de 192 personas en AMB. Se encuentran repartidos en los Subdepartamentos dependientes de los Departamentos: Técnicas Aduaneras, Operaciones, Fiscalización y Administrativo, además, de los Departamentos Staff. Específicamente, el Subdepartamento Viajeros tiene asignada una dotación de 20 funcionarios.

El promedio diario de funcionarios para esta unidad es de 13 aproximadamente.

El personal por turno asciende a los 14 funcionarios en horario hábil y a 10 funcionarios en horario no hábil.

Siete funcionarios y tres canes trabajan en la detección de drogas.

c) Recursos.

En materia de recursos tecnológicos, cuentan con 6 máquinas de escáner de maletas, los cuales son propiedad del SAG.

La totalidad de las máquinas se abren sólo en temporada alta y horarios peak.

Poseen computadores, balanzas y equipo de detección de drogas.

Existe un scanner de propiedad del Servicio de Aduanas, ubicado en el Subdepartamento Courier.

En el Subdepartamento Postal también existe un scanner que es de propiedad de la empresa de Correos de Chile.

d) Aspectos de Diagnóstico

Aduanas detecta una serie de complicaciones, en pasajeros y carga internacional, que afectan la facilitación aeroportuaria. Entre ellas:

- La llegada de un avión "Fixed Base Operator" (*FBO por sus siglas en inglés, las cuales se usan para designar a empresas que brindan una variedad de servicios aeronáuticos, desde mantenimiento, hangar, charters, vuelos ejecutivos, manejo de equipajes, entre otros servicios*), ya que implica trasladar personal específico para cumplir dicha función. Esta situación

requerirá mejorar la planificación e información de estos arribos con el fin de disponer adecuadamente de los servicios necesarios sin afectar la facilitación de la actividad habitual de pasajeros del aeropuerto.

- Falta señalética en la zona donde están ubicados los servicios públicos en AMB. La señalética incorporada en la sala de revisión no cumple totalmente la función de guiar al pasajero.
- El servicio de salud no se encuentra ubicado en AMB, lo que obliga al pasajero que requiere ese servicio movilizarse hasta el centro de la ciudad.
- La revisión del pasajero debería realizarse fuera de la zona SAG-Aduanas, para que los demás pasajeros no observen esta situación, lo cual además retrasa el proceso.
- Necesidad de contar con un sistema integrado de información entre los servicios, el cual debería estar con cargo al concesionario del aeropuerto.
- Necesidad de contar con una instancia de coordinación que involucre sólo a los servicios públicos.
- Falta de espacio para almacenar productos retenidos antes de su remate.
- Se sugiere evaluar la necesidad que el SAG efectué un perfilamiento de los distintos vuelos que llegan al país, para evitar la revisión del 100% de los pasajeros, situación que retrasa la revisión.
- Falta servicio de aire acondicionado en las dependencias de los servicios del recinto de la llegada de los pasajeros internacionales.

- El recinto de la Sala de Revisión es pequeño comparado con la cantidad de pasajeros que están arribando al país, lo cual genera una serie de incomodidades tanto al pasajero como a los funcionarios que deben desempeñarse en dicho recinto.
- No existe un espacio amplio entre la salida desde la Sala de Revisión de los pasajeros arribados hacia la vía pública, generándose por lo tanto una aglomeración de las personas que esperan a los viajeros.

2.3.2. Policía de Investigaciones

a) Horarios de atención.

Se manejan con dos turnos permanentes. El primer turno, comienza a las 8:00 hrs., y concluye a las 15:00 hrs. El Segundo turno, comprende dos bloques horarios: de 15:00 hrs., a 21:00 hrs., y de 21:00 hrs., a 08:00 hrs.

b) Dotación de personal.

Se distribuyen en dos turnos diarios permanentes con aproximadamente 105 funcionarios por turno.

Cabe mencionar que en conformidad al egreso de nuevos detectives que se incorporan a la institución, ya se solicitó el aumento de la dotación en esta Prefectura con futuros Oficiales Policiales, los que comenzarán a desarrollar sus funciones en el Aeropuerto a partir del 03 de enero del 2011.

c) Recursos.

En AMB se encuentran operativas 32 casetas para la entrada de pasajeros (inmigración). Mientras que en la salida de pasajeros se encuentran funcionando 23 de 24 (emigración).

El equipamiento con que se cuenta en todas las casetas de control de Policía Internacional Aeropuerto, corresponde a:

- Pantallas de Visualización de Datos (PVD).
- CPU, con software PDI Control Migratorio.
- Lector L-1 IDENTITY SOLUTIONS, herramienta que aporta a la verificación de autenticidad de los documentos de viaje (Cédulas y Pasaportes).

d) Tiempos de atención.

Estipulan que el tiempo promedio de atención en caseta es de 46 segundos, y el tiempo en fila en aquellos horarios de mayor congestión puede llegar a un máximo de 2 horas ante situaciones de máxima congestión.

e) Aspectos de Diagnóstico

Policía internacional, reconoce la existencia de diversos aspectos que entorpece el espíritu de la facilitación Aeroportuaria, inconvenientes que se diferencian según se trate del ingreso o salida de personas desde y hacia el territorio nacional, considerando entre los más reiterados las siguientes situaciones:

Salida Internacional.

- Pasajeros, sin tarjeta de migración o en blanco.
- Pasajeros, con documentos de identidad que no permiten la lectura mecanizada.
- Documentos de viaje vencidos.
- Viaje de menores chilenos o extranjeros, lo que requiere revisión de documentación anexa y particular a cada caso.

- Familias, sin documentos que acrediten paternidad, para salir con sus hijos menores de edad.
- Extranjeros excedidos en el plazo de turismo.
- Tripulaciones, cuya declaración no fue entregada con antelación.

De las situaciones descritas, hay algunas posibles de solucionar eventualmente en la caseta de control, mientras que otras son resueltas o informadas con mayor detenimiento o detalle por el Jefe de Sector ubicado en el Kárdex.

Entrada Internacional:

- Pasajeros, con documentos de identidad que no permiten lectura mecanizada.
- Extranjeros de nacionalidades que deben pagar impuestos de reciprocidad, se presentan en Policía sin saber que deben pagar el valor del impuesto ni donde se encuentra el lugar de pago.
- Pasajeros, sin tarjeta de migración o en blanco.
- Extranjeros, provistos de vistos consulares a quienes se debe retirar la cédula consular correspondiente, verificar datos de la misma y explicar trámites de registro.
- Chilenos portadores de Salvoconducto como documento de viaje, a quienes se debe realizar procedimiento diferenciado.
- Pasajeros en tránsito que llegan a casetas de migración.
- Ausencia de personal de líneas aéreas para atender requerimientos y dudas de los pasajeros.

Los problemas en el sector de entrada internacional, se comparten en algunos casos con el de salida.

Otros Aspectos

Falta de información de personal de líneas aéreas a pasajeros, en relación con documentos a presentar en Policía Internacional y pasos a seguir en conexiones y retiro de equipaje.

Deficiente señalética de Aeropuerto en el recorrido que hacen pasajeros desde la manga hasta la revisión de equipaje de los demás servicios y formularios que deben presentar en cada uno de ellos (en español e inglés).

Puntos de información turística deficientes y escasos.

2.3.3. Servicio Agrícola y Ganadero.

a) Turnos de atención.

El SAG se distribuye en tres turnos. Los horarios de turnos definidos por esta institución, durante toda la semana en AMB son: mañana (8:00 a 17:00), tarde (12:00 a 21:00) y noche (21:00 a 8:00),

b) Dotación de personal.

El personal se distribuye en los tres turnos diarios, y su dotación varía según el horario.

En el turno de la mañana operan entre 22 y 24 inspectores, y en el turno de la tarde y noche varían entre 12 y 13 inspectores.

El perfil de los inspectores es técnicos agrícolas, y están dirigidos por un Jefe de Turno, los cuales tiene profesión de veterinarios, ingenieros agrónomos o forestales.

c) Recursos.

Para la inspección que realiza el SAG en el aeropuerto, se utilizan herramientas preferentemente no intrusivas; dentro de las cuales se contemplan las 6 máquinas de rayos x (promedio de utilización anual de 3,96 equipos) y equipos de trabajo con canes que pertenecen a la Brigada Canina SAG.

No obstante lo anterior, toda vez que existe la sospecha de la presencia de algún producto de origen vegetal o animal, un inspector SAG procede a hacer revisión manual del equipaje en cuestión, lo que corresponde a la utilización de herramientas de inspección intrusivas.

d) Aspectos de Diagnóstico

Las principales aspectos detectados por el SAG en materia de facilitación aeroportuaria son:

- Desorden al ingreso de la sala de inspección.
- Utilización no homogénea de los rayos x.
- Sub-utilización de las máquinas disponibles.
- Falta de personal en horas peak para atender la totalidad de las máquinas disponibles.
- No existe espacio físico para la realización de la inspección secundaria.
- Falta de espacio para almacenar productos retenidos antes de su eliminación.
- Existencia de un convenio entre SAG-Aduanas, el cual no funciona a nivel regional.

Plantean que Aduanas protege su zona de inspección primaria como exclusiva,

y su personal no se encuentra presente durante la totalidad del tiempo de control.

2.4 Pasajeros y Operaciones

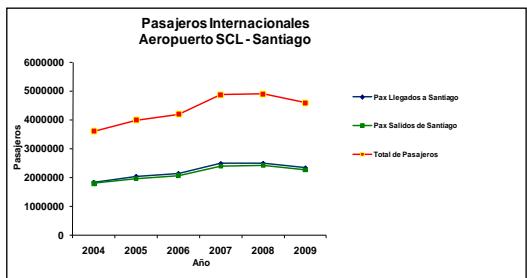
El tráfico internacional de pasajeros y de operaciones muestra una tendencia al alza sostenida durante los últimos 5 años. Sin perjuicio de que el crecimiento en el tráfico de pasajeros en el periodo 2008-2009 fue cercano a cero, las proyecciones de la demanda indican un aumento considerable para el presente año, en relación al 2009.

2.4.1. Operaciones 2004-2009



Fuente: Elaboración propia en base a datos DGAC.

2.4.2. Pasajeros 2004-2009



Fuente: Elaborado por JAC en base a datos proporcionados por la DGAC y líneas aéreas.

2.5. Comité FAL

Su principal función es arbitrar las medidas para dar solución a los problemas de diaria ocurrencia en los recintos aeroportuarios, en la esfera de la facilitación.

Institucionalmente, y en pro de mejorar la coordinación y participación de los organismos públicos con competencias

en la materia, el año 2010 se incorporó a la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil a los Comités FAL de Aeropuertos y Aeródromos.

Como parte del diagnóstico se incorpora a continuación un análisis general del trabajo realizado en relación a facilitación en el contexto del Comité FAL de AMB. Este análisis se basa en la revisión de las actas de dicha entidad.

Durante el año 2010 se realizaron tres reuniones del Comité de Facilitación del Aeropuerto Arturo Merino Benítez. A saber:

- Jueves 6 de mayo de 2010
- Jueves 22 de julio de 2010, y
- Jueves 7 de octubre de 2010.

Los principales temas abordados, durante este año en estas reuniones son:

- Situación general que presentan los trabajos de reconstrucción post terremoto 27 de febrero de 2010.
- Programa de ejecución del plan de recuperación del Aeropuerto luego del terremoto.
- Informe sobre auditoría USAP (Programa Universal de Auditoría de Seguridad de la Aviación) de OACI
- Problemas de seguridad.
- Problemas con Ticas (cerca de 2.000) no devueltas.
- Revisión de vehículos sin tracción.
- Vehículos con más de 10 años de antigüedad (tendrán dos revisiones al año).
- Mal manejo de residuos en terminal de carga.
- Actividades sobre el control de aves en el entorno del Aeropuerto.
- Enlaces de la Red de Internet.
- Situaciones observadas de Auditoría USAP.
- Solicitud de difundir permanentemente el cumplimiento de la normativa de seguridad.
- Modificación de estructuras de los vehículos que prestan servicios al

- interior del aeropuerto: sin parabrisas, sin puertas, otros
- Realización de simulacros de derrame de combustible.
- Vehículos de AVSEC transitando a altas velocidades.

En virtud de lo anterior, se puede desprender que la mayoría de los temas tratados corresponden al ámbito de la seguridad y en este sentido, la facilitación aeroportuaria no fue abordada directamente.

2.5.1. Análisis encuesta AMB.

En agosto de 2010 y principios de septiembre de ese año, se realizó una encuesta electrónica elaborada en forma conjunta por la Dirección General de Aeronáutica Civil, la Dirección de Aeropuertos y la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil. Con ello se logró realizar un levantamiento de información tendiente a conocer los principales aspectos relativos al ámbito de la facilitación, desde el prisma de los respectivos jefes de aeropuerto.

Si bien esta encuesta fue enviada a todos los jefes de aeropuertos y aeródromos del país, en este punto del presente Capítulo, solo se abordarán los resultados obtenidos en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

Los resultados de dicha encuesta, revelan que las reuniones de los Comités FAL se han desarrollado acorde a lo estipulado en el ROF – 04/1 02.

En conformidad a la encuesta, las instituciones que asisten a reuniones FAL en AMB son las siguientes:

- a) Policía de Investigaciones de Chile.
- b) Servicio Nacional de Aduana.
- c) Servicio Agrícola y Ganadero.
- d) Carabineros de Chile.
- e) Fuerza Aérea de Chile.
- f) Dirección de Aeropuertos.

- g) Junta de Aeronáutica Civil.
- h) Correos de Chile.
- i) Concesionario.
- j) Líneas Aéreas.

Con respecto a los principales aspectos que se han debido resolver en estos comités, relativos a la facilitación, se encuentran:

- a) Materias de seguridad aeroportuaria.
- b) Flujo de pasajeros en momentos peak.
- c) Seguridad operacional.
- d) Peligro aviario y materias medioambientales.
- e) Trabajos en área de movimiento.

En la respuesta a la encuesta se indica que existen mediciones de los tiempos de espera a través de una empresa externa, contratada para estos efectos por la concesionaria. Estas mediciones son desarrolladas en horas peak en puestos de control de seguridad de embarques.

Las coordinaciones entre servicios públicos ante la llegada de un avión internacional se efectúan a través de los Comité AVSEC y del Comité Facilitación, respectivamente, y los procedimientos locales establecidos en cada aeropuerto.

Se indica finalmente, la necesidad de materializar los proyectos de ampliación de las áreas de control de inmigración, Seguridad Aeroportuaria, Aduana y SAG, denominado Fase 1.

Si bien es cierto existen instancias relativas a la facilitación, éstas están orientadas a satisfacer requerimientos relativos a la seguridad aeroportuaria y no necesariamente a resolver aspectos de facilitación. Igualmente, los problemas relativos a la facilitación están relacionados a determinadas contingencias estacionales y no planteados como una meta a mediano-largo plazo.

2.6. Tiempos de atención

2.6.1 Antecedentes

La concesionaria del Aeropuerto Internacional Comodoro Arturo Merino Benítez, SCL, a través de la empresa EOL Research, realiza mediciones de los tiempos de atención a cada uno de los procesos realizados en la entrada y salida de pasajeros internacionales.

En este contexto, las mediciones se realizan a los siguientes servicios:

- Servicio Agrícola Ganadero.
- Servicio Nacional de Aduanas.
- Policía de Investigaciones.
- Tesorería General de la República.
- Dirección General de Aeronáutica Civil.

Las mediciones se ajustan a los horarios punta de cada subprocesso, con la finalidad de tener un universo de datos con la mayor cantidad de pasajeros disponibles, para determinar la congestión producida en horarios punta.

A continuación, se procede a analizar los resultados obtenidos de la medición de:

- a) Promedio tiempos de espera en fila;
- b) Promedio en espera en puesto/casetas de atención;
- c) Cantidad promedio de casetas/máquinas habilitadas.

Los datos utilizados corresponden a la medición realizada durante el año 2009, y entre los meses de enero y septiembre de 2010⁵.

A objeto de realizar un análisis más detallado, se obtuvo la distribución normal de los datos. Esta herramienta estadística permite conocer, qué tan

⁵ La medición correspondiente a los meses de Marzo y Abril del año 2010, no fueron realizadas producto del terremoto ocurrido el 27 de febrero en nuestro país.

dispersos se encuentran los datos en relación al promedio simple ponderado.

a) Tiempos Promedio de Atención

Corresponde al tiempo promedio que un pasajero espera en fila, desde que se ubica en ella, hasta que es atendido en la caseta de inspección.

La fórmula para la obtención de este indicador es la siguiente:

$$X_{TA} = \frac{\text{stock inicial} + (\text{Nº atenciones} - \text{Stock inicial})}{\text{Tasa salida}} \cdot \left(\frac{1}{\text{Tasa salida}} - \frac{1}{\text{Tasa llegada}} \right)$$

Donde:

Stock Inicial: Cantidad de pasajeros en fila al momento de comenzar la medición.

Stock Final: Cantidad de pasajeros que se mantienen en fila al momento de finalizar la medición

Número de Atenciones: Cantidad de atenciones totales realizadas durante el proceso de medición.

Tasa de Salida: Es la razón entre la cantidad de pasajeros atendidos en caseta y los minutos efectivos de medición.

$$\text{Tasa salida} = \frac{\text{Nº atenciones}}{\text{Minutos efectivos medición}}$$

Tasa Llegada: Es la razón entre la cantidad total de pasajeros que se muestrean y los minutos efectivos de medición.

$$\text{Tasa llegada} = \frac{(\text{Nº atenciones} - \text{Stock inicial} + \text{Stock final})}{\text{Minutos efectivos medición}}$$

Para este subprocesso, se realiza una comparación con los estándares fijados por el Manual de Referencia de Desarrollo de Aeropuertos de la **Asociación de Transporte Aéreo Internacional** (IATA, por sus siglas en inglés), específicamente de los datos

que se pueden obtener de la tabla F9.7, donde se fijan las directrices para los niveles de servicio máximos en relación a los tiempos de espera.

**Table F9.7: Level of Service Maximum Waiting Time Guidelines
(In Minutes)**

	Short to acceptable	Acceptable to long
Check-in Economy	0 – 12	12 – 30
Check-in Business Class	0 – 3	3 – 5
Passport Control Inbound	0 – 7	7 – 15
Passport Control Outbound	0 – 5	5 – 10
Baggage Claim	0 – 12	12 – 18
Security	0 – 3	3 – 7

b) Tiempos Promedio de Atención en Casetas/Máquina

Corresponde al tiempo promedio de atención en el puesto o caseta de control de cada servicio. Es la instancia donde interactúa el pasajero con el funcionario de la institución y es donde se efectúa el control.

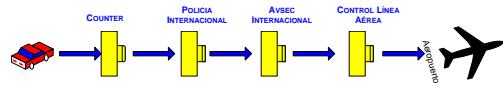
c) Cantidad Promedio de Casetas/Máquinas Habilitadas.

Corresponde a la cantidad promedio de casetas ó máquinas de inspección que se encontraban habilitadas en el momento de la medición.

2.6.2 Proceso de Salida

Cuando el pasajero realiza el proceso de emigración es decir, abandono del país, los controles a los que debe someterse, de manera cronológica, son los siguientes:

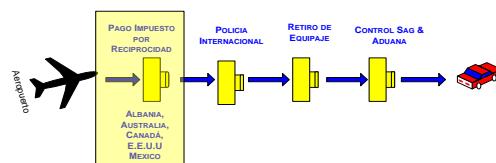
- Entrega y recepción de su equipaje y proceso de check in en counters de la línea aérea en la cual viaja.
- Control de documentación e identidad obligatorio en Policía Internacional sección Emigración.
- Control de seguridad obligatorio en AVSEC Internacional de DGAC.
- Finalmente, la propia línea aérea procede a realizar el último chequeo antes de proceder al embarque.



2.6.3 Proceso de Entrada

Cuando el pasajero realiza el proceso de inmigración, es decir, entrada al país, los controles a los que debe someterse, de manera cronológica, son los siguientes:

- Pasajeros se dirigen directamente al Control de documentación e identidad obligatorio en Policía Internacional sección Inmigración. Anteriormente, los pasajeros albaneses, americanos, mexicanos, canadienses y australianos, deben dirigirse a cancelar el impuesto de reciprocidad que se cobra de acuerdo a la normativa de la Tesorería General de la República.
- A continuación, los pasajeros deben dirigirse a retirar su valija
- Finalmente, deben ingresar al control obligatorio que efectúa el Servicio Agrícola y Ganadero en conjunto con el Servicio Nacional de Aduanas.



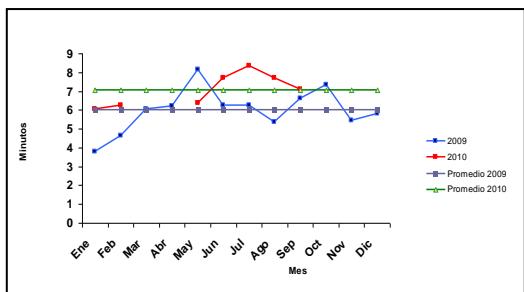
2.6.4 Subproceso de Inmigración

a) Policía de Investigaciones

En lo referente al subproceso de inmigración de pasajeros a Chile, se obtienen los siguientes resultados:

Promedio tiempos de espera en fila.

El siguiente gráfico refleja los minutos promedios de espera en fila durante el año 2009 y hasta el tercer trimestre del año 2010.

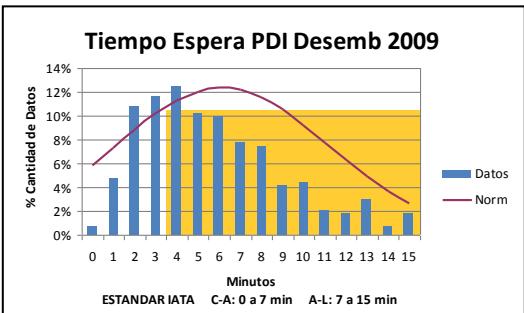


Fuente: Datos EOL Research.

El promedio del año 2009, para la espera en fila, fue de 6 minutos. En lo que va del presente año, dicha cifra alcanza los 7,08 minutos, lo cual representa un aumento del 18%.

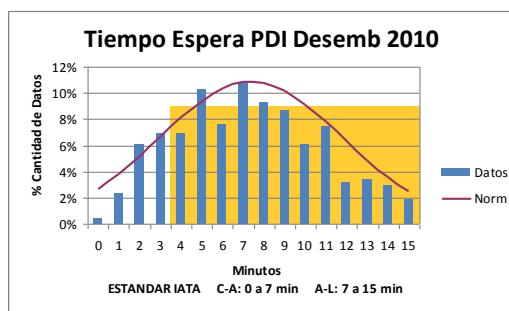
Se observa además, que durante los meses de Junio, Julio y Agosto del presente año, los tiempos de espera promedio se encuentran sobre el promedio anual.

Ahora bien, el 51,69% de los datos del año 2009 se encuentran agrupados entre 0 y 7 minutos, es decir, la mitad de la muestra cumple con los estándares recomendados por IATA con un tiempo de espera de corto a aceptable. El 41,1% restante de la muestra se distribuye entre los 8 y los 14 minutos de tiempo de espera.



Fuente: Datos EOL Research.

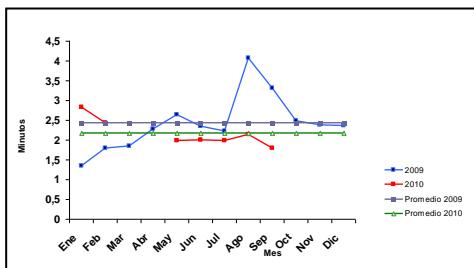
Para el caso del año 2010, el 94,7% de los datos se distribuyen desde los 0 a los 15 minutos de espera en fila.



Fuente: Datos EOL Research.

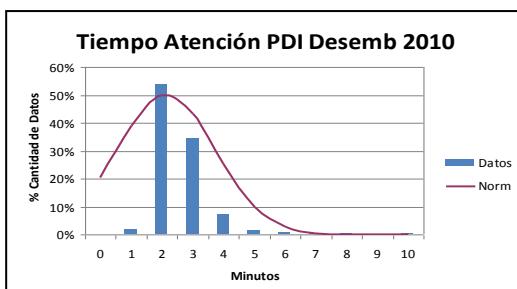
Promedio de espera en puestos/casetas de atención.

En cuanto al promedio de espera en puestos/casetas de atención, se puede observar que el promedio sufrió una disminución con respecto al año 2009 y una tendencia a encontrarse bajo el promedio del año 2010.



Fuente: Datos EOL Research.

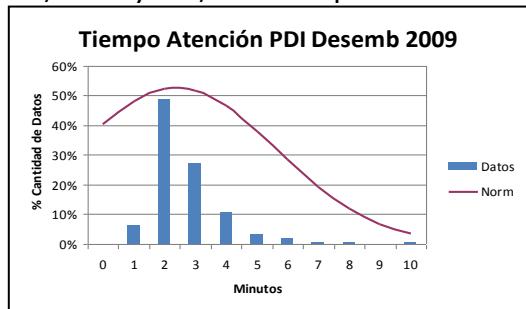
Se puede desprender, que para el año 2010, el tiempo de atención en caseta se distribuye aproximadamente en un 88% entre los 2 y los 3 minutos.



Fuente: Datos EOL Research.

Lo anterior, demuestra una mejora en relación al 2009 y una simetría con los promedios de atención en caseta.

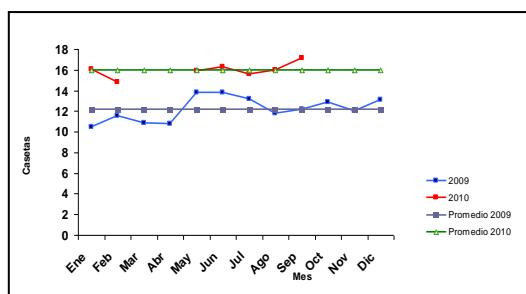
Cabe señalar que para el año 2009, ese 88% entre los minutos 2 y 3, se distribuía entre los 1, 2, 3 y 4 minutos, en un 6,34%, 48,8%, 27,47% y 10,57% respectivamente.



Fuente: Datos EOL Research.

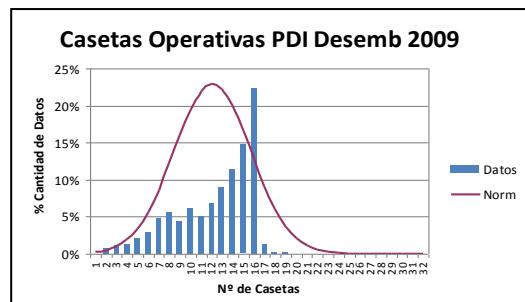
Cantidad promedio de casetas/máquinas habilitadas.

La cantidad promedio de casetas habilitadas es mayor durante el año 2010 que al mismo periodo del año 2009.



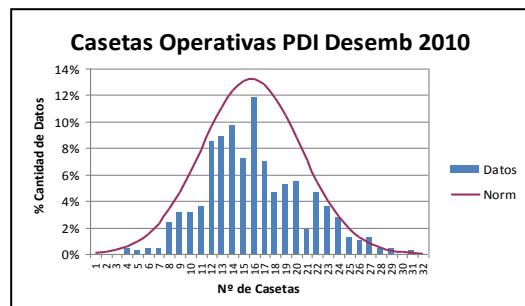
Fuente: Datos EOL Research.

Durante el año 2010, se observa una distribución más homogénea en la cantidad de casetas operativas en relación al año 2009.



Fuente: Datos EOL Research.

El 95% de utilización se logra entre las 9 y las 27 casetas operativas, siendo que el año 2009 se alcanzaba entre las 3 y las 16 casetas. Esto tiene su explicación, ya que a comienzos del año 2010 se agregaron 16 casetas a las 16 ya existentes en el año 2009.



Fuente: Datos EOL Research.

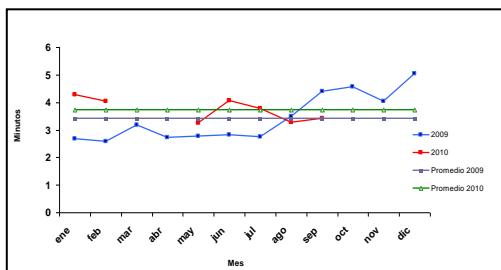
b) Servicio Agrícola y Ganadero

Para el caso del Servicio Agrícola y Ganadero, SAG en adelante, se considera sólo la entrada de pasajeros internacionales, los cuales son controlados en su totalidad (100%)

Cabe consignar, que para este caso particular, el trabajo por cada estación de monitoreo se realiza en forma conjunta con el Servicio Nacional de Aduanas.

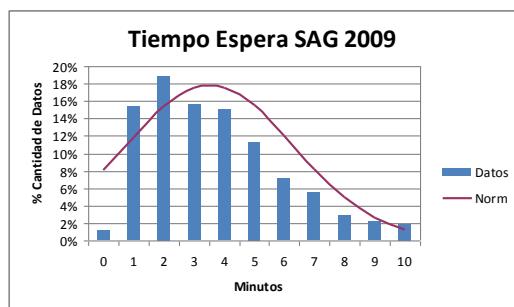
Promedio tiempos de espera en fila.

El siguiente gráfico refleja los minutos promedio de espera en fila durante el año 2009 y hasta el tercer trimestre del año 2010.

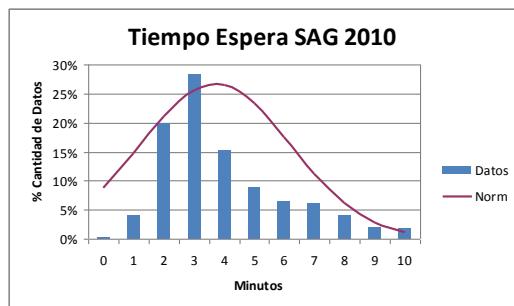


Fuente: Datos EOL Research.

El promedio de tiempo de espera del año 2010 en relación al año 2009 se incrementó en un 9%. Sin embargo, y a diferencia del año 2009, se puede apreciar una tendencia a la disminución en los tiempos de espera mensual durante el año 2010.



Fuente: Datos EOL Research.

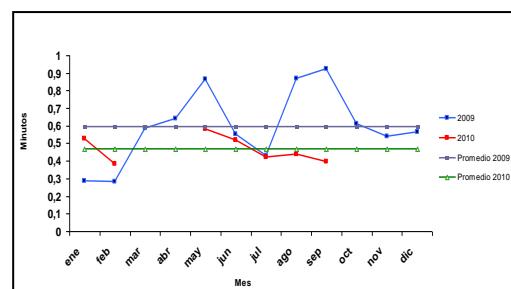


Fuente: Datos EOL Research.

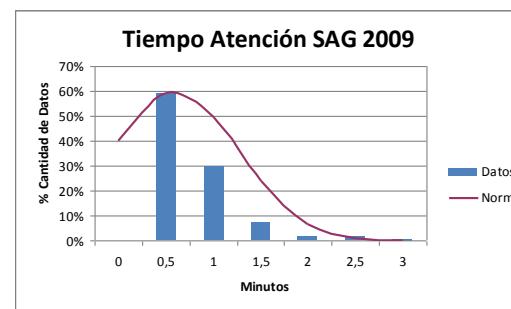
Durante el año 2010, se observa una curva más homogénea que el año anterior. Sin embargo, durante el año 2010 los datos tienden a desplazarse hacia la derecha, concentrándose en 75% entre uno y cinco minutos en promedio. Importante es resaltar que casi el 30% de los datos se concentran en los 3 minutos promedio de espera en fila.

Promedio de espera en puestos/casetas de atención.

Las cifras hasta el tercer trimestre del presente año, son incluso menores al promedio 2009 y en algunos casos al del año 2010.

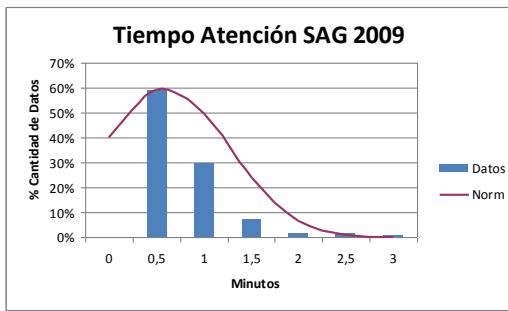


Fuente: Datos EOL Research.



Fuente: Datos EOL Research.

Durante el año 2010, se aprecia una clara disminución en los tiempo promedio de atención en caseta, la cual alcanza el 28%.



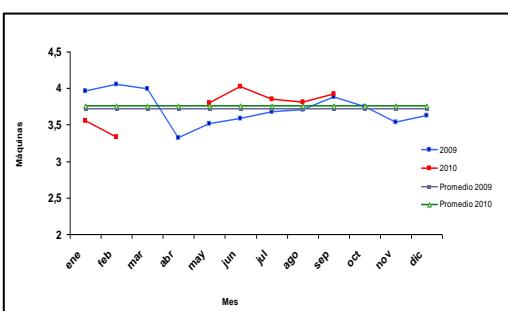
Fuente: Datos EOL Research.

Al observar las curvas, se aprecia que para el año 2010, el 97% de la muestra se ubica entre los 0,5 y 1 minuto, cifra que el año 2009 se conseguía entre los 0,5 y los 1,5 minutos.

La disminución en los tiempos de atención puede explicar, en cierta medida, la disminución que ha experimentado el tiempo promedio de espera en fila, ya que a medida que la atención sea más rápida, más rápido avanza la fila.

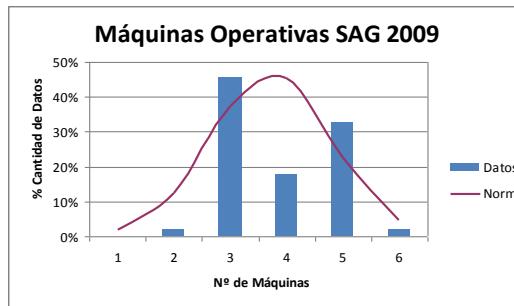
Cantidad promedio de cassetas/máquinas habilitadas.

Al observar esta gráfica, se puede apreciar que durante el año 2010, la cantidad promedio de máquinas habilitadas en relación al año 2009, se ha incrementado levemente. Sin embargo, y a excepción de los meses de enero y febrero, los datos mensuales individuales para el año 2010 son mayores que para igual periodo del año 2009.



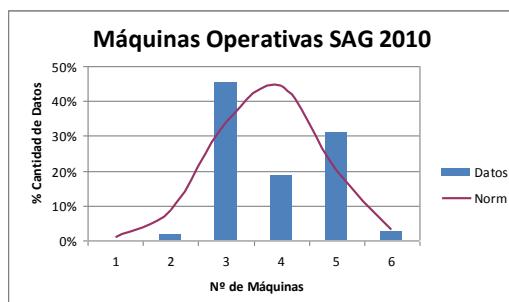
Fuente: Datos EOL Research.

La gráfica de la distribución de datos para la cantidad promedio de máquinas operativas el año 2009 y 2010 son bastante similares, no manifestando diferencia representativa.



Fuente: Datos EOL Research.

Se observa que el año 2010, el 45,4% de la muestra se agrupa en 3 máquinas, el 18,6% en 4, y el 31,5% en 5 máquinas.



Fuente: Datos EOL Research.

c) Tesorería General de la República

La Tesorería General de la República, a través del Decreto Supremo N° 605 del 09/06/2004, se encuentra facultada para cobrar el impuesto por "reciprocidad" al momento de ingreso a territorio chileno de los nacionales de los siguientes países:

- Albania
- Australia
- Canadá
- Estados Unidos
- México

Es un impuesto que se aplica a los países anteriormente señalados que cobran a los chilenos por el trámite de la visa de ingreso a dichos países

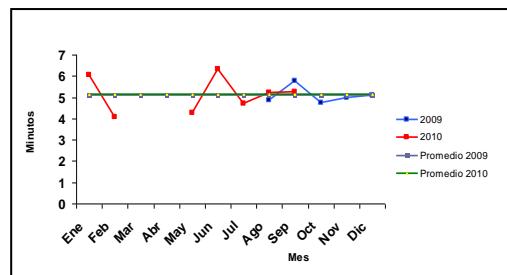
Para estos efectos, la Tesorería delegó en Banco Estado la función del cobro, quien a su vez encomendó esta tarea a una empresa de seguridad (Brinks).

La cantidad total de casetas habilitadas para este efecto es de 5. Para el periodo de temporada alta, fines de semana largo, vacaciones de invierno-verano, entre otros, la cantidad de máquinas alcanza las 10.

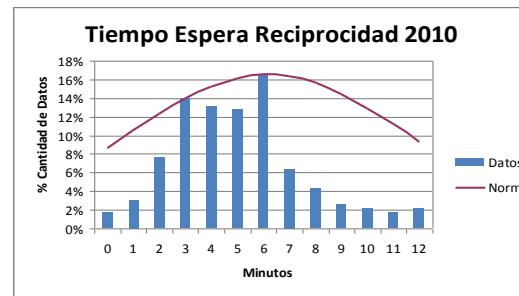
La medición de los tiempos para el pago del impuesto por reciprocidad comenzaron a realizarse en agosto del año 2009, por lo cual, para este caso particular, no será posible realizar comparaciones entre el año 2009 y 2010. Solamente y a objeto de que el reporte sea consecuente, se analizará el año 2010.

Promedio tiempos de espera en fila.

El promedio de espera en fila es de 5,13 minutos durante el año 2010 (incluido septiembre), experimentando su valor más bajo en el mes de febrero, con 4,08 minutos, y su peak en junio con 6,32 minutos.



Fuente: Datos EOL Research.

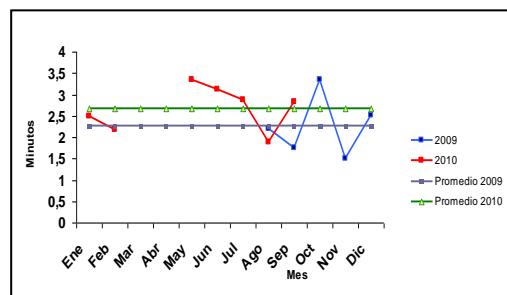


Fuente: Datos EOL Research.

La dispersión de los datos es bastante alta, reflejando el valor más alto en el minuto 6, concentrando un 16% del total de los datos. El 80% de los datos, se distribuyen entre uno y nueve minutos de espera promedio en fila.

Promedio de espera en puestos/casetas de atención.

El promedio de espera en caseta ha experimentado una baja sostenida desde los meses de mayo a agosto. Sin embargo, se observa un aumento del tiempo desde agosto a septiembre.



Fuente: Datos EOL Research.

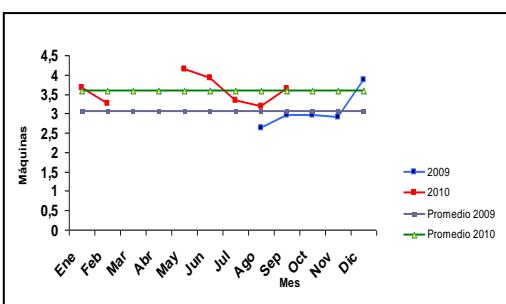
El valor mínimo obtenido durante el año 2010 alcanza los 1,89 minutos, promedio alcanzado en el pasado mes de febrero. Por su parte, el máximo valor alcanzado, fue en el mes de mayo, con 3,36 minutos promedio.



Fuente: Datos EOL Research.

El 82,7% de los datos se encuentran agrupados entre los 2, 3 y los 4 minutos de atención en caseta, lo cual es congruente con la gráfica anterior.

Cantidad promedio de casetas/máquinas habilitadas.



Fuente: Datos EOL Research.

En promedio, durante el año 2010 la cantidad de casetas habilitadas es de 3,59, con un peak de 4,14 y un mínimo de 3,2.



Fuente: Datos EOL Research.

El 97% de los datos se encuentran agrupados entre las 2 y 5 cassetas. Sin embargo, el 41,9% de los datos se centran en 3 cassetas; 20,3% en 4; y 27,5% en 5 cassetas.

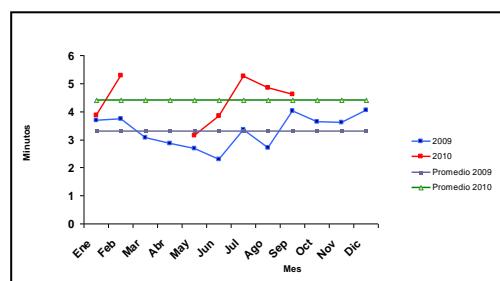
Esto puede representar un problema, por cuanto deben estar habilitadas 5 cassetas de atención de manera continua. Además, puede explicar la alta volatilidad del tiempo de espera promedio en fila.

2.6.5 Subproceso de Emigración

a) Policía de Investigaciones

Promedios tiempos de espera en fila.

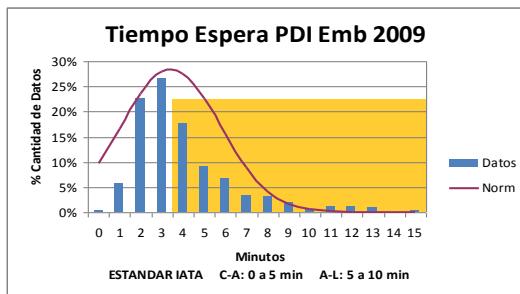
Se observa que el tiempo promedio de espera es fila en el subproceso de emigración ha incrementado en relación al año 2009.



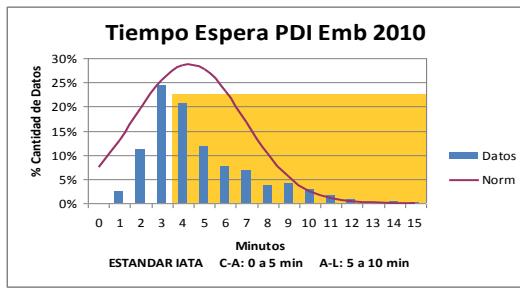
Fuente: Datos EOL Research.

Los datos tienden a agruparse en cifras más altas, como es el caso de los 2 minutos. Mientras para el año 2009, el 22,5% lo hacía en los 2 minutos, el año 2010 esa cifra bajó a 11%.

Esto indica que los datos tienden a agruparse en cifras (minutos) mayores.



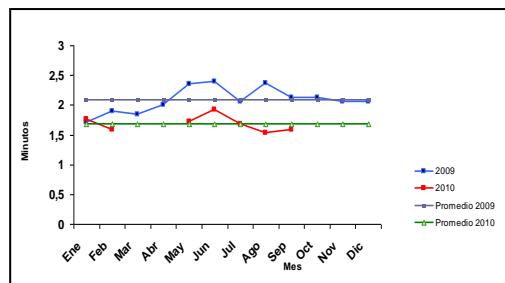
Fuente: Datos EOL Research.



Fuente: Datos EOL Research.

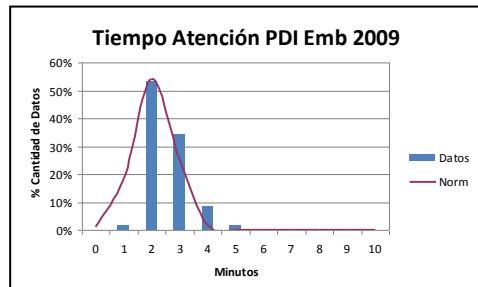
Promedio de espera en puestos/casetas de atención.

El promedio de tiempo de atención en caseta del año 2010 ha disminuido con respecto al año anterior.



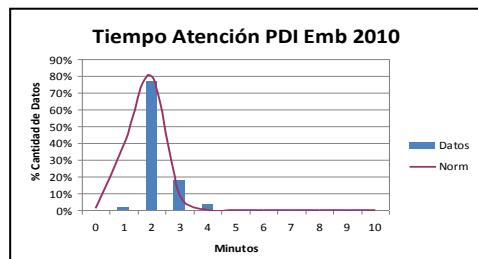
Fuente: Datos EOL Research.

Una de las causas probables que justifican la disminución en los tiempos de atención podría ser la mayor expertiz de los funcionarios que operan los módulos de atención, y la aplicación de nuevas tecnologías en este subproceso.



Fuente: Datos EOL Research.

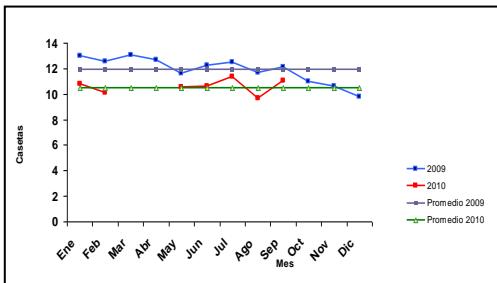
La distribución de la muestra durante el año 2010, en relación a la cantidad de minutos que en promedio un pasajero demora es ser atendido en caseta, se encuentra bastante homogénea, representando casi en un 80% los dos minutos.



Fuente: Datos EOL Research.

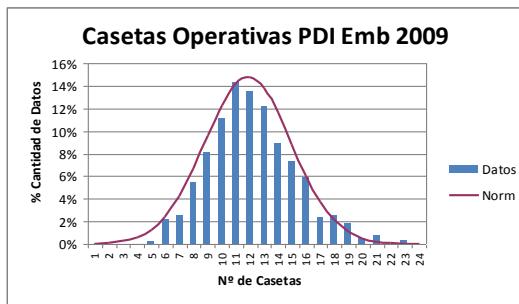
Cantidad promedio de casetas/máquinas habilitadas.

Llama la atención, la disminución en la cantidad promedio de casetas habilitadas para la atención de pasajeros en el año 2010 con respecto al 2009.

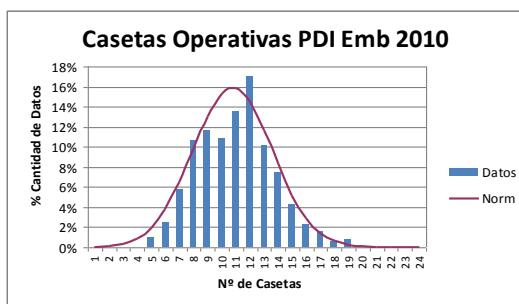


Fuente: Datos EOL Research.

Los datos se encuentran bastante homogéneos en relación al año 2009. La curva tiende a centrarse



Fuente: Datos EOL Research.



Fuente: Datos EOL Research.

b) Dirección General de Aeronáutica Civil – AVSEC

Los Servicios de Seguridad Aeroportuaria (AVSEC), se prestan en todos los aeropuertos y aeródromos del país donde se realizan operaciones de transporte público aéreo, los cuales se ejecutan de acuerdo a la normativa nacional (DAR 17, PNSAC).

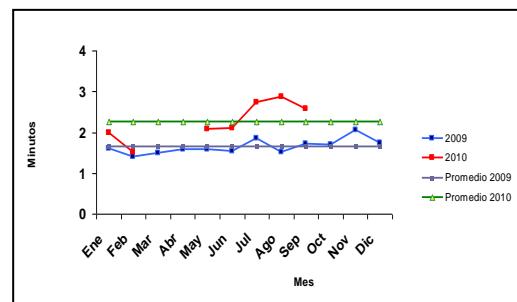
AVSEC Internacional tiene 5 puestos de control: i) internacional, ii) preferente, iii) protocolo, iv) nacional y v) tránsito.

Para efectos del presente informe, se analizarán los subprocesos de tránsito e internacional.

AVSEC internacional.

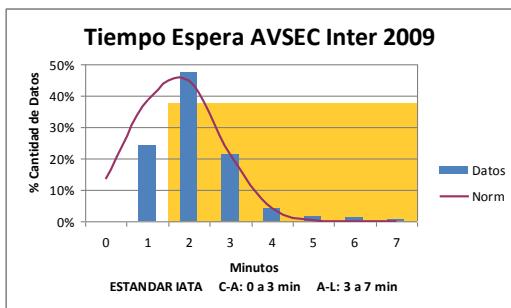
Promedio tiempos de espera en fila.

Se aprecia un aumento en los tiempos promedio de espera en fila. Se observa un incremento en relación al año 2009 del 37,6%. Incluso, los tiempos mensuales individuales del año 2010 sobrepasan el promedio para el mismo año en varios casos.



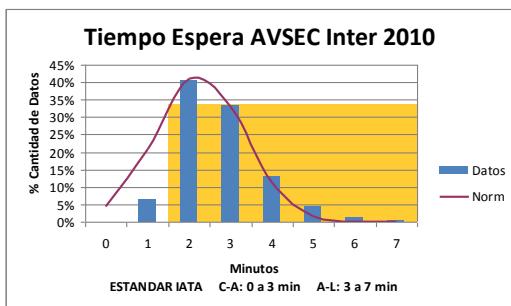
Fuente: Datos EOL Research.

Durante el año 2010, el 93,45% de la muestra se agrupa entre 1 y 4 minutos, siendo que esa misma cifra se alcanzaba durante el año 2009 entre 1 y 3 minutos.



Fuente: Datos EOL Research.

Los tiempos promedios de espera se encuentran durante el año 2010 cercanos a la clasificación “aceptable a largo” de la IATA, mostrando una desmejora en relación al año 2009, en donde el 93% de los datos se agrupaban entre 1 y 3, clasificando el proceso dentro de la clasificación IATA “corto a aceptable”.

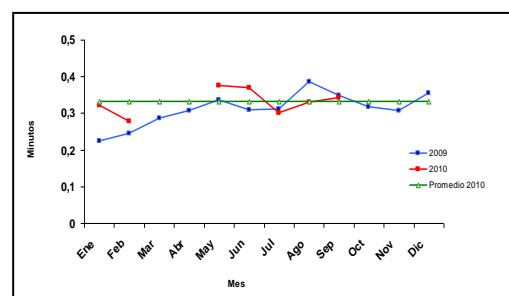


Fuente: Datos EOL Research.

Se aprecia además, que la agrupación de datos durante el año 2010 tiende a desplazar la curva hacia la derecha, lo cual reafirma el aumento en los tiempos de espera en fila.

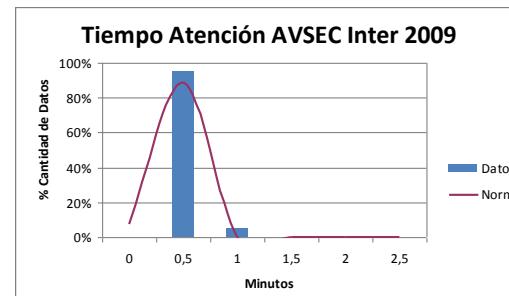
Promedio de espera en puestos/casetas de atención.

Aún cuando los tiempos de atención son bastante bajos, se observa una tendencia al alza, la cual es bastante marginal.

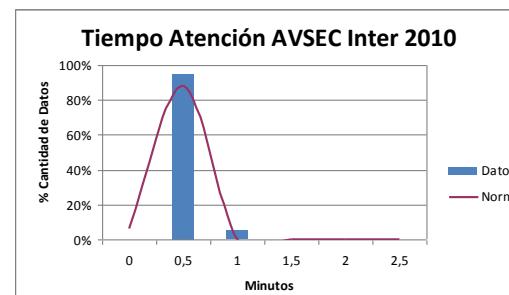


Fuente: Datos EOL Research.

Por otra parte, la muestra se encuentra bastante estandarizada, representando casi el 95% para ambos años (2009 y 2010) los 0,5 minutos en promedio.



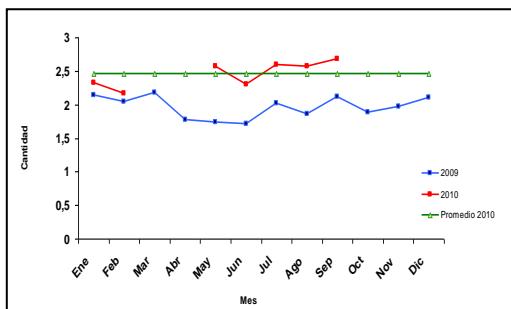
Fuente: Datos EOL Research.



Fuente: Datos EOL Research.

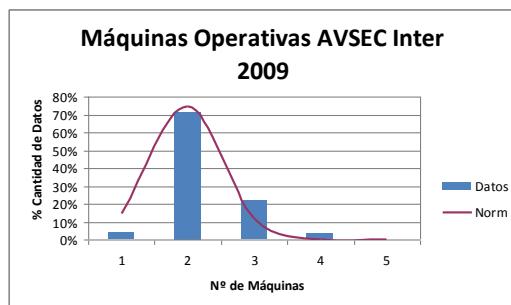
Cantidad promedio de casetas/máquinas habilitadas.

Durante el 2010, se aprecia que la cantidad de máquinas habilitadas es superior al promedio del año 2009 en un 24,7%.



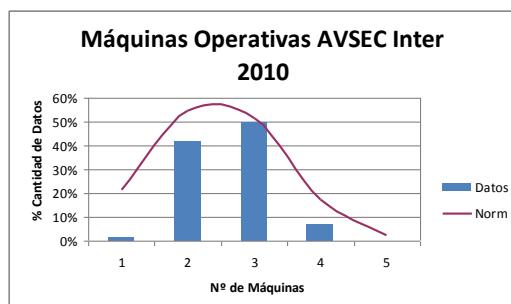
Fuente: Datos EOL Research.

Esto queda demostrado también al analizar la distribución de los datos.



Fuente: Datos EOL Research.

Mientras en 2009, el 71,2% de los datos se agrupaba en 2 máquinas y el 21,8 lo hacía en 3, durante el 2010, el 41,9% lo hace en 2 máquinas y 49,89% lo hace en 3.

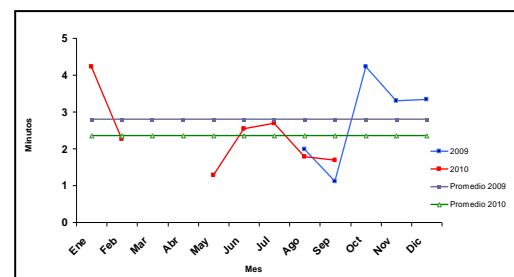


Fuente: Datos EOL Research.

AVSEC tránsito.

Promedio tiempos de espera en fila.

A pesar de que las mediciones para el año 2009 comenzaron recién en agosto, se logra apreciar una disminución en el tiempo promedio de espera en fila para el año 2010. Mientras el promedio para el año 2009 fue de 2,79 minutos, para el acumulado 2010 alcanza los 2,35 minutos.

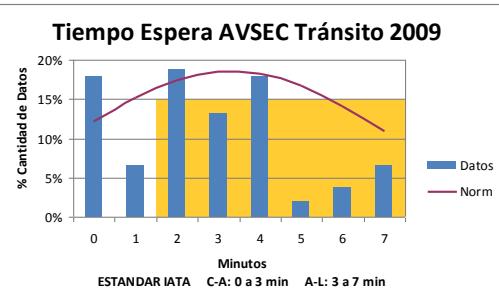


Fuente: Datos EOL Research.

Llama la atención que el año 2009 y 2010, las cifras se agrupen en los cero minutos. La explicación radica en que la agrupación de dichos datos se ubica entre 0 y 1 minuto. Es decir, mayor a 0 y menor a 1.

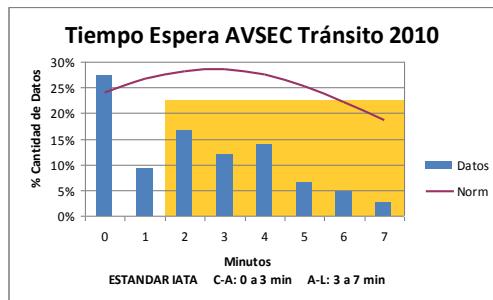
Se aprecia que dicha cifra, es decir, entre los cero y un minuto concentra un 17,9% de la muestra en el año 2009 y un 27,5% durante el año 2010.

El 2009, el 43,32% refleja una concentración de la muestra entre 0 y 3 minutos de espera en fila, cifra catalogada por IATA como "corto a aceptable".



Fuente: Datos EOL Research.

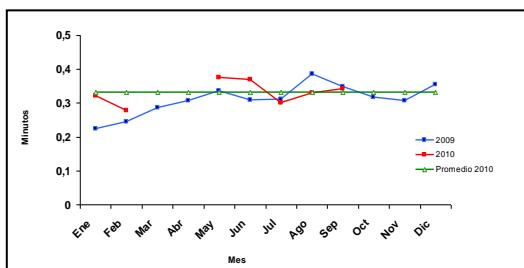
Durante el 2010, el 53,59% de los datos se encuentran entre 0 y 3 minutos, cifra catalogada por IATA como "corto a aceptable". En este sentido, los datos en términos generales se encuentran bastante ajustados a las recomendaciones de IATA.



Fuente: Datos EOL Research.

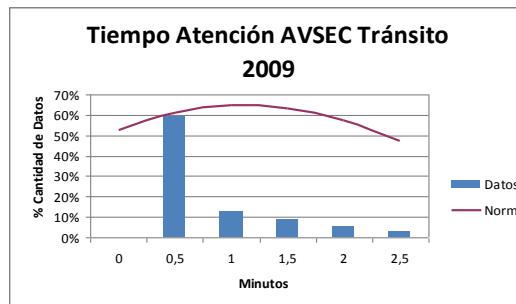
Promedio de espera en puestos/casetas de atención.

Los tiempos registrados son bastante bajos, es decir, bajo el minuto. En este sentido, este subprocesso no representa riesgo alguno para la facilitación.



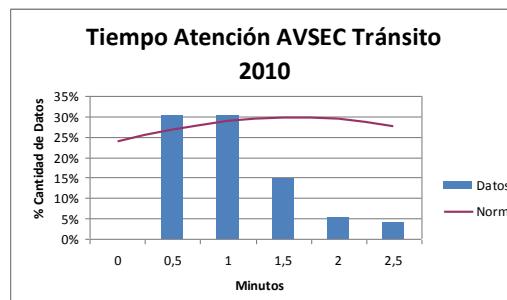
Fuente: Datos EOL Research.

Durante el año 2009, los 0,5 segundos representaban casi el 60% de la muestra.



Fuente: Datos EOL Research.

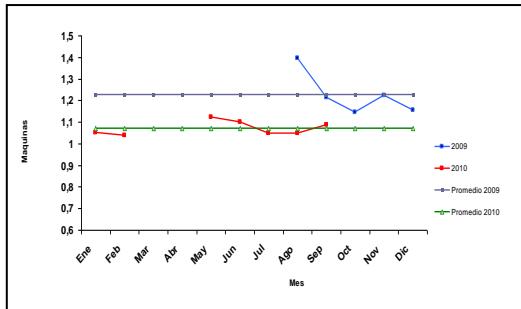
Durante el año 2010, los datos han tendido a agruparse entre los 0,5 (30,2%), 1 (30,2%) y los 1,5 (14,7%) minutos.



Fuente: Datos EOL Research.

Cantidad promedio de casetas/máquinas habilitadas.

La cantidad promedio de máquinas operativas durante el año 2010, en relación al año 2009, es relativamente menor. Sin embargo, al ser tan bajas las cifras estudiadas, es prácticamente imposible comparar tendencias.

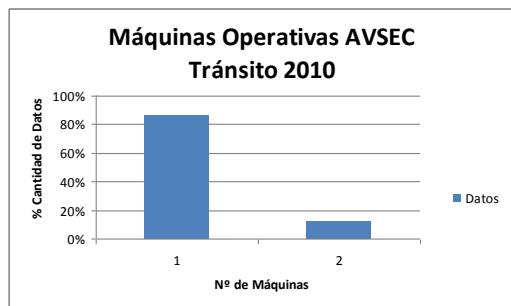


Fuente: Datos EOL Research.



Fuente: Datos EOL Research.

Durante el año 2010, el 87% de los datos se agrupan en 1 máquina, mientras que el restante 13% lo hace en 2. Cifras muy similares a las registradas durante el año 2009.



Fuente: Datos EOL Research.

2.7. Conclusiones FAL AMB

Existe una cantidad importante de aspectos a mejorar en materia de facilitación que fueron detectados como parte de este trabajo de diagnóstico. El presente Informe contiene un levantamiento de ellos, los cuales surgieron como parte de jornadas de trabajo junto a las distintas instituciones involucradas. Estos antecedentes servirán para nutrir el proceso de desarrollo en el futuro de un Programa Integral de Facilitación para AMB.

De toda la gráfica presentada, se puede desprender que las instituciones han mejorado, en términos generales, en lo referente a los tiempos de atención en caseta y a la cantidad de cestas/máquinas habilitadas.

Sin embargo, en la gran mayoría de los casos, el tiempo promedio en fila se ha incrementado en relación al año 2009, lo cual deja de manifiesto que a pesar de haber realizando esfuerzos en mejorar los tiempos de atención en caseta y al aumento en la cantidad de cestas/máquinas, éstos no impactan significativamente en la espera en fila.

Lo anterior, podría estar relacionado con el aumento de un 7,7% del tráfico de pasajeros internacional en el acumulado anual enero - septiembre 2010, en relación al mismo periodo del año 2009.

Este punto es altamente sensible, por cuanto la solución puede pasar por aumentar la superficie actual definida para cada proceso, incorporar mejoras tecnológicas que

permitan operar de manera más eficiente y eficaz, y la incorporación de mayor personal calificado a las tareas propias de cada servicio en el aeropuerto. Cada uno de estos aspectos será necesario estudiarlos de manera integral y en su debida profundidad como parte del futuro Programa de Facilitación del AMB.

El proyecto denominado "Fase 1" del Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez, tiene por objetivo intervenir la infraestructura existente y está directamente relacionado con los procesos detectados como críticos. Este proyecto debe agilizarse a fin de evitar un eventual colapso de aquellas áreas. Esta iniciativa se encuentra desarrollada y entregada por la Dirección Nacional de Aeropuertos a la Coordinación de Dirección de concesiones del Ministerio de Obras Públicas quien actualmente se encuentra en proceso de negociación con Hacienda para definir su financiamiento.

Toda optimización de la infraestructura que pueda realizarse a los procesos críticos aeropuerto, implicará que se deba considerar también aumento de la dotación de personal de los distintos servicios para dar funcionamiento a dicha infraestructura.

De ahí que la solución deba ir acompañada no solo de optimización de la infraestructura, sino también del aumento en la dotación de personal, el incremento tecnológico y en las mejoras que cada servicio puede impregnar a sus procesos.

Desde otra perspectiva, el Anexo 9 de la OACI establece que las líneas aéreas son responsables de la custodia y cuidado de los pasajeros y miembros de la tripulación desde que éstos descienden del avión y hasta que son aceptados por Policía de Investigaciones para su ingreso al País. Este proceso presenta ciertas debilidades debido a que los pasajeros, por lo general, no son orientados hacia donde deben dirigirse una vez descendidos del avión, lo cual genera confusión. A su vez, existen pasajeros de 5 naciones que deben pagar, previo paso por Policía Internacional, el Impuesto por Recíprocidad. Al no tener orientación sobre ello por parte de la línea aérea, en muchas ocasiones es personal de la PDI quien debe acompañar a estos pasajeros a pagar dicho impuesto, generando demoras a los demás pasajeros.

Se incluye a continuación un consolidado y resumen de las propuestas de mejoramientos a la facilitación propuestos por los organismos que participaron del proceso de diagnóstico.

Principales Aspectos de Diagnóstico Detectados por las Instituciones:

- Mejorar la planificación e información de los arribos de los aviones FBO.
- Falta mejorar señalética en la zona donde están ubicados los servicios públicos en AMB.
- Mejorar la conexión entre AMB y El Servicio de Salud.

- La revisión del pasajero debería realizarse fuera de la zona SAG-Aduanas, para que los demás pasajeros no observen esta situación, además de no retrasar el proceso.
- Dotar con un sistema integrado de información entre los servicios.
- Consolidar una instancia de coordinación que involucre sólo a los servicios públicos.
- Aumentar el área del recinto de la sala de revisión.
- Aumentar el espacio entre la salida desde la sala de revisión de los pasajeros arribados y la vía pública.
- Pasajeros, sin tarjeta de migración o en blanco.
- Pasajeros, con documentos de identidad que no permiten la lectura mecanizada.
- Documentos vencidos.
- Viaje de menores chilenos o extranjeros, lo que requiere revisión de documentación anexa y particular a cada caso.
- Familias, sin documentos que acrediten paternidad, para salir con sus hijos menores de edad.
- Extranjeros excedidos en el plazo de turismo.
- Tripulaciones, cuya declaración no fue entregada con antelación.

- Extranjeros de nacionalidades que deben pagar impuestos de reciprocidad, se presentan en Policía sin saber que deben pagar el valor del impuesto ni donde se encuentra el lugar de pago.
- Ausencia de personal de líneas aéreas para atender requerimientos y dudas de los pasajeros.
- Desorden al ingreso de la sala de inspección.
- Falta de personal en horas peak para atender la totalidad de las máquinas disponibles.
- No existe espacio físico para la realización de la inspección secundaria.
- Falta de espacio para almacenar productos retenidos antes de su eliminación.

Se debe considerar además que en los vuelos internacionales específicamente para los EE.UU., se aplican medidas adicionales de seguridad, dada por la evaluación de la amenaza y lo solicitado por ese país, por lo tanto necesariamente se genera una demora en la inspección de estos pasajeros y su equipaje de mano

CAPITULO 3: FACILITACION POR AEROPUERTO

En este capítulo, se entrega información de cada uno de los aeropuertos del país⁶, con la finalidad de detectar las brechas existentes en materia de facilitación aeroportuaria.

En primer lugar, se proporcionarán antecedentes generales de la infraestructura aeroportuaria por ciudad, para posteriormente entregar cifras en relación al tráfico internacional de pasajeros y carga en aquellos aeropuertos que registran operaciones internacionales durante el periodo 2004 - 2009.

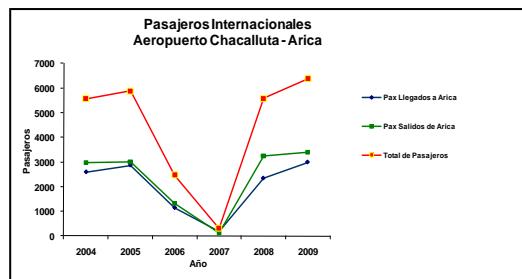
Además, en base a las actas de las sesiones de los Comité FAL y de la encuesta aplicada a los jefes de aeropuertos se desprenden una serie de temas tratados atingentes a la facilitación durante el periodo 2009 -2010.

3.1 Aeropuerto Chacalluta.

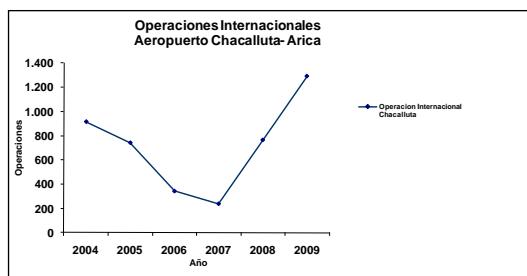
a. Antecedentes generales.

Nombre	Chacalluta
Región	I
Ciudad	Arica
Jefe de Aeropuerto	Rodrigo Silva Salbach
Teléfono	58-211128-211116
Email	ad.arica@dgac.cl

b. Pasajeros y operaciones internacionales.



Fuente: Elaborado por JAC en base a datos proporcionados por la DGAC y líneas aéreas.



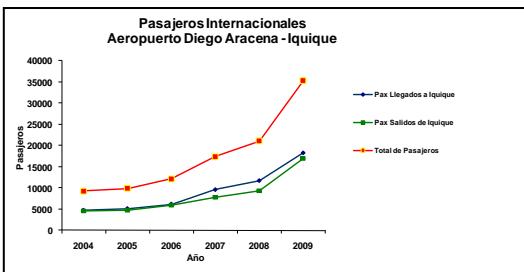
Fuente: Elaboración propia en base a datos DGAC.

3.2 Aeropuerto Diego Aracena

a. Antecedentes generales:

Nombre	Diego Aracena
Región	I
Ciudad	Iquique
Jefe de Aeropuerto	Héctor Rodrigo Carrera Ponce De León
Teléfono	(57) 461201
Email	ad.iquique@dgac.cl

b. Pasajeros y operaciones internacionales.



Fuente: Elaborado por JAC en base a datos proporcionados por la DGAC y líneas aéreas.



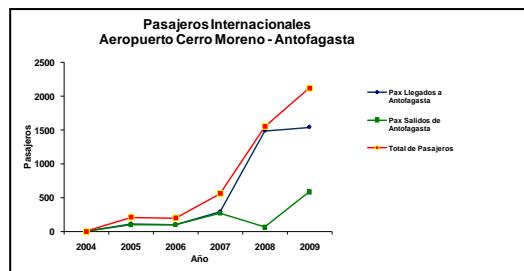
Fuente: Elaborado por JAC en base a datos DGAC.

3.3 Aeropuerto Cerro Moreno

a. Antecedentes generales.

Nombre	Cerro Moreno
Región	II
Ciudad	Antofagasta
Jefe de Aeropuerto	Nelson Marcelo Ibáñez Giordano
Teléfono	(55) 269077
Email	ap.antofagasta@dgac.cl

Pasajeros y operaciones internacionales



Fuente: Elaborado por JAC en base a datos proporcionados por la DGAC y líneas aéreas.



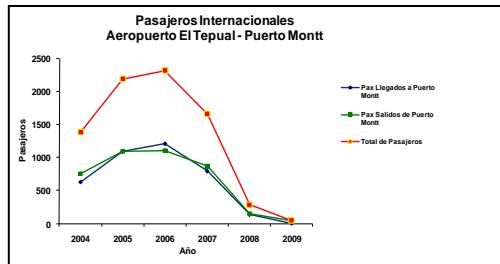
Fuente: Elaboración propia en base a datos DGAC.

3.4 Aeropuerto El Tepual

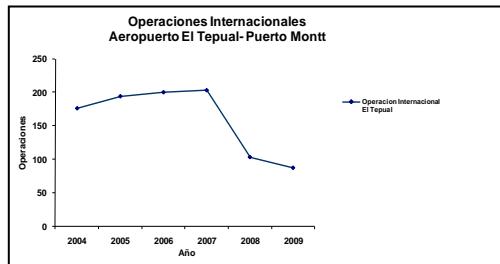
a. Antecedentes generales.

Nombre	El Tepual
Región	X
Ciudad	Puerto Montt
Jefe de Aeropuerto	Miguel Ángel Frutos Aranda
Teléfono	(65) 486203
Email	ap.pto.montt@dgac.cl

b. Pasajeros y operaciones internacionales.

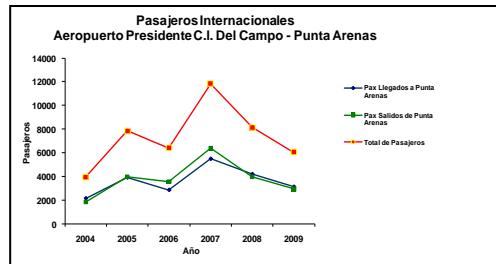


Fuente: Elaborado por JAC en base a datos proporcionados por la DGAC y líneas aéreas.

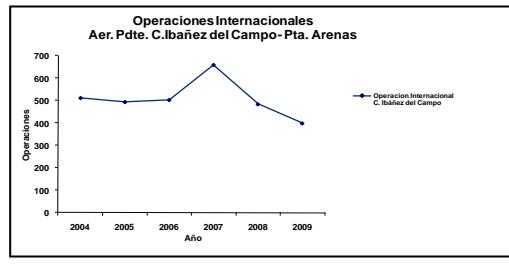


Fuente: Elaborado por JAC en base a datos DGAC.

b. Pasajeros y operaciones internacionales.



Fuente: Elaborado por JAC en base a datos proporcionados por la DGAC y líneas aéreas.



Fuente: Elaborado por JAC en base a datos DGAC.

3.5 Aeropuerto Presidente Carlos Ibáñez Del Campo

a. Antecedentes generales.

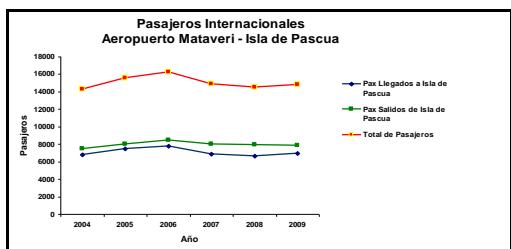
Nombre	Presidente Carlos Ibáñez del Campo
Región	XII
Ciudad	Punta Arenas
Jefe de Aeropuerto	Daniel Aravena Ojeda
Teléfono	(61) 216698
Email	ap.pta.arenas@dgac.cl

3.6 Aeropuerto Mataveri.

a. Antecedentes generales.

Nombre	Mataveri
Región	V
Ciudad	Isla de Pascua
Jefe de Aeropuerto	Miguel Morales Novillo
Teléfono	(32) 2100237
Email	ap.pascua@dgac.cl

Pasajeros y operaciones internacionales



Fuente: Elaborado por JAC en base a datos proporcionados por la DGAC y líneas aéreas.



Fuente: Elaborado por JAC en base a datos DGAC.

3.7 Principales problemas atingentes a la facilitación en los diferentes aeropuertos del país.

- Personal insuficiente en algunos horarios en los servicios vinculados a la facilitación aeroportuaria.
- Necesidad de incluir nueva infraestructura por la proyección en el aumento de la demanda de pasajeros, y hacer un buen uso del equipamiento existente.
- Demoras en la atención de algunos de los servicios vinculados con la facilitación.
- Falta de coordinación entre los servicios para la llegada de un vuelo internacional.

- No se cuenta con el personal en el aeropuerto las 24 horas del día, por lo que se plantea la necesidad de contar con la información de horarios de vuelo en forma anticipada de los vuelos internacionales no regulares que lleguen a la respectiva región. De esta manera, coordinar el trabajo para que los servicios se encuentren operando en los respectivos aeropuertos.

- Demoras en los tiempos de entrega de equipaje, y falta de presencia del personal de la compañía en este proceso para que el pasajero pueda plantear inquietudes o manifestar reclamos.

3.8 Conclusiones Facilitación Nacional

Se analizaron las actas de los comités FAL—principalmente de los años 2009 y 2010, y la encuesta aplicada a los jefes de aeropuerto de las respectivas regiones, y es posible determinar que un porcentaje menor de los temas tratados corresponden a los relacionados a la facilitación.

La facilitación en las reuniones FAL es un tema que pasa a segundo plano respecto de los temas de seguridad de los aeropuertos. No obstante, a pesar de ser pocos los temas analizados en las reuniones, en alguna oportunidad se han tratado.

Los organismos invitados a las reuniones de facilitación varían

mucho de un aeropuerto a otro, incluyendo en algunos casos a entidades que en otros aeropuertos no se mencionan.

Temas tales como la medición de tiempos de espera, o la revisión de procedimientos de arribo de pasajeros internacionales son poco frecuentes en las reuniones de FAL

Destaca la implementación de proyectos pilotos en conjunto con las líneas aéreas, relacionado al acceso de menores acompañados o de discapacitados a las salas de embarque y aeronaves, se recomienda la implementación en otros aeropuertos de estas buenas prácticas.

Importante resulta replicar la metodología de medición de tiempos de espera que se efectúa en AMB en los otros aeropuertos del país, por cuanto permitiría generar mejoras continuas al sistema, además de mantener los estándares establecidos.

Resulta relevante contar con información de base para tomar decisiones en el ámbito de la facilitación, por tal razón, podría ser conveniente incorporar en las bases de las licitaciones de los próximos procesos, el requerimiento de que dicha tarea sea efectuada por el respectivo concesionario, en base a metodologías y especificaciones técnicas que dicten los distintos organismos competentes.

Por otra parte, la entrega de información anticipada al pasajero sobre los trámites a realizar y los elementos prohibidos en un vuelo o

al ingreso al país, permitiría disminuir los tiempos de revisión.

La facilitación aeroportuaria debería ir acompañada de la constante revisión, por parte de todos los organismos que de alguna u otra forma tienen relación con ella, de sus políticas, normativa y aplicación, a objeto de ir adaptándose a los requerimientos y dinamismo de este sector.

Mantener políticas que resguarden las tareas desarrolladas por cada servicio al interior de los aeropuertos y que vayan, en paralelo alineadas con entregar menores tiempos de atención a los pasajeros, es un tema que debe ser abordado como un desafío muy importante y que debería estar en la agenda de toda institución.

El desarrollo de las personas que trabajan en los distintos organismos relacionados con la facilitación es una tarea que debe ser abordada en el corto y mediano plazo. Aumentar el número funcionarios; en algunos casos revisar la calidad jurídica de sus contratos (honorarios); mejorar el sistema de turnos; coordinar las tareas de los distintos servicios relacionados y considerar los aspectos de capacitación transversal (conocimiento del quehacer de las otras instituciones).