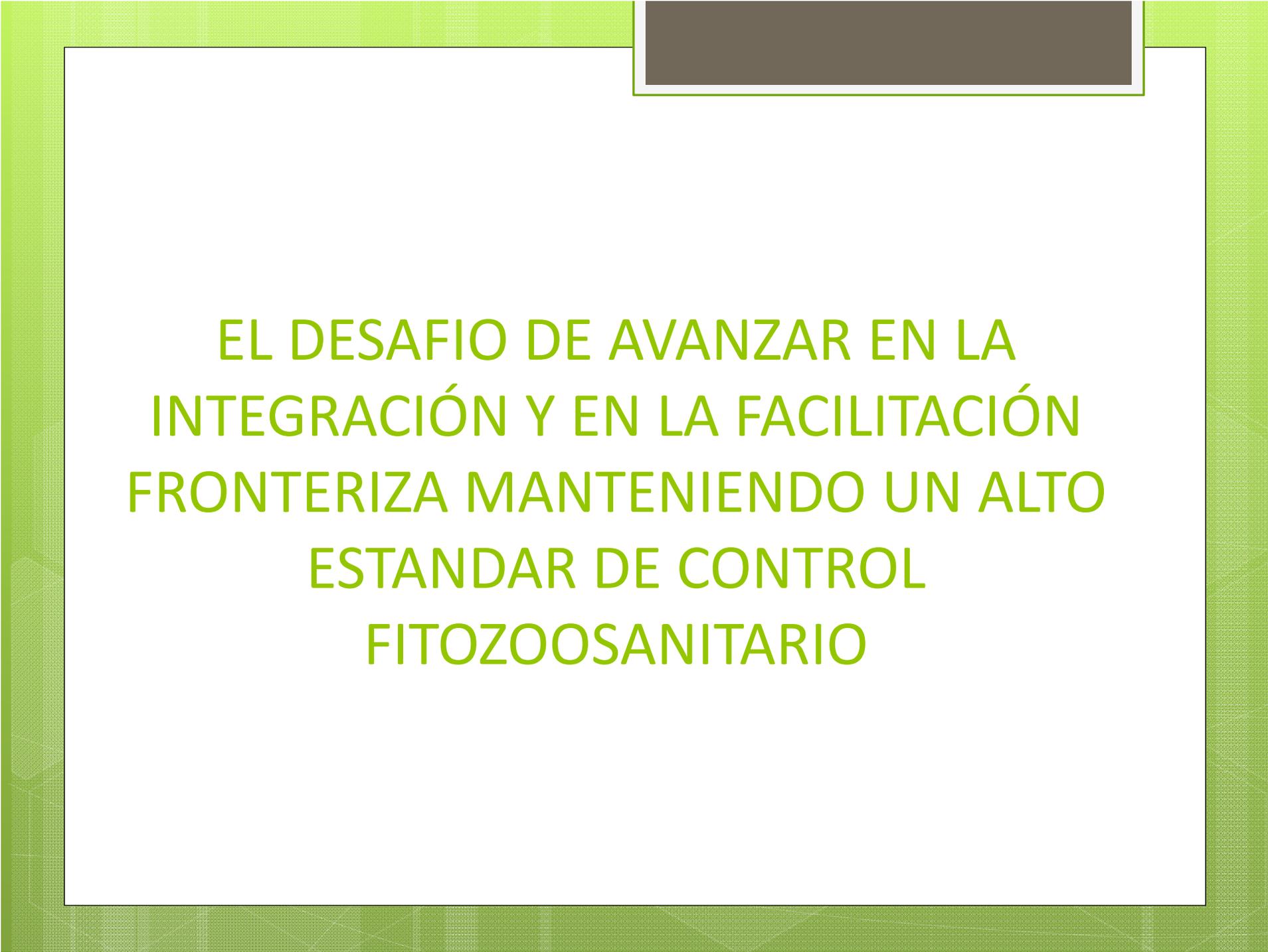


SEMINARIO: GTE SOBRE PASOS DE FRONTERA

LA EXPERIENCIA CHILENA EN
CONTROL FITOZOOSANITARIO
EN FRONTERA

Oscar Camacho M.V.



EL DESAFIO DE AVANZAR EN LA
INTEGRACIÓN Y EN LA FACILITACIÓN
FRONTERIZA MANTENIENDO UN ALTO
ESTANDAR DE CONTROL
FITOZOOSANITARIO

Evolución del proceso de control fitozoosanitario en frontera

2005.- Formalización de la unidad encargada del control fitozoosanitario fronterizo a nivel nacional. Subdepartamento de Controles Fronterizos

- Plan estratégico:

Misión: Prevenir el ingreso de plagas y enfermedades de importancia económica

Líneas de acción:

- ✓ Personas (remuneraciones, capacitación, salud ,indumentaria)
- ✓ Infraestructura y equipos:
 - Herramientas de control no intrusivas (Mq. Rx., Bri Can)
 - Incineradores ,autoclaves ,equipos de laboratorio, de comunicación
 - Instalaciones(resguardo, aislación , agronometría, genero, seguridad laboral, Serv. Básicos y Layout)
- ✓ Comunidad (información (Campaña Comunicacional), educación ,colaboración, desincentivo)
- ✓ Información (Sistema de Registro de información de frontera) FURI
- ✓ Supervisión y Seguimiento (indicadores de cumplimiento de actividades)
- ✓ Coordinación intra e interinstitucional tanto nacional e internacional

2006.- Inicio de la certificación de procesos del negocio bajo SGC ISO 9001

Exportaciones Agrícolas.

Exportaciones pecuarias .

Control fitozoosanitario en frontera.

Evolución del control fitozoosanitario en frontera

- 2006 – 2008

- ✓ Levantamiento y formalización de procesos estandarizados (etapas , alcance y productos).
 1. Procedimiento de Inspección de equipajes de pasajeros y tripulantes
 2. Procedimiento de Inspección de medios de transporte aéreo
 3. Procedimiento de Inspección de medios de transporte marítimo
 4. Procedimiento de Inspección de medios de transporte Terrestre
- ✓ Identificación y análisis de la normativa de respaldo.
- ✓ Redactar los procedimientos.
- ✓ Certificación bajo Norma ISO 9001:2000.

Mientras se desarrollaba cada una de las líneas de acción previo a la formalización de los procedimientos se media el avance de la planificación mediante indicadores como los siguientes:

- 1.-Incrementar el número de equipos de trabajo de Brigada Canina en Controles Fronterizos de riesgo de acuerdo a lo programado para el año. Meta = Mayor al 80 %
- 2.-Renovar y/o incrementar el número de equipos de RX para la inspección de equipaje en controles fronterizos de acuerdo al plan anual de compra. Meta= Mayor al 80 %
- 3.-Cumplir el plan de mantención preventiva para los equipos de RX. Meta = 100%

El SGC de calidad obliga a registrar toda la información de los procesos lo que genera mucha información de distinto tipo, además el Sistema de Registro de Información creado a un inicio entrega información sistematizada útil para el análisis, la planificación de la inversión, gestión del personal y para construir indicadores.

Evolución del control fitozoosanitario en frontera 2008 - 2011

Indicadores de Proceso 2008 - 2009

Procedimiento de inspección de equipajes	Porcentaje de equipaje inspeccionados Meta = 100%
Procedimiento de inspección de medios de transporte terrestres	Porcentaje de medios de transporte inspeccionados Meta = 100%
Procedimiento de inspección de naves	Porcentaje de naves inspeccionadas Meta = 100%
Procedimiento de inspección de aeronaves	Porcentaje de aeronaves inspeccionadas Meta = 100%

Estos indicadores dan cuenta de resultados del proceso específicamente , responden al requisito normativo definido por las unidades técnicas de acuerdo a la evaluación de riesgo

Indicadores de Proceso 2010

Procedimiento de inspección de equipajes	Porcentaje de No conformidades cerradas Meta= 100%
Procedimiento de inspección de medios de transporte terrestres	Porcentaje de No conformidades cerradas Meta = 100%
Procedimiento de inspección de naves	Porcentaje de No conformidades cerradas Meta = 100%
Procedimiento de inspección de aeronaves	Porcentaje de No conformidades cerradas Meta = 100%

Estos indicadores miden indirectamente el proceso a través del no cumplimiento de los requisitos

Indicadores de Proceso 2011

Procedimiento de inspección de equipajes	Total de hallazgos relacionados a clausula normativa Meta ≤ 87
Procedimiento de inspección de medios de transporte terrestres	Total de hallazgos relacionados a clausula normativa Meta ≤ 87
Procedimiento de inspección de naves	Inspector/a de CF por Nave Meta = ≥ 1
Procedimiento de inspección de aeronaves	Inspector/a de CF por Nave Meta = ≥ 1

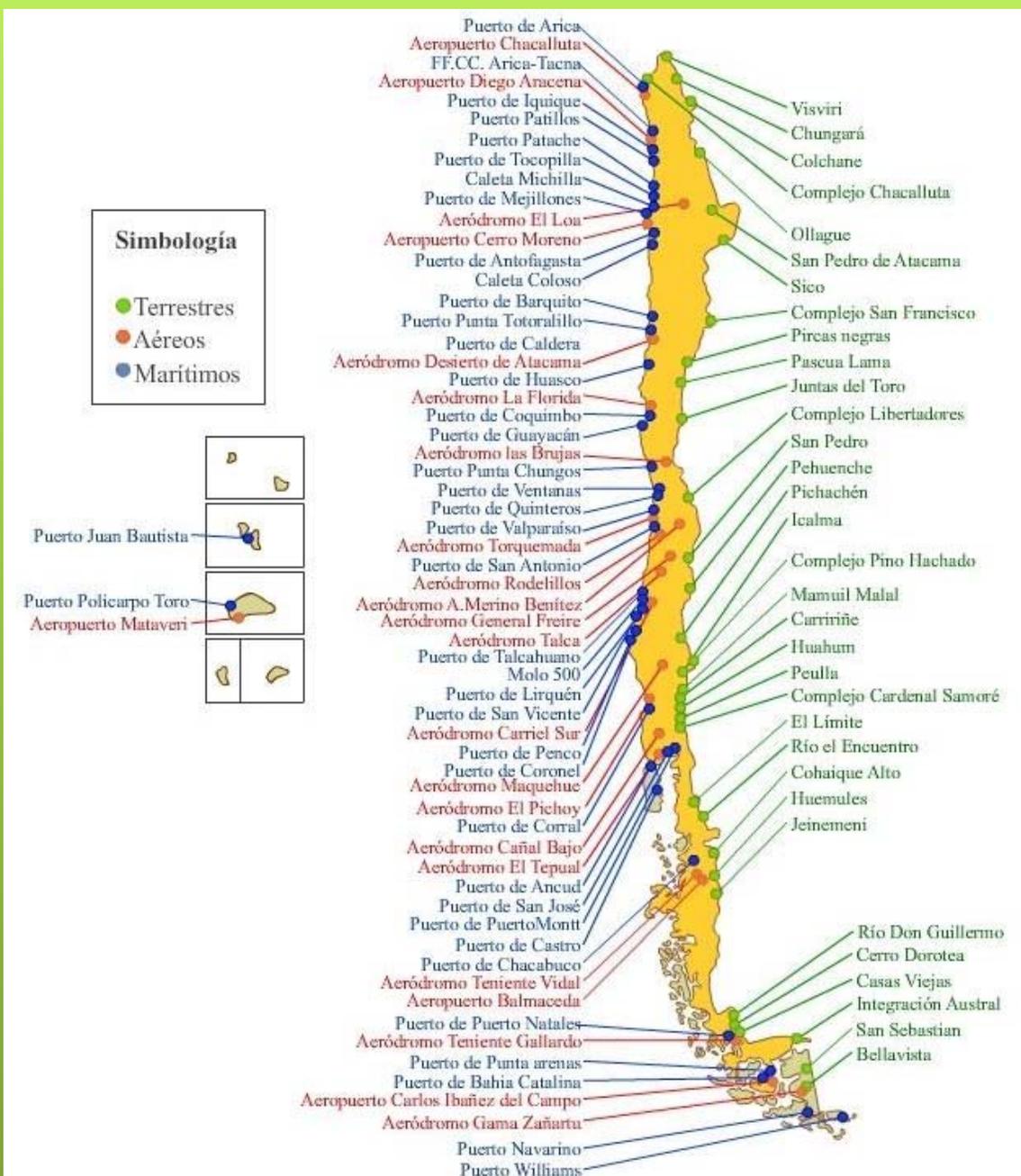
1. Productos interceptados en el control fronterizo. Meta = 1,51

(N° de intercepciones en equipaje acompañado o medio de transporte / N° de pasajeros y medios de transporte ingresados al país)

● 2011 – 2013

Se comienza a trabajar en indicadores que permitan controlar mejor el proceso y que dan cuenta de mejor manera de la gestión realizada

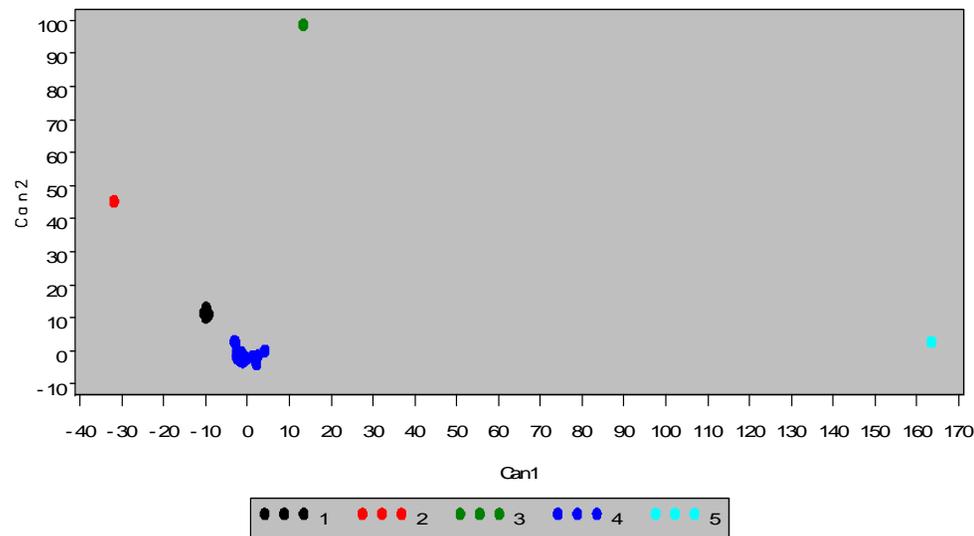
Controles Fronterizos Chile



Caso: Categorización de riesgo de los CF de Chile

El **Análisis de riesgo** realizado, contempló 2 etapas fundamentales: **evaluación (ER)** y **gestión de riesgo (GR)**

- **ER:** Consideró la evaluación de los 32 puntos de control permanente (marítimos, aéreos y terrestres) de acuerdo a 8 parámetros de interés para la definición del riesgo (ej: N° de pasajeros y de medios de transporte, enclave geográfico, motivo del viaje, entre otros.). Con la misma metodología se abordaron los 96 controles fronterizos a nivel nacional.
- El resultado corresponde a un índice único que permite jerarquizar los controles fronterizos [\(tabla 1\)](#).
- En la grafica siguiente se presenta una variante metodológica –análisis tipo clúster- que permite observar agrupaciones de controles fronterizos afines entre ellos de acuerdo a los parámetros definidos



5-. Aeropuerto Internacional.

3-. Chacalluta.

2-. Los Libertadores.

1-. San Sebastián, Integración Austral, Cardenal Samoré, Chungará, Cerro Dorotea.

4-. Coyhaique Alto, Casas Viejas, El Encuentro, El Límite, Ollagüe, entre otros.

• **GR:** en esta etapa se observó y analizó el comportamiento de las herramientas de control empleadas y las medidas de manejo implementadas en los controles. A partir de los resultados se desarrollaron indicadores de gestión para monitorear estratégicamente; los rendimientos, la eficiencia y los costos, entre otros que sean de interés.

• Indicadores:

- **Rendimiento:** Pasajero/Inspector, Pasajeros/Herramientas de Inspección, Unidad de Inspección/Herramientas de Inspección.

- **Costos:** Costo/Herramienta de Inspección, Costo/Pasajero.

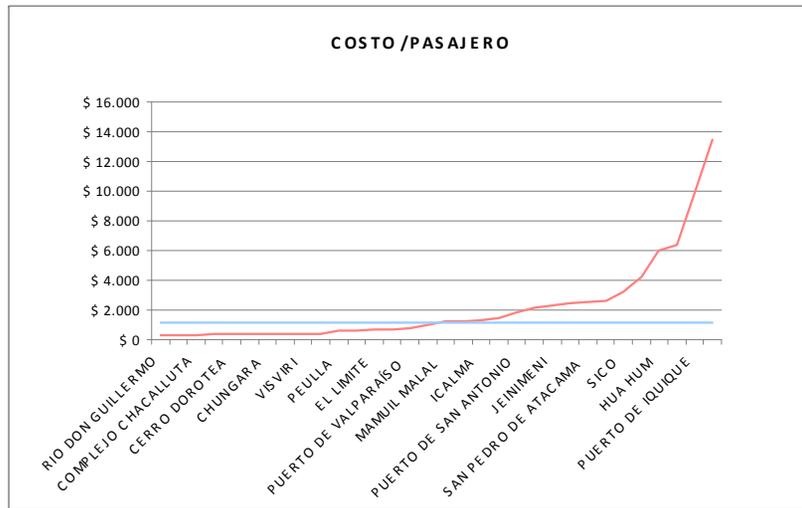
- Se observó en términos generales, que a mayor cantidad de unidades de inspección (pasajeros o medios de transporte) el control fronterizo se hace más eficiente o rentable, independiente que la asignación de recursos sea mayor. En general es factible observar que los CF más pequeños o de menor movimiento son más caros.

- Lo anterior se ve reflejado en las Regiones de Magallanes y Arica que presentan resultados en cuanto a rendimiento, comparativamente superiores que el resto de las Regiones involucradas.

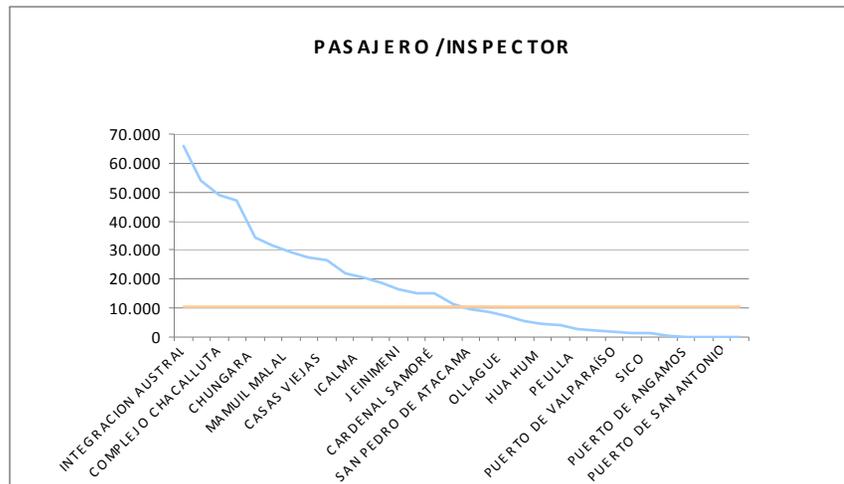
- El objetivo central de este análisis es disponer de información general para la toma de decisiones y la gestión oportuna.

Tabla 1: Categorización de riesgo para los controles fronterizos permanentes

1	AEROPUERTO AMB	4,45	RIESGO MUY ALTO
2	COMPLEJO CHACALLUTA	4,15	
3	COMPLEJO LOS LIBERTADORES	3,60	RIESGO ALTO
4	CARDENAL SAMORÉ	3,45	
5	CHUNGARA	3,45	
6	COLCHANE	3,28	
7	INTEGRACION AUSTRAL	3,25	
8	JEINIMENI	3,00	
9	OLLAGUE	2,90	RIESGO MEDIO
10	PINO HACHADO	2,85	
11	PUERTO SAN ANTONIO	2,8	
12	SAN PEDRO DE ATACAMA	2,60	
13	VISVIRI	2,5	
14	ICALMA	2,38	RIESGO BAJO
15	SAN SEBASTIÁN	2,325	
16	CERRO DOROTEA	2,25	
17	COMPLEJO SAN FRANCISCO	2,23	
18	PEULLA	2,13	
19	PUERTO DE ARICA	2,10	
20	PUERTO DE IQUIQUE	2,10	
21	MAMUIL MALAL	2,10	
22	CASAS VIEJAS	2,10	
23	HUA HUM	2,05	
24	PUERTO DE ANGAMOS	2,00	
25	RIO DON GUILLERMO	1,88	RIESGO MUY BAJO
26	SICO	1,85	
27	PUERTO DE ANTOFAGASTA	1,80	
28	COYHAIQUE ALTO	1,75	
29	PUERTO DE VALPARAISO	1,68	
30	EL LÍMITE	1,65	
31	HUEMULES	1,65	
32	RÍO ENCUENTRO	1,6	



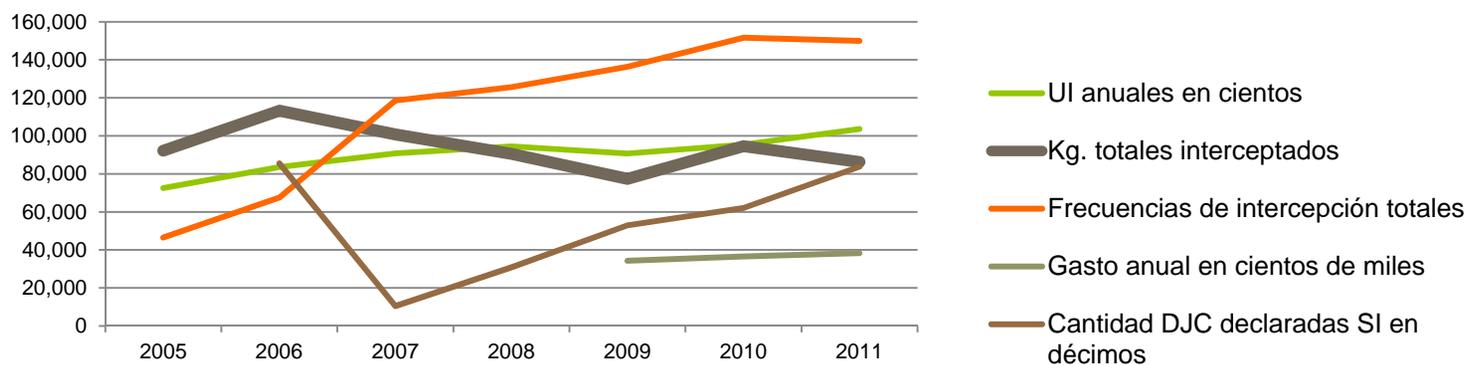
MAGALLANES	RIO DON GUILLERMO	\$ 318
ARICA Y PARINACOTA	PUERTO DE ARICA	\$ 336
ARICA Y PARINACOTA	COMPLEJO CHACALLUTA	\$ 342
MAGALLANES	INTEGRACION AUSTRAL	\$ 363
MAGALLANES	CERRO DOROTEA	\$ 369
MAGALLANES	CASAS VIEJAS	\$ 375
↓		
LOS LAGOS	CARDENAL SAMORÉ	\$ 644
LOS LAGOS	EL LIMITE	\$ 680
LOS LAGOS	RÍO ENCUENTRO	\$ 698
VALPARAÍSO	PUERTO DE VALPARAÍSO	\$ 777
↓		
ANTOFAGASTA	SAN PEDRO DE ATACAMA	\$ 2.501
ANTOFAGASTA	OLLAGUE	\$ 2.588
ANTOFAGASTA	SICO	\$ 3.228
ATACAMA	COMPLEJO SAN FRANCISCO	\$ 4.214
LOS RÍOS	HUA HUM	\$ 5.993



MAGALLANES	INTEGRACION AUSTRAL	66.076
MAGALLANES	CERRO DOROTEA	53.765
ARICA Y PARINACOTA	COMPLEJO CHACALLUTA	49.075
MAGALLANES	SAN SEBASTIAN	47.224
↓		
VALPARAÍSO	COMPLEJO LOS LIBERTADORES	15.228
LOS LAGOS	CARDENAL SAMORÉ	15.211
AYSÉN	COYHAIQUE ALTO	11.297
ANTOFAGASTA	SAN PEDRO DE ATACAMA	9.626
↓		
ANTOFAGASTA	SICO	1.415

Control de frontera: resumen de tendencias históricas generales comparadas

Tendencias comparadas generales: unidades inspeccionadas, kg. interceptados, frecuencias de intercepción, gasto asociado y cantidad de DJC positivas

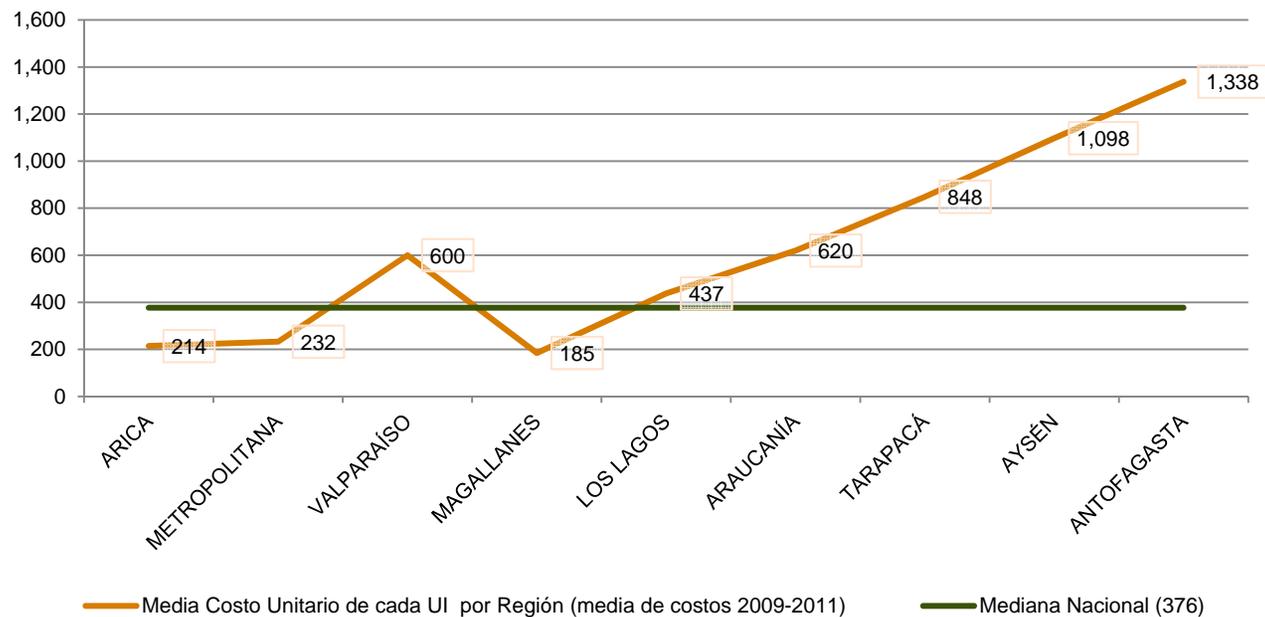


En este gráfico es factible observar el comportamiento histórico de todas las variables de interés en el control de frontera.

- *En primer lugar las **unidades inspeccionadas** han presentado un **crecimiento permanente** en el tiempo, con una clara tendencia al incremento.*
- *Por otra parte la variable **frecuencia de intercepción** ha **incrementado** de manera importante, **en contraposición con la variable cantidad de producto interceptado**. En términos generales dan cuenta la asertividad con la cual se realiza el control de frontera, es decir, forma parte de la eficacia que en este sentido ha incrementado. Por otra parte, la cantidad de productos ha tendido a disminuir en el tiempo.*
- *La variable **declaración jurada positiva**, también ha **presentado un incremento importante** en el tiempo, debido probablemente a la estrategia comunicacional llevada a cabo y las medidas disuasivas implementadas.*
- *El **gasto**, para el período que se indica, **se ha mantenido prácticamente constante**.*

Control de frontera: tendencias del gasto y costos unitarios

Costo por unidad inspeccionada por Región con respecto al costo promedio nacional -Regiones con UI>100.000-



Indicador de Impacto :Encuesta de Satisfacción de Usuarios

- Objetivo: medir el impacto sobre los usuarios de las herramientas del proceso
- Aplicación desde el año 2008
- Tres segmentos de control: Aéreo, Marítimo y Terrestre
- Target: Pasajeros, Medios de transporte(choferes, agentes de aduana, Representantes de Agencia Naviera y Operadores Aéreos)
- Aspectos consultados: Tecnología, Instalaciones , Presentación, Atención al usuario, Declaración Jurada, Proceso de Inspección, Información y una evaluación global final

Resumen Satisfacción de clientes 2008-2013

Año Medición	Inspección de equipajes	Inspección de Medios de Transporte Terrestres	Inspección de naves	Inspección de Aeronaves
2008 (Mayo)	82,9 %	---	---	---
2009 (Mayo)	80,1 %	---	---	---
2010 (Enero)	54,9 %	---	---	---
2011 (Enero)	67 %	---	---	---
2012 (Enero)	92 %	47 %	---	---
2013 (Enero)	89 %	87 %	83 %	50 %

- Año 2008 y 2009 la encuesta se aplica en Temporada Baja.
- A partir del año 2010 se aplica en Temporada Alta, por ello se observan cambios significativos en la satisfacción.
- Respecto a la satisfacción en la Inspección de Equipajes, el valor obtenido el 2013 no es estadísticamente significativo respecto del año anterior, por lo que se aprecia cierta estabilidad en la percepción de los clientes respecto del servicio entregado.

Indicador asociado a la satisfacción de clientes

- Porcentaje de aumento del nivel de satisfacción de clientes en la Dimensión Atención a clientes.

Meta: $\geq 5\%$

Formula de cálculo:

$$((\text{Índice de satisf. de clientes año } t / \text{Índice de satisf. de clientes } t-1) - 1) * 100$$

- Año 2012 se obtuvo en esta dimensión: 56%.
- Año 2013 se obtuvo en esta dimensión: 83%.
- Por tanto el valor de este indicador en el año 2013 arrojó un 48%.

[Cuestionario CCSS SAG-Pasos Fronterizos-Pasajeros VF.doc](#)

[Cuestionario CCSS SAG-Pasos Fronterizos-Transporte Aereo y Maritimo 31ene.doc](#)

Panorama global de la medición de la eficiencia

- Informe «Doing Business» del Banco Mundial
- Índice Global de Facilitación del Comercio del Foro Económico Mundial
- Reporte de Libertad Económica en el Mundo. Instituto Fraser
- Índice Mundial de Competitividad. Foro Económico Mundial.

Comercio transfronterizo Easy Doing Business Reporte 2013

- Las economías de Latinoamérica y el Caribe han experimentado en este periodo las mayores reducciones en los tiempos de paso de las mercancías a través de la frontera en los últimos 5 años.

Parámetros para medir eficiencia del comercio transfronterizo EDB

- Documentos para exportar(numero)
- Tiempo para exportar (días)
- Costo para exportar(US\$/container)
- Documentos para importar(numero)
- Tiempo para importar (días)
- Costo por importar(US\$/container)

Reporte Doing Business 2013

Ranking Comercio Transfronterizo

	EDB	TAB	DE	TE	CE	DI	TI	CI
Argentina	124	139	7	13	1650	10	30	2260
Bolivia	155	125	8	19	1425	7	23	1747
Chile	37	48	6	15	980	6	12	965
Perú	43	60	6	12	890	8	17	880
Brasil	130	123	7	13	2215	8	17	2225
Dinamarca	5	4	4	5	744	3	5	744
Corea	8	3	3	7	665	3	7	695

GRACIAS POR SU ATENCION!

oscar@camacho.cl