



## **Minuta Mesa Internacional**

### **IMPULSO COMPETITIVO**

**Fecha:** 28.07.2011

**Presidente de mesa:** Aníbal Ariztía R. Director Nacional del SAG

**Coordinador oficial y responsable:** Miguel Peña. Jefe División Asuntos Internacionales

**Próxima reunión:** 1/09/2011 15:00 hrs.

Introducción Mesa:

Se destaca el rol Institucional de protección del patrimonio fito y zoonosanitario del país. En forma adicional, se resalta los resultados de la campaña comunicacional cuya característica es ser más amigable con los pasajeros, invitando a los usuarios a participar y declarar todos sus productos.

### **Desarrollo medidas:**

#### **I.1 Pasos Fronterizos: Dotación e Infraestructura (N° 28)**

Problema: Puntos fronterizos no dan abasto en épocas de alta demanda. Mucho tiempo en atender a los viajeros debido a repetición de trámites (Aduanas, SAG, etc.) y poca eficiencia para atender la demanda.

Avances:

- Se ha implementado planes de contingencia en pasos fronterizos más importantes, donde se aumenta la dotación de personal en temporada alta (noviembre a marzo) y los puntos de atención.
- En el caso del complejo “Los Libertadores”, se aumentaron y Mejoraron los puntos de inspección de medios de transporte.
- En el mismo control, otra medida incluida en el plan de contingencia estival consistió en eliminar el pago de peaje (MOP) y de la tasa de tripulante que efectuaba la PDI.
- Respecto del aeropuerto internacional, se informó que existen mediciones permanentes de los tiempos de espera por la Junta de Aeronáutica Civil. Los valores promedios obtenidos por el SAG, indican que los tiempos se encuentran dentro del rango óptimo (según IATA)
- Se informa que el proceso de inspección de pasajeros bajo certificación ISO 9001:2008.
- Adicionalmente, se da a conocer una medida implementada por el Ministerio del Interior el presente año, que establece la existencia de un coordinador en cada uno de los

principales controles pasos fronterizos: Chacalluta, Chungará, Libertadores, Cardenal Samoré e Integración Austral)

- Compromisos:
- Realizará una medición de flujo y los tiempos de espera con el fin de determinar mejoras tendientes a aumentar la eficiencia en la atención de los usuarios. Con estos datos se trabajará respecto a metas.
- En pasos terrestres, coordinar con SERNATUR la implementación de un instrumento de medición para determinar la efectividad de las medidas implementadas (tiempos de espera SAG).
- Los recursos necesario para la implementación de éstas medidas serán coordinados con la SEGPRES (Trinidad Alvarez ), ya que existe interés mutuo en este tema (nivel de satisfacción de los clientes).
- Se enviará el documento base de éste análisis originado en MINECON, sobre Impulso Competitivo, con los detalles de cada medida a los integrantes de esta mesa.

Comentarios:

- Flujo de pasajeros a nivel nacional tiene una tendencia al aumento en el largo plazo.
- Interés por parte del sector turismo para aprovechar los tiempos de espera (ej: realizar difusión, colocar centros de información turística en lugares de espera, etc.), calidad de la atención y aumento en la dotación.
- Debe considerar que cualquier cambio o medida a aplicar debe ser en conjunto con el Ministerio del Interior y Aduana.
- Importante la información que se le da a los usuario como los tiempos de espera estimados.

## **I.2 Pasos fronterizos: Operación (N° 29)**

Problema: Procesos de control y fiscalización son anticuados y generan retrasos e ineficiencias.

Avances:

- SAG informa a través de instrumentos de difusión a los clientes el porqué de las revisiones y las razones por las cuales se debe requisar ciertos productos regulados.
- Informa de los avances alcanzados en capacitación de su personal. Adicionalmente, se acordó con SERNATUR, desarrollar cursos de capacitación a los funcionarios SAG en el cual se les impartan conceptos de importancia para el turismo nacional.

Compromisos:



- Informatización de los servicios, Ventanilla única (cliente entregue documentos solo en un punto a una persona). Espera tener implementado para período estival 2011-12.
- El Director Nacional solicitó a los Gremios los problemas que le competen solo al SAG, lo más detallado posible, para luego proponer objetivos plazos y metas.
- Se informa de los avances en la implementación del CDA electrónico, señalando que la fecha estimada para su puesta en marcha sea en el primer semestre de 2012.

#### Comentarios:

- Inversión en infraestructura de controles fronterizos le competen al Ministerio del Interior.
- Complejidad del proyecto ventanilla única, se trabaja con ministerios del Interior de cada país.
- Se planteó la posibilidad que el SAG libere el equipaje directamente en las cintas transportadoras de maletas del aeropuerto.

### **I.3 Horarios de Atención (N° 30)**

Problema: Sector privado pide ajustar horarios de atención de los servicios públicos en base a un esquema 24/7.

#### Avances:

- Se informa que el Servicio implementó hace más de dos años el que los Funcionarios SAG asistieran a la conformación de la comisión de recepción de naves con medios provistos por el propio servicio, lo que no es de cargo al usuario.
- En el caso de los puerto terrestre de Los Andes, se determinó a través de un estudio que el 70% de los trámites (PTLA) son realizados con anticipación, por lo que la liberación de éstas cargas pueden hacerse en horario hábil sin costo adicional para el usuario.

#### Compromisos:

- SAG se compromete a capacitar a los funcionarios de las agencias de aduanas.
- Analizar horarios y volumen de carga en horario no hábil hasta diciembre de 2011.
- Analizar la medida de prestar servicio 24 horas todos los días de la semana.
- Gremios deben hacer llegar al Servicio medidas concretas para trabajar.

#### Comentarios:

- Se pide que el SAG trabaje como los demás servicios (aduanas trabaja de lunes a domingo).



- 70% de los camiones que pasan por el puerto salen el mismo día.

#### **I.4 Inspección en Puertos Intermedios (N° 31)**

Problema: SAG sella stores (de alimentos perecibles) de los buques cuando llegan al primer puerto chileno. Estos deben permanecer cerrados durante toda la estadía de la nave en aguas nacionales, esto se verifica en todos los puertos intermedios”.

Avances:

- Todo barco que no tenga store o decida eliminarlo no se revisará en puertos intermedios. Implementada a partir del 30 de junio.

Compromisos:

- Gremios deben entregar medidas en concreto que competen al SAG.