

SEMINARIO

DIAGNÓSTICO DE FACILITACIÓN AEROPORTUARIA DE CHILE 2010

**Auditorio Dirección General de Aeronáutica Civil - Aeropuerto Arturo Merino Benítez
Santiago 19 de Abril de 2011**



Contenido

1. Introducción.....	3
2. Carta de Invitación	4
3. Programa	5
4. Discursos y Palabras de bienvenida	6
4.1. DISCURSO DIRECTOR GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL	6
4.2. DISCURSO DIRECTORA NACIONAL DE AEROPUERTOS	8
4.3. DISCURSO SECRETARIO GENERAL JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL	10
5. Presentaciones Servicios Públicos	13
5.1. Servicio Agrícola y Ganadero	13
5.2. Servicio Nacional de Aduanas	14
5.3. Policía de Investigaciones	15
5.4. Dirección General de Aeronáutica Civil (AVSEC)	16
6. Panel Líneas Aéreas y Operadores	17
7. Encuesta.....	19
7.1. Resultados encuesta.....	22
8. Asistentes.....	30
9. Fotografías	32
Anexo N° 1	37
Anexo N° 2	38
Anexo N° 3	39
Anexo N° 4	40
Anexo N° 5	41
Anexo N° 6	42

1. Introducción

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.

Durante el año 2010, la Junta de Aeronáutica Civil, en conjunto con la Dirección de aeropuertos del Ministerio de Obras Públicas y la Dirección General de Aeronáutica Civil desarrollaron un trabajo relacionado con la confección de un “**Diagnóstico de facilitación aeroportuaria de Chile 2010**”. Este trabajo fue aprobado mediante Acta suscrita por las tres entidades en el mes de marzo de 2011.

Con el propósito de dar a conocer el resultado de dicho trabajo, el día 19 de abril de 2011, se realizó un seminario que contó con la participación de Autoridades y profesionales del sector aeronáutico.

Adicionalmente, en esa oportunidad, los servicios públicos y privados tuvieron la posibilidad de realizar sus planteamientos y aportes generales para dar inicio al desarrollo del Programa Nacional de Facilitación, el cual lo coordinará la Junta Aeronáutica Civil, con la colaboración de todas las organizaciones involucradas, y generará sus primeros resultados a finales del presente año.

2. Carta de Invitación



SEMINARIO

FACILITACIÓN AEROPORTUARIA DE CHILE

Tengo el agrado de invitar a usted a participar de un Seminario a realizarse el día 19 de Abril de 2011, entre las 9 y 13 horas, en el Auditorium de la Dirección de Aeronáutica Civil del Aeropuerto Arturo Merino Benítez¹.

En dicha oportunidad, se dará a conocer el resultado de un trabajo denominado **Diagnóstico de Facilitación Aeroportuaria de Chile 2010**, que desarrolló nuestra institución, en conjunto con la Dirección de Aeropuertos del Ministerio de Obras Públicas y la Dirección General de Aeronáutica Civil.

También se ha planificado generar un espacio de tiempo abierto para plantear propuestas con miras al desarrollo, durante este año, de un **Programa Nacional de Facilitación Aeroportuaria**.

Se adjunta más adelante el Programa del seminario.

Para ayudar al traslado de los asistentes, se ha provisto un bus que partirá a las 08:30 horas, desde la marquesina del Puente N° 22 del aeropuerto, con el fin de transportar gratuitamente a los asistentes que así lo prefieran hacia el lugar del seminario. Una vez terminado el evento, el mismo bus llevará de regreso, desde el auditorium al aeropuerto a todos los que deseen regresar por ese medio.

Complementariamente y para las personas que quieran llegar directamente en automóvil, se habilitarán estacionamientos especiales en el entorno del recinto.

Le rogamos confirmar su asistencia lo antes posible a través de este medio, al correo hsilva@mtt.cl, correspondiente al Sr. Hernán Silva, ingeniero Jefe del Departamento de Desarrollo de la JAC.

Le saluda muy cordialmente,



Jaime Binder Rosas
Secretario General
Junta de Aeronáutica Civil

¹ Coordenadas Google Earth (33°23'18.47"S, 70°47'26.17"O)



3. Programa



SEMINARIO

DIAGNOSTICO DE FACILITACIÓN AEROPORTUARIA 2010 PROPUESTAS PARA PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN

PROGRAMA

Palabras de Bienvenida

- 09:00 – 09:30 Director General, Dirección General de Aeronáutica Civil
 Directora Nacional, Dirección de Aeropuertos - MOP
 Secretario General de la Junta de Aeronáutica Civil
- 09:30 – 09:50 ~~Coffee~~ Break

Propuestas para futuro Programa Nacional de Facilitación 2011

- 09:50 – 10:05 Servicio Agrícola y Ganadero
10:05 – 10:20 Dirección Regional de Aduana
10:20 – 10:35 Policía de Investigaciones
10:35 – 10:50 Dirección General de Aeronáutica Civil - AVSEC

Propuestas para futuro Programa Nacional de Facilitación 2011

- 10:50 – 12:15 Panel Líneas Aéreas y Operadores

Cierre y Conclusiones

- 12:15 – 12:30 Secretario General, Junta de Aeronáutica Civil

SEMINARIO DE FACILITACIÓN AEROPORTUARIA
Martes 19 de abril de 2011,
Auditorio DGAC en AMB

4. Discursos y Palabras de bienvenida

4.1. DISCURSO DIRECTOR GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL

Ámbito de acción DGAC en la Facilitación Aeroportuaria:

La DGAC es responsable de varios aspectos señalados en el Anexo 9 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional, Facilitación:

- a) Entrada y Salida de Aeronaves
 - Disposiciones relativas a los vuelos de la aviación general internacional y a otros vuelos no regulares
- b) Entrada y salida de personas y de su equipaje
 - Revisión AVSEC (Sólo a la salida)
- c) Entrada y salida de carga y otros artículos
 - Revisión AVSEC (Sólo a la salida)
- d) Establecimiento de Programas Nacionales de Facilitación
 - Comité de Facilitación de Aeropuertos y Aeródromos
- e) Facilitación del transporte de los pasajeros que requieren asistencia especial
 - DAN 382 “Transporte Aéreo de pasajero con Discapacidad, enfermos o con necesidades especiales” (Abril 2008).

Diagnóstico de Facilitación Aeroportuaria de 2010:

El diagnóstico nos da conocer la situación relacionada con los controles AVSEC, tanto a pasajeros como a la carga, y el funcionamiento de los Comités de Facilitación Aeroportuaria.

Con respecto a los controles AVSEC, se concluyó que el promedio de tiempos de espera en fila refleja una disminución de 2,79 a 2,35 minutos, mientras que los tiempos de atención en caseta son bastante bajos, pero se observa una tendencia al alza bastante marginal.

En relación al funcionamiento de los Comités de Facilitación de Aeropuertos y Aeródromos, señala que algunos de los temas tratados corresponden al ámbito de la seguridad aeroportuaria, situación que debiera corregirse.



Al respecto, dentro de los objetivos estratégicos de la DGAC se ha determinado mejorar la seguridad de la aviación en el país y mejorar la calidad de los servicios. Lo anterior se alcanzará a través del aumento de dotación del personal especialista AVSEC, la incorporación de nuevas tecnologías para los procesos de revisión, del mejoramiento de procesos e implementación de procedimientos de vigilancia

Auditoría USAP OACI.

Una las constataciones del informe de la auditoría USAP (Programa Universal de Auditoría de Seguridad de la Aviación), realizada por la OACI en septiembre del año pasado, estableció 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, con la colaboración de todas las organizaciones involucradas, 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.”

Dado que en el ámbito de facilitación participan varios organismos del Estado, resulta fundamental contar con este importante instrumento orientador, mediante el cual se señale el alcance del programa, las organizaciones involucradas y sus responsabilidades, los mecanismos de coordinación y comunicación, la forma de evaluar su eficacia, entre otros.

Para cumplir exitosamente con esta relevante tarea, dentro del plazo establecido, debemos comprometernos todos los actores involucrados, aportando cada uno de ellos, desde la perspectiva de su quehacer y conforme a sus experiencias, a la construcción de los contenidos del mencionado programa. Al respecto, el diagnóstico realizado el año pasado servirá como línea base para comenzar a trabajar en su elaboración.

La DGAC nominará a sus representantes para que integren el equipo de trabajo que elaborará el Programa Nacional de Facilitación.

4.2. DISCURSO DIRECTORA NACIONAL DE AEROPUERTOS

Muy Buenos Días, Autoridades, funcionarios, invitados, Sras y Sres.:

Consciente de su misión de dotar al país de servicios de infraestructura aeroportuaria con estándares de calidad, seguridad y eficiencia para la satisfacción de las necesidades de los diversos actores del sistema, la **Dirección Nacional de Aeropuertos** participa con mucho agrado en este seminario, impulsada por ese espíritu y por fortalecer una coordinación efectiva con las instituciones ligadas al sector para implementar el Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo recomendado por la OACI.

Se trata de un reto para Chile que, si bien lo lidera la Junta de Aeronáutica Civil (JAC), nos involucra a todos en el compromiso de establecer “políticas nacionales relativas a las condiciones de facilitación y proveer suficiente orientación para asegurar su implementación de una manera efectiva”, como lo indicó dicha entidad.

Todas las entidades públicas y privadas del sector tenemos claridad de la urgencia de adoptar medidas para agilizar y simplificar los procesos de tránsito de pasajeros, aeronaves y carga, resguardando la seguridad; la globalización ha elevado sus flujos y demandas y las estadísticas nos indican que los esfuerzos deben ser sostenidos y aumentados en el mediano y largo plazo.

El Diagnóstico de Facilitación Aeroportuaria compendiado por la JAC sostiene que los desafíos para el año 2011 se concentrarán en la aprobación por parte de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), del Reglamento de Facilitación y en fortalecer los Comités de Facilitación Aeroportuaria en el país.

AMB, el aeropuerto más importante del país, concentra el 88% de los pasajeros nacionales, el 99% de los internacionales, el 94% de la carga nacional y el 98% de la internacional. El año 2010 el tráfico de pasajeros alcanzó a los 10 millones y en tres décadas puede cuadruplicar esa cifra, por lo que tenemos que ir más allá incluso de las proyecciones y reconocer la importancia de la iniciativa que hoy nos convoca.

Frente a esta realidad, desde el año 2008, la DAP está impulsando la ampliación de la capacidad de los procesos de AMB a través de la materialización de faenas definidas para responder al aumento del tráfico previsto, hasta que entren en operación las obras correspondientes a la re-licitación del Aeropuerto. Dicho proyecto se definió a través de un trabajo coordinado que consideró la experiencia y conocimientos de varios de los servicios aquí presentes.

En este sentido, y con el objeto de simplificar el viaje a los pasajeros, es importante señalar los esfuerzos realizados a la fecha para incorporar iniciativas de innovación tecnológicas, tendientes a disminuir tiempos de procesos y requerimientos de superficie, que finalmente se traducen en una mejor calidad de servicio. Ejemplos de lo anterior son la incorporación de módulos de auto-chequeo, entrega de equipajes en lugares

alternativos y de fácil acceso y el análisis de la configuración de cada uno de los procesos, entre otros, que sin duda seguiremos impulsando y reforzando.

No obstante el terremoto de Febrero de 2010, que obligó a varias y diversas reparaciones, logradas por la importante coordinación que hubo entre los servicios que operan en el Aeropuerto, una encuesta encargada ese año por el MOP a la Universidad de Chile arrojó que los usuarios calificaran con un 5,8 a AMB, en una escala de 1 a 7, alcanzando el segundo lugar, tras El Tepual de Puerto Montt, con un 6,1.

Al dar a conocer los resultados de esa encuesta, hace casi dos semanas, el Ministro de Obras Públicas, Hernán de Solminihac sostuvo que “estos resultados ya se están usando” y que “a partir de estas conclusiones se ha constituido una mesa entre la Dirección de Aeropuertos, la Coordinación de Concesiones y el Programa de Modernización del MOP, quienes definirán un Plan de Mejoras orientado a corregir las variables que obtuvieron más baja evaluación en el estudio”.

Tomando en consideración, además, los estudios realizados por las diversas instituciones aquí presentes, tenemos avanzada parte importante de nuestro trabajo, a los que se suma el documento de Diagnóstico de Facilitación, que incluye los principales aspectos detectados por cada institución y la información de cada aeropuerto nacional para detectar las brechas en materia de facilitación y resolverlas.

Por su parte, por compromiso asumido por la DAP en 2010, quien les habla invitó a representantes de las entidades privadas y estatales asociadas al ramo a contribuir con mejoras a una propuesta de Política Intersectorial de Infraestructura Aeroportuaria, elaborada por la DAP, la DGAC y la JAC, para “proveer a los usuarios servicios aeronáuticos de excelencia, incrementando la seguridad, la calidad y el acceso igualitario a los mismos”, con “mejores condiciones operacionales y competitivas”.

La propuesta estipula objetivos, aborda varios ámbitos de acción, se basa, entre otros, en principios de internacionalidad, seguridad, fiscalización, facilitación, sustentabilidad, territorialidad, calidad de servicios, eficiencia y eficacia, y se asienta en un conjunto de normas legales vigentes y de convenciones y/o acuerdos internacionales aeronáuticos suscritos por Chile.

La actividad aeronáutica en Chile se encuentra en constante desarrollo. El transporte aéreo de pasajeros aumentó en un porcentaje muy superior al crecimiento del 4,6% del PIB nacional entre 1991 y 2008, mientras se espera que el aumento sostenido del transporte aéreo siga creciendo con tasas similares durante los próximos 20 años.

Para enfrentar los desafíos planteados debemos contar con infraestructura y servicios aeroportuarios que respondan a los requerimientos que origina el constante aumento de la demanda. Con los diagnósticos ya realizados, la DAP se suma e invita a todos a iniciar las correspondientes acciones para elevar los estándares de calidad que debemos entregar a todos los actores del sistema y mantener en alto el prestigio aeronáutico de Chile. Muchas gracias.

4.3. DISCURSO SECRETARIO GENERAL JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL

Les damos la más calurosa bienvenida a este seminario sobre diagnóstico de facilitación aeroportuaria 2010. Y de eso precisamente queremos hablar hoy. De recibimientos calurosos. De cómo en nuestro país damos la bienvenida y también despedimos esperando que vuelvan los turistas y visitantes que cada año vienen a Chile.

Nuestro país, debido a su ubicación geográfica, literalmente para algunos en la finis terra (en el fin del mundo), se encuentra muy distante de los principales mercados mundiales. Es el transporte aéreo el único medio que permite nuestra inserción rápida en el mundo, y esta es la forma en que llegan turistas de zonas distantes a visitarnos.

El turismo en Chile tiene una importancia estratégica, sobran razones. Y el modo de transporte aéreo es, por antonomasia, el llamado a desarrollar el turismo. Según un Informe elaborado por SERNATUR, en Chile, durante enero a diciembre de 2010, el turismo receptivo tuvo un crecimiento de un 0,5%, comparado con igual periodo de 2009, pese a los efectos de la crisis internacional y al efecto del gran terremoto que nos golpeó.

Son menos de cuatro kilómetros de asfalto de aquí muy cerca, los que junto a un complejo sistema del cual ustedes son parte, permitieron la salida y llegada de más de 10 millones de pasajeros en el año recién pasado.

Hombres de negocios, turistas, estudiantes, inmigrantes, todos ellos movilizados desde aquí, en este aeropuerto, que concentra el 98,5% del transporte aéreo internacional (un poco más de cinco millones de pasajeros). Esta es la razón por la que pensamos que realizar el seminario en este recinto, no solo es práctico, porque muchos de ustedes trabajan aquí, sino que es simbólico.

La JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL tiene como su principal misión, abrir cielos, para que cada día sean más los visitantes con opción de venir a Chile, y más los chilenos y chilenas que puedan subirse a un avión para movilizarse dentro y fuera de nuestro país.

Nos ha ido bien en esta tarea, esta política pública ha conseguido en tres décadas acuerdos de cielos abiertos totales, esto es, derechos aéreos incluido el cabotaje con 10 países. Y tenemos cielos abiertos en 3 y 4 libertad, con 39 países.

La buena noticia es que el transporte aéreo va creciendo. Hay más pasajeros en los aviones, y los pasajes son más accesibles. Ya no solo viaja el ABC1, en buena hora, en este modo de transporte, ya hay varias rutas al alcance de todos los bolsillos.

La liberalización de cielos, es una política sencilla de describir. Los principios en los cuales se sustenta son:

- Libertad de acceso a los mercados.
- Libertad tarifaria.
- Mínima intervención de la autoridad aeronáutica.
- Ausencia en las restricciones en la nacionalidad de los transportadores.

En este sentido, el rol del Estado en esta materia es otorgar el mayor espacio posible a las reglas del mercado, bajo la única exigencia de cumplir con los requisitos técnicos y de seguros asociados, en conformidad con las mejores prácticas internacionales.

Los elementos contenidos en la política de cielos abiertos posibilitan el llamado “círculo virtuoso” del transporte aéreo. ¿Cómo funciona este círculo virtuoso?

El crecimiento de los servicios aéreos genera un aumento de la competencia, lo que provoca una disminución de las tarifas producto de la ganancia en eficiencia.

Esto expande la demanda por transporte aéreo, ante lo cual las líneas aéreas aumenten la oferta, lo que repercute en el aumento de empleo directo.

Esta interacción genera crecimiento en la economía. Al existir un crecimiento en la economía aumenta la demanda, incluyendo la del transporte aéreo.

Esto nos remite al inicio del “círculo virtuoso”, ya que a mayor demanda se hace necesario un crecimiento de los servicios aéreos.

Facilitación aeroportuaria.

Pero, y esta es una de las razones que nos unen hoy aquí, hay que tener presente, que no sólo se requiere de una política aérea que permita satisfacer las necesidades de desarrollo de la aviación comercial, también se requiere dotar a nuestro país de los servicios de infraestructura apropiados que permita fomentar las operaciones.

¿Qué necesitamos? Que todos los pasajeros y especialmente los turistas, tengan garantías de un viaje seguro y, al mismo tiempo, que los trámites que deberán realizar, serán aceptablemente rápidos.

Digamos lo obvio para que no se nos olvide. Nuestros aeropuertos constituyen para el turista el rostro de Chile, es la primera impresión, y también la última. Por analogía, si la comida entra por la vista, aquí está la “vista” de la comida, y también el postre, porque estos recintos de aquí cerca son lo último que ven las personas cuando despegan del país.

Queremos ser una fuente de atracción de turistas (como dijimos nuestro turismo receptivo aumentó en un 0,5% en 2010, y necesitamos subir más). Queremos que los turistas que ya han visitado nuestro país, vuelvan. Y queremos, además, que hablen bien de nosotros a otros, para que ellos también quieran venir aquí.



¿Cuándo un turista quiere volver? Cuando su viaje es de calidad y amable. Seguro, sin duda, respetando los máximos estándares de seguridad internacional. Y después de todo eso, rápido. Aquí el desafío de la facilitación. Hacer frente al incremento del tráfico, evitando la congestión y las demoras innecesarias.

El crecimiento sostenido del transporte aéreo ha llevado a implementar una serie de medidas destinadas a facilitar y acelerar los trámites relativos al ingreso, tránsito y salida de pasajeros y carga internacional, de manera tal de minimizar los tiempos de espera y eliminar retrasos innecesarios en los aeropuertos.

La idea es simple, manteniendo todos los estándares de seguridad, procurar disminuir al máximo el tiempo de trámites en el aeropuerto. Para conseguirlo se necesita inversión en infraestructura, nuevas tecnologías y recurso humano.

En este sentido, la Dirección General de Aeronáutica Civil, la Dirección Nacional de Aeropuertos y la Secretaría General de la Junta de Aeronáutica Civil, han trabajado conjuntamente, en la elaboración del Diagnóstico de Facilitación Aeroportuaria.

A través de la conformación de una mesa de trabajo, la cual sesionó entre los meses de agosto y noviembre del año 2010. Contando con la presencia de invitados del sector público y privado quienes expusieron la realidad de sus instituciones. Y por medio de la aplicación de encuestas a los Jefes de Aeropuertos en regiones, ha sido posible levantar información útil sobre la situación actual de la facilitación aeroportuaria en nuestro país.

El propósito del diagnóstico es conocer las acciones vinculadas a la facilitación aeroportuaria que se están realizando en los aeropuertos de Chile, con la finalidad de instaurar nuevas medidas para facilitar la navegación aérea que permitan optimizar la labor realizada.

Hoy compartimos este diagnóstico. Ustedes verán pronto que hemos centrado el análisis en el transporte de pasajeros. Ahora mismo he centrado mis palabras en el turismo. Hemos dejado, por ahora, deliberadamente, un análisis más profundo de otros factores, como la carga, para otra oportunidad.

Los invitamos a plantear sus inquietudes, propuestas y desafíos con respecto a la facilitación aeroportuaria. Este es un trabajo que no pretende concluir hoy, sino que iniciar un camino.

Es un camino corto, porque no tenemos mucho tiempo. Son menos de 4 kilómetros para continuar con la alegoría. Pero este camino, a diferencia de cuatro kilómetros en una autopista, nos conectan con todos los países del mundo y con el mundo entero. Disfruten la discusión, les damos una calurosa bienvenida. Gracias.

5. Presentaciones Servicios Públicos

5.1. Servicio Agrícola y Ganadero



Ver Anexo 1

5.2. Servicio Nacional de Aduanas



Ver Anexo 2

5.3. Policía de Investigaciones



Ver Anexo 3

5.4. Dirección General de Aeronáutica Civil (AVSEC)



Ver Anexo 4

6. Panel Líneas Aéreas y Operadores

AA: consultó a todas las líneas aéreas que operan en AMB respecto de aspectos que habría que mejorar en materias de facilitación y en base a ello pasa a resumir los aspectos más estratégicos recabados. Visualizan como gran desafío el crecimiento en el número de operaciones y pasajeros. Plantea la necesidad de avanzar en el uso de Internet para interactuar más y mejor con los clientes y utilizar esta plataforma para entregar información, como por ejemplo los formularios SAG, ADUANAS, etc. También indica la necesidad de mejorar la señalética al interior del terminal, el diseño y la distribución de espacios y también introducir mejoras en áreas como las de estacionamientos y accesos.

LAN: incluyó como parte de su exposición una presentación la cual se incluye en el Anexo 5. Como parte del mensaje se plantearon algunas cifras que caracterizan el crecimiento de la demanda aeronáutica de Chile y lo que sucede con el resto de los países de la región y el mundo. Destaca en este aspecto el crecimiento de la demanda de pasajeros internacional del país, el cual está aumentando a tasas del orden del doble del PIB nacional. También se indicó que nuestra región debería experimentar crecimientos sostenidos y altos durante los próximos 5 años. A nivel comparativo, se menciona que en promedio, los habitantes europeos viajan 13 veces por año, en cambio el promedio nacional es de 0,6 viajes al año. Por lo tanto la brecha para crecer sigue siendo muy alta. El desafío estará en que la experiencia de viaje debe ser más simple, más conectada e integrada. Desde el punto de vista estratégico, se plantea que las ciudades históricamente crecen en torno a centros de desarrollo económico. En este sentido, a mayor volumen de viajes, los aeropuertos se convertirán en centros detonantes de desarrollo de ciudades, por lo cual, deberán estar eficientemente conectados al sistema urbano. Toda ciudad que quiere desarrollarse, que quiere generar negocios, turismo, etc., necesita tener un buen aeropuerto cerca. Muchas ciudades del mundo han revertido tendencias que apuntaban a sacar los aeropuertos de las ciudades. Por lo tanto se plantea implementar políticas de protección de los aeropuertos, asegurar su crecimiento y desarrollo, actuar sobre los planes reguladores, hacerse cargo de los aspectos ambientales, conectarlos con el sistema de transporte, etc. Respecto de esto último, los aeropuertos debería ser nodos de conexión intermodal. Idealmente todos los modos de transporte deberían atender los aeropuertos. Por otra parte, la facilidad tiene que ver con una experiencia de viaje placentera. Tenemos que evitar las contingencias que impactan negativamente la calidad del viaje de las personas, por ejemplo los efectos adversos de situaciones climáticas que tienen efectos sobre la capacidad y operación de los aeropuertos. En la medida que las pistas garanticen más capacidad y esa capacidad sea permanente en el tiempo, se producirán menos atrasos y demoras en las viajes. Esta situación ayuda a que los aeropuertos sean confiables ante cualquier situación climática. También plantea que es necesario que exista un organismo que supervise el cumplimiento de todos los estándares en materias de nivel de servicio de los aeropuertos. Para el pasajero, la experiencia de viaje es una sola, por lo tanto debería haber un solo responsable como contrapartida que controle la experiencia completa. También se refiere a los aeropuertos del futuro cuyo detalle se indica en la presentación.

Centurión Air Cargo: aporta antecedentes relacionados con aspectos que deberían considerarse para generar facilidades en los servicios asociados a la carga. En este contexto, se menciona que hay que mejorar la consideración de los proyectos de infraestructura asociados a carga en los procesos de concesión de los aeropuertos. Con IATA se está trabajando con el proyecto e-freight, el cual tiene como objetivo facilitar la tramitación de los procesos de carga eliminando el papel. También se plantea que así como crece el volumen de pasajeros que viajan, también hacen lo propio los procesos de importación y exportación.

Martiner Aircargo: Se menciona la importancia de potenciar el modelo de desarrollo del país apoyando el desarrollo de otros aeropuertos que poseen ubicación geográfica estratégica, como lo son los aeropuertos de Iquique, Antofagasta y Puerto Montt. Como usuarios de los procedimientos de los servicios públicos en los aeropuertos, se hace un llamado también a mejorar la colaboración y la optimización de los procesos asociados a la carga. Se menciona la importancia que significa para esta industria contar con buenas facilidades de acceso a los aeropuertos, lo cual también incluye el transporte público. Ello afecta a los trabajadores de los servicios de carga que viven día a día los traslados hacia y desde el aeropuerto, así como también los clientes de la industria que acceden esporádicamente.

IBERIA: Destaca algunos aspectos específicos a ser mejorados. Uno de ellos se refiere al proceso de control del SAG y ADUANAS a las tripulaciones, el cual, a juicio del exponente, requeriría brindar mayores facilidades, lo cual se hace aún más crítico con las tripulaciones de vuelos largos y que deben volver a viajar al día siguiente. Se mencionan también los modelos de revisión de fronteras en países del mundo con exigencias tan elevadas como las chilenas, en los cuales se aplica el control aleatorio y no el del 100%, lo cual afecta negativamente la facilitación. Finalmente destaca como problema operacional y de nivel de servicio la acumulación de personas que ofrecen servicios de taxis a la salida del terminal de AMB, ante lo cual se hace un llamado a buscar las formas más eficientes para resolver cuanto antes este problema.

7. Encuesta

Esta encuesta fue anónima y la contestó un total de 63 asistentes al seminario.

PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN AEROPORTUARIA 2011

A su juicio, ¿qué sectores son fundamentales en el desarrollo del Programa Nacional de Facilitación?.

JAC - DGAC	Servicios Públicos vinculados	Explotadores de Aeropuertos	Explotadores de Aeronaves

¿Cuál es el grado de interacción que debería tener un Programa Nacional FAL con los Planes Estratégicos de los Organismos Públicos y Privados vinculados?.

Alto	Medio	Bajo

¿Cuál es la principal función que usted asignaría a las entidades a cargo de la facilitación?

Coordinador	Expositivo	Jefatura

¿Es la facilitación parte de algún objetivo estratégico de su institución?

Sí	No

¿Qué rol le asigna usted en la facilitación a la participación de organismos que promueven el turismo y el comercio?

Alta	Media	Baja

¿Qué incidencia tiene en los tiempos de espera en fila la atención de los Servicios Públicos?

Alta	Media	Baja

--	--	--

¿Qué incidencia tiene en los tiempos de espera en fila la concentración de vuelos?

Alta	Media	Baja

¿Qué incidencia tiene el diseño del layout del aeropuerto en los tiempos de desplazamiento de los pasajeros en los procesos de embarque y desembarque?

Alta	Media	Baja

¿Qué efecto tiene la publicidad en las demoras de los pasajeros a lo largo de su desplazamiento en los procesos de embarque y desembarque?

Alta	Media	Baja

¿Qué rol le asigna usted en la facilitación a la información entregada a los pasajeros en counters?

Alta	Media	Baja

¿Cuál es la importancia de la información sobre facilitación que entregan las líneas aéreas a los pasajeros?

Alta	Media	Baja

¿Cuál es la importancia de la información sobre facilitación que se entregue en vuelo a los pasajeros?

Alta	Media	Baja

¿Cuál es la importancia de la información sobre facilitación que entregan las agencias de viaje a los pasajeros?

Alta	Media	Baja

¿Cómo visualiza usted el proceso de mejoramiento de los procesos de facilitación en el futuro?

Con más Personal	Con más Equipos	Con Sistemas Automatizados Integrados

¿Cómo visualiza la operación de los Servicios Públicos en aeropuertos en el futuro?

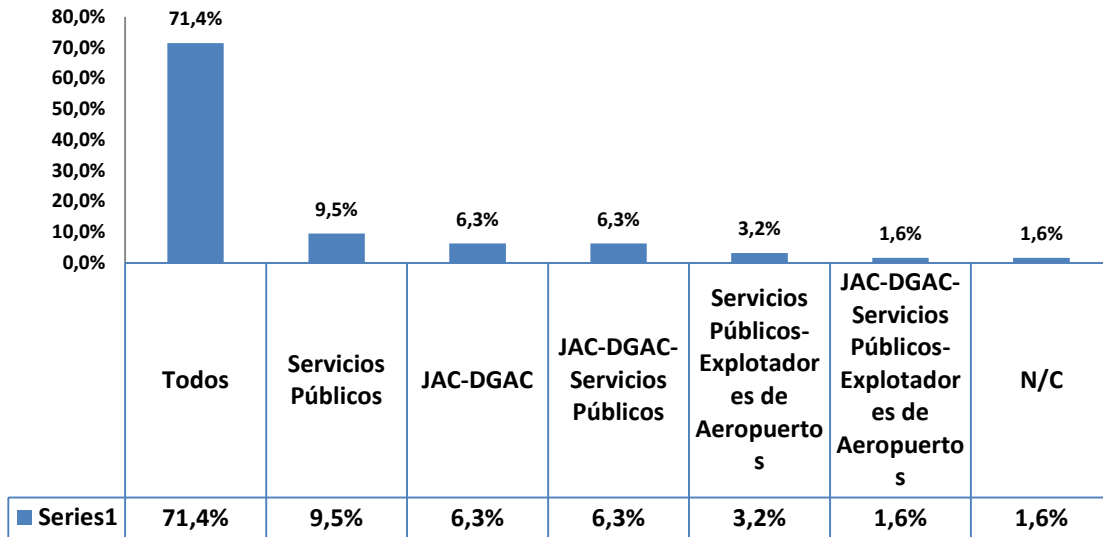
Diferenciados	Integrados

¿Cómo visualiza el manejo de la información estadística de cada servicio público?

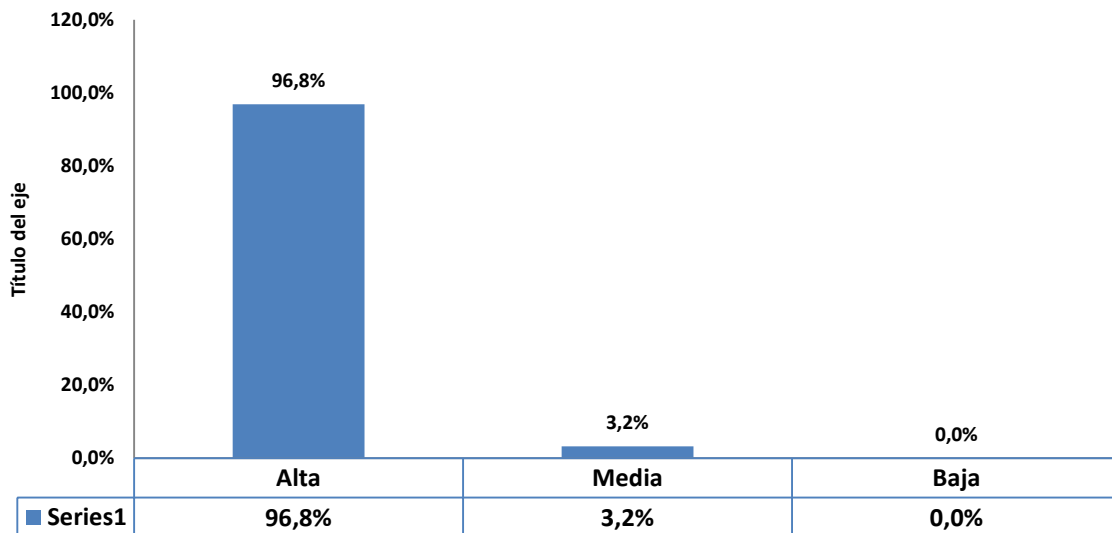
Individual	Integrada

7.1. Resultados encuesta

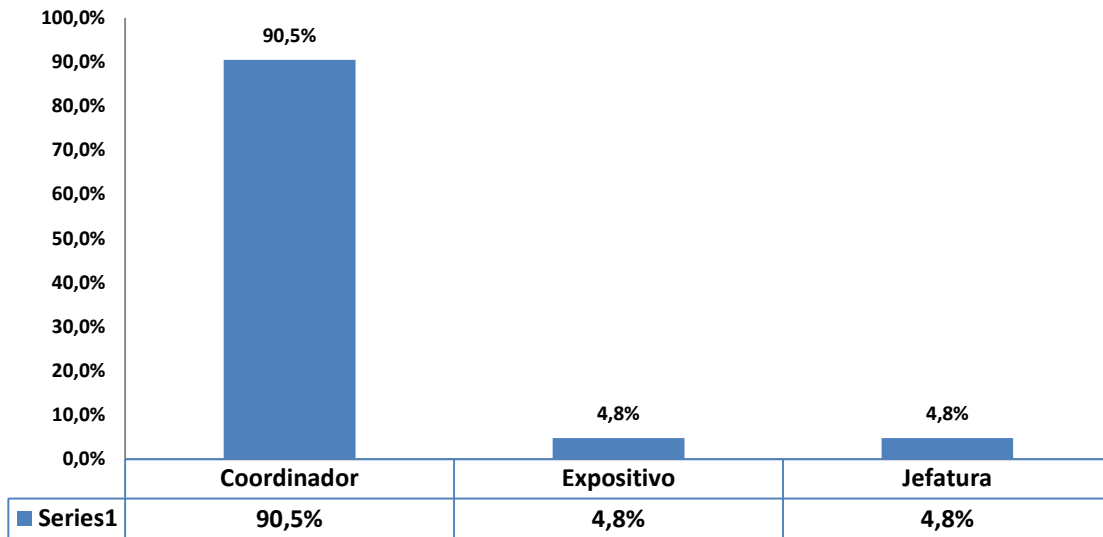
A su juicio, ¿qué sectores son fundamentales en el desarrollo del Programa Nacional de Facilitación?



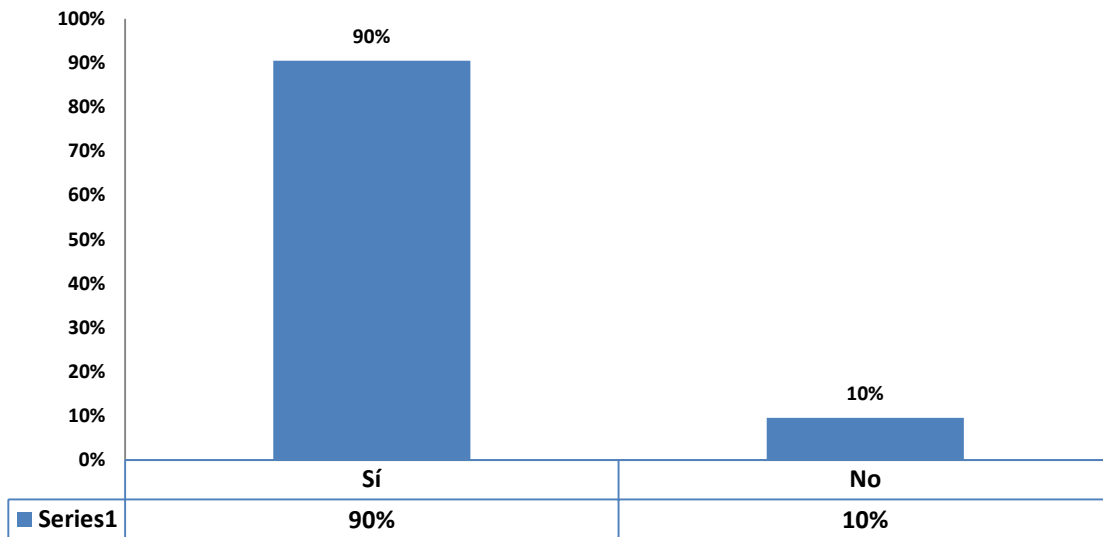
¿Cuál es el grado de interacción que debería tener un Programa Nacional FAL con los Planes Estratégicos de los Organismos Públicos y Privados vinculados?



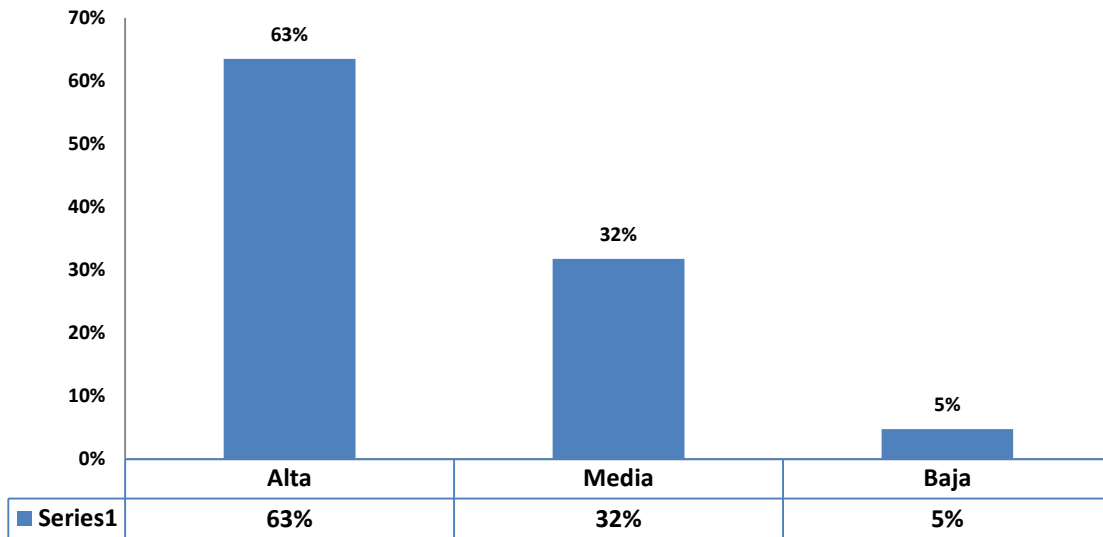
¿Cuál es la principal función que usted asignaría a las entidades a cargo de la facilitación?



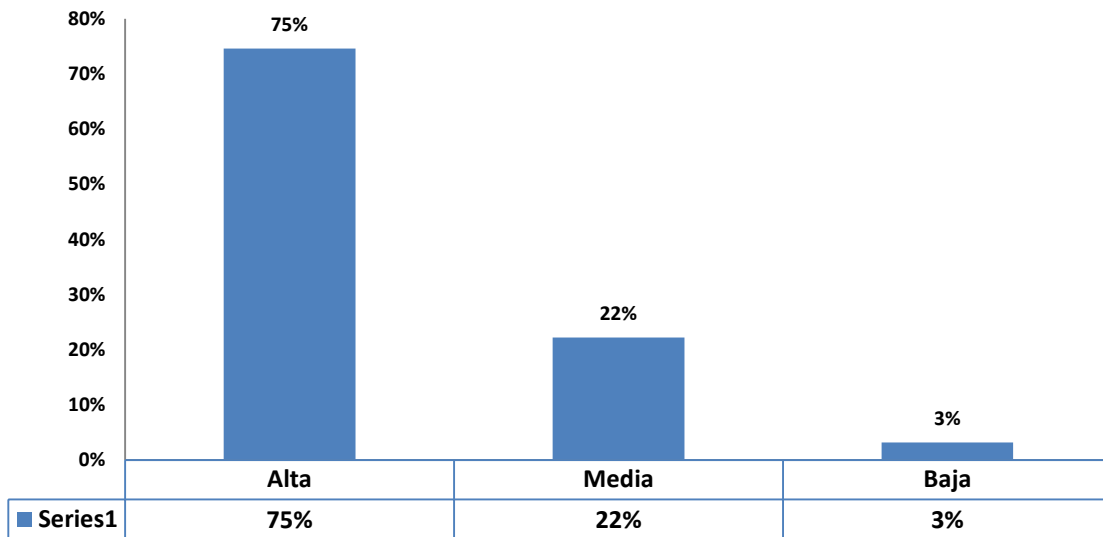
¿Es la facilitación parte de algún objetivo estratégico de su institución?



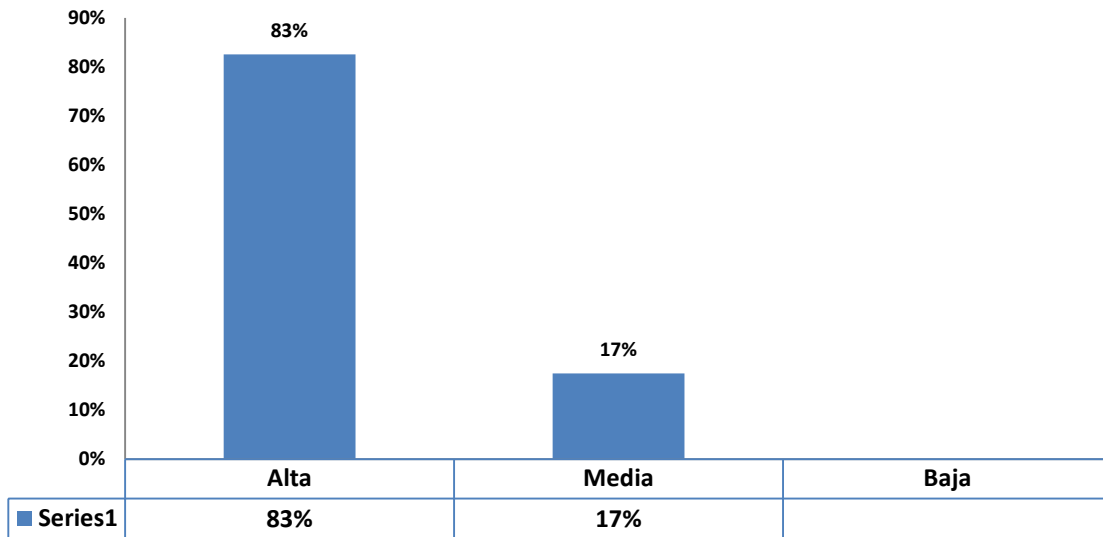
¿Qué rol le asigna usted en la facilitación a la participación de organismos que promueven el turismo y el comercio?



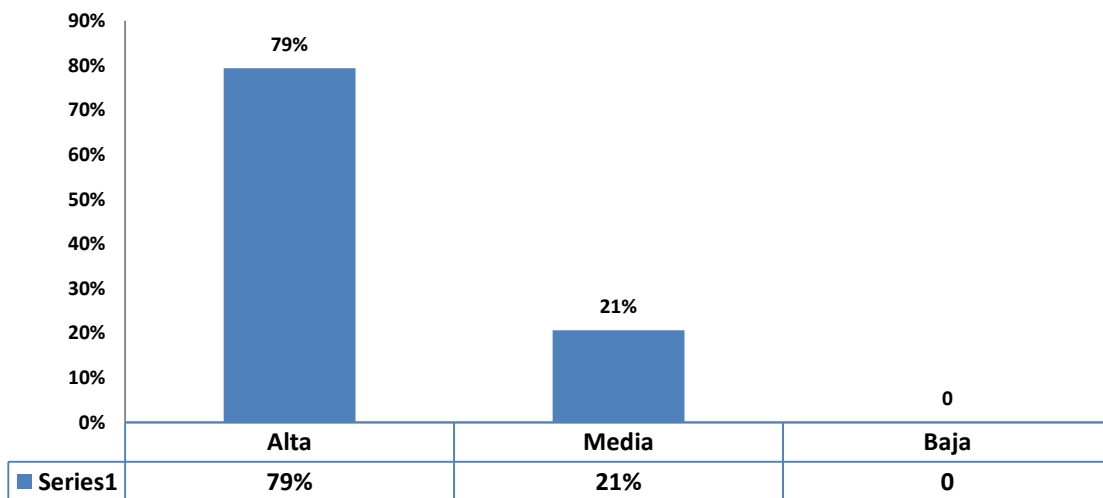
¿Qué incidencia tiene en los tiempos de espera en fila la atención de los Servicios Públicos?



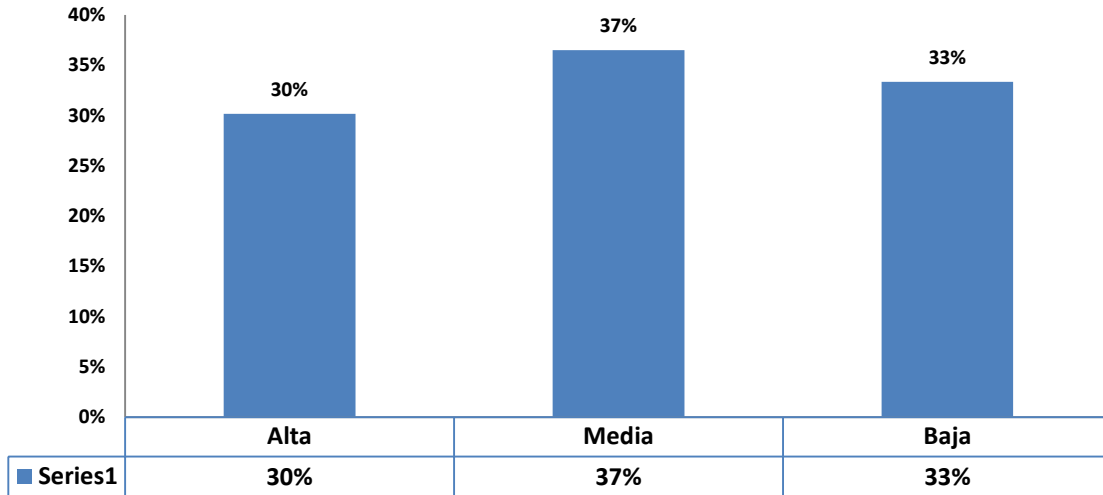
¿Qué incidencia tiene en los tiempos de espera en fila la concentración de vuelos?



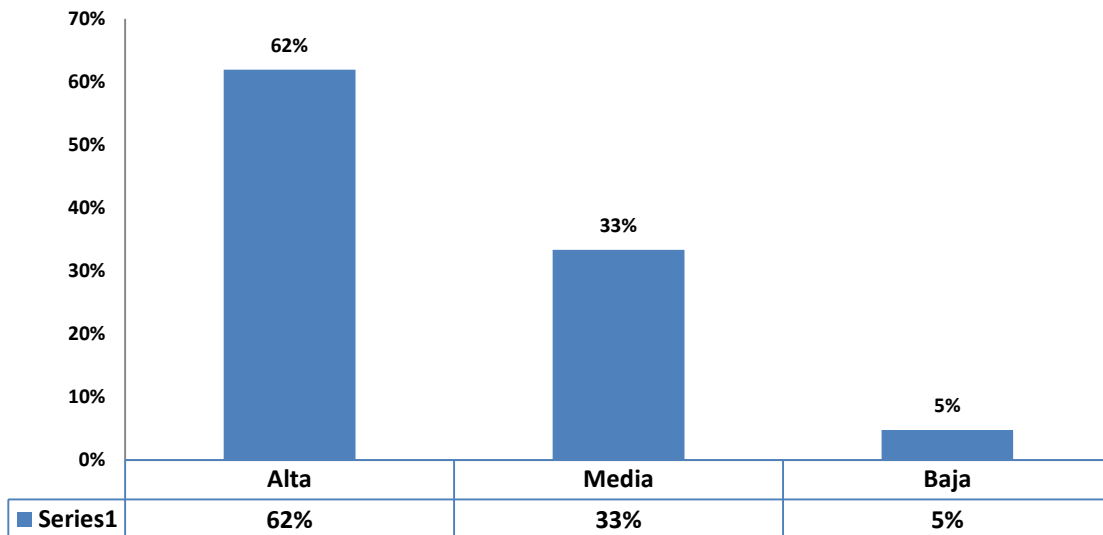
¿Qué incidencia tiene el diseño del layout del aeropuerto en los tiempos de desplazamiento de los pasajeros en los procesos de embarque y desembarque?



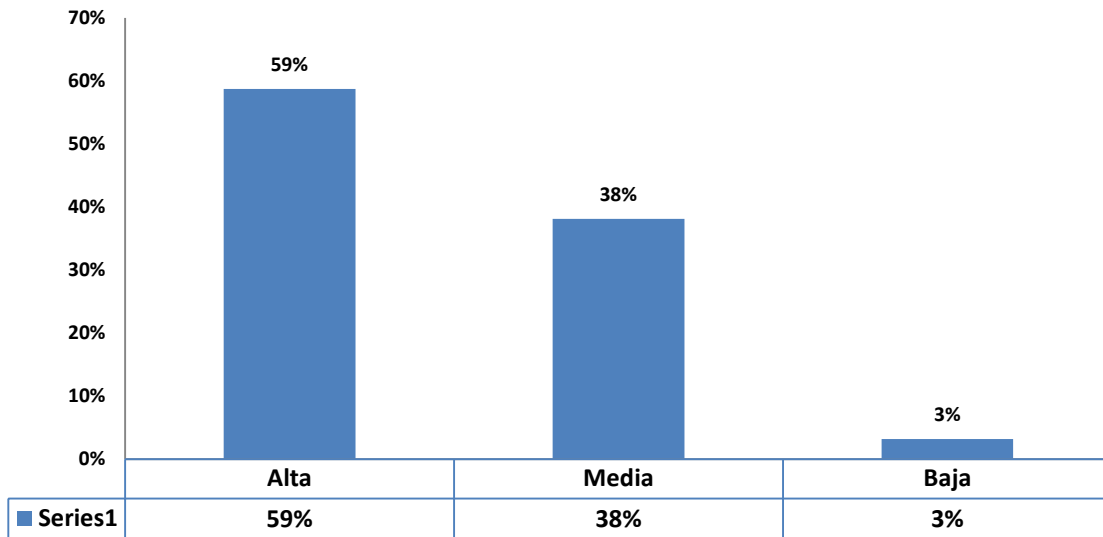
¿Qué efecto tiene la publicidad en las demoras de los pasajeros a lo largo de su desplazamiento en los procesos de embarque y desembarque?



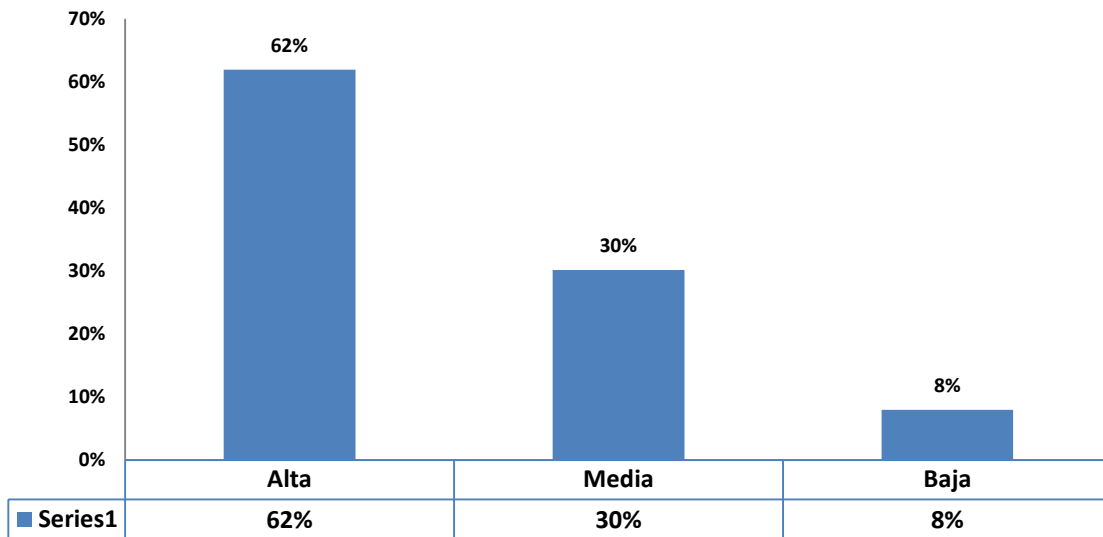
¿Qué rol le asigna usted en la facilitación a la información entregada a los pasajeros en counters?



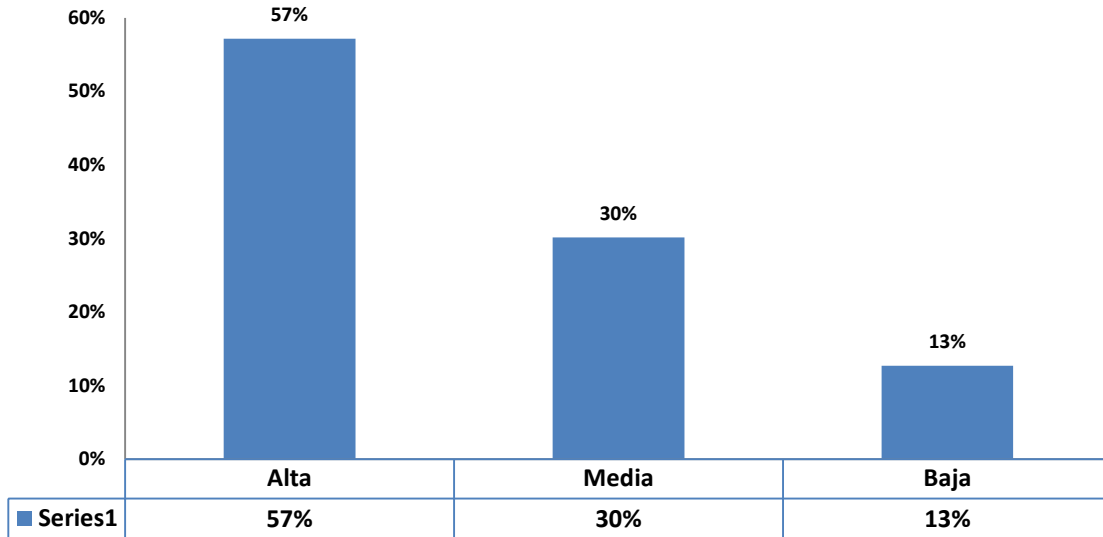
¿Cuál es la importancia de la información sobre facilitación que entregan las líneas aéreas a los pasajeros?



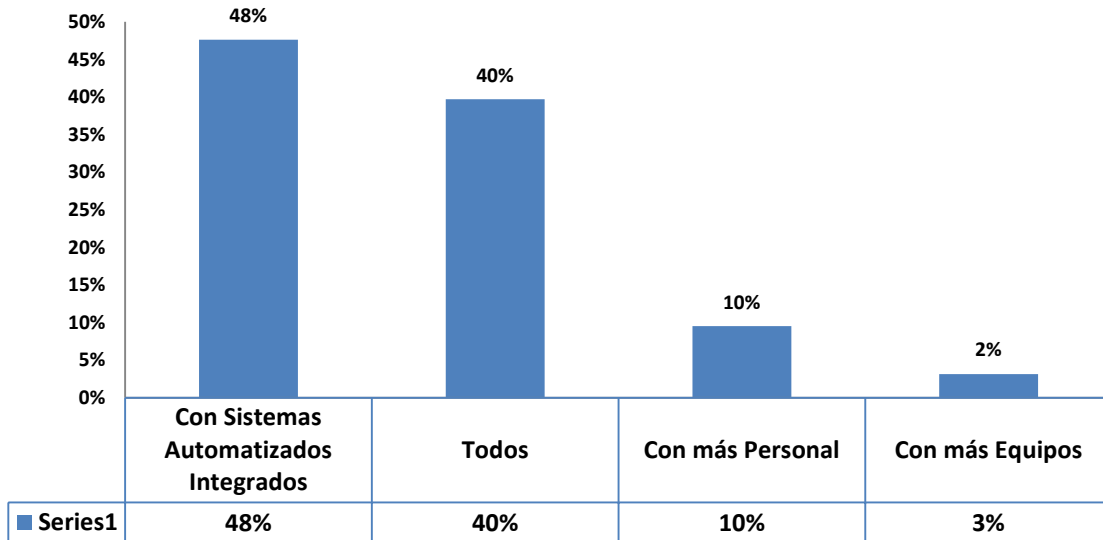
¿Cuál es la importancia de la información sobre facilitación que se entregue en vuelo a los pasajeros?



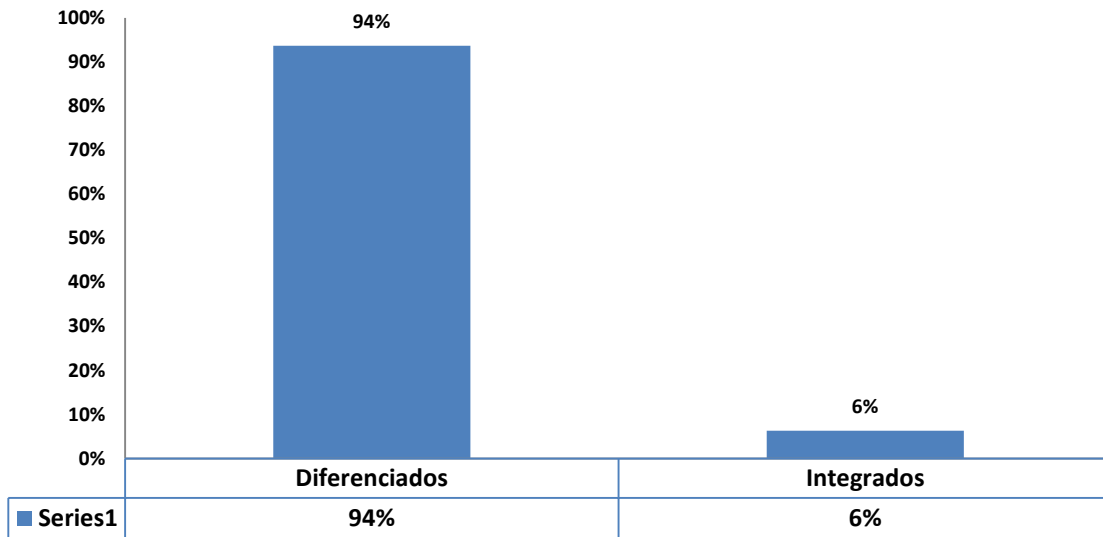
¿Cuál es la importancia de la información sobre facilitación que entregan las agencias de viaje a los pasajeros?



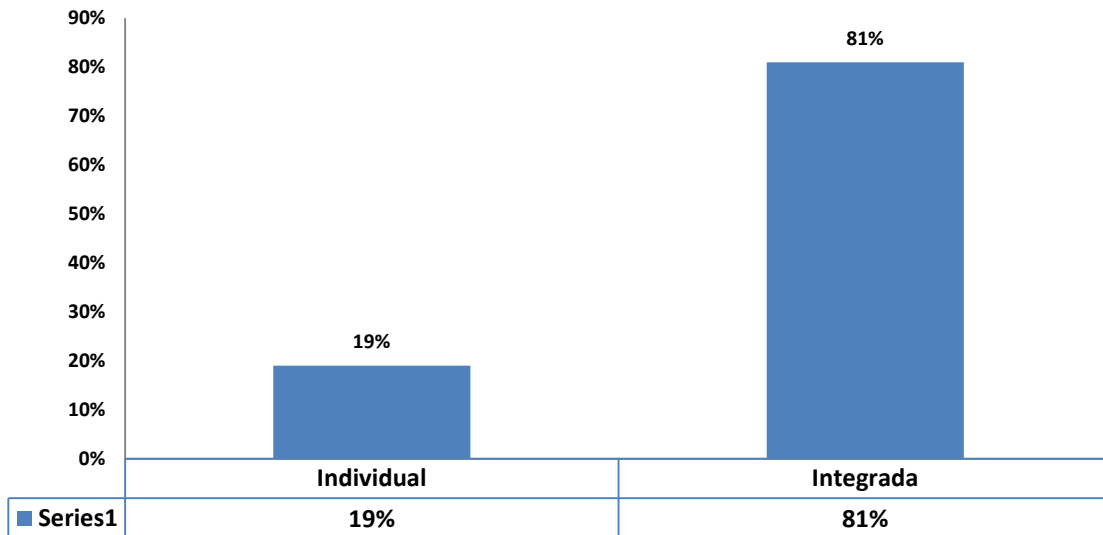
¿Cómo visualiza usted el proceso de mejoramiento de los procesos de facilitación en el futuro?



¿Cómo visualiza la operación de los Servicios Públicos en aeropuertos en el futuro?



¿Cómo visualiza el manejo de la información estadística de cada servicio público?



8. Asistentes

Las instituciones asistentes son:

- ACHILA
- ADUANA
- AEROLINEAS ARGENTINAS
- AEROSAN
- AIR CANADA
- AIR FRANCE
- AMERICAN
- ANDES
- ANDES AIRPORT LINEAS
- COPA AIRLINES
- DGAC
- IATA
- IBERIA
- IFE - DAP
- JAC
- LAN
- MARTINAIR
- MOP
- PDI
- PLUNA
- SAG
- SCL
- SERVISAIR
- SKY



- STAR PERU
- TAM
- TESORERIA GENERAL
- ULTRAMAR
- SKY AIRLINES

Ver Anexo 6

9. Fotografías



Sra. María Isabel Castillo, Directora Nacional de Aeropuertos; Sr. Jaime Binder Rosas, Secretario General Junta de Aeronáutica Civil; GBA Jaime Alarcón Pérez, Director General de Aeronáutica Civil



Sr. Sergio Gallo Rosales, Dirección General de Aeronáutica Civil; Sr. Alfredo Chiang Chau, Policía de Investigaciones; Sra. Alejandra Arriaza Loeb, Aduana Metropolitana; Sr. Oscar Camacho Sepúlveda, Servicio Agrícola y Ganadero.



Sr. Claudio Alfaro, Centurión Air Cargo; Sr. Juan Pablo Muñoz, Lan; Sr. Carlos Pinacho, Iberia; Sr. Luis Miguel Retamal, Martinair Cargo, Sra. Gabriela Peralta, American Airline.



Vista de los Asistentes al Seminario



Sr. Jaime Binder Rosas, Secretario General Junta de Aeronáutica Civil

Anexo N° 1

“Presentación Servicio Agrícola y Ganadero”

CONTROL FITOZOOSANITARIO EN AIAMB



Gobierno
de Chile

Servicio Agrícola y
Ganadero

Oscar Camacho Inostroza
Jefe Subdepartamento Controles Fronterizos



Antecedentes

- **Misión SAG:** Proteger y mejorar los recursos productivos silvoagropecuarios y los recursos naturales renovables del país, la inocuidad de insumos y alimentos agropecuarios, para apoyar el desarrollo sustentable y competitivo del sector silvoagropecuario.
- **Misión Subdepartamento Controles Fronterizos:**
Contribuir a la estrategia de prevención del ingreso de plagas reglamentadas de los vegetales, enfermedades exóticas de los animales y especies invasivas exóticas mediante el conjunto de acciones que se realizan en las fronteras administrativas de ingreso al país.



Antecedentes

- Situación fito-zoo sanitaria actual de excelencia – apoya la competitividad del sector silvoagropecuario – apertura de mercados – soporte a las exportaciones. Política de Estado.
- Situación sanitaria países vecinos. Situación sanitaria homologa (Australia y NZ)
- Impacto de una campaña de control de plaga vegetal o enfermedad animal. Restricciones en las exportaciones. Pérdida de mercados. Aumento de costos. Impacto socioeconómico (perdidas de empleo)
- Moscas de la Fruta, Fiebre Aftosa, Peste Porcina Clásica, *Lobesia.botrana.*, Plagas Invasivas Exóticas.(castor, visón, jabali, Didymo)
- *Lymantria. dispar*, *Hilesia.nigricans*,



Antecedentes

- **Fundamento legal:** D. L. 3.557 del 1981 modificado por la Ley Nº 20.275 / Ley Nº 20.161.
- **Control fitozoosanitario fronterizo:**
 - 96 puntos de control a nivel nacional,
 - Del tipo terrestre, marítimo y aéreo.
 - Presentan características de permanentes(33), temporales y a solicitud.
- **Estrategias integradas de manejo de riesgo:**
 - Herramientas disuasivas: DJC, Multa Inmediata, Campaña comunicacional
 - Herramientas de control no intrusivo: MQ Rx, BRICAN SAG
 - Personal: Capacitación, Condición física, indumentaria
 - Control: Supervisión, Auditorias, Procedimientos, SGC, FURI



Elementos estratégicos de facilitación

- A corto plazo se ha proyectado la implementación del proyecto de mejoramiento del área de inspección conjunta Aduana/SAG que tiene por objetivo hacer mas expedito el control realizado en ese sector . Este proyecto tiene un período de vigencia hasta la implementación de la Fase 1.
- En un horizonte de mas largo plazo, en el marco de la construcción de un nuevo terminal aeroportuario, se ha propuesto la implementación de sistemas de inspección remota mediante tecnología no intrusiva en sectores habilitados específicos.
- El SAG se encuentra estudiando la factibilidad de establecer métodos de control fitozoosanitario basados en el análisis de riesgo que permita perfilar posibilitando una inspección selectiva .





Diagnóstico situación AIAMB

- Durante los últimos años el sostenido incremento de ingreso de pasajeros internacionales , ha impactado en la capacidad de control Migratorio, Aduanero y Sanitario en el Aeropuerto Internacional de Santiago .
- En el área de control conjunto Aduana /SAG se han hecho evidente las debilidades que presenta el diseño actual , tales como, espacio insuficiente, acceso desordenado de los pasajeros al proceso de inspección o direccionamiento inadecuado del flujo de ingreso de pasajeros al recinto.
- Impacto sobre la calidad de la atención que recibe el usuario, sobre la imagen institucional y nacional y el nivel de facilitación aeroportuaria.



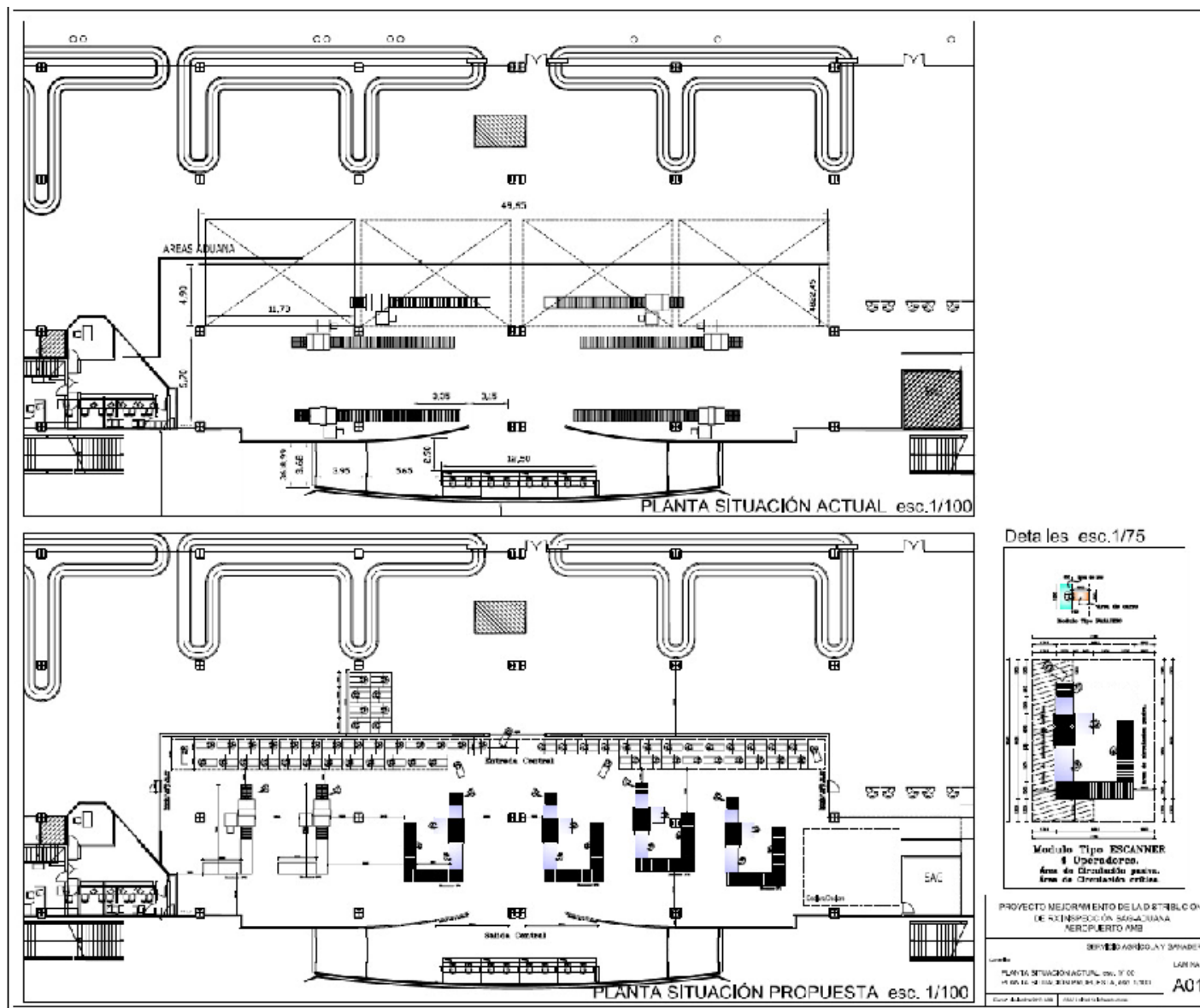
Proyecto mejoramiento Área de inspección conjunta Aduana/SAG

- **Abril del 2010: inicio proyecto .**
- **Trabajo conjunto SNA-SAG.**

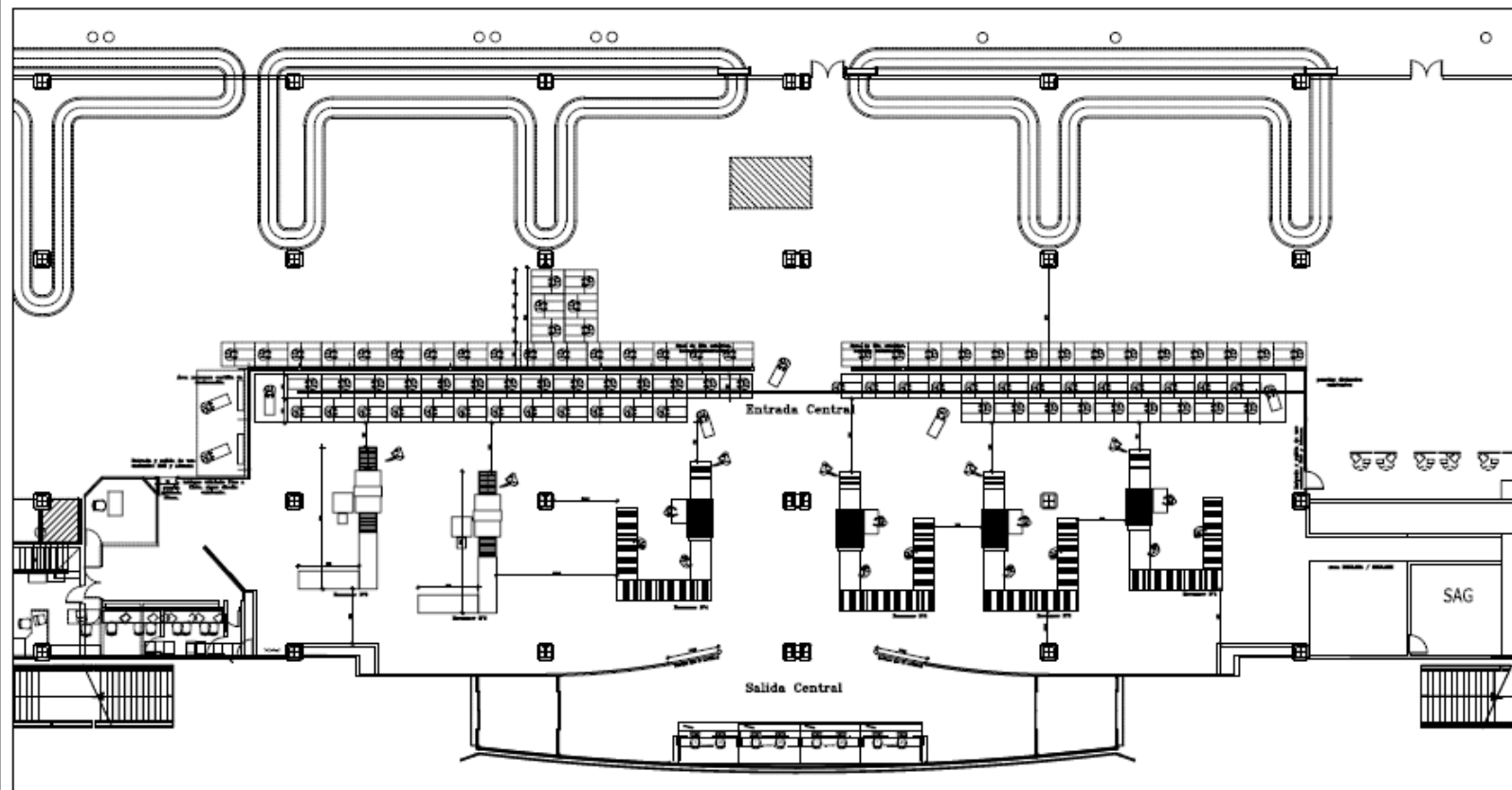
Este proyecto considera 2 líneas de trabajo: infraestructura (mejora en la distribución actual de la línea de inspección o lay-out a través de una fila única de inspección y la disposición de 6 unidades de inspección en forma de U) y personal (definición de perfiles específicos para el punto de control orientados hacia la atención hacia el cliente).

- **Inicio de obras: 26 de abril 2011.**
- **Duración: 1 mes.**

Situación actual/propuesta



Situación final



PLANTA DE ARQUITECTURA situación propuesta.

Desafíos de corto plazo

- Mejorar la integración y colaboración entre las instituciones con facultades fiscalizadoras y de control en los aeropuertos.
- Cooperar en el establecimiento de un mejor grado de coordinación y armonización de procedimientos y normativa en pos de lograr el mejor equilibrio entre la efectiva facilitación aeroportuaria y los imprescindibles controles migratorios, aduaneros, sanitarios y fitozoosanitarios, de seguridad aeroportuaria. (Emergencias, catástrofes, contingencias, visitas ilustres, habilitación de nuevas rutas)



MUCHAS GRACIAS!!!!

www.sag.cl



Anexo N° 2

“Presentación Servicio Aduanas Metropolitano”

Facilitación Aérea

Dirección Regional Aduana
Metropolitana



Gobierno
de Chile

Alejandra Arriaza Loeb
Directora Regional de Aduana Metropolitana
19 de Abril de 2011

TEMARIO

- I. La Aduana y la Facilitación
- II. Atención de Viajeros Internacionales
- III. Despacho de Mercancías
- IV. Programa de Mejora de Atención de Usuarios
- V. Objetivo de un Plan de Facilitación
- VI. Aspectos Críticos



Ejes Clásicos de la Gestión de Aduanas

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



LA FACILITACIÓN

La facilitación del comercio internacional está enfocada en tres ejes:

1. Simplificación de procedimientos aduaneros y adecuación normativa.
2. Alianzas Estratégicas.
3. Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

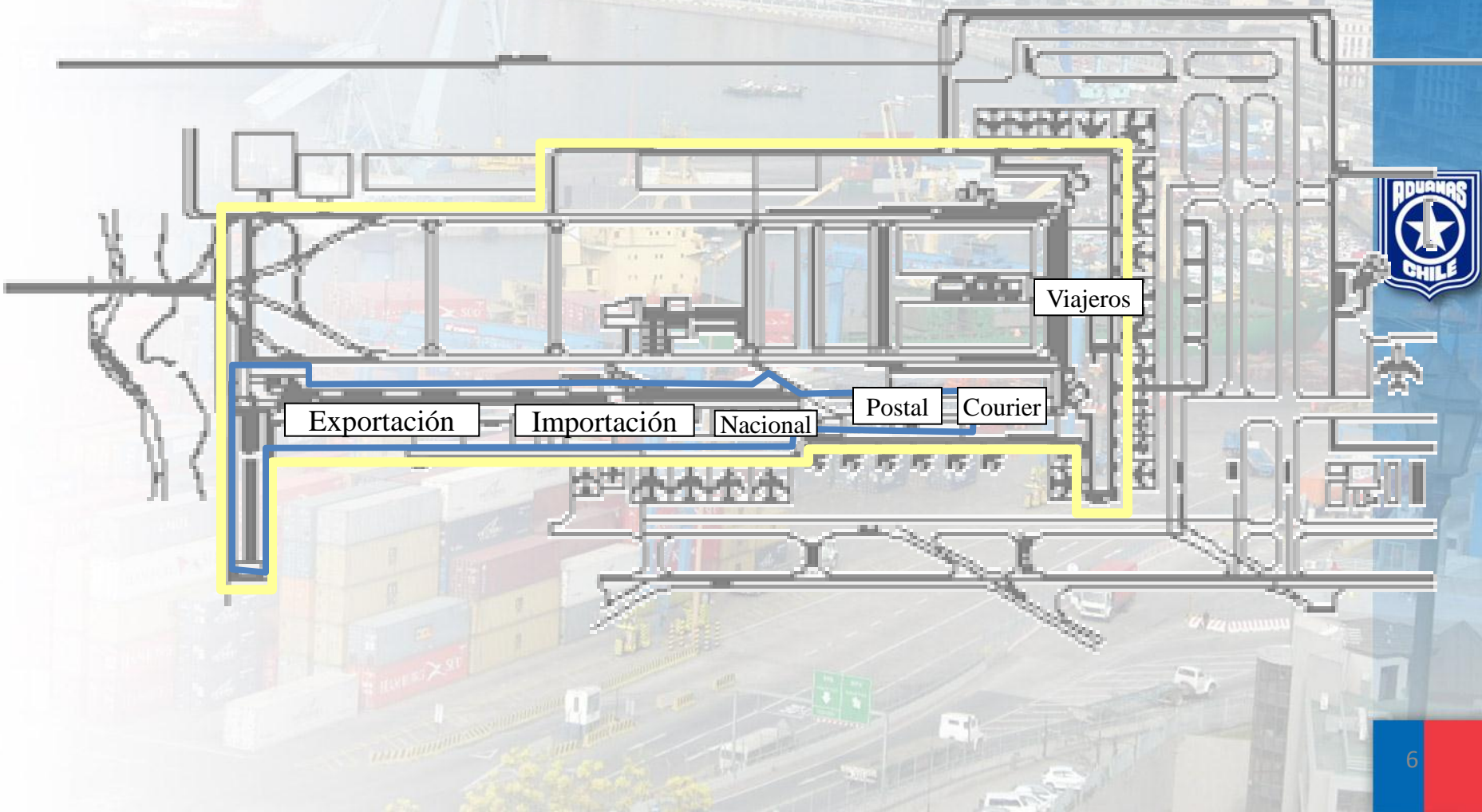


EL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

- Aduanas es un Servicio Público que atiende fronteras terrestres, marítimas y aéreas.
- Existen 16 aduanas de Arica a Punta Arenas.
- Existen fronteras tanto de atención permanente, como esporádica.
- En el caso de aeropuertos, AMB, concentra más del 90% de la atención aérea internacional.
- Otros aeropuertos de atención aduanera permanente, aeropuertos de zona franca: Iquique y Punta Arenas.



Ubicación en el Aeropuerto AMB



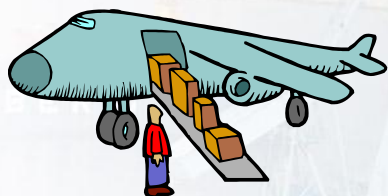
Procesos de Atención de Usuarios

- Atención de Viajeros Internacionales: Ingreso y Salida
- Despacho de Carga Internacional de Ingreso, Salida y Tránsito
 - Carga General
 - Courier
 - Postal



Atención de Viajeros Internacionales

Llegada



Inmigración



Duty Free



Salida

Retención SAG

Pago de Impuestos

Retención Aduana



Control

Aduana / SAG



Retiro de
Equipaje



Ingreso de Viajeros Internacionales

Horario Peak: 7:00 a 9:00 horas

Personal por turno:

- Horario hábil, Lunes a Viernes 8:30 a 17:00 horas: 14 funcionarios
- Fuera de horario hábil: 10 funcionarios

Recursos tecnológicos:

- 6 Scanner de maletas de propiedad del SAG
- Computadores
- Balanzas
- Equipos de detección de drogas



Tiempos de Atención

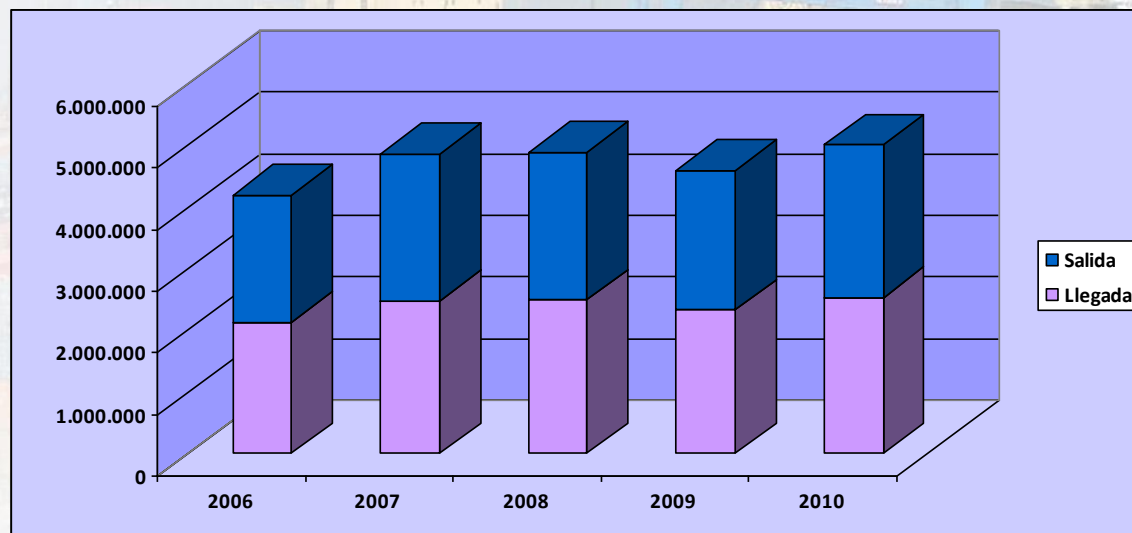
Actividad	Mínimo	Máximo
Espera en Fila	0 min	15 min
Paso por Scanner	1 min	3 min
Revisión de Maletas	5 min	10 min
Confección de DIPS	5 min	10 min
Pago de Impuestos	3 min	10 min
Entrega de Mercancías	3 min	10 min



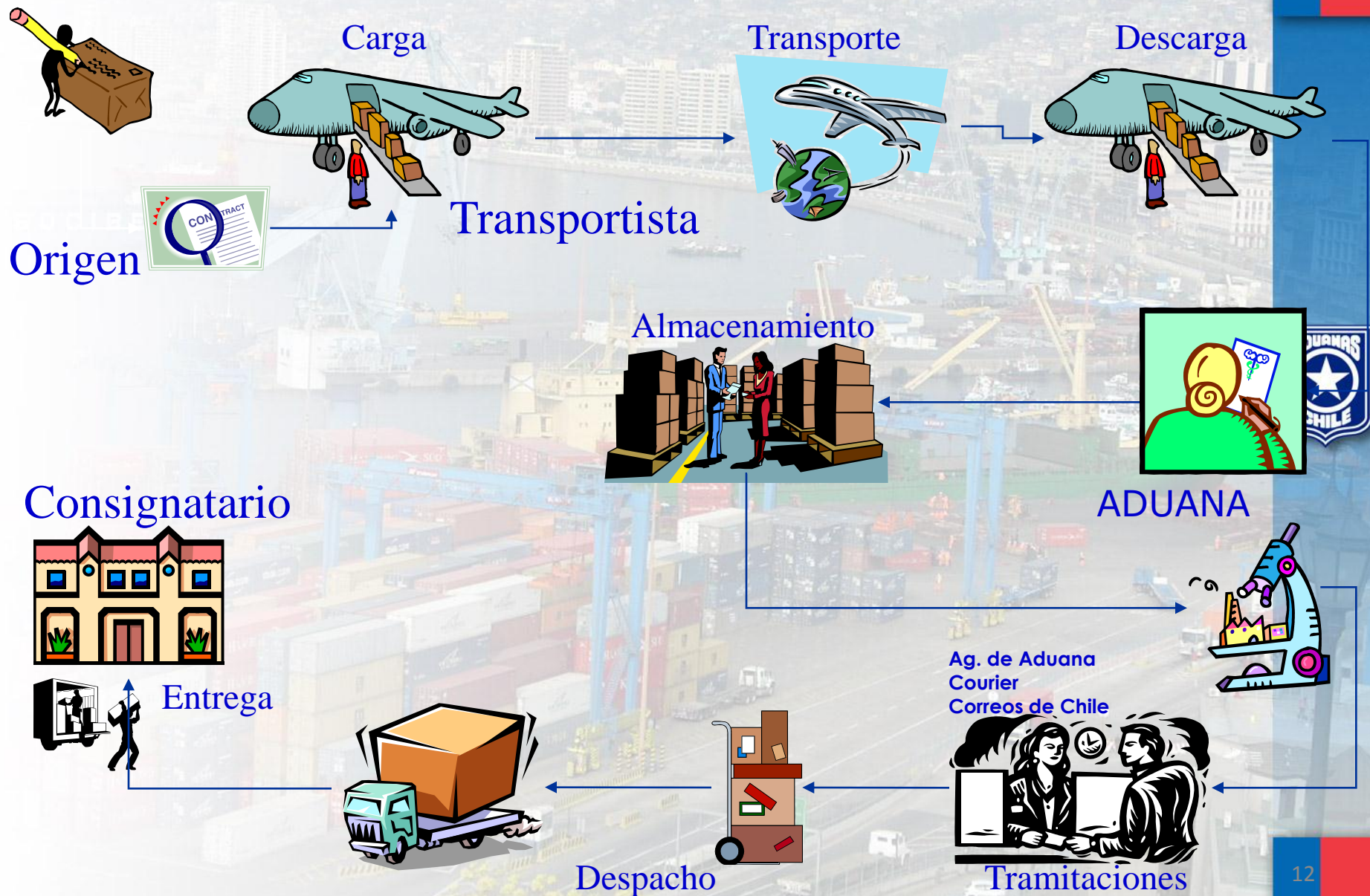


Cantidad de Pasajeros

	2006	2007	2008	2009	2010
Llegada	2.128.738	2.476.807	2.484.136	2.324.224	2.536.628
Salida	2.062.981	2.390.921	2.402.785	2.264.689	2.477.239
Total	4.191.719	4.867.728	4.886.921	4.588.913	5.013.867
Variación		16,13%	0,39%	-6,10%	9,26%



Despacho de Mercancías de Ingreso



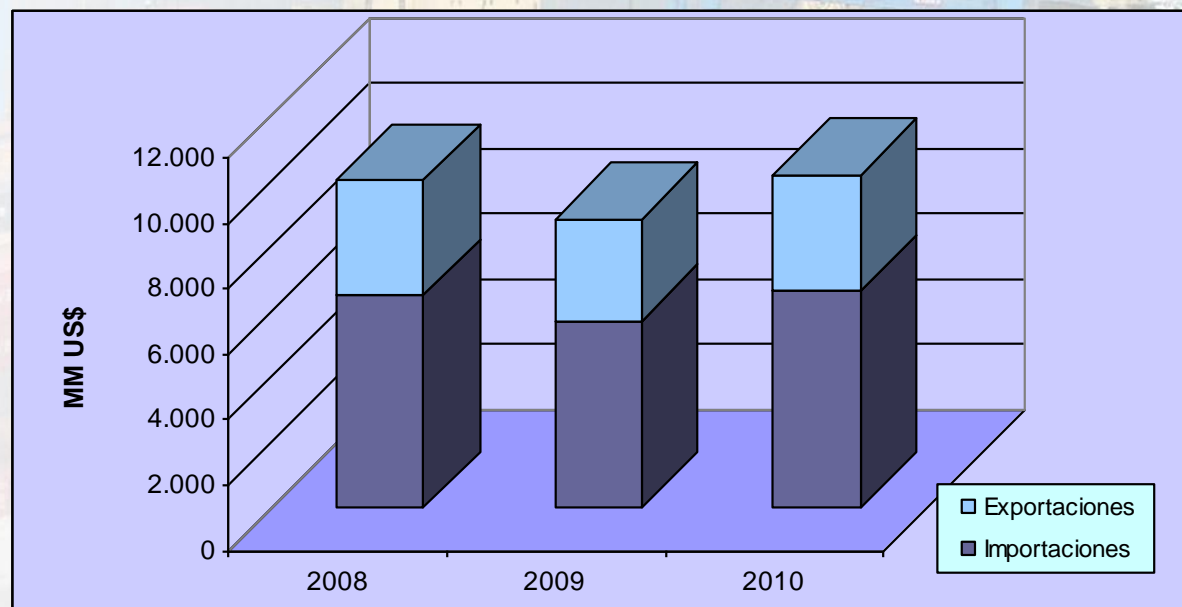
Despacho de Mercancías de Salida



Importaciones y Exportaciones en la Aduana Metropolitana

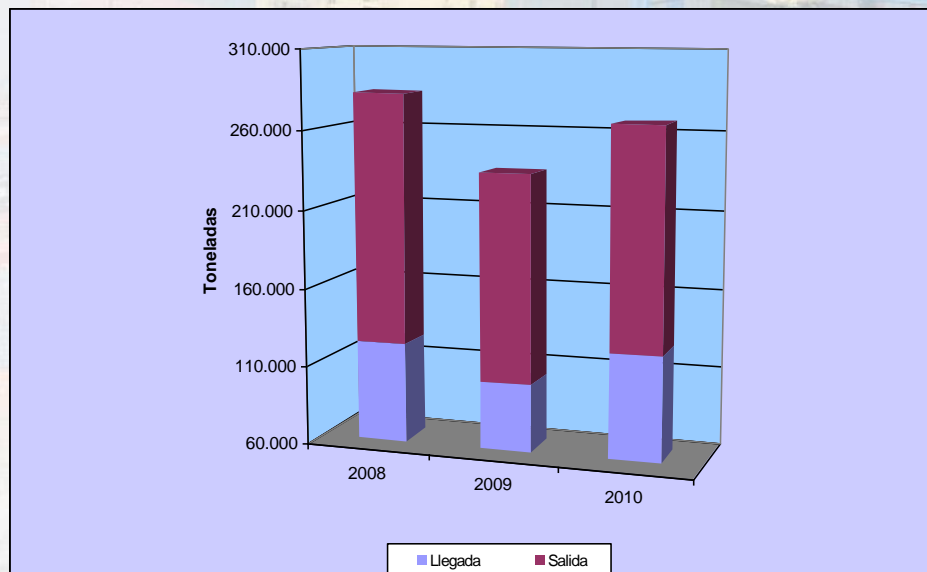
	2008	2009	2010	Variación 2009-2008	Variación 2010-2009
Importaciones	6.519	5.732	6.625	-12,07%	15,58%
Exportaciones	3.484	3.111	3.571	-10,71%	14,78%
Total	10.003	8.843	10.196	-11,60%	15,30%
Variación %		-11,60%	15,30%		

Montos en Millones de US\$

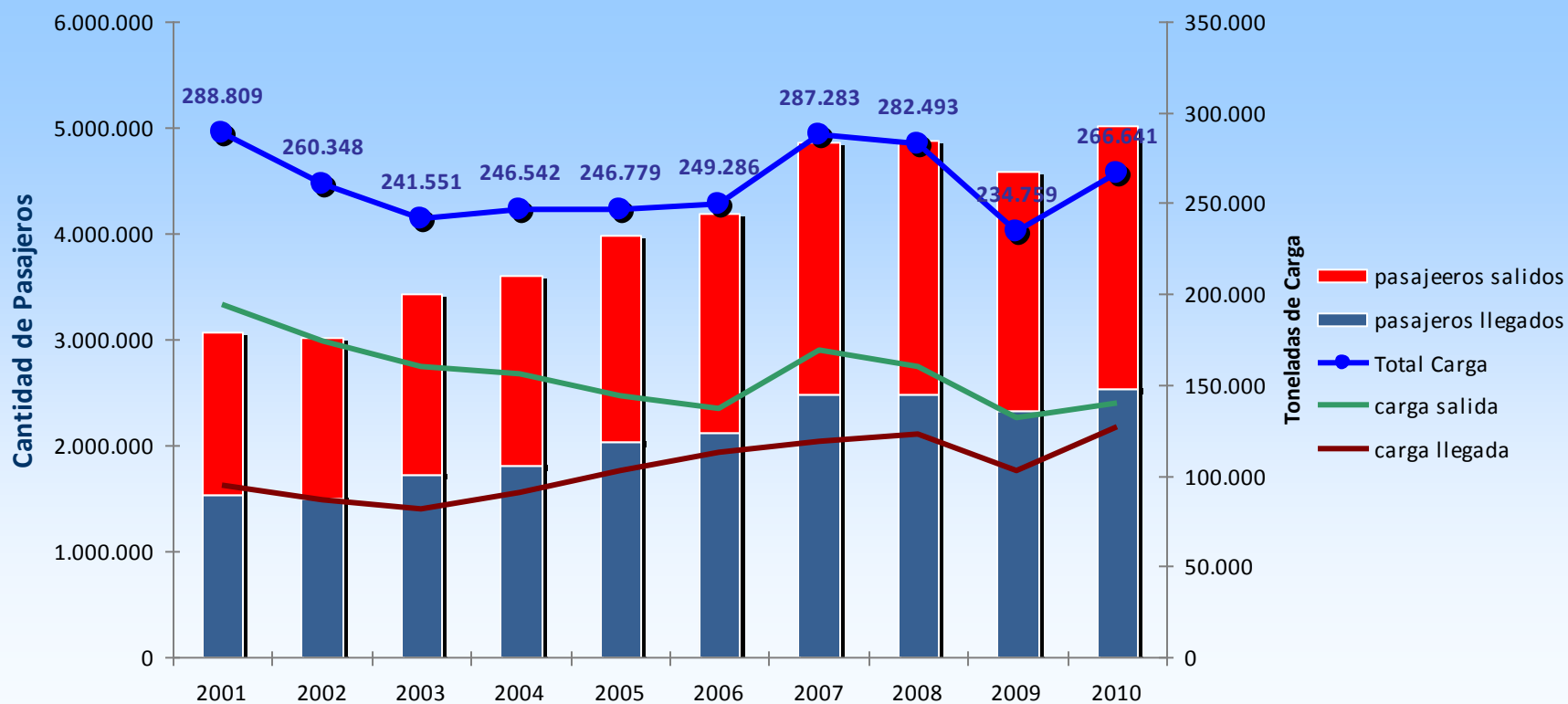


Movimiento de Carga Aérea en AMB (Toneladas)

	2008	2009	2010	Variación 2009-2008	Variación 2010-2009
Llegada	123.015	102.752	126.605	-16,47%	23,21%
Salida	159.478	132.007	140.036	-17,23%	6,08%
Total	282.493	234.759	266.641	-16,90%	13,58%



Movimiento de Carga y Pasajeros en la Última Década



Programa de Mejora de Atención de Usuarios

Objetivo:

Mejorar permanentemente la calidad de la atención los usuarios.

- Conocer el nivel de satisfacción de nuestros usuarios:
Encuestas
- Estudio de tiempos de respuesta
- Homologación de criterios para actuaciones
- Mejora en la información a usuarios
- Mejoras a las instalaciones



Actividades del Programa de Mejora de Atención de Usuarios

- Mejora de calidad de servicio a viajeros: folletería.
- Definición de proceso atención Tripulantes.
- Señaléticas de Ubicación.
- Carga
 - Certificación ISO 9001:2000
 - Proyecto e-freight



Objetivo de un Programa de Facilitación

Integrar los esfuerzos de los Servicios que se desempeñan en el aeropuerto en pos de una mejora permanente de la calidad de atención de vía aérea, respetando la debida fiscalización y seguridad de los procesos.

SINERGIA



Aspectos Críticos

- FISCALIZACIÓN vs FACILITACIÓN
- Coordinación nacional interservicios
- Coordinación local permanente interservicios
- No todos los servicios que intervienen en una operación de comercio exterior se encuentran en el aeropuerto.
- Incorporación de todas las zonas en el programa de facilitación (carga, courier, correos, etc.)



Aspectos Críticos

- Infraestructura adecuada
- Dotación adecuada de los servicios
- Señalética vs marketing
- Atención de Tripulantes
- Eliminar obstáculos y cuellos de botella en procesos
 - Llegada de pasajeros sin declaraciones a revisión
 - Equipaje sobrevolado y/o extraviado
 - Entre otros





Gobierno
de Chile

www.gob.cl

Gracias



www.aduana.gob.cl

Anexo N° 3

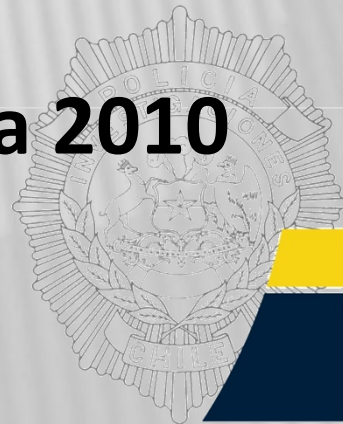
“Presentación Policía de Investigaciones”

PREFECTURA DE POLICÍA INTERNACIONAL AEROPUERTO



Seminario de Facilitación Aeroportuaria 2010

19 de abril 2011- Santiago , Chile



Antecedentes Preliminares

“Las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública están integradas sólo por Carabineros e Investigaciones. Constituyen la fuerza pública y **existen para dar eficacia al derecho, garantizar el orden público y la seguridad pública interior**, en la forma que lo determinen sus respectivas leyes orgánicas. Dependen del Ministerio encargado de la Seguridad Pública”.

Constitución Política de la República de Chile , Art. 101º

La PDI tiene entre sus misiones específicas, **controlar el ingreso, egreso y reingreso de personas del territorio nacional** y la fiscalización de la permanencia de extranjeros en el país, función que se encuentra centrada en la Jefatura Nacional de Extranjería y Policía Internacional.

Decreto Ley N° 2.460 “Ley Orgánica de la Policía de Investigaciones de Chile” , art.5º.



PDI y su función en la facilitación Aeroportuaria.

Antecedentes



Puntos de Control



Paso de la Concordia



Colchane (Nuevo Complejo)



Aeropuerto A. Merino B.



Sistema Cristo Redentor



Puerto de Valparaíso



Cardenal Samoré



Puerto Williams



Coihaique Alto



Controles Migratorios	Otros	PDI
Terrestres	20	34
Aéreos	0	18
Marítimos	0	31
Total	20	83

- ❑ La PDI registra a su cargo el 81% de los puntos de control migratorio existentes en el país.
- ❑ Del total de pasajeros que transita por nuestras fronteras, Policía Internacional controla el 99,8%.



PDI y su función en la facilitación Aeroportuaria.

Antecedentes



Infraestructura

- ✓ **32** casetas control de ingreso de pasajeros
- ✓ **10** casetas sector 420
- ✓ **24** casetas salida internacional
- ✓ **02** casetas atención de grupos



TOTAL PASAJEROS CONTROLADOS

AÑO 2010

✕ **ENTRADOS** : 2.211.140

✕ **SALIDOS** : 2.239.534

✕ **TOTAL** : 4.450.674

COMPARACION PRIMER TRIMESTRE

AÑOS 2010 - 2011

	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL TRIMESTRE		T. MOV % Trimestral
AÑOS	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	
ENTRADOS	202.073	239.791	195.444	253.235	146.442	221.645	543.959	714.671	31%
SALIDOS	241.783	265.458	201.497	243.152	144.085	213.051	587.365	721.661	23%
TOTAL	443.856	505.249	396.941	496.387	290.527	434.696	1.131.324	1.436.332	27%

Principales Ejes



Misión de la PDI v/s Facilitación Aeroportuaria.

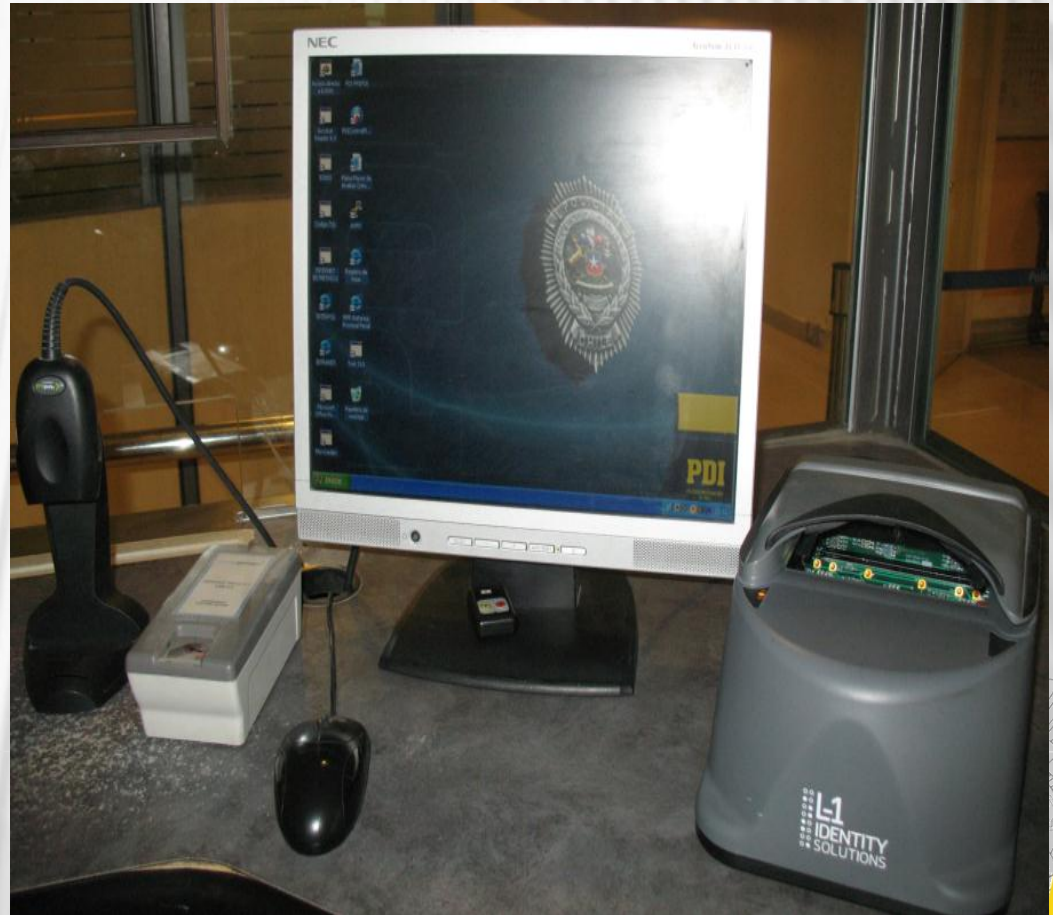


PDI y su función en la facilitación Aeroportuaria.

Antecedentes

Equipamiento

El equipamiento de las casetas corresponde a Pantallas de Visualización de datos PVD, CPU con software de PDI control migratorio, Lector L-1 Identity Solutions.



PDI y su función en la facilitación Aeroportuaria.

Gestión de la identificación

Policía Internacional en casetas de control determina los siguientes elementos:

- Nacionalidad
- Identidad
- Legitimidad de documentación
- Capacidad de tránsito

Procedimiento debe ajustarse a un tiempo estandarizado.

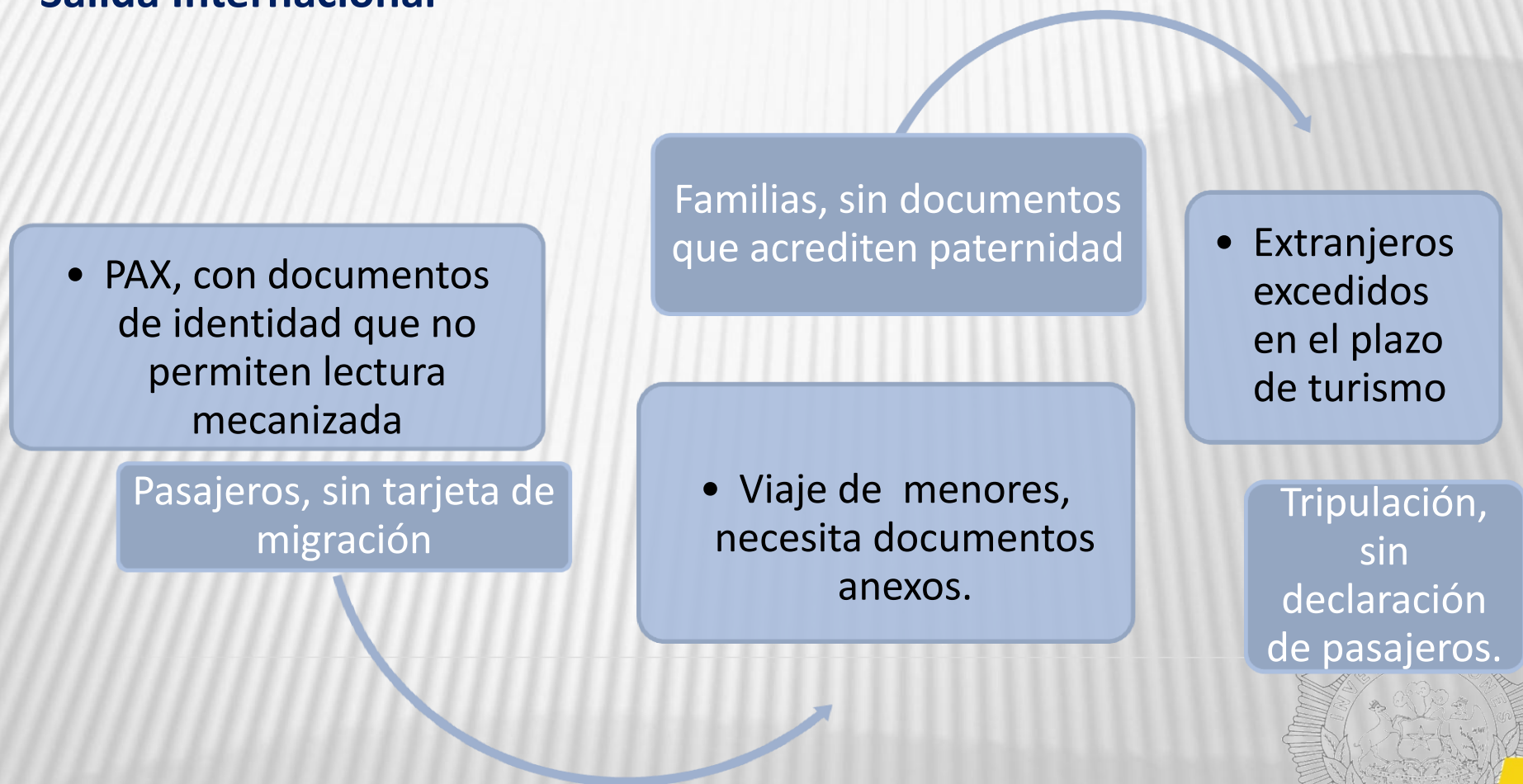
Tiempos de Atención



- ✓ Mediciones según estándares OACI e IATA.
- ✓ Comparación de escenarios 2009 v/s 2010.
- ✓ Subdivisión de Procesos.
 - Inmigración/ Emigración
- ✓ Promedios tiempos de espera en fila.
- ✓ Promedios tiempos de espera en caseta.

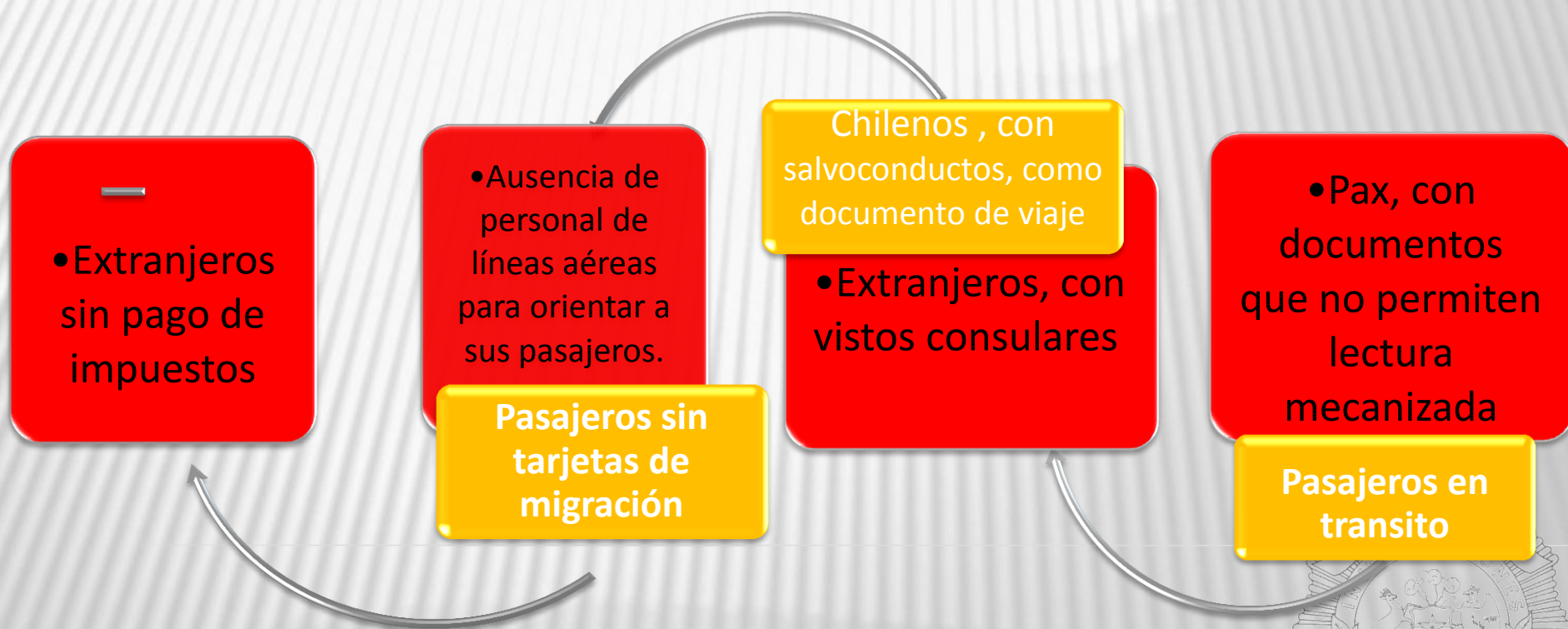
Situaciones que dificultan la Facilitación.

Salida Internacional



Situaciones que dificultan la Facilitación.

Entrada Internacional



Dificultad para proyectar y planificar el trabajo de los servicios, en virtud a información anticipada

Documentos de viaje, sin lectura automatizada.

Desinformación de procedimientos para el viaje de pasajeros

Diseño estructural de instalaciones

Señalética informativa deficiente

Escasa asesoría, de explotadores aéreos, en información de circuitos de sus pasajeros



Programa Nacional de Facilitación Nacional 2011

Propuestas PDI



- ✓ Coordinación Interinstitucional.
- ✓ Integración de Explotadores Aéreos en Programa de Facilitación.
- ✓ Planificación de campañas de difusión y educación, al pasajero.
- ✓ Aplicación de herramientas tecnológicas.
 - * Información Adelantada de Pasajeros, API.



Programa Nacional de Facilitación Nacional 2011

API contribuye en investigaciones
Propuestas APIcionadas con:



“Sistema de información anticipada sobre los pasajeros, sistema unilateral mediante el cual, los elementos de datos requeridos se recopilan y transmiten a las agencias encargadas de control Fronterizo, antes de la llegada del vuelo y se ponen a disposición de ellas mediante la línea primaria en el puerto de entrada”.



Programa Nacional de Facilitación Nacional 2011

Aéreas de Colaboración





PREFECTURA DE POLICÍA INTERNACIONAL AEROPUERTO

www.policiainternacional.cl



Anexo N° 4

“Presentación Dirección General de Aeronáutica Civil”



Dirección General de Aeronáutica Civil



SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL Y FACILITACION

SEMINARIO FACILITACIÓN AEROPORTUARIA EN CHILE

Santiago, 18 de abril de 2011

Temario

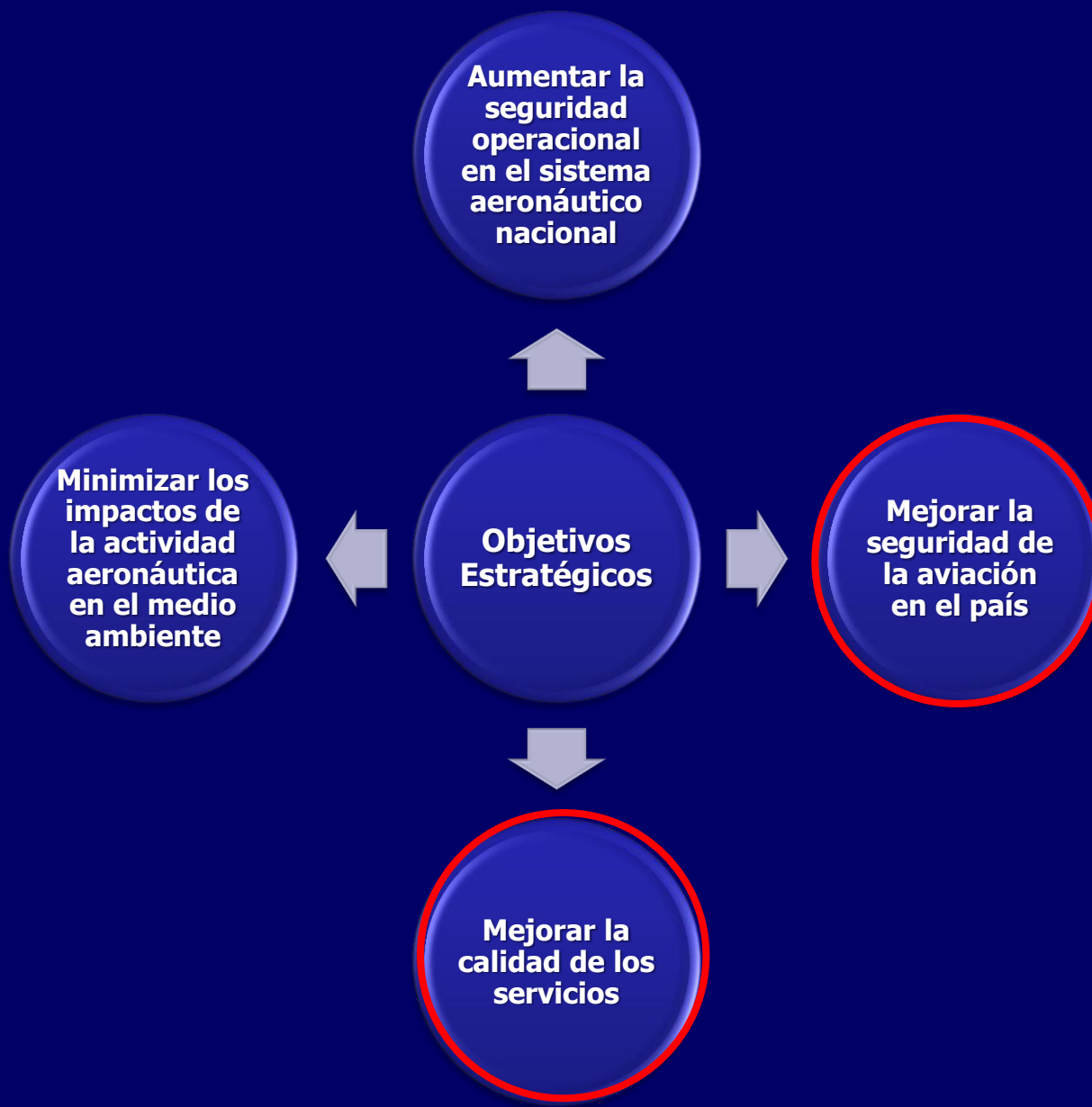
- **Rol de la DGAC**
- **Exigencias O.A.C.I.**
- **Normativa aplicable**
- **Funciones AVSEC**
- **Aspectos que afectan la facilitación**
- **Medidas de mejoramiento**
- **Conclusiones**



Misión D.G.A.C.

Normar y fiscalizar las actividades aéreas que se realizan en el espacio aéreo controlado por Chile y las que ejecutan usuarios nacionales en el extranjero; prestar **servicios** de navegación aérea, meteorología, **aeroportuarios** y seguridad operacional, con el propósito de permitir **una actividad aérea segura**, eficiente y sustentable, contribuyendo al desarrollo nacional.

Objetivos Estratégicos



Principales Funciones

**Normar y fiscalizar
actividad aeronáutica**

**Otorgar licencias al
personal aeronáutico**

**Certificar
aeronaves y empresas**

Administrar aeropuertos

Proporcionar servicios de:

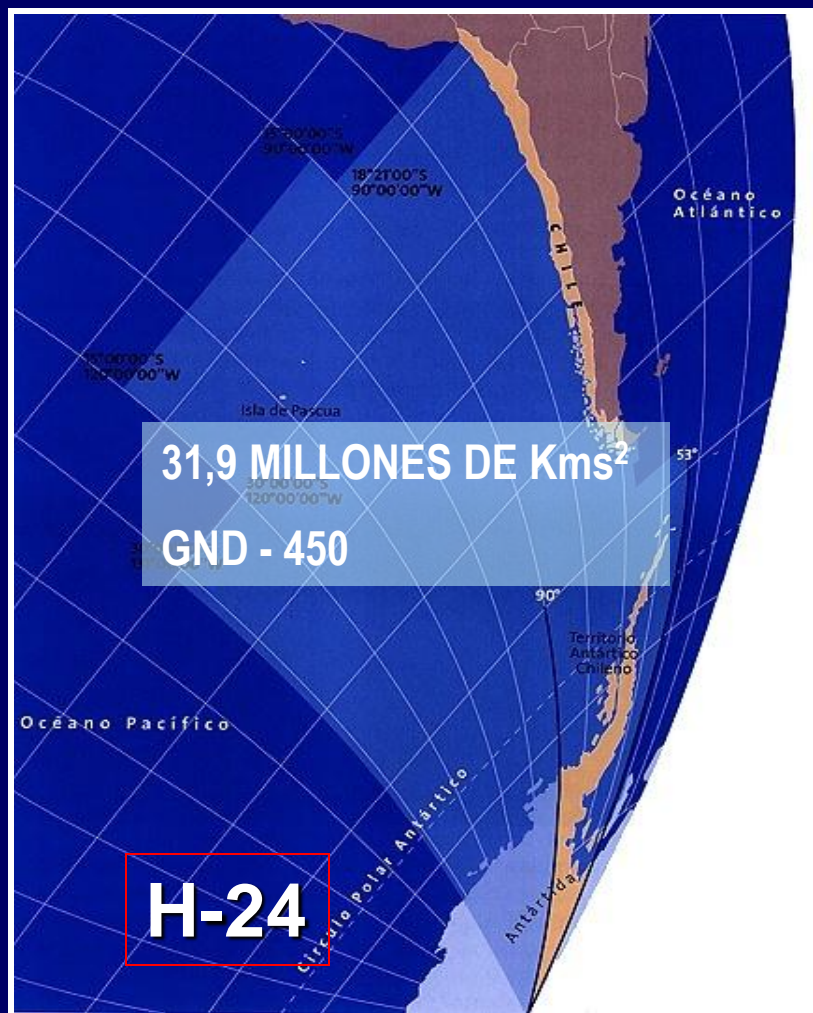
- Navegación aérea
- Aeroportuarios
- Meteorología

**Realizar investigación
de accidentes**

**Realizar investigación
infraccional**

Proporcionar seguridad a la navegación aérea

Ámbito de Acción



RED AERONÁUTICA

Aeropuertos	15
AP. Concesionados	10
Aeródromos AFIS	18
Pequeños Aeródromos	327
Helipuertos	92
Depend. de Control (TWR-ACC-APP)	37
Radio Ayudas	78
Radares (10 Mil.)	24

ACTIVIDAD OPERACIONAL (Anual)

Pasajeros	14.770.000
Operaciones	389.000
Carga (Tons.)	290.000
Licencias	9.515
Aeronaves grandes	105
Aeronaves pequeñas	1.401
Centros Mantto. Aeron.	164



Ámbito de acción DGAC en AVSEC/FAL

Entrada y Salida de Aeronaves

Disposiciones relativas a los vuelos de la aviación general internacional y a otros vuelos no regulares.

Entrada y salida de personas y de su equipaje

Revisión AVSEC (Sólo a la salida)

Entrada y salida de carga y otros artículos

Revisión AVSEC (Sólo a la salida)

Establecimiento de Programas Nacionales FAL

Comité de Facilitación de Aeropuertos y Aeródromos

Facilitación del transporte de los pasajeros que requieren asistencia especial

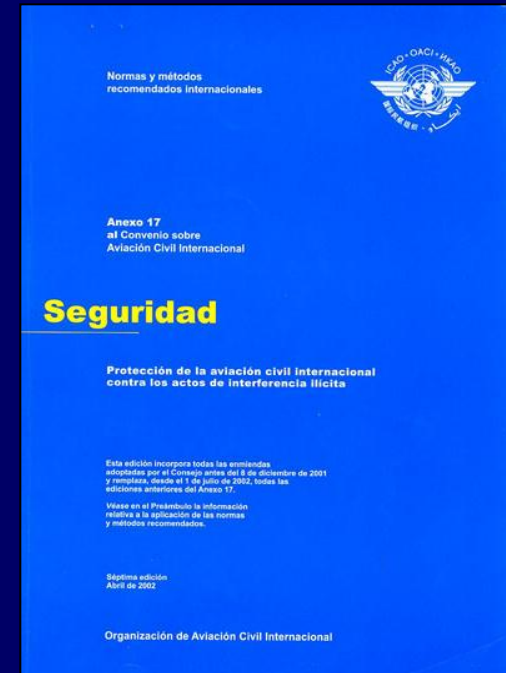
DAN 382 "Transporte Aéreo de pasajero con Discapacidad, enfermos o con necesidades especiales" (Abril 2008)
DAP 17-06 "Inspección de pasajero en condición especial y control de pasajero perturbador"

Exigencias OACI

➤ Anexo 17 Seguridad:

- Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil
- Programa Nacional de Instrucción
- Programa Nacional de Control de Calidad
- Programa de Seguridad de Aeropuertos
- Programa de Seguridad de Explotadores Aéreos
- Acreditación de Agentes de Carga
- Revisión de Equipaje de Bodega (A partir del 01.ENE.2006)

➤ Programa Universal de Auditorías de la Seguridad de la Aviación (USAP)



Auditoría USAP - OACI

Una las constataciones del informe de la auditoría **USAP** (Programa Universal de Auditoría de Seguridad de la Aviación), realizada por la **OACI** en septiembre del año pasado, estableció que en el ámbito de la **facilitación**, el Estado de Chile deberá implementar un **Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo**, basándose en los requisitos estipulados en el Anexo 9.



Auditoría USAP - OACI

Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo (PNFTA), instrumento orientador, mediante el cual se señale, entre otros:

- el alcance del programa
- las organizaciones involucradas y sus responsabilidades
- los mecanismos de coordinación y comunicación
- la forma de evaluar su eficacia



Inspecciones otros Organismos

- **Inspección de la TSA , EE.UU.**
- **Inspección de Transport Canada**
- **Visitas de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA)**



Normativa Nacional

DAR 17:

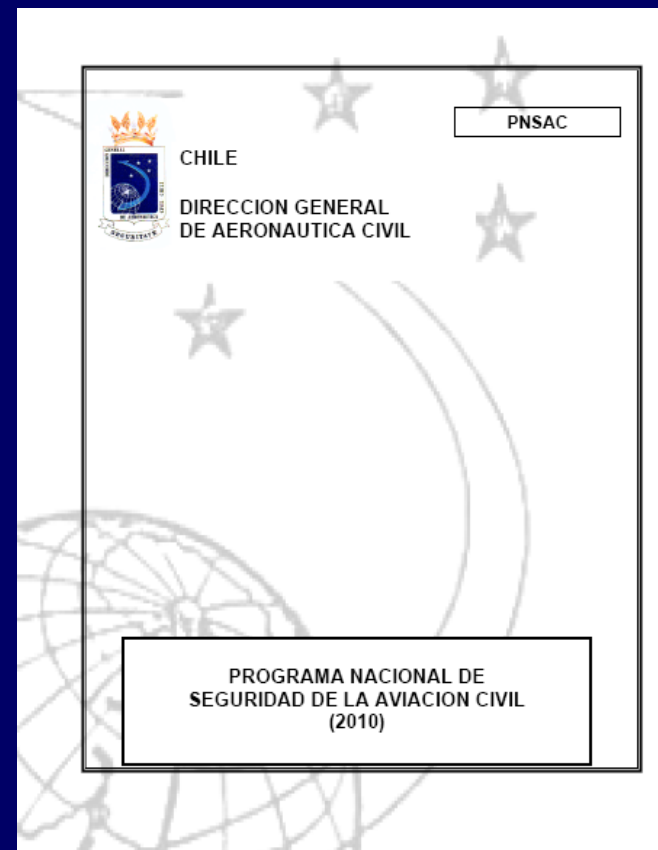
- Autoridad competente
- Organización nacional
- Medidas preventivas de seguridad
- Métodos para hacer frente a los actos de interferencia ilícita.



**4ª Ed., aprobada por
D.S. N° 63 de 22.ABR.2009**

Programa Nacional AVSEC

- **Asignación de responsabilidades**
- **Coordinación y comunicación**
- **Protección de aeropuertos**
- **Controles de seguridad**
- **Métodos para hacer frente a actos de interferencia ilícita**
- **Evaluación de la eficacia**



**Aprobado por
RES. E N° 0676 de 28.MAY.2010
Tercera Edición**

Funciones y actividades AVSEC

**Inspección de pasajeros
y equipaje de mano.**



**Inspección de equipaje
facturado**



Funciones y actividades AVSEC

Inspección de carga



Control de carga



Tecnologías AVSEC

- Detector de pórtico inspección pasajeros
- Máquinas Rayos X inspección equipaje de mano
- Máquinas Rayos X inspección equipaje facturado
- Sistema automatizado y tomógrafo (Stage One)
- Máquina de Rayos X inspección móvil
- Máquinas de Rayos X inspección carga
- Equipo detectores de trazas
- Circuitos cerrados de televisión
- Sistema de credenciales





Datos Estadísticos 2010

VUELOS REVISADOS	106.776
PASAJEROS	8.252.192
EQUIPAJES MANO	13.898.312
EQUIPAJE FACTURADO	6.781.137
OBJETOS RETENIDOS	8.211
MERCANCÍAS PELIGROSAS	3.974

Aspectos que afectan la Facilitación

➤ Amenazas de bomba

- Atrasa el vuelo por la inspección especial

➤ Pasajeros disruptivos o insubordinados

- Hay que bajar al pasajero y su equipaje

➤ Vuelos de riesgos

- Revisiones especiales, aeronave, pasajeros, equipaje de bodega, carga y correo

➤ Alertas en los aeropuertos

- Aumento en el nivel de inspección

➤ Artículos y objetos prohibidos o retenidos

- Documentación adicional , verificaciones, entre otros



Medidas de mejoramiento

Mayor información a los pasajeros sobre procedimientos y restricciones:

- Permiten procesos más eficientes y expeditos,
- Previenen retrasos innecesarios



Medidas de mejoramiento

- Aplicación de tecnología en los procesos de revisión
- Operación con personal competente
- Capacitación de personal AVSEC
- Mejora continua (evaluación de procesos)

Medidas de mejoramiento

Medidas para disminuir los tiempos de revisión:

- Aumento de equipos y personal
- Distribución adecuada de equipos
- Adecuación de flujos de pasajeros
- Disminución de Objetos Prohibidos



Medidas de mejoramiento

La aplicación de estas medidas permitirán:

➤ **Rapidez**

➤ **Fluidez**

➤ **Revisión no invasiva**

=

Facilitación

Seguridad

Conclusiones

DESAFÍOS

- **Modernización de los sistemas de seguridad**
- Garantizar la seguridad aeroportuaria
- Dar confianza a los usuarios
- Participar en la elaboración del **Programa Nacional de Facilitación Aeroportuaria**
- **Equilibrar Seguridad y Facilitación**

PROPÓSITOS

- Fomentar el uso de la aviación como medio de transporte
- Permitir el intercambio comercial en forma segura
- Contribuir al desarrollo del turismo



Dirección General de Aeronáutica Civil



**SEGURIDAD Y FACILITACION
UN EQUILIBRIO NECESARIO**

¡Gracias por su atención!

Anexo N° 5

“Presentación LAN”

Diagnostico de facilitación Aeroportuaria de Chile

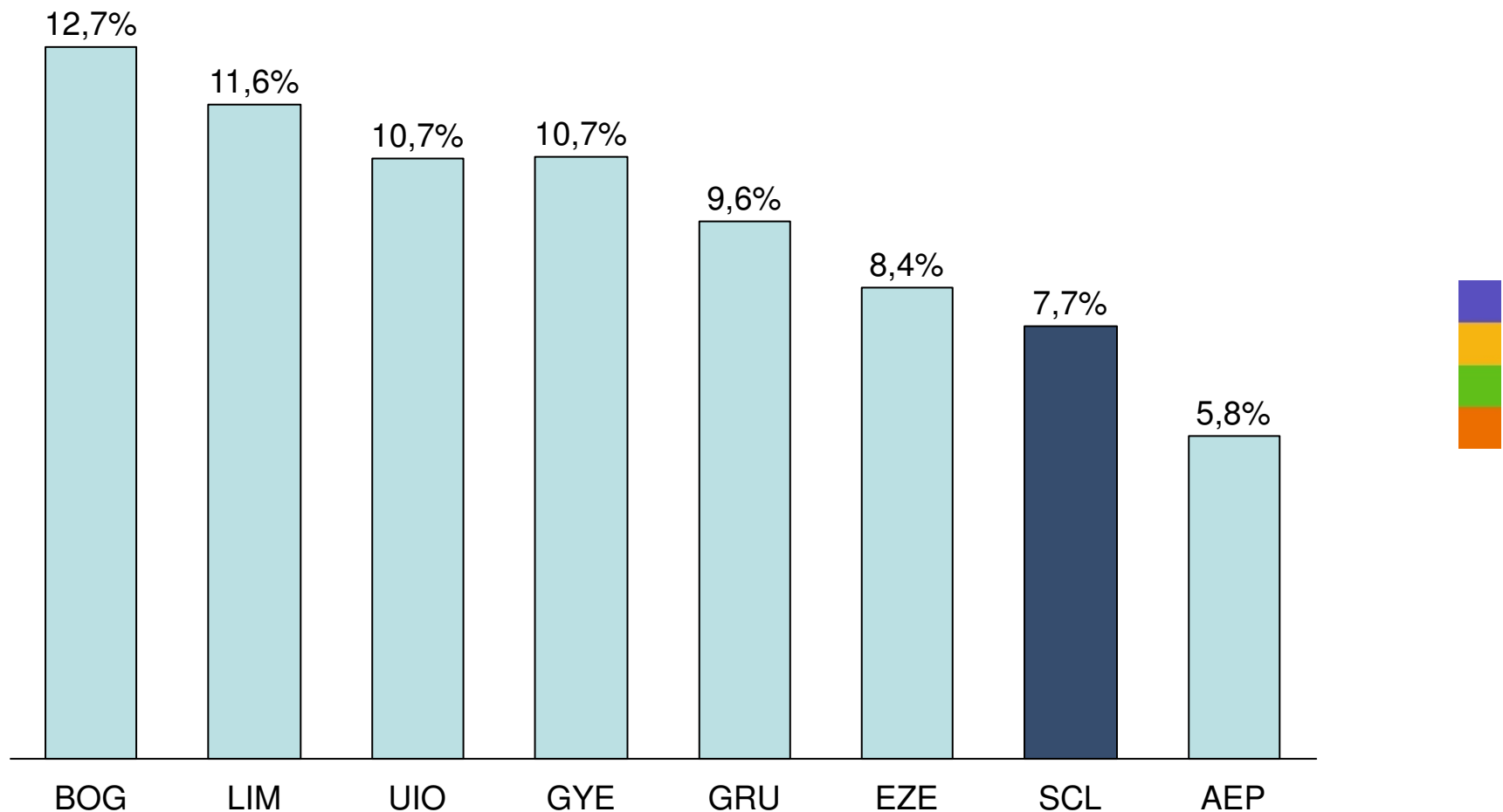
Panel de operadores: visión LAN aeropuertos del futuro

4/19/2011



... podría llegar a crecer a tasas similares al resto de los aeropuertos de Sudamérica

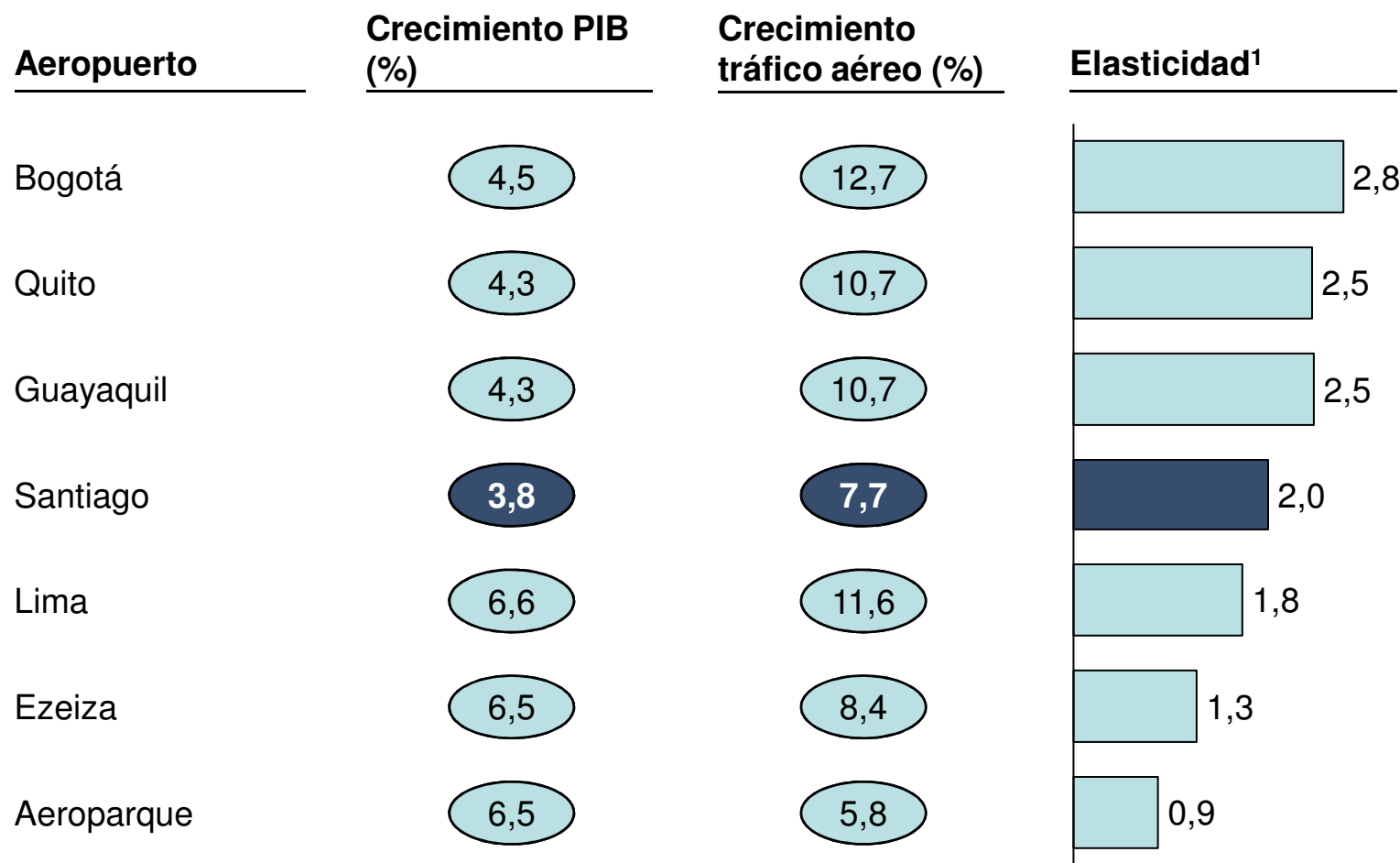
Variación histórica anual tráfico aéreo 2003-09



Fuente: DGAC, LAP, JAC, DAC Ecuador, AA2000, Aerocivil y OPAIN

Tiene un alto índice de elasticidad frente al crecimiento del PIB

Variación histórica tráfico aéreo y PBI (2003-09)



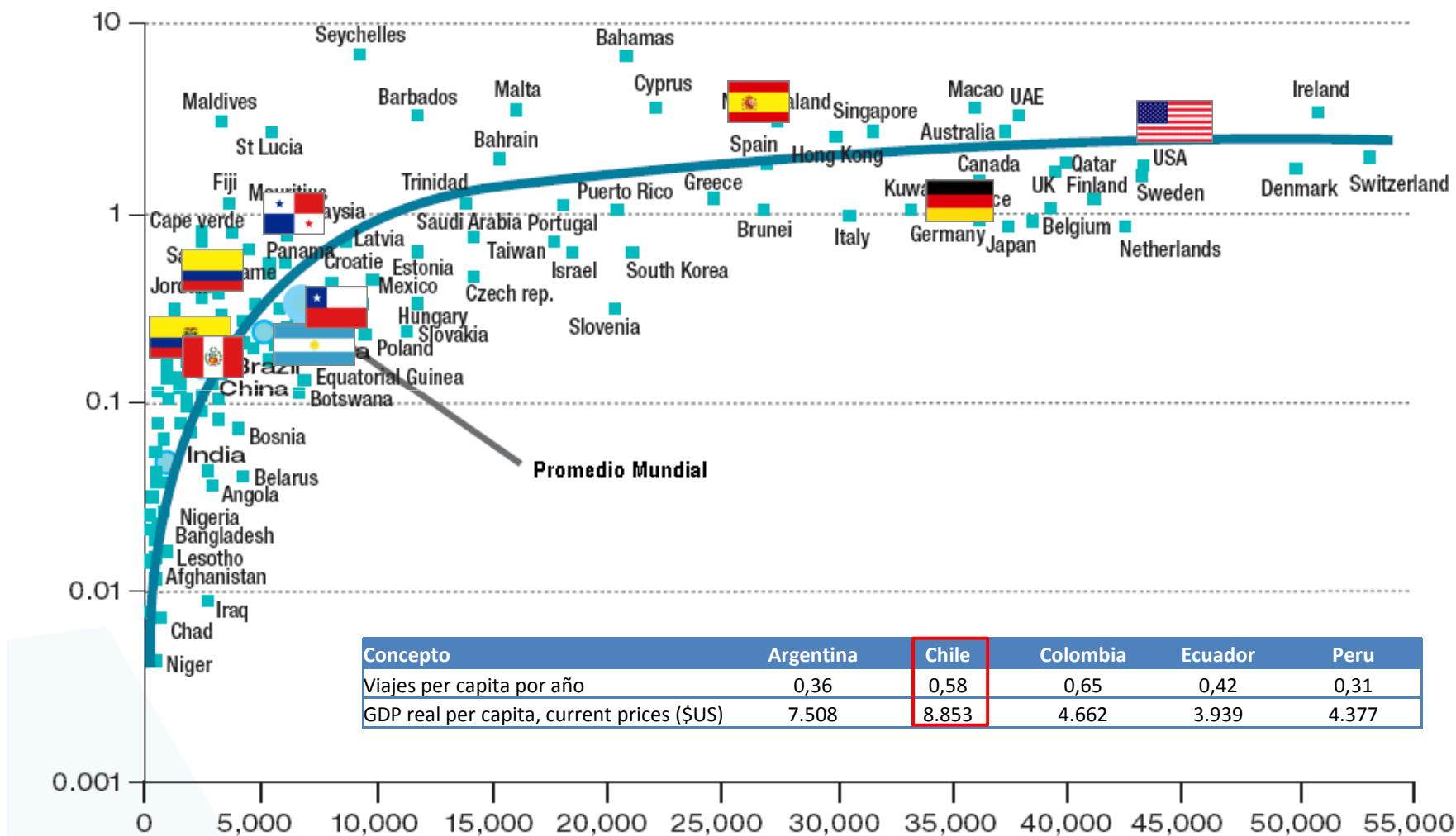
¹ Elasticidad calculada como el ratio entre la variación del tráfico aérea vs la variación en el PIB

Fuente: Banco Central, DGAC, LAP, JAC, DAC Ecuador, AA2000, Aerocivil y OPAIN

Será común viajar... se espera duplicar la cantidad de viajes por habitantes en los próximos años. Atos simples, económicos

Viajes al año per capita 2008

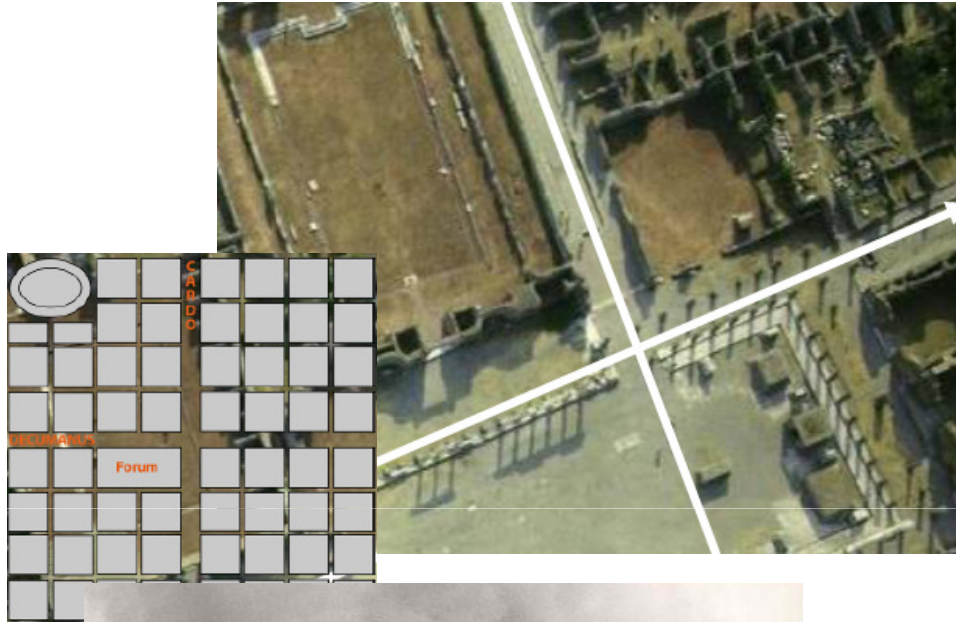
Viajes anuales per cápita



Fuente: Airbus, IMF, CIA, AA2000, JAC, Aerocivil, DAC y LAP

GDP real per capita

Aeropuertos se han convertido en los centros de negocio y desarrollo de una ciudad

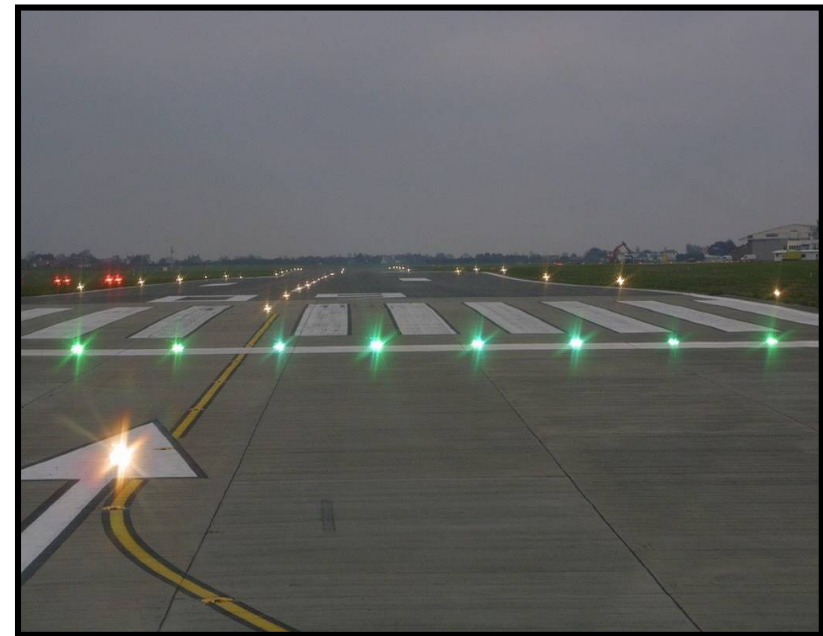
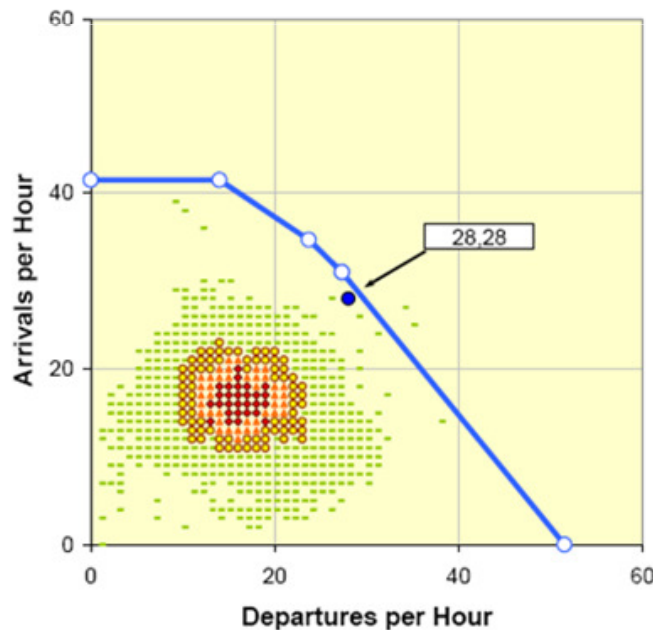


Las polos de conectividad en cada siglo determinan los polos de crecimiento y comercio. En el siglo 18 fueron los puertos, en el siglo 19 las estaciones de trenes, en el siglo 20 las carreteras y en el siglo 21 serán los aeropuertos



El aeropuerto es la principal puerta de entrada de pasajeros y carga, hay que asegurar la operatividad...

- Proteger pistas, asegurar terrenos (planos reguladores)
- Conectar el aeropuerto con los distintos medios de transporte
- Aumentar capacidad de las pistas, disminuyendo los impactos por ATC
- Disminuir contingencia: mejorar la confiabilidad de las operaciones (ILS)
- Promover modelos eficientes de reparación de pista y plataforma (off peak, nocturnos, mínimo impacto)



Es importante que exista un organismo que supervise todos los procesos, los estándares de servicio, dotaciones, tiempos de fila y la experiencia de viaje.

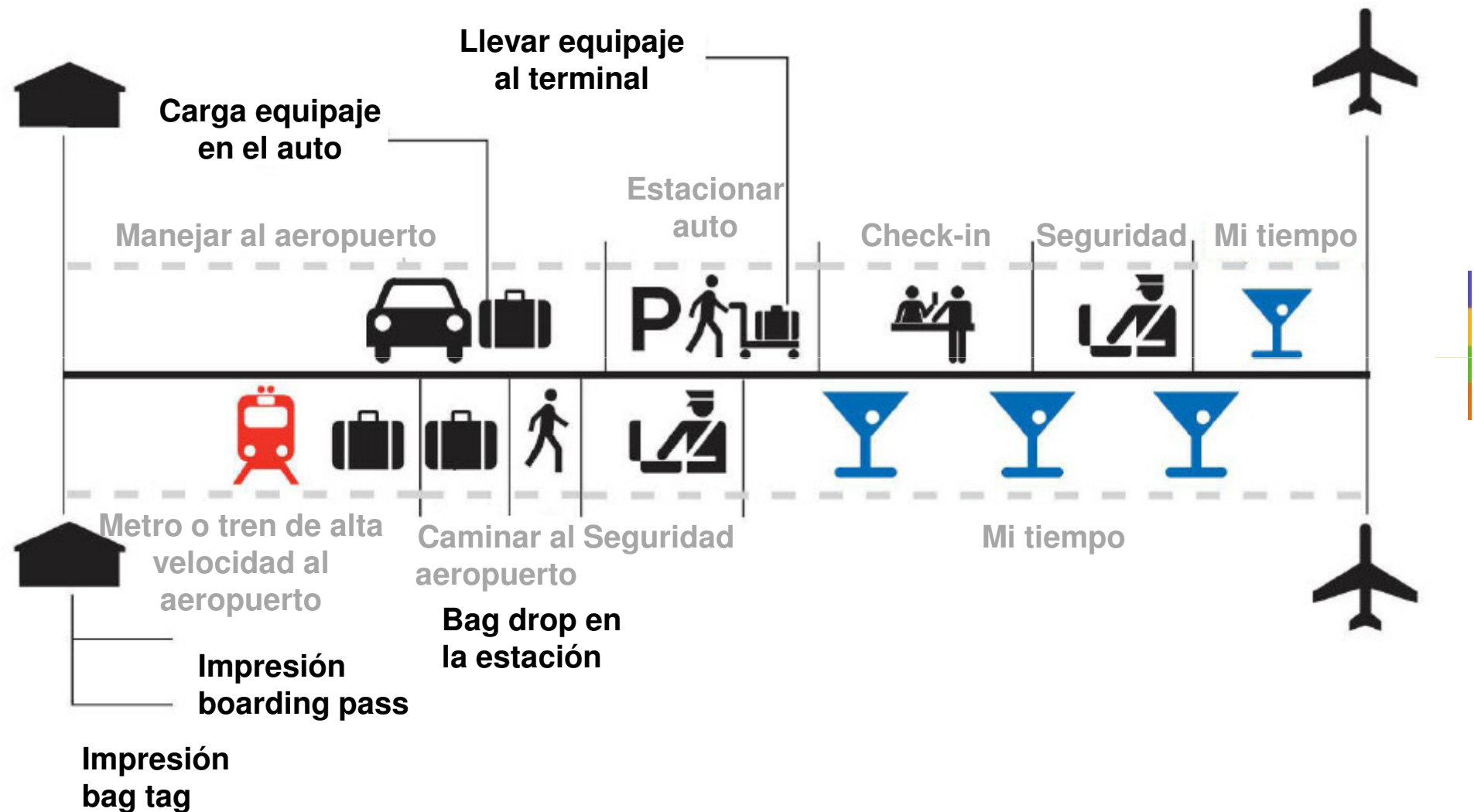
Salidas



Llegadas



Pasajero moderno se esfuerza para llegar más rápido y demanda más tiempo para el. Quieren ser autónomos. Aeropuertos simples, flexibles, fluidos.



Se están desarrollando nuevas tecnologías enfocadas a optimizar los procesos del terminal. Tecnologías eficientes, invisibles

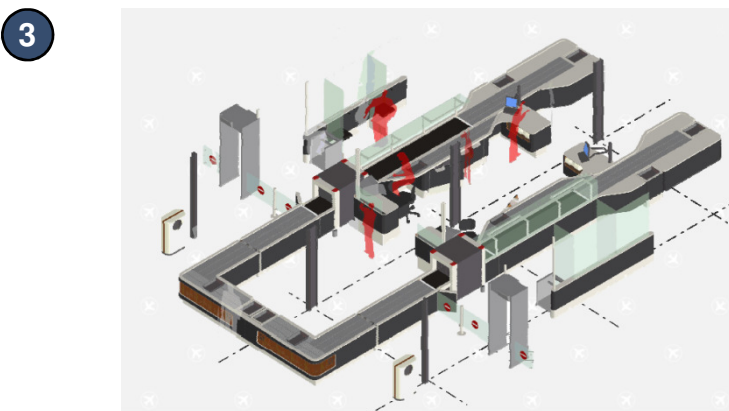
Check-in vía celular



Check-in



Mejorar Layout seguridad



Migraciones: mejorar proceso, sin papel, autonomo



② Self tagging: Air New Zealand utiliza un 25% del espacio de check-in para procesar a más del 75% de los pasajeros

Auckland Airport (Terminal Doméstico)



② Bagdrop: nueva generación de uso común 100% automatizado



3 El proceso de seguridad puede duplicar su capacidad tan solo diseñando su layout de manera óptima

Ejemplo Aeropuerto de Oslo

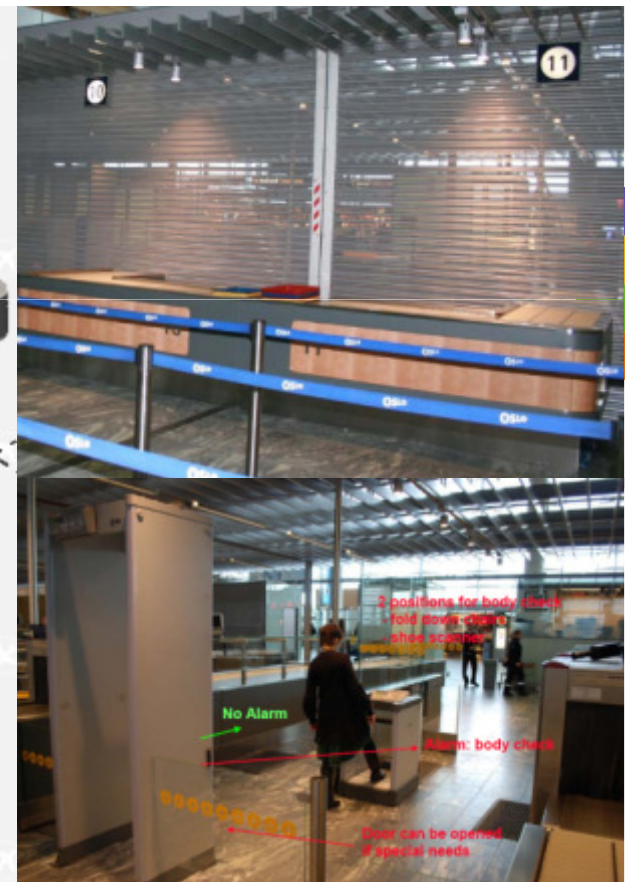
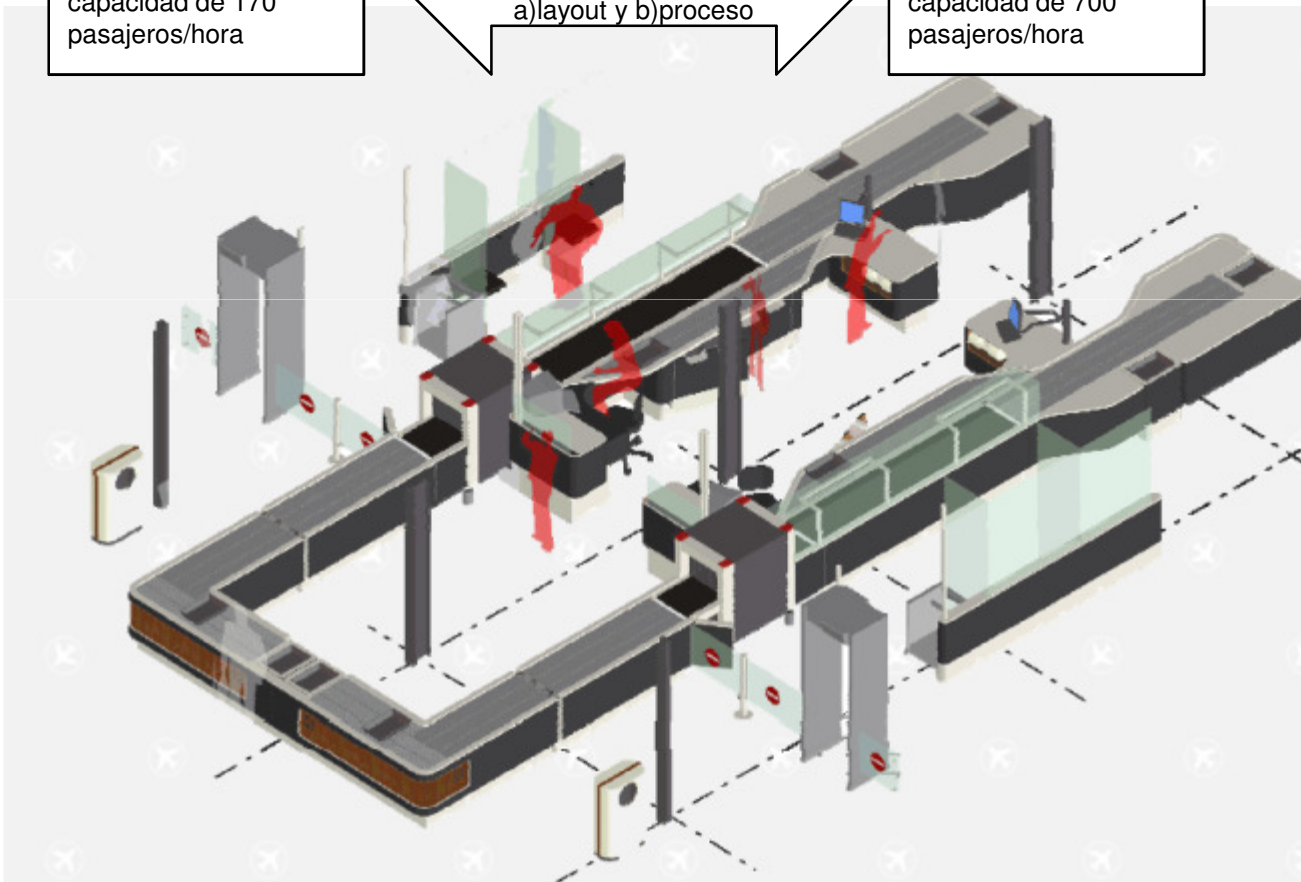
Punto de partida:

Una línea con capacidad de 170 pasajeros/hora

Configuración inicial fue probada con cambios en a) layout y b) proceso

Solución final:

Doble línea con una capacidad de 700 pasajeros/hora



En resumen...

Proyecciones de tráfico Chile

- Se esperan altas tasas de crecimiento para el 2015: tráfico de pasajeros debiera aumentar en un 70% alcanzando los 17 millones de pasajeros
- Viajar será algo cotidiano, normal

Infraestructura

- Fortalecer y asegurar la infraestructura del aeropuerto
- Generar proyectos de expansión que satisfagan la demanda y sean simples
- Proteger y conectar los aeropuerto
- Mejorar la confiabilidad de las pistas

Tecnologías y procesos

- Pasajeros modernos demandan procesos más autónomos simples y eficientes
- Armar equipos de trabajo para desarrollar tecnologías que simplifiquen los procesos
- Supervisar periódicamente el cumplimiento de los estándares de servicio



Diagnostico de facilitación Aeroportuaria de Chile

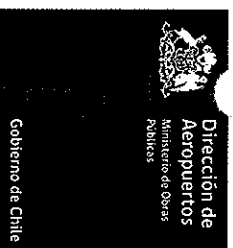
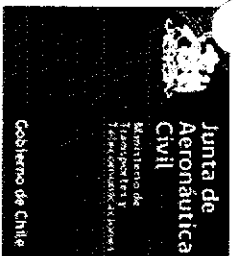
Panel de operadores: visión LAN

4/19/2011



Anexo N° 6

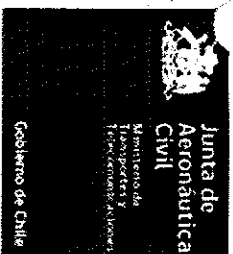
“Registro Asistentes”



SEMINARIO: "DIAGNOSTICO DE FACILITACION AEROPORTUARIA DE CHILE 2010"

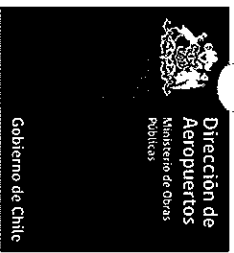
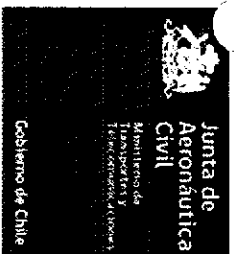
ASISTENTES

Nombre	Institución	Cargo	Correo Electrónico	Firma
RENZO FOUTIGGIA	SERVISAIR	GER. GRAL.	RFOUTIGGIA@SERVISAIR.CL	
SEBASTIÁN GALO E	O.G.A.C.	EX. SUBGER.	sgalo@ogac.cl	
Gabriela Peraltá	AMERICAN	GERENTE ASOP.	gabrielap@american.com	
Roberto Oyarzola	DEAC	EX. SEC. AD. y H. Amb	roberto@deac.cl	
J.I. Baisso	DEAC	FI. SOLICITACION	jibaisso@deac.cl	
Isela Del Corral	DEAC	J. L. AMB	isela@deac.cl	
Paola Zapata S.	DEAC	J. L. AMB	paola@deac.cl	
Clavira Carvallo	DEAC	J. L. AMB	clavira@deac.cl	
LUIS M. REYNALES	MARTINDALE	GER. OPERACIONES	luis.reynales@martindale.com	
Nicolás B. Llopis	LAN	JEFE INFRAESTRUCTURA	nicolas@lan.com	



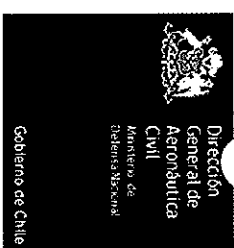
SEMINARIO: "DIAGNOSTICO DE FACILITACION AEROPORTUARIA DE CHILE 2010"

ASISTENTES				
Nombre	Institución	Cargo	Correo Electrónico	Firma
José Antonio P.	DETE	Director General	director@detec.cl	[Firma]
Jorge Carrasquero	DBA	jefe Secc. Adm. - DBA	jccarrasquero@dba.cl	[Firma]
Christiane Krebs	SKYLINE	Gte. Aeropuerto	ckrebs@skyairline.cl	[Firma]
Jaime Leuzinger	SAG	jefe. F. Inmigrantes	jaime.leuzinger@sag.cl	[Firma]
Enrique Hernández A.	PDI	Ayudante PNP	enrique.hernandez@pdi.cl	[Firma]
Macarena Roa P.	JAC	Abogado	macarena.roa@jac.cl	[Firma]
Alfonso del Real	SAAC	PSC	alfonso.delreal@saac.cl	[Firma]
Jorge González A.	DBA	RL DP - Comandante en Jefe	jorge.gonzalez@dba.cl	[Firma]
Verónica Castillo	PLUNA	JEFE BASE	veronica.castillo@plu.cl	[Firma]
Romero Barrios Barrera	SC	Asist. Operaciones	romero@sc.cl	[Firma]



SEMINARIO: "DIAGNOSTICO DE FACILITACION AEROPORTUARIA DE CHILE 2010"

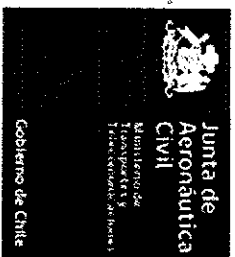
ASISTENTES				
Nombre	Institución	Cargo	Correo Electrónico	Firma
Ignacio Tabilo Espinosa	SCL Airport	Asistente Operaciones	ignacio.tabilo@hotmail.com	
Juan Carlos Giró V.	Audiotek	Asistente Operaciones	Juan Carlos Giró V. Audiotek	
Mauricio Leguía	SCL	Cte. Operaciones	mauricio.leguia@skyanline.cl	
María Elena Carrasco	DAR	JnC. Civil	maria.carrasco@noble.gov.cl	
Diego Campbell	SCL	Supervisor General	Diego.Campbell@SCLTAS.cl	
José Troncoso C.	IFE-DAR	Ins. Fiscal	jose.troncoso@noble.gov.cl	
Fco. Benavides	Air Force	Cte. de Base	fcob@benavides@anf.cl	
José Guzmán V.	DGAC	Int. Comercial	José.Guzmán@DGAC.cl	
José Carlos Tenorio	UTDANAR	Def. Operaciones	José.Carlos.Tenorio@UTDANAR.cl	
Juan Sebastián	Aerostar	Sup. Operaciones	juan.sebastian@Aerostar.cl	



SEMINARIO: "DIAGNOSTICO DE FACILITACION AEROPORTUARIA DE CHILE 2010"

ASISTENTES				
Nombre	Institución	Cargo	Correo Electrónico	Firma
Zoe Trachinos B	MOP - DAP	Jongiano Civil	josine.motri@vca.mop.cl	[Firma]
Ulrike Rodriguez	MOP - DAP	Asistente	ulrike.motri@vca.mop.cl	[Firma]
Diego Basun	SEA	Asesor	diego.basun@sea.cl	[Firma]
Enrique V.	MOP - IC	Ing. Calidad Servicio	enrique.v@vca.mop.cl	[Firma]
Heather Macdonald	IASTA	Country Manager	heather.m@iaa.org	[Firma]
Jorge Guerrero	Aerolíneas AEs.	Cte Verdad	jorge.g@asa.cl	[Firma]
EDUARDO HARDESEN	ULTRAMAR	GTE CARGA AEREA	eharden@ultram.cl	[Firma]
Roberto Alegre	DIAAC - AUB	SETE AVSEC(S)	RALEB@diaac.cl	[Firma]
Clayton Alfaro P.	ALCA	Director	clayton@alca.cl	[Firma]
Christina Navarro	PDI	Asistente	christina@pdi.cl	[Firma]

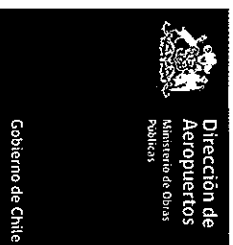
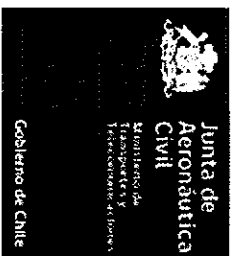
CHRISTINA NAVARRO - cat@pdi.cl



SEMINARIO: "DIAGNOSTICO DE FACILITACION AEROPORTUARIA DE CHILE 2010"

ASISTENTES

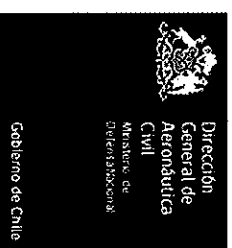
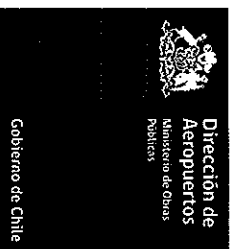
Nombre	Institución	Cargo	Correo Electrónico	Firma
Edo Cella G	IGAC	D. Juan F. Carr	ecella@igac.cl	
Leonardo Robles V	IDR	Adj. Subdepto. N.A.	lrobles@idre.cl	
MANUEL CORRAL G	TESORERIA GENERAL JEF. AREA	PROG. COMERC.	MCORRAL@TESORERIA.cl	
WILFREDO MORALES	IGAC	PROG. COMERC.	WMORALES@IGAC.cl	
Jorge DuMont Boige	IGAC - AMB	Adj. Sec. PA. y Control	jdumont@igac.cl	
José Luis de	IGAC	Sec. Gen. A	josed@igac.cl	
Alvaro Lillo	IGAC	Asesor Legal	alillo@igac.cl	
MAIA ISABEL GASHIKU	DAP	DIRECCION AEROPORTUARIA	MAIA.ISABEL@DAP.cl	
GONZALO MONTAÑO V	MARINAIR	CTE. MANTTO.	GONZALO.MONTAÑO@MARINAIR.cl	
JUAN PABLO LUYA	LAV	Chile Intercontinental	JUANPABLO.LUYA@LAV.cl	



SEMINARIO: "DIAGNOSTICO DE FACILITACION AEROPORTUARIA DE CHILE 2010"

ASISTENTES

Nombre	Institución	Cargo	Correo Electrónico	Firma
Juan Luis PARRALES	ASAC-ASPA	Subdirector de Aeropuertos	JPARRALES@ASAC.CI	
Candelina Sorrigelly	SAI	Prof. DAI	Candelina.sorrigelly@saig.cl	
Alfredo Quiroga	PII	Jefe PIERIA	ALQUIROGA@INVESTIGACIONES.CI	
Osman García B	ARG	Supr.	OGARCIA@AASA.CI	
Johanna Lukic	IAC	Control General	YLUKIC@mt.cl	
Elisa Pérez	DGAC	Pres. Resp. y Q. Amb.	MEPEREZ@dgac.cl	
Hugo Lucio G.	DGOC	Jef. Medios y Rel.	HLUCIO@dgac.cl	
MARIO CERRADA	SCL	ANAL. DES	MCERRADA@SCLMIL	
CHRISTIAN CASTRANA?	SCL	Supr. Aeropuertos	CCASTRANA@SCLMIL.CI	
Rossana Lavarrack	AM	Asist. de Mon. y Venta	RLAVARRACK@AERONAVIACION	

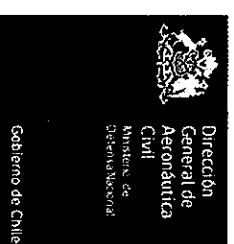
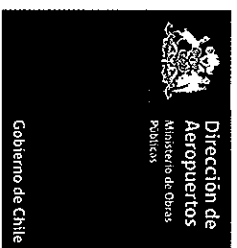
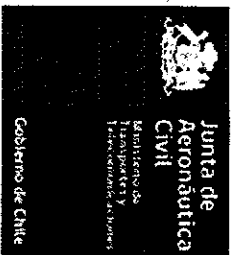


SEMINARIO: "DIAGNOSTICO DE FACILITACION AEROPORTUARIA DE CHILE 2010"

ASISTENTES

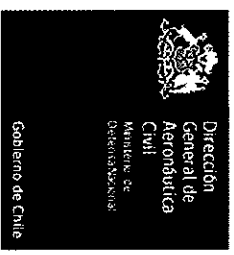
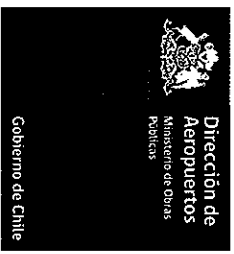
Nombre	Institución	Cargo	Correo Electrónico	Firma
Bernardino Lavieles Leno	DI. I.	Comisario	bernardinolavieles@munis.cl	
Rodrigo Díaz A.	Aduana	Asesor en Gestión	rodri@diaz.cl	
Claudio Valdebenito Osses	Audes	Se Fe Est. & Procedimtos	claudio.valdebenito@audes.cl	
Sebastián Huentoba	DAP	Int. Comercial	sebastian.huentoba@gruposol.cl	
PAULOS HERGENA R.	SCC	CAPIENTE OPS.	HERGENA@SCCTAS.cl	
Carlos Palma B.	MOF	Sup. Calidad Ser.	cpalma@caru.cl	
Jose Medina R.	INSP. Fiscal AP, AMB	INSP. Rec. Expor	medina@depac.cl	
MARCA LAMAREZ	IATA	CSR	lamarezmi@iata.org	
Luciano Jimenez	STON Rem	Expediente Com.	luciano.jimenez@ston.cl	
Sebastián Vago	TAM	Gerente Apto	sebastian.vago@tam.cl	

TAM.COM. CL



SEMINARIO: "DIAGNOSTICO DE FACILITACION AEROPORTUARIA DE CHILE 2010"

ASISTENTES				
Nombre	Institución	Cargo	Correo Electrónico	Firma
Cristián Benítez A	Chilavos	Jefe Oficinas.	Benitez2@Chilavos.cl	
Roberto Jarama	Ureca	Gte. Gral de Ops	RobertoJarama@Ureca.cl	
Augusto BUCARON	LAN	Gte. SEALCO	Augusto.BUCARON@lan.cl	
Alicia López	Corporación de Aeropuertos	Superintendente	alopez@copaer.cl	
Rafael Galindo	SEAC	Gerente de Operaciones	rafaelgalindo@seac.cl	
Carlos Marrero	FISSEX	Gte. RAMPA	carlos.marrero@fissex.cl	
Paola Pérez	DAT-MOP	Jefa Planificación	paola.perez@datmop.cl	
Fabrizio Hernández	DDI	Ases. Operaciones	Fabrizio.hernandez@ddi.cl	
Alejandra Donagel	Aduana	Directora Regional	AlejandraDonagel@aduana.cl	



SEMINARIO: "DIAGNOSTICO DE FACILITACION AEROPORTUARIA DE CHILE 2010"

ASISTENTES				
Nombre	Institución	Cargo	Correo Electrónico	Firma
Alba Sepede	BIRA - PDI	Subcomisario	sicoaeoc@carrii.com	
Ignacio Ormuyel	DeNe	Lic. Juan M.	ormuyel@dece.cl	
Carlos Troncoso	IBERIA	GERENTE GENERAL	scou@iberia.es	
Hernán Silva	SAC	Subcomisario	hsilva@mtt.cl	
Jose Plaza	JAC	Profesional Legal Penal	sjplaza@mtt.cl	