



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
LA Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Diseño de un modelo de Gestión de Procesos para la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre bajo Norma ISO 9001:2015

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: Castro Cifuentes, Roberto Carlos
DIRECTOR: Ríos Zaruma, Julio Alberto, Mgrt.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO
2018



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NC-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Loja, abril del 2018

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister.

Julio Alberto Ríos Zaruma

DOCENTE DE TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, denominado “Diseño de un modelo de Gestión de Calidad para la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre bajo Norma ISO 9001:2015”, realizado por Roberto Carlos Castro Cifuentes con CI 1713731535, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, 15 de enero de 2018.

f.....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Roberto Carlos Castro Cifuentes declaro ser autor del presente trabajo de titulación: Diseño de un modelo de Gestión de Procesos para la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre bajo Norma ISO 9001:2015 de la Titulación en la Maestría en Gestión Empresarial, siendo el Mgrt. Julio Alberto Ríos Zaruma director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f.
Autor: Roberto Carlos Castro Cifuentes
Cédula: 1713731535

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
INDICE DE CONTENIDOS.....	iv
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	4
CAPÍTULO I –MARCO TEÓRICO.....	5
1.1 Marco teórico.....	6
1.1.1 Calidad.....	6
1.1.2 Gestión de Calidad.....	7
1.1.3 Misión de las Unidades de control migratorio.....	7
1.1.4 Visión de las Unidades de control migratorio	
1.1.5 Migración.....	8
1.1.6 Unidad de Control Migratorio.....	9
1.1.7 Movilidad Humana.....	10
1.1.8 Documentos Habilitantes.....	11
1.1.9 Interesados en la calidad.....	12
1.2 Sistema de gestión de calidad y la norma ISO 9001:2015.....	12
1.2.1 Manual de Procedimientos encaminado a los procesos de Calidad.....	15
1.2.2 Principios de la gestión de calidad.....	15
CAPÍTULO II – METODOLOGÍA.....	19
2.1 Metodología.....	20
2.1.1 Tipo de investigación	
2.1.2 Métodos de investigación	
2.1.3 Unidades de análisis.....	21
2.1.4 Técnicas y/o instrumentos de recolección de información.....	22
2.1.5 Recolección y procesamiento de información	
CAPÍTULO III – UNIDAD DE CONTROL MIGRATORIO DEL AEROPUERTO DE QUITO.....	26
3.1 Elementos Generales y Antecedentes.....	27
3.1.1 Base legal.....	27
3.2 Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre.....	29
3.2.1 Situación actual.....	29
3.2.2 Estructura Organizacional.....	31
3.3 Diagnóstico de la situación actual.....	38
3.3.1 Análisis de tiempos de atención al usuario.....	38
3.3.2 Iniciativas de mejora de atención al usuario recomendadas.....	40
3.3.3 Infraestructura.....	42
3.4 Procedimientos de control migratorio.....	43
3.4.1 Control migratorio en arribos internacionales.....	46
3.4.2 Exclusiones, no admisiones y retornos voluntarios.....	48
3.4.3 Refugiados y apátridas.....	50
3.4.4 Exigencia de visas y permanencia legal en el país.....	51
3.4.5 Sistemas de seguridad asociados al control migratorio.....	53
3.5 Control migratorio en salidas internacionales.....	55
3.5.1 Salida de menores de edad.....	57
3.5.2 Órdenes de captura.....	58
3.5.3 Impedimentos de salida	
3.5.4 Prórrogas.....	59
3.6 Análisis FODA de la Unidad de control migratorio del Aeropuerto de Quito.....	60
3.6.1 Planteamiento de Estrategias.....	62

CAPÍTULO IV – DISEÑO DEL SISTEMA DE PROCESOS PARA LA UNIDAD DE CONTROL MIGRATORIO DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL MARISCAL SUCRE.....	64
4.1 Diseño del sistema de gestión de procesos de calidad para la unidad de control migratorio del Aeropuerto de Quito.....	65
4.1.1 Comunicación de la Información.....	65
4.1.2 Entrenamiento y Formación.....	65
4.1.3 Nombramiento del responsable de la gestión de calidad.....	66
4.1.4 Implementación del sistema de gestión de calidad.....	66
4.2 Procesos.....	66
4.2.1 Servicio al cliente.....	67
4.2.2 Indicadores y mejora continua.....	76
4.2.3 Verificación del cumplimiento de las características de la norma ISO 9001:2015 en la propuesta.....	77
CONCLUSIÓN.....	79
RECOMENDACIONES.....	81
BIBLIOGRAFÍA.....	83
ANEXOS.....	84
Anexo 1.....	85
Anexo 2.....	86
Anexo 3.....	87
Anexo 4.....	93
Manual de Procedimientos.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

CAPÍTULO III

3.1 Perfiles de puestos de Migración.....	32
3.2 Tiempos de atención en Migración en arribos internacionales.....	39
3.3 Tiempos de atención en Migración en salidas internacionales.....	39
3.4 Tiempos de espera en arribos internacionales.....	40
3.5 Análisis de Exclusiones y no admisiones.....	48
3.6 Análisis de Deportaciones del país.....	49
3.7 Análisis de la exigencia de Visa y Permanencia en el país.....	52
3.8 Análisis de Sistemas de seguridad asociados al control migratorio.....	53
3.9 Análisis de Salida de menores de edad.....	57
3.10 Análisis FODA.....	61

CAPÍTULO IV

4.1 Proceso de aplicación de encuestas al usuario.....	67
4.2 Proceso de atención de quejas y sugerencias por parte del encargado de calidad.....	68
4.3 Proceso de Selección y Capacitación del personal.....	69
4.4 Proceso de gestión documental.....	70
4.5 Proceso de mejora continua.....	71
4.6 Control de gestión documental.....	73
4.7 Ajustes al sistema.....	74
4.8 Checklist de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.....	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CAPÍTULO I

1.1 Unidades de Control Migratorio.....	9
1.2 Funcionamiento del Sistema de Calidad como instrumento de Gestión.....	14

CAPÍTULO III

3.1 Estructura organizacional de Migración en el Aeropuerto de Quito.....	31
3.2 Propuesta de estructura organizacional para Migración en el Aeropuerto de Quito.....	37
3.3 Plano del área de Migración del Aeropuerto de Quito.....	42
3.4 Procedimientos de control migratorio.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO III

3.1 Proceso de control migratorio en el Aeropuerto de Quito.....	45
3.2 Proceso de arribos internacionales.....	47
3.3 Proceso de arribos internacionales.....	56

RESUMEN

Migración es un control elemental en la entrada y salida de personas, en todos los países del mundo, y demanda de una participación práctica y eficaz de todos sus actores, tanto funcionarios, gobierno, usuarios e instituciones cooperantes, no solo en la correcta aplicación de sus procesos, sino también en su servicio.

En ese contexto, el presente trabajo de titulación, se basa en un profundo estudio del estado de situación del servicio de migración del aeropuerto de Quito, con la finalidad de establecer adecuadamente sus procesos administrativos y operativos bajo los criterios de calidad determinados por la norma ISO9001:2015, considerando las competencias, atribuciones y alcance que el marco legal actual del país le otorga a este control.

Por lo tanto, es indispensable emprender acciones estratégicas que sean realizables en el corto y mediano plazo con la finalidad de implementar una propuesta de gestión de procesos, que sea viable para que el control migratorio, y tenga mayores argumentos técnicos y administrativos en aplicación de la nueva ley de Movilidad Humana, con resultados medibles y verificables, a través de procedimientos sistemáticos.

PALABRAS CLAVES: Migración, aeropuerto, gestión, servicio, calidad, procesos y control.

ABSTRACT

Migration is an elementary control in the arrival and departure of people, in all the world, and demands a practical and effective participation of all its actors, both officials, government, users and cooperating institutions, not only in the correct application of their processes, but also in their service.

In this context, the present title work is based on an in-depth study of the status of the Quito airport migration service, in order to properly establish its administrative and operational processes under the quality criteria determined by the ISO9001 standard. : 2015, considering the competences, attributions and scope that the current legal framework of the country grants to this control.

Therefore, it is essential to undertake strategic actions that are feasible in the short and medium term in order to implement a process management proposal that is viable for migratory control, and has greater technical and administrative arguments in application of the new Human Mobility Law, with measurable and verifiable results, through systematic procedures.

KEYWORDS: Migration, airport, management, service, quality, processes and control.

INTRODUCCIÓN

Antecedentes.

El tema: *“Diseño de un modelo de Gestión de Procesos para la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre bajo Norma ISO 9001:2015”*, que se desarrolla en el presente trabajo de titulación, consiste en la elaboración y despliegue de una propuesta de optimización y mejora de los procesos que se aplican dentro del control de Migración en el Aeropuerto de Quito; para ello, ha sido necesario el análisis y el levantamiento de un diagnóstico de su estado de situación actual para poder identificar sus debilidades, que permita ser la base para proponer las mejoras que contribuyan con el fortalecimiento de su operatividad, y de esta manera poder presentar una propuesta consistente de gestión de procesos, basada en los principios de Calidad de la Norma ISO 9001:2015.

El presente trabajo de titulación se ha dividido en 4 capítulos, de los cuales: en el primero, se realiza una descripción teórica de los aspectos generales de migración en el Ecuador, haciendo énfasis en el aeropuerto de Quito, al mismo tiempo se señalan los primeros conceptos de calidad que serán la base de los procesos que se presentan en este trabajo; en el segundo, se detalla la metodología utilizada para llevar a cabo el desarrollo del tema; en el tercero, se realiza un análisis de la situación actual del servicio de migración en el aeropuerto de Quito, así como también de su estructura, sus procedimientos e instrumentos de control. Finalmente, en el cuarto capítulo, se establece la propuesta del diseño de procesos para la unidad de control migratorio del Aeropuerto de Quito, basado en la norma ISO 9001:2015, mediante el desarrollo sistemático de los procesos con sus respectivas mejoras, en el cual se especifican sus respectivos responsables y ejecutores, así como también el rol que cumplirá el encargado del control y monitoreo de la calidad.

Es preciso señalar que dentro de la propuesta de implementación del sistema de gestión de procesos, fue necesario incluir la creación de una unidad especial de control de la calidad, que tenga operación desde el interior del aeropuerto y pueda monitorear su nivel del servicio y la satisfacción de sus usuarios; asimismo, fue necesario, el desarrollo de un manual de procedimientos de control migratorio, con la finalidad de que cada funcionario, sea cual fuere la modalidad contractual, pueda conocer sus funciones específicas, competencias, atribuciones y limitaciones en el cumplimiento de sus labores y en la aplicación de los procedimientos.

En el marco de la propuesta del presente trabajo de titulación, resulta oportuno mencionar que la necesidad de optimizar la gestión del control migratorio, ha surgido principalmente por factores externos, relacionados con la satisfacción de los usuarios y con el creciente aumento de las operaciones del aeropuerto de Quito, que obligan a que todos sus servicios e instituciones, realicen los esfuerzos necesarios para mejorar sus servicios y resultados de gestión. En ese contexto, se afronta las exigencias de tres frentes, una la de los usuarios o pasajeros; otra la de las instituciones cooperantes o stakeholders dentro del aeropuerto; y la última, la de las autoridades ministeriales y gubernamentales.

La propuesta de un modelo de gestión de procesos, permitirá el fortalecimiento de la institucionalidad de migración, basada en el mejoramiento de sus procedimientos operativos y administrativos dentro del marco jurídico vigente que puedan ser objeto de medición y verificación, y de esta manera, contar con sólidos instrumentos que permitan ejecutar un control seguro y transparente con la misión de generar satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Finalmente, dentro del alcance de la propuesta del presente trabajo de titulación, que están descritos en el objetivo general y en los objetivos específicos, que se detallarán a continuación; el correspondiente desarrollo de la implementación y de su ámbito de aplicación, serán evidentes en el planteamiento plasmado desde el capítulo III, y que se explicará con mayor especificación a partir del capítulo IV, con el diseño del sistema de gestión de procesos para la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Mariscal bajo norma ISO9001:2015; así como el análisis de situación y manual de procedimientos, este último en la parte de los anexos.

- **Objetivo General**

Diseñar un sistema de gestión de calidad para la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Mariscal bajo norma ISO9001:2015.

- **Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico situacional de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre.
- Identificar y definir los procesos que formarán parte del Sistema de Gestión de Calidad.
- Diseñar un manual de procedimientos para la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre encaminado a las directrices de Calidad.

En definitiva, para la implementación del presente trabajo de titulación, se deberán superar algunas situaciones a nivel político principalmente, que pueda generar el escenario propicio para que las disposiciones sean alineadas a la necesidad colectiva e institucional. En ese sentido, el sistema de gestión de procesos que se propone será una herramienta de respaldo a las decisiones que se tomen en el futuro, basada en indicadores de gestión que permitan servir de guía para el fortalecimiento de procedimientos específicos. En ese contexto, la metodología dentro de la presente propuesta convertirá los aspectos experimentales del servicio de Migración en información procesada que produzca variables e insumos de análisis para la toma de decisiones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Marco teórico

1.1.1 Calidad.

La calidad es un concepto que con el tiempo ha adquirido cada vez más protagonismo e importancia en las organizaciones, debido a que se ha convertido en una necesidad que busca mejorar la gestión empresarial de acuerdo a la misión, visión y propósitos de la organización. En ese sentido, la definición de calidad se ha tornado un poco compleja, porque ha adquirido cierta popularidad y todo el mundo pretende debatir sobre la calidad, sin embargo, Cortés (2017) afirma que “Calidad (ISO9000:2015): es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas, implícitas u obligatorias” (...). Es importante destacar que el concepto de calidad también ha tenido un proceso evolutivo, en donde inicialmente se enfocaba en el producto, luego en el servicio, en la actualidad en el valor que le puede otorgar la satisfacción que se genera a sus clientes y que al mismo tiempo cumple con requisitos.

La calidad también se la puede definir como, el conjunto de características de un producto o servicio que le conceden la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente; como los clientes son quienes tienen la posibilidad de otorgar valor a una organización, la calidad se mide en base de la satisfacción a las necesidades que pueden ser o no expresadas por el cliente.

La calidad según lo define la Organización Internacional de Estándares (ISO, 2015), es el “Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. Es necesario ampliar este concepto, desglosándolo en dos partes o términos; el primero: conjunto de características inherentes, que quiere decir que todo producto o servicio posee un conjunto de características que le son inherentes lo cual lo hace diferente a los demás, como son las atribuciones, las competencias, los productos, la jurisdicción entre otras; estas características inherentes son las que la organización puede controlar y modificar, según su necesidad y conveniencia, por ser elementos legítimos que sus empleados cumplen y manejan a diario, y en consecuencia, son aquellos elementos con los que el cliente tiene contacto, para poder tener una percepción y criterio del producto o servicio ofertado. El segundo término dentro de este concepto, son los requisitos, de los cuales la misma norma define como “necesidad” o “expectativa”, misma que está generalmente establecida o implícita. A diferencia de las características del producto o servicio que están bajo el control de la organización, los “requisitos” dependen fundamentalmente de los usuarios y son ellos quienes representan sus necesidades y expectativas, en este caso de un servicio público, es decir, los usuarios finalmente exteriorizan sus “requisitos”.

Dentro del concepto de la calidad, surgen varias características que la componen de manera estructurada y sistemática, y que forman un conjunto inherente de su significancia.

1. La calidad aplica a todas las actividades: No existe ninguna función organizacional que no se pueda sujetar a la gestión de la calidad.

2. La calidad es responsabilidad de todos: Tanto trabajador como directivo deben contribuir a la gestión de calidad y búsqueda de la excelencia dentro de su organización.
3. La calidad es satisfacción al cliente: Eso genera valor en la gestión de la organización.
4. Calidad es prevenir: Prevención a las no conformidades
5. Calidad es mejorar: No ser conformistas
6. La calidad promueve la colaboración: Trabajo en equipo con solidaridad y fomento en las relaciones humanas.

1.1.2 Gestión de calidad.

La gestión de calidad es una herramienta que permite que una institución pueda generar valor en sus productos y/o servicios de acuerdo a su competencia y atribuciones, a través de ella se puede alcanzar un nivel de reconocimiento, de madurez y de coherencia en todas las actividades que se realiza; asimismo, se puede trasladar ese nivel de reconocimiento en la precepción de sus clientes o usuarios. Un sistema de calidad abarca la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad. La implantación de sistemas de calidad ha adquirido una gran importancia, hasta el punto de que la implantación y certificación de un sistema de calidad se ha convertido en sinónimo de seguridad para todas las partes relacionadas con la empresa. (López, 2011, p12).

En el caso de una institución pública, en su mayoría los productos son considerados y jerarquizados de acuerdo al tipo de información que se genera por procesamiento interno de los datos de acuerdo a la gestión que realizan. En la unidad de control migratorio del aeropuerto de Quito, es muy importante que se pueda generar indicadores de gestión que permitan tener una calificación de su servicio con procedimientos claros, que sean auditables y que eleve los niveles de satisfacción de los usuarios que entran o salen del país; para ello es necesario en primera instancia realizar un catálogo de los procedimientos que se aplican en la unidad de control migratorio del aeropuerto de Quito y una revisión a detalle de los mismos para plantear las respectivas mejoras con solidez, sin dejar de lado la misión y visión de la Institución.

1.1.3 Misión de las Unidades de Control Migratorio.

De acuerdo a la Dirección de Comunicación del Ministerio del Interior, la misión de migración es la siguiente: “Ejercer el control migratorio de ingreso y salida de ciudadanos nacionales y extranjeros, mediante el análisis y verificación de registros con el fin de identificar posibles factores de riesgo para la seguridad nacional, en el marco de la Constitución de la República y en la plena vigencia de los Derechos Humanos”.

1.1.4 Visión de las Unidades de Control Migratorio.

De la misma manera, el Ministerio del Interior, indica que la visión de migración es: “Ser un referente público en movilidad humana, caracterizado por la eficacia, eficiencia y calidad en los servicios de control migratorio”.

1.1.5 Migración.

Migración no es solo el movimiento de una persona o de un grupo de personas, a través de una frontera internacional, o dentro de un mismo Estado, según la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Migración es “el movimiento de población hacia el territorio de otro Estado o dentro del mismo” (...); sin embargo, el concepto en la aplicación de un control, va mucho más allá del registro de un desplazamiento, debido a que abarca todos los tipos de desplazamiento de personas, sea cual fuere su tamaño, su composición o sus causas; comprende asimismo la migración de refugiados, desplazados, migrantes económicos, y personas que se trasladan por otros motivos, incluida la reunificación familiar, entre otras. Dentro de estos tipos de desplazamiento, pueden surgir dos tipos o categorías de migración: la migración interna que se refiere a la circulación de personas dentro de los Estados, y la migración internacional que se refiere a la circulación de personas a través de las fronteras de los Estados; para esta última es necesario portar un documento de viaje y/o de ser el caso una visa. Sin embargo el concepto de Migración en sí es muy amplio según su finalidad, puede ser legal, circular, clandestina, de tránsito, ilegal, de retorno, escalonada, forzosa, irregular, laboral, ordenada, obligada, entre otras.

En este contexto, el control de migración es una necesidad de cada país, pero son las políticas de cada régimen lo que determina los procedimientos a seguir en los casos anteriormente mencionados y en base a la normativa legal vigente de cada país, y a los convenios internacionales y en el caso específico del Ecuador, a la nueva Ley de Movilidad Humana, como el establecimiento temporal o definitivo a un lugar diferente al de su origen. La movilidad humana se define en términos óptimos como un complejo sistema de movimientos de corto plazo, de largo plazo, de corta distancia y de larga distancia. El significado preciso de estos conceptos depende de las unidades de análisis que utilicen los analistas y estadísticos en sus censos, encuestas y estadísticas publicadas sobre las personas que atraviesan las fronteras entre lugares, regiones dentro de los Estados y entre los Estados.

En este ámbito legal ecuatoriano, el Estado actúa como garante de los derechos en materia migratoria tanto para nacionales como para extranjeros, confirmando lo que se indica en la última Constitución de la República aprobada en el año 2008, desenvolviéndose en un ámbito exigente y vigilante del cumplimiento de estas normativas. En el campo administrativo y operativo también se desenvuelve en un entorno exigente, que va acorde a los cambios que plantea la globalización, pero con la visión de avanzar en los procesos migratorios acompañados de la seguridad institucional, con respeto por los derechos humanos, sin distinción de nacionalidades, culturas o religiones. De igual manera, según la nueva ley ecuatoriana en su sección 3ª en su Art. 40 referente a la Movilidad Humana se reconoce en el derecho de las personas a migrar, lo que en palabras sencillas significa que antes había marco legal para realizar deportaciones por permanencia irregular, situación que

cambió con esta ley, en donde ya no se clasifica a ninguna persona extranjera como “ilegal” o “irregular” por su condición migratoria dentro del Ecuador, sino que se establece un procedimiento preventivo para invitar a las personas extranjeras que hayan excedido su permanencia dentro del país, a que legalicen su situación dentro de un plazo determinado por la misma ley.

En último lugar, haciendo mención en el caso de Ecuador, el servicio de Migración dentro de su reestructuración operativa, y con la finalidad de asegurar su presencia en la mayor proporción del territorio nacional, se ha organizado en Unidades de Control y Servicios de Apoyo, que están regidos o encabezados por la administración central de la Subsecretaría de Migración como parte del Ministerio del Interior. Para el presente trabajo de titulación, el estudio y propuesta se basará únicamente en la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito.

1.1.6 Unidad de Control Migratorio.

Es la unidad administrativa en la que se ejecuta el proceso de control y registro de entradas y salidas de ciudadanos nacionales y extranjeros de acuerdo a la ley nacional vigente. Una Unidad de control Migratorio está presente en todos los puntos de flujo de ciudadanos nacionales o extranjeros, en donde exista movimiento de transporte internacional de pasajeros, sea este aéreo, fluvial, marítimo o terrestre.

En el Ecuador las Unidades de Control Migratorio, están distribuidas de la siguiente manera: 11 Puertos Marítimos, 6 aeropuertos internacionales y 7 pasos de frontera como se muestra en el gráfico 1.1 a continuación:

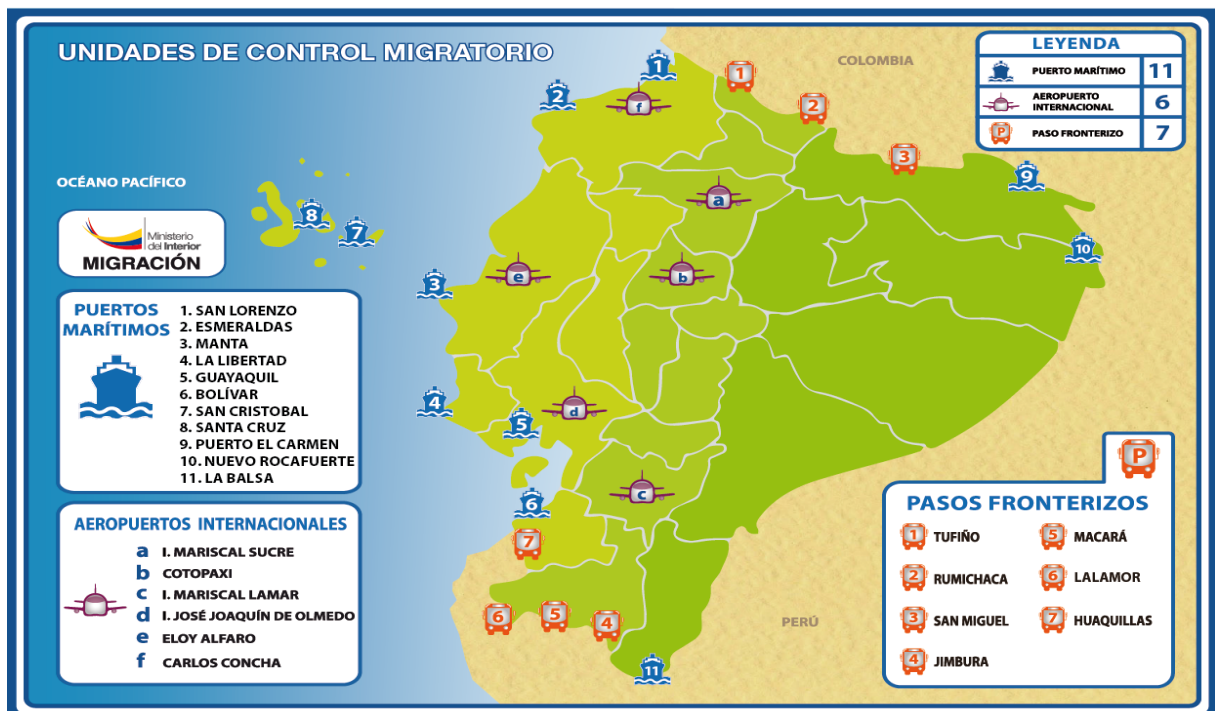


Gráfico 1.1. Unidades de control Migratorio
Fuente: Dirección de Comunicación del Ministerio del Interior
Elaborado por: Ministerio del Interior

El mapa representado en el gráfico 1.1 muestra 6 aeropuertos internacionales, de los cuales los más representativos y con mayor fluidez de pasajeros son el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito y aeropuerto internacional José Joaquín de Olmedo de Guayaquil; el resto tienen una reducida operación de vuelos internacionales y/o atienden tripulaciones de vuelos de carga; por lo tanto las empresas aéreas comerciales más conocidas y con frecuencia diaria operan en los dos aeropuertos mencionados.

1.1.7 Movilidad humana.

La normativa legal vigente del Ecuador, define a la movilidad humana como “la capacidad que tiene un ser humano para movilizarse dentro o fuera de su país con el propósito de desarrollar actividades sociales, culturales, educativas, económicas y políticas que no atenten contra los derechos establecidos en esta Ley y en la Constitución”; es decir que, reconoce el derecho a migrar o a desplazarse que tiene un ser humano, y su capacidad para ello será determinado por sus propósitos o motivos de movilización y la frecuencia en la que considere realizarlo.

Se entiende que la capacidad de movilizarse es un acto motivado por la voluntad de cada individuo; sin embargo, se reconoce que hay situaciones en las que han aparecido personajes e inclusive organizaciones ilícitas que se dedican al tráfico internacional de personas con diferentes finalidades que engloban al dinero como principal estimulación, situación que se la reconoce como desplazamientos forzosos que ocurren cuando se lo realiza en contra de la voluntad de las personas. Entonces el concepto de movilidad humana nos obliga a estar pendiente de las tergiversaciones que ciertos grupos le intentan sacar provecho, sin embargo son objeto diario de investigaciones por parte de las autoridades competentes para poder identificar y someter a quienes se dedican a estas actividades, y en este sentido, las Unidades de Control Migratorio juegan un papel importante en la identificación de este tipo de situaciones desde las funciones que cumple y desde su sitio de trabajo. Dentro del concepto de la movilidad humana, será muy común citar términos relacionados al tipo de migración a los que las personas se someten, dentro de las cuales encontraremos principalmente a las personas emigrantes, inmigrantes, retornados, solicitantes de refugio, refugiadas, asiladas, apátridas, desplazadas, víctimas de trata y tráfico de personas y sus familias, entre otras.

Según el Registro Oficial No.938 publicado con fecha 6 de febrero del 2017 referente a la Ley Orgánica de Movilidad Humana, en su Art. 2, define a la libre movilidad humana como “el reconocimiento jurídico y político del ejercicio de la ciudadanía universal, implica el amparo del Estado a la movilización de cualquier persona, familia o grupo humano, con la intención de circular y permanecer en el lugar de destino de manera temporal o definitiva” (...). Asimismo, en el capítulo III de la misma ley, se especifican los derechos y obligaciones de las personas extranjeras en el Ecuador; por ejemplo, el derecho a solicitar una condición migratoria, a la participación y organización social, al acceso a la justicia, a la integración de niñas, niños y adolescentes, el derecho a la participación política si han residido al menos 5 años en el Ecuador; derecho al registro de títulos académicos, al trabajo, a la salud y a la seguridad social.

Para que el Ecuador pueda reconocer todos los derechos señalados anteriormente, el ciudadano extranjero debe haber ingresado legalmente al país por uno de las Unidades de Control y constar en los registros de movimiento migratorio del sistema informático y/o su sello de ingreso al país en su documento de viaje.

1.1.8 Documentos habilitantes.

Los documentos habilitantes son los documentos de viaje, que son todos aquellos documentos expedidos por una autoridad competente, y son considerados como una prueba de la identidad de quien lo porta cuando está viajando a otro país.

Los documentos más utilizados son los siguientes:

1. Pasaporte: Documento oficial que identifica a la persona como un nacional del Estado que lo emite, y que constituye una prueba del derecho del portador a regresar a ese Estado. En las prácticas occidentales, los pasaportes han sido utilizados para los viajes al extranjero, no como documentos de identidad nacional. El pasaporte es el documento aceptado internacionalmente como certificado y prueba de la nacionalidad de una persona.
2. Visado: Es el sello colocado por las autoridades competentes de un Estado en el pasaporte o certificado de identidad de un extranjero que desea ingresar, salir o permanecer en tránsito en el territorio del Estado, que indica que la autoridad, en el momento de la expedición, considera que el titular figura en la categoría de no nacionales que pueden ser admitidos en su territorio, de acuerdo con las normas legales. El visado establece los criterios de admisión en un Estado. La práctica internacional evoluciona hacia sistemas automatizados de lectura de lectura de visados impresos en etiquetas o rótulos con dispositivos de seguridad, de conformidad con las normas de la Organización de la Aviación Civil Internacional (OACI).
3. Cédula: la cédula de identidad y la cédula de ciudadanía son documentos oficiales que sirven para identificar a la persona titular que lo porta. Según los convenios de la Comunidad Andina de Naciones y de la MERCOSUR, la cédula puede ser utilizada como documento de viaje dentro de Sudamérica.
4. Salvoconducto: es un documento expedido por la autoridad competente que permite al portador titular, transitar o permanecer en un lugar determinado. En la mayoría de casos, el salvoconducto es emitido en casos que ocurren pérdida del documento de viaje en el extranjero y la embajada del país emite este documento para que el ciudadano en esta situación pueda retornar a su país de origen.

1.1.9 Interesados en la calidad.

Los interesados en la calidad son todas las personas e instituciones que son afectados por la gestión de la misma, para el caso de migración, son todos los que participan y se benefician del trabajo que genera.

1. Los usuarios: a los usuarios les interesa la calidad del servicio que se brinda en Migración, que les pueda generar una mejor satisfacción a sus necesidades y una mejor experiencia al iniciar o culminar su viaje.
2. El personal de la Unidad de Control Migratorio: Los servidores públicos de la Institución son una parte importante, pues son los que harán que el sistema de calidad sea consistente, y el éxito del mismo será para ellos un aporte a su desarrollo personal y profesional. Para ello será necesario incentivarles y capacitarles para que tengan una mejor aptitud y actitud en su trabajo. Si se incrementa la motivación en ellos, el reconocimiento será uno de los resultados del sistema de gestión de calidad.
3. Autoridades Ministeriales y Presidenciales: Sin mencionar a todas las autoridades, solo al Ministro y Viceministro del Interior y al Presidente de la República, les interesa la calidad porque podrán obtener nuevos convenios con otros países o embajadas para retroalimentación e intercambio de experiencias y mejores capacitaciones, además podrán eliminar costos innecesarios, replicar buenas prácticas en el resto de ministerios que tengan relación con la atención al usuario, reconocimiento colectivo, mejor imagen institucional y evidentes resultados en su inversión.
4. Concesionario o Administración aeroportuaria: Específicamente al concesionario Quiport, le interesa el servicio de calidad porque también representa una oportunidad para ellos de generar una mejor publicidad a sus inversionistas que ven en Migración no solo el primer filtro de entrada al país sino que es la primera y última impresión de un pasajero que utiliza el aeropuerto. Por lo tanto en el caso específico del Aeropuerto de Quito, con la calidad del servicio de Migración se puede aumentar la capacidad de invitar a nuevas aerolíneas para que operen desde Quito y se deje abierta la posibilidad de amplitud de conexiones internacionales.

1.2 Sistema de gestión de procesos y la norma ISO9001:2015.

Un sistema de gestión de calidad es una manera de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de sus clientes, de manera planificada, manteniendo, mejorando y controlando el desempeño de sus procesos para conseguir la eficiencia y eficacia requerida. En este contexto, las organizaciones que aplican sistemas de gestión de calidad, presentan menos dificultades para adaptarse a cambios inesperados, que en el sector público por lo general ocurren

por ajustes de medidas económicas, limitaciones de recursos, decretos de austeridad presupuestaria, cambios en las normativas legales, implementación de nuevas tecnologías para procesos administrativos, rotación de autoridades, entre otras.

En ese sentido, a pesar de cualquier dificultad que se presente durante la gestión en el sector público, es posible llevar un control de los procesos, para que consecuentemente la atención al usuario se ejecute correctamente; es por ello que, considerando los objetivos y actividades de la Institución que concierne el presente estudio, las características que se detallan a continuación, son las que se adaptarán al diseño del sistema de gestión de calidad a proponer:

1. Considerará el tipo de servicio que se ofrece
2. Será diseñado de acuerdo al tamaño de la Unidad
3. Estará orientado a la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios
4. Estará orientado a la prevención de deficiencias de la calidad y a la mejora continua.
5. Deberá ser un sistema eficaz, medible y auditable.

Un Sistema de Gestión de Calidad se compone de varios de elementos como: Manual de Calidad, Equipos de Medición, Carpetas de Procedimientos, Capacitaciones, entre los más importantes, que le permite el control y monitoreo de los procesos, con la posibilidad de minimizar errores, o corregirlos sobre la marcha. Una característica importante de la norma ISO9001:2015, es que se fundamenta en la gestión agrupada de los elementos mencionados, de una manera sistemática, en donde se hace necesario demostrar toda su capacidad funcional y operativa para aumentar la posibilidad de generar servicios eficientes; para ello, es importante crear un escenario propicio para que los aspectos positivos que forman parte de la fortaleza de la Institución se desarrollen en condiciones apropiadas, para de esta manera asegurar un nivel aceptable de satisfacción en los usuarios.

Para que la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito tenga un funcionamiento eficaz, es preciso e importante identificar todas aquellas actividades que tengan relación y dependencia entre sí de una manera sistemática, en donde el término de un proceso, es el inicio del siguiente; es decir, que cada actividad demandará de recursos, en este caso, cada registro migratorio se entenderá como un resultado de la gestión de un ejecutor que permitirá identificar y segmentar un proceso, luego del cual el sistema de gestión de calidad analizará los resultados de cada acción, generando otro proceso; de esta manera la gestión se llevará a cabo de manera secuencial y sistemática que dependerá del análisis, interpretación y evaluación de los encargados de la calidad, así como también la de los usuarios, como se señala en el gráfico 2.

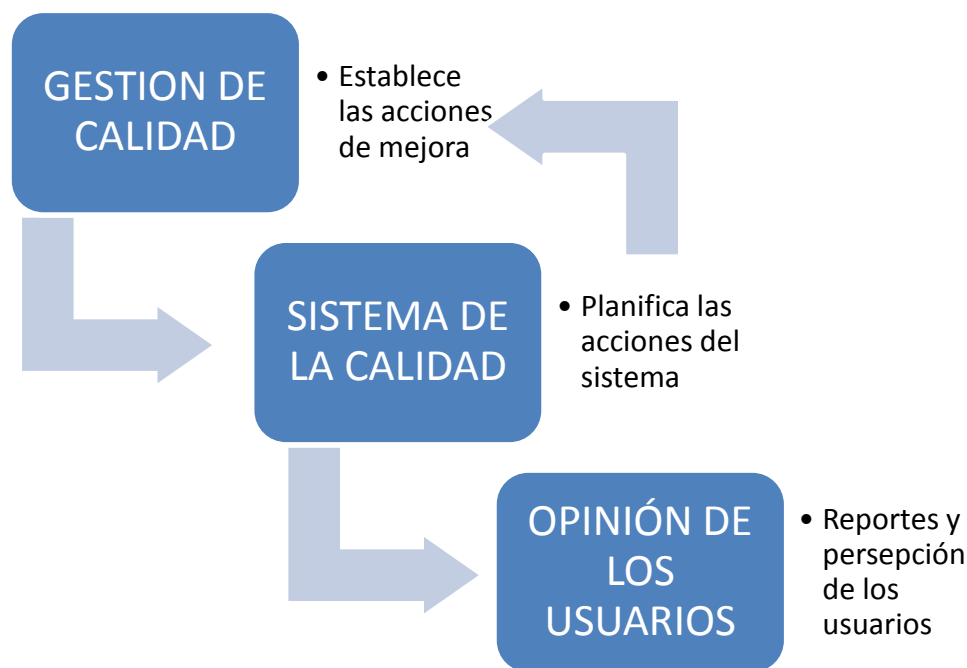


Gráfico 1.2: Funcionamiento del Sistema de Calidad como instrumento de Gestión
 Fuente: Sistemas de Calidad
 Elaborado por: Autor

El camino de la gestión basada en procesos, dentro del diseño del sistema de calidad que se lleva a cabo en la presente propuesta para la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito, permitirá identificar aspectos importantes que serán de mucha utilidad para guiar a los encargados del monitoreo y control de la calidad, a través del conocimiento de las demandas y necesidades de los usuarios y funcionarios; dichos aspectos se detallan a continuación:

1. La comprensión y el nivel de cumplimiento de las exigencias de usuarios y funcionarios.
2. La necesidad de considerar los procesos en términos de valor agregado que contribuyan en el aseguramiento de la satisfacción de los usuarios.
3. La obtención de resultados de desempeño y eficacia del proceso, de una manera documentada.
4. La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Por las competencias y atribuciones de acuerdo al estatuto orgánico que ejecuta Migración, la Norma ISO 9001:2015 contribuirá con el aumento de las posibilidades de aseguramiento de la satisfacción de sus usuarios, a través de la aplicación eficaz de los procesos como sistema, desde el registro inicial, hasta el proceso de análisis de resultados, sin dejar de lado los procesos de mejora continua dentro del mismo sistema; de igual manera, se debe hacer un trabajo exhaustivo con los funcionarios que conforman esta unidad administrativa para que sientan el compromiso de ejecutar el control migratorio con la debida responsabilidad y conciencia que permita a la Institución acercarse cada vez más a la eficiencia y calidad del servicio en general, en cumplimiento íntegro de los requisitos legales y operativos, pero con la firme convicción de generar satisfacción a las necesidades de los usuarios del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre.

1.2.1 Manual de Procedimientos encaminado a los procesos de Calidad.

El Manual de Procedimientos encaminado a los procesos de Calidad es el documento que permitirá especificarlos siguientes aspectos:

1. El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad, es decir, medirá desde el inicio del proceso hasta su cierre, para efectos de la medición y control de la calidad.
2. El Organigrama de Migración y la ubicación de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito en esta estructura.
3. El establecimiento de mejoras en los procedimientos, que permita aplicarlos con mayor claridad.
4. Responsables, en este caso quienes participan como ejecutores y verificadores.
5. Disposiciones de Revisión, Actualización y Gestión del Manual

1.2.2 Principios de la gestión de la calidad.

Antes de mencionar los principios de los modelos de calidad basados en la norma ISO9001:2015, es importante partir de los conceptos de los padres de la calidad moderna, Crosby, Juran y Deming, quienes enunciaron una serie de principios básicos que han ido evolucionando con el tiempo y que han servido como referencia de los sistemas de gestión de calidad.

En el caso de Crosby (1979), enunció 4 principios básicos de calidad que son más cercanos a los intereses del objeto de estudio del presente trabajo; y son los siguientes:

1. La calidad se define como cumplir con los requisitos: Si se conoce los requisitos y necesidades de los clientes, se podrá conocer las características que harán conseguir la satisfacción en ellos.
2. El sistema de calidad es prevención: Es importante observar el proceso para determinar las posibles causas que puedan producir un error.
3. El estándar de realización es 0 defectos: Todas las tareas se deben realizar apropiadamente para alcanzar los resultados deseados.
4. La medida de la calidad es el precio del incumplimiento: Toda mala acción tiene su costo

La evolución de la calidad ha hecho que ésta se integre a la cultura de las organizaciones en todos sus niveles, comprometiéndolos a que el principal objetivo sea la satisfacción del cliente. En ese sentido la gestión de calidad basada en la Norma ISO 9001:2015, le brindará a la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito, los siguientes beneficios:

- Capacidad de proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de los usuarios.
- Facilitar oportunidades relacionados con sus objetivos
- Enfrentar riesgos con mayor capacidad de respuesta
- Capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Para conseguir las características expuestas anteriormente, la Norma ISO 9001:2015 ha fijado los siguientes principios de la calidad que se detallan a continuación.

Enfoque al cliente (usuario).

El Director o Subsecretario de Migración será el responsable de asegurar de que los requisitos y necesidades de los usuarios del Aeropuerto de Quito sean cumplidos, con el propósito de que se atiendan sus requerimientos generando satisfacción y una nueva reputación en la Institución.

Dentro de las acciones que se deben considerar para que la superación de la expectativa de los usuarios en el servicio de Migración del Aeropuerto, son las siguientes:

- Hacer un profundo estudio de diferenciación de las necesidades de los viajeros frecuentes que utilizan el servicio de Migración del Aeropuerto de Quito.
- Hacer un estudio de qué tipo de inversiones se tendrían que hacer en los controles migratorios para atender y satisfacer las necesidades de cada segmento de pasajeros, con una diferenciación clara, que permita establecer diferentes tipos de servicio, sin afectar el sentido y propósitos del control migratorio.
- Relacionar los objetivos de la Institución con las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Socializar y comunicar las necesidades y expectativas de los usuarios a través del Ministerio del Interior y de las oficinas centrales de Migración.
- Trabajar de manera planificada en la generación de nuevos servicios o de perfeccionamiento de los servicios actuales para cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Medir y realizar el seguimiento de la satisfacción de los usuarios a través de encuestas realizada por la misma Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto, paralelamente a la que realiza la concesionaria Quiport y la Empresa Pública Metropolitana de Servicios Aeroportuarios (EPMSA), que permitan servir de base o de referencia para la toma de decisiones.
- Gestionar de manera activa las relaciones con las instituciones cooperantes, stakeholders y los usuarios, con la finalidad de lograr un éxito sostenido.

Política de calidad.

Es la representación de los propósitos de las autoridades de Migración concerniente a la calidad, expresadas de una manera formal. Para ello será necesario que:

1. Se ajuste a los objetivos de la Institución (Ministerio del Interior)
2. Inicie un compromiso colectivo de mejora continua en aplicación del sistema de gestión calidad
3. Facilite un marco de referencia para implantar y revisar los objetivos de la calidad
4. Sea bien socializada dentro de la Institución
5. Susceptible de perfeccionamiento.

Objetivos de la calidad.

Deben ser medibles y relacionados con la política de calidad, sin alejamiento de la misión y visión de la Institución.

Liderazgo.

Debe ser asumido y ejercido por el Subsecretario de Migración, generando un ambiente propicio para la comunicación en los diferentes niveles de la Institución y generando las condiciones apropiadas para que la mayor cantidad de servidores con rol de ejecutores se sientan comprometidos con los objetivos de la calidad de la Institución.

Para ello, las acciones que se consideran importantes dentro de este principio fundamental de la gestión de la calidad son los siguientes:

- Es muy importante que un líder se tome el tiempo necesario para comunicar y socializar en toda la Unidad del Migración del Aeropuerto sobre la misión y visión de la Institución, sus objetivos, estrategias y políticas, para que pueda ser un muy buen paso de inicio en la motivación y compromiso del personal que tendrá a su cargo para conseguir la calidad.
- Es muy importante también que en todos los niveles de la organización se mantengan valores de respeto, ética y objetividad.
- Establecer una cultura de confianza y de integridad.
- El más trascendental es que un líder debe ser un ejemplo positivo para las personas que va a dirigir, debe inspirar, fomentar y reconocer la contribución de las personas, y debe transmitir esa ecuanimidad a todos los niveles de la Institución.
- El líder deberá brindar a su personal, los recursos necesarios y la capacitación técnica para que en ejercicio de su facultad burocrática pueda actuar con responsabilidad y la obligación de rendición de cuentas.

Compromiso de las personas.

Este es quizás el trabajo más difícil en una institución pública, por las diferentes condiciones contractuales y de inestabilidad que se pueden presentar, sin embargo, es una tarea muy importante en la selección de personas que sean competentes y empoderadas con la Institución que ayuden al líder a conseguir los objetivos planteados; es por ello que las personas comprometidas serán las esenciales para aumentar la capacidad de servicio y control migratorio y poder generar valor en sus procesos. Es por ello que el compromiso contribuirá en el desempeño de los servidores de Migración, de la siguiente manera:

- Mejorará la atención y la comunicación con los usuarios
- Promoverá la colaboración y el trabajo en equipo
- Habilitará la posibilidad de mayores espacios de retroalimentación
- Empoderará a los funcionarios con la Institución y disminuirá riesgos de mala atención
- Se podrá lograr mayor motivación si se reconoce los logros, el aprendizaje y las buenas prácticas dentro de la Institución
- Se podrá entender e interpretar de mejor manera los resultados de encuestas a usuarios para evaluar la satisfacción de los mismos con el servicio.

Enfoque a procesos.

Cuando los procesos se manejen de manera sistemática, es decir que, el fin de un proceso es el comienzo de otro dentro de la misma gestión de control y servicio de Migración en el Aeropuerto de Quito, se podrán alcanzar resultados coherentes y previsibles de manera mucho más eficaz que de los que se viene manejando en la actualidad.

Planificación de la calidad.

Está encaminada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir estos los objetivos.

Mejora continua.

Una vez puesto en ejecución el sistema de gestión de calidad para la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito, se deberán realizar auditorías periódicas mediante el análisis de datos, que conlleve la medición del tiempo, el registro de la atención brindada al usuario, una calificación por parte del usuario, y registro de novedades, con la finalidad de implementar acciones correctivas y preventivas con la revisión de la máxima autoridad y del encargado de la calidad.

Toma de decisiones basada en la evidencia.

La ejecución del sistema de gestión de calidad, aplicado a la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito, permitirá no solo tomar acciones correctivas sino que también, permitirá el análisis y evaluación de información procesada que generen elementos para la toma de decisiones con mayor probabilidad de producir resultados deseados.

En ese sentido, los datos que se procesen como producto de la gestión migratoria, permitirá lo siguiente:

- Establecer indicadores de gestión para demostrar el desempeño de la Institución.
- Exponer a las autoridades del Ministerio, los datos necesarios que sean relativos a la gestión migratoria.
- Exigencia de contar con personas competentes tanto en la gestión migratoria como en el análisis de datos.
- Tomar decisiones oportunas y acertadas basadas en la evidencia, complementado por la experiencia.

Evaluación de desempeño.

Este proceso que es aplicado en todo el sector el público, irá directamente enlazado al sistema de gestión de calidad con la particularidad de que se podrá medir la producción de cada funcionario y aplicar métodos de retroalimentación para su calificación, situación que transparentará cualquier indicio de duda.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 METODOLOGÍA

2.1.1 Tipo de investigación.

La investigación será de tipo descriptiva, en razón de que se busca especificar las propiedades importantes de las variables que intervienen en la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito mediante su evaluación y análisis para poder establecer métodos de solución a los problemas que posee; es decir, se profundizará en el servicio que se presta en Migración, sus stakeholders, competencias, atribuciones, usuarios y demás relacionados, con el fin de encontrar puntos clave, en busca de mejorar cada uno de los procesos que intervienen en la gestión de control migratorio en el día a día.

Dentro de las variables para análisis, se tomará en cuenta ciertos datos que ayuden a cuantificar el nivel de eficiencia del servicio en relación con la satisfacción de los usuarios del Aeropuerto de Quito.

2.1.2 Métodos de investigación.

Para el desarrollo del presente proyecto se utilizó el método deductivo, que se constituyó en la base de los procesos que se diseñaron con la información obtenida a través de premisas derivadas de la observación de los procedimientos migratorios aplicados en el Aeropuerto de Quito; de igual manera, el presente proyecto se constituye a través de las herramientas que se diseñaron para la interpretación de la información obtenida a través de la aplicación de una encuesta, que se ejecutó por parte de la Concesionaria QUIPORT y/o la Empresa Pública Metropolitana de Servicios Aeroportuarios (EPMSA), que son procedimientos que se seguirán aplicando trimestralmente cuando entre en ejecución el sistema de gestión de la calidad, con la participación recurrente de la Dirección de Planificación del Ministerio del Interior.

El método deductivo se puede derivar de acuerdo al tipo de investigación, en el caso particular del servicio de Migración en el Aeropuerto de Quito, se utilizó el método hipotético-deductivo, partiendo de la propuesta de calidad como base y necesidad consecuente del levantamiento de información realizado en las áreas de control migratorio de las zonas de arribos y salidas internacionales y tomando como referencia los datos empíricos de las encuestas aplicadas por las empresas antes mencionadas.

Otro método deductivo utilizado en el presente trabajo de titulación, fue el método lógico deductivo, a través del cual, en la elaboración de los procesos se aplicaron principios generales del control migratorio con base del derecho internacional, a través de los cuales se consiguieron dos aspectos:

1. Aplicar procedimientos en base a principios internacionales no descritos en nuestra legislación.

2. Descubrir consecuencias nuevas a partir de procedimientos migratorios poco comunes que pueden establecer una jurisprudencia o una base para procedimientos futuros similares.

Para el análisis y procesamiento de la información, se realizaron tablas y gráficos, que permiten dar un mejor entendimiento e ilustración de los procesos y procedimientos migratorios. Además, se establecieron de manera diferenciada algunas conclusiones que fueron surgiendo como resultado del estudio de la situación de la institución y que fue parte del diseño de la propuesta en cada una de sus etapas, con el fin de poder establecer un esquema de mejoras sistemáticas que pueden garantizar un incremento en el grado de aceptación del servicio de Migración en el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre.

Finalmente, la aplicación del método deductivo, permitió desarrollar la propuesta con bases muy sólidas bajo principios concernientes a la Migración internacional y bajo los lineamientos de la ley de Movilidad Humana y las normas legales vigentes, por sobre los procedimientos de control migratorio y el servicio dentro de esta unidad en el Aeropuerto de Quito; para ello, la información obtenida de la Institución se ha presentado de una manera esquemática, con el fin de dar a conocer los procesos que se desarrollan dentro de su operatividad en correspondencia con la teoría del sistema de gestión de calidad para proponer la respectiva optimización y mejora en estos procesos.

2.1.3 Unidades de análisis.

1. Población: La población total definida para la parte de análisis de este estudio será de aproximadamente 1500 pasajeros en el área de salidas internacionales y 1500 en el área de arribos internacionales; números que corresponden al número promedio diario de usuarios que viajan en vuelos internacionales por el Aeropuerto de Quito.
2. Muestra: La muestra inicial para el estudio de tiempos de atención se determinó por medio de aquellos vuelos con mayor afluencia de pasajeros en horarios considerados como pico, tanto en salidas como en arribos internacionales, tomando como objeto de estudio a los pasajeros de una o más aerolíneas comerciales con mayor capacidad de espacio, como es el caso del vuelo de las compañías aéreas KLM, Iberia y/o American Airlines, que en promedio viajan con 250 pasajeros a bordo. Para ello, se tomó como base el levantamiento de información realizada por la Administración del Aeropuerto (ADC&HAS Management) y/o la Empresa Municipal de Servicios Aeroportuarios quienes mediante encuestas y registros de tiempo tienen la competencia de calificar los tiempos de todas las entidades que operan en el aeropuerto y la percepción de los usuarios sobre los diferentes servicios, con la finalidad de hacer un trabajo anticipado con miras a realizar gestiones de superación de inconvenientes con las empresas o instituciones que operan dentro del mismo aeropuerto.

Es importante indicar que, para la aplicación del levantamiento de información sobre la satisfacción del servicio de Migración del Aeropuerto de Quito, no ha sido necesario la aplicación de una fórmula específica para determinar el tamaño de la muestra, en razón de que la afluencia de pasajeros en este aeropuerto, está determinado principalmente por temporadas, en donde dependiendo de las fechas, existen meses con mayor afluencia y meses con menor afluencia de pasajeros, sin embargo en ambos casos, existen también horarios pico, en donde sucede que en el mismo horario llegan o salen dos o más vuelos internacionales que hace que la afluencia de pasajeros que pasan por el control migratorio, sea de manera constante, situación que sirve de gran referencia y facilita el estudio y la aplicación de encuestas realizadas por las empresas antes mencionadas.

2.1.4 Técnicas y/o instrumentos de recolección de información.

1. Observación directa: Monitoreo de las principales actividades de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito con la finalidad de registrar el estado actual de la misma.
2. Entrevistas No estructuradas: A través de interacción con el personal de la Unidad de Control del Aeropuerto para obtener información detallada referente a las actividades que se ejecutan a diario y al manejo de la gestión de documentación en la actualidad.
3. Revisión referencial: Estudio y diseño de la norma ISO 9001:2015, encontrando las compatibilidades y requerimientos para su aplicación e implementación en esta unidad.

2.1.5 Recolección y procesamiento de información.

La base de este proyecto se basó principalmente en el levantamiento de la información de los procedimientos de Migración que se aplican en el Aeropuerto de Quito, el análisis de los mismos bajo la nueva ley de Movilidad Humana vigente en el Ecuador, y la generación y propuesta de procesos sistemáticos de Gestión de Calidad, según lo que establece la norma ISO 9001:2015.

Como parte de la Institución y considerando que el presente estudio es para beneficio de la misma, fue necesario contar con la autorización de la máxima autoridad de las Unidades de Control Migratorio a nivel nacional, con la finalidad de poder tener el acceso a la información relevante relacionada con la operatividad de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito.

Finalmente se realizó una investigación documental a través de bibliografía y archivos electrónicos, relacionados con la temática referente a Sistemas de Gestión de Calidad, con la finalidad de poder sustentar los suficientes argumentos teóricos y prácticos para la planificación, propuesta y diseño del

sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, para la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito.

De la información obtenida se realizó cuadros y mapas de procesos de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito, además de la elaboración del Manual de procedimientos migratorios basados en los procesos levantados bajo la norma ISO 9001:2015.

De igual manera será importante el establecimiento de una estructura para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, para ello se ha considerado lo siguiente: Política, planificación, implantación, control y auditoría:

- a. Política: Se cumplió con las políticas gubernamentales que el Estado ha promovido, referente a Movilidad Humana y Migración.
- b. Planificación: Se diseñó un plan de ejecución del sistema de gestión de calidad y la manera y mecanismos de evaluar los mismos; es decir que, se realizó un plan de actividades presentes y futuras con proyección al cumplimiento de objetivos y metas que sean desarrollables.
- c. Diseño para la Implantación: En esta etapa se definió las responsabilidades de los ejecutores de acuerdo a los perfiles de puestos existentes en la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito y el procedimiento de control del cumplimiento de las actividades planificadas. De igual manera se planteó un esquema de actividades de acuerdo a la propuesta realizada y se estableció la manera de monitorear los procedimientos migratorios.
- d. Control: Cuando entre en ejecución, el sistema de calidad, se establecerá una bitácora diaria de procedimientos realizados y su respectivo responsable con la finalidad de que quede registrado cada uno de ellos y se pueda facilitar la investigación y respuesta referente a no conformidades y reclamos que tengan relación con el servicio de Migración del Aeropuerto de Quito, llevando consigo acciones correctivas y preventivas que minimicen cualquier impacto negativo.
- e. Auditoría: Se planteó dentro del sistema, una herramienta de evaluación periódica asociado al sistema de gestión y de los elementos que la componen, que tengan funcionamiento retroalimentado desde el mismo sistema informático de control migratorio SIMIEC. En el caso de Migración del Aeropuerto internacional Mariscal sucre, se propuso la creación de una unidad especial administrativa que realice esta auditoría, la misma que sería interna y con los respectivos informes de resultados (Asuntos Internos).

Dentro de la etapa de implantación, se diseñó un manual de procedimientos en la parte de anexos del presente trabajo, que es resultado de los procesos desarrollados bajo el sistema de gestión de

procesos propuesto a través de la norma ISO 9001:2015. De esta manera, se espera establecer una cultura organizacional de calidad; para ello la Institución se podrá desarrollar los siguientes aspectos:

- a. La misión y visión de la Institución con respecto a la calidad así como también su política de calidad.
- b. El alcance del sistema de gestión de la calidad.
- c. Los procedimientos claramente documentados.
- d. La descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Por otro lado, cada procedimiento revisado contribuirá al mejoramiento del servicio de Migración del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre y podrá lograr mayor adaptabilidad a los nuevos cambios que se puedan generar en temas administrativos, tecnológicos y estructurales; por lo tanto su diseño puede alcanzar los siguientes beneficios:

- a. Mejoramiento de los servicios de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito.
- b. Mayor adaptabilidad a cambios internos y externos dentro de la institución.
- c. Mayor compromiso con la misión, visión y cultura organizacional del Ministerio del Interior y de Migración
- d. Aplicación de procedimientos más seguros y estandarizados
- e. Mejor imagen institucional en los tres frentes: Usuarios, Instituciones Cooperantes y Autoridades ministeriales.
- f. Mejor evidencia operativa para afrontar posibles demandas de usuarios insatisfechos.
- g. Planificación estratégica mejor ejecutable
- h. Dirección por objetivos reales y en periodos trimestrales
- i. Mejor cumplimiento en los reportes de GPR (Gobierno por resultados)
- j. Mayor adaptación de la Institución a objetivos estratégicos según sus resultados.
- k. Adaptación de los objetivos institucionales de manera consiente de acuerdo a las nuevas circunstancias.

Los procedimientos de Migración que tendrían mejoras en el diseño del sistema de gestión de calidad para la Unidad de Control del Aeropuerto de Quito serían aquellos que necesitan alinearse a las bases de la legislación internacional y a la constitución de la República vigente sumado al correcto registro en el sistema informático y la correcta aplicación operativa y administrativa; y serían los siguientes:

- a. Procedimiento con apátridas que son los ciudadanos que no cuentan con derechos atribuibles a una nacionalidad.
- b. Deportaciones en el caso de devolver a un extranjero a su país de origen o de recibir a nuestros compatriotas cuando son devueltos de otros países.
- c. Procedimiento con documentos falsos que son aquellos pasaportes con alteraciones o adulteraciones.
- d. Exclusión en el caso de denegación de admisión de un extranjero al Ecuador.
- e. Procedimiento con menores de edad y menores no acompañados.
- f. Procedimientos en caso de solicitud de asilo, refugio o protección.
- g. Retorno voluntario cuando hay libre consentimiento del extranjero en retornar a su país de origen antes de su ingreso al Ecuador.
- h. Procedimiento de registro de visado en salida y entrada al país.

CAPÍTULO III: UNIDAD DE CONTROL MIGRATORIO DEL AEROPUERTO DE QUITO

3.1 Elementos generales y antecedentes.

Los acontecimientos migratorios que se han presentado a nivel global durante los últimos años, han obligado a que los países replanteen la manera de hacer sus controles; en el Ecuador estos acontecimientos se han presentado de manera progresiva de dos maneras, la primera a través de la salida de migrantes hacia países desarrollados por motivos económicos y laborales; la segunda a través de la llegada al territorio nacional de ciudadanos provenientes de países con realidades con mayor adversidad política, económica y social, que han visto en el Ecuador, un país con mejores posibilidades de estabilidad, acogiendo a principios constitucionales de garantía de derechos. En ese sentido, mediante los acuerdos bilaterales que se han venido celebrando entre Cancillerías y Primeros Mandatarios, el Ecuador ha replanteado su exigencia de visa de turismo para el ingreso de ciudadanos provenientes de países que han venido generando una estadística en el ingreso por primera vez a nuestro país, es por ello que Cuba, Haití, Senegal y Corea del Norte requieren de este requisito de entrada en adición a los otros 8 países a los cuales el Ecuador les ha impuesto una visa para su ingreso al país; caso contrario ocurrió con la República Popular de China, país al que se le eliminó la exigencia de visa hace aproximadamente dos años.

Cada vez que se producen acontecimientos de esta naturaleza, cada ciudadano migrante debe regularse a la legislación migratoria de cada país receptor, en donde en el caso del Ecuador, se ha considerado la organización y coordinación de los servicios relativos al control migratorio para ciudadanos nacionales y extranjeros, mediante el examen y calificación de sus documentos de viaje y el cumplimiento de disposiciones legales referentes a la permanencia de los extranjeros residentes en el territorio ecuatoriano. En ese sentido, el procedimiento que se aplica para el ingreso de ecuatorianos a su país es únicamente con la demostración de su nacionalidad con su respectivo pasaporte, cédula o salvoconducto de ser el caso; mientras que en el caso de ciudadanos extranjeros, el procedimiento que se aplica es la verificación de su nacionalidad con su respectivo pasaporte o documento de viaje emitido por su país de origen y la demostración de su motivación de viaje dentro de la categoría de turismo, para lo cual, en la mayoría de casos, todo extranjero que visita el Ecuador tiene un tiempo de permanencia legal de 90 días antes de solicitar cualquier prórroga.

En el caso de extranjeros que soliciten ser admitidos en calidad de inmigrantes o de no inmigrantes, no solo deberán demostrar su identidad y nacionalidad por medio de su pasaporte, sino que también deberán mostrar su visa emitida en su país de origen por un servicio exterior ecuatoriano o embajada, o por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.

3.1.1 Base legal.

Durante la última década, se venían adoptando cambios y reestructuraciones en algunas instituciones públicas del Ecuador, con la finalidad de otorgarle mayor funcionalidad, en el caso de Migración, se adoptó ciertas experiencias de otros países del continente, en donde la administración y ejecución de los controles migratorios pasaba de la policía local al personal civil; y en paralelo a esta medida, la seguridad pública a cargo de la Policía se fortalecía en razón de que contarían con mayor número de

oficiales que dejaban las funciones administrativas para desempeñar funciones operativas relativas a la seguridad. Es por ello que mediante un acuerdo institucional entre el Ministerio del Interior del Ecuador con la Policía Nacional, y en cumplimiento al Decreto Ejecutivo que se detallará a continuación, se produce el cambio de administración del servicio y control de Migración a nivel nacional, en el año 2012; de esta manera, se creó el entorno normativo legal que habilitó la ejecución del cambio de administración en el servicio de Migración.

Decreto ejecutivo 632.

Dentro de las facultades que tiene el Presidente de la República como máxima autoridad, puede expedir decretos para la reorganización de la Administración Pública, en donde la Policía Nacional no es la excepción; y considerando que el Ministerio del Interior tiene como misión garantizar la seguridad interna del Estado, el presidente Rafael Correa el 27 de enero del 2011 expidió el Decreto Ejecutivo 632, por medio del cual reorganizó a la Policía Nacional para que el Ministerio del Interior asuma su representación legal, judicial y extrajudicial y de esta manera el personal policial se dedique exclusivamente a actividades operativas dejando de realizar funciones administrativas dentro de la Institución, las mismas que serían cumplidas por personal civil que el Ministerio contratara o designara.

De igual manera todas las obligaciones y derechos de carácter económico que se encontraban a cargo de la Policía Nacional, fueron asumidas por el Ministerio del Interior, de igual manera los bienes muebles e inmuebles.

En ejecución de lo que el decreto ejecutivo 632 indicaba, se realizó el levantamiento de información de todos los servicios ciudadanos y administrativos que la Policía Nacional manejaba, situando al servicio de Migración como uno de los puntos estratégicos para intervenir, conociendo sus competencias, ubicaciones y número de personal requerido, así como también realizando un análisis de sus fortalezas y debilidades para poder planificar un proyecto de ejecución para mejorar el servicio y el manejo de la información. Para ello era necesario que la disposición sea emitida desde la máxima autoridad del Ministerio del Interior a través de un acuerdo ministerial.

Acuerdo ministerial 2555.

Con fecha 02 de julio del año 2012, el Ministro del Interior de la época, el Dr. José Serrano Salgado, haciendo uso de su facultad burocrática y atribución establecida en la ley por cargo, expidió el acuerdo ministerial 2555, en donde considerando que la misión fundamental del Policía Nacional es atender la seguridad ciudadana, el orden público y la seguridad integral y que la Dirección Nacional de Migración es el organismo responsable del control, del movimiento migratorio y del control de permanencia de extranjeros en el país. Se acordó: la integración de la Policía Nacional y sus dependencias a nivel nacional a la estructura organizacional del Ministerio del interior con todos sus bienes, recursos, funciones, atribuciones y responsabilidades; asimismo, se acordó que la Dirección de Talento Humano se encargaría del levantamiento y elaboración de perfiles de puestos, procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal para la Dirección Nacional de Migración; así como, de los procesos de creación o supresión de partidas necesarias para cubrir las funciones que desempeñaba el personal policial de línea y de servicios de la Dirección Nacional de Migración;

finalmente, se acordó que la Comandancia General de la Policía Nacional, dispondría que el personal policial de línea y de servicios que cumple funciones en la Dirección Nacional de Migración, sea destinado a ejecutar funciones operativas y administrativas, respectivamente, en otras dependencias de la Policía Nacional.

En ejecución y cumplimiento al decreto ejecutivo 632 y el acuerdo ministerial 2555, se dio inicio al Proyecto de Fortalecimiento Institucional de las Unidades de Control Migratorio en octubre del año 2012, en donde luego del levantamiento de información realizada por la Dirección de Talento Humano del Ministerio del Interior, se inició una transición para que el personal policial colabore con la capacitación en temas migratorios al personal civil que los reemplazó.

Se designó un Gerente del Proyecto y Coordinadores de cada Unidad de Control que serían los responsables de la operatividad de una de ellas y serían quienes rendirían cuentas a la Gerencia por su gestión; de igual manera, se creó el cargo de Analista de Control Migratorio que serían los ejecutores del registro y control de salidas y llegadas de nacionales y extranjeros al país, apoyados en supervisores administrativos y jurídicos quienes serían los responsables de cada turno de trabajo y de reportar las novedades que se suscitaren.

Las intervenciones empezaron por etapas en donde se inició con las fronteras de Rumichaca y Huaquillas, para luego realizar la intervención de los aeropuertos de Quito y de Guayaquil, para luego realizar de manera paulatina en el resto del país. El Proyecto de Fortalecimiento Institucional de las unidades de Control Migratorio tuvo su cierre formal luego de dos años de ejecución y actualmente Migración forma parte de la Dirección de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior y el Aeropuerto de Quito es su principal Unidad, en razón de la cantidad de usuarios que atiende y el nivel de exigencia que enfrenta.

3.2 Unidad de control migratorio del aeropuerto internacional Mariscal Sucre.

3.2.1 Situación actual.

En ejecución al Decreto Ejecutivo 632 y dando cumplimiento al Acuerdo Ministerial 2555, que fueron mencionados en el primer capítulo, la intervención de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito se produjo en el mes de julio del año 2012, siendo esta la primera fase del cambio de administración, según la planificación planteada por la Gerencia del Proyecto de Fortalecimiento Institucional de las Unidades de Control Migratorio de aquella época; de esta manera se empezaba una transición en la entrega de funciones y competencias administrativas y discrecionales de Migración por parte de oficiales policiales a personal civil recién contratado por el Ministerio del Interior.

El proceso de transición descrito, se concretó el 20 de octubre del 2012, con el inicio de operaciones por parte de servidores públicos civiles, quienes debieron enfrentar algunas dificultades de carácter técnico y jurídico, en razón de que existían ciertas atribuciones y competencias que no se definían con claridad, en razón de que hasta ese momento estaba vigente todavía la ley de Migración, que indicaba las atribuciones que tenían los agentes policiales y que por la naturaleza de las funciones, no podían ser ejecutadas por un civil, situación que hacía que ciertos procedimientos se entorpezcan; asimismo, no se definía la administración del sistema informático de Migración de aquel entonces, el SIIPNE (Sistema Informático Integral de la Policía Nacional) cuyo código fuente y centro de datos aún se encontraba bajo administración de la Policía, situación que generó dificultades a nivel directivo y operativo que se fueron enmendando en el mediano plazo, mediante acuerdos de las más altas esferas, pero sin antes estar inmerso en la polémica colectiva, en donde marcadas diferencias e intereses en el traslado de funciones, provocaron afectaciones en el servicio de Migración, que bajo nueva administración operaba enfrentando críticas y malestares por parte de los usuarios del Aeropuerto de Quito, que en el inicio de este proceso exigían agilidad en la atención.

En lo referente a la infraestructura, si se compara a la que existía en el antiguo Aeropuerto Mariscal Sucre, en la parte de salidas internaciones de Migración habían 14 counters de atención y 12 en el arribo internacional; situación que en beneficio a las necesidades de los usuarios, dentro de la planificación del espacio, se gestionó un incremento de puestos de atención para el nuevo Aeropuerto de Quito ubicado en la parroquia Tababela, en donde en febrero del 2013 se inauguró con 12 counters en la salida internacional y 24 en el arribo internacional; escenario que significó una importante inversión por parte de la concesionaria Quiport, no solo por la construcción de las instalaciones sino también por la dotación de una suficiente red de enlace y conectividad a todas las instituciones que operan en su infraestructura y que fue el motivo para que el resto de instituciones también inviertan en el equipamiento necesario para cumplir con las actividades propias de sus competencias.

En ese sentido, el Ministerio del Interior también se sumó con la adquisición de nuevos equipos informáticos y la contratación de más personal civil para completar los puestos de atención al usuario en la parte de Migración; contexto para que sea aprovechado por la Dirección General de Aviación Civil y la Administración del Aeropuerto para dar inicio a nuevos espacios de dialogo, cooperación y facilitación entre las Instituciones, así como también para exponer sus exigencias y requerimientos con la finalidad de precautelar la atención al pasajero y la imagen de un Aeropuerto recién inaugurado.

La apertura e inauguración del nuevo Aeropuerto de Quito trajo consigo la entrada de nuevas empresas de aviación para que inicien operaciones desde el Ecuador como es el caso de AeroMéxico, Jetblue, Viva Colombia, y de nuevas empresas de aviación de carga como Emirates Air Cargo, Lufthansa Cargo, Asia Air, entre otras. De igual manera, algunas aerolíneas que ya operaban en el Ecuador, aumentaron sus frecuencias como producto de una creciente demanda como es el caso de American Airlines, LATAM, Copa y Avianca, entre las principales; situación que se proyecta a que continúe aumentando dependiendo de algunos factores como el comportamiento del mercado, la

demanda de pasajeros, la promoción turística, las políticas económicas, etc.; por consiguiente, Migración no va a dejar de tener un rol importante en la experiencia de los pasajeros sino que va a tener cada vez más exigencias y expectativas, así como también, protagonismo.

El itinerario internacional que maneja actualmente el Aeropuerto Mariscal Sucre obliga que sus servicios y operarios tengan presencia en horario extendido, en la mayoría de 24 horas, los 365 días del año. (Ver Anexo 1 y Anexo 2).

3.2.2 Estructura Organizacional.

La Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre está organizada de la siguiente manera y esa organización se replica en algunos puntos a nivel nacional; sin embargo desde cada puesto o cada rol es donde se planteará el diseño de la Calidad.

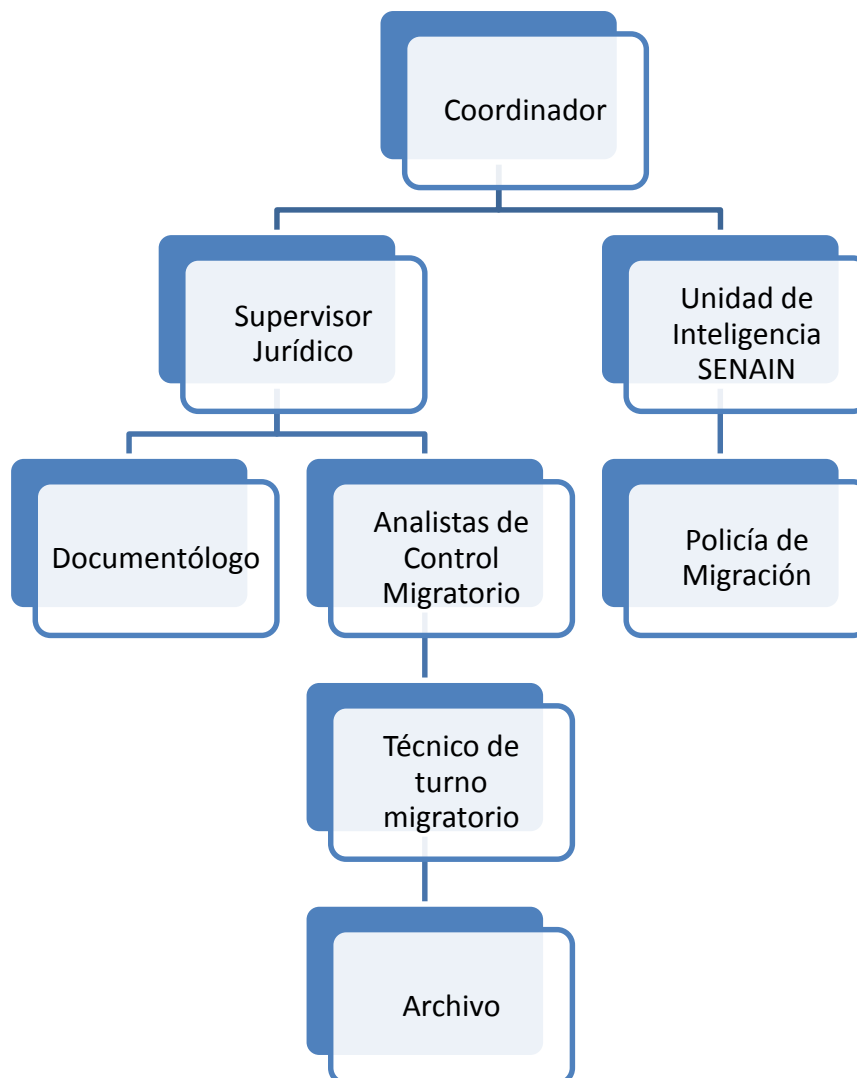


Gráfico 3.1. Estructura organizacional de Migración en el Aeropuerto de Quito
Fuente: Ministerio del Interior
Elaborado por: Autor

Esta organización básica ha sido propuesta de esa manera por parte de las autoridades ministeriales, basadas en los perfiles de puestos que constan en la Dirección de Talento Humano del Ministerio del Interior, de los cuales se detalla a continuación de manera general:

Tabla 3.1: Perfiles de puestos de Migración

CARGO	NIVEL DE INSTRUCCIÓN	ACTIVIDADES ESENCIALES	ANALISIS DE CARGOS CON VISION DE CALIDAD
Coordinador	Tercer Nivel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisa la ejecución efectiva de los procesos de control migratorio en su Unidad de Control. 2. Verifica los procesos ejecutados dentro de los diferentes servicios de control migratorio, de tal manera que se ejecuten bajo la normativa legal vigente, protocolos y normas de seguridad establecidas. 3. Revisa casos de impedimentos de salida del país, identificación de documentos dolosos, exclusiones, deportaciones, no admitidos y demás procesos que se generen dentro del control migratorio y que se requieran de su participación. 4. Lidera y asesora al equipo de control migratorio a su cargo. 	<p>Este perfil o cargo debería presentar un informe quincenal a la Dirección de Migración sobre los resultados de la gestión en la Unidad.</p> <p>Asimismo, sería el ejecutor y el responsable de la gestión de la calidad en la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito y de igual manera de presentar los respectivos informes en cumplimiento de las políticas de calidad.</p>
Supervisor Jurídico	Tercer Nivel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecuta acciones de asesoría legal a la Coordinación y Analistas de 	<p>Este perfil o cargo por sus competencias es quien debe asesorar y verificar que las políticas de calidad</p>

		<p>Control en temas y procesos migratorios y de extranjería.</p> <p>2. Analiza y elabora informes de procesos migratorios con sustento jurídico como por ejemplo: multas, prórrogas, superación de días, deportaciones, exclusiones, detenciones, prohibiciones de entrada de menores.</p> <p>3. Realiza todo el proceso jurídico pertinente para la representación legal y judicial ante las autoridades del Ministerio del Interior en todos los temas migratorios.</p>	<p>impartidas por la Unidad de Gestión de Calidad sean cumplidas por los Analistas de Control durante el servicio; además es el responsable de atender las situaciones que puedan generar insatisfacción en los usuarios para dar pronta solución.</p> <p>Este perfil debería considerarse para la asistencia a audiencias judiciales cuando se presentan casos de reclamo por parte de la Defensoría del Pueblo o de los abogados de ciudadanos extranjeros que buscan el cambio en el status migratorio de sus defendidos.</p>
Analista de Control Migratorio 2	Tercer nivel	<p>1. Analiza y verifica la legitimidad y vigencia de los documentos habilitantes para el ingreso o salida del país.</p> <p>2. Ejecuta el registro, verificación y actualización de la información de los usuarios en el sistema de registro migratorio, de acuerdo al ingreso o salida del país.</p> <p>3. Realiza la notificación a su jefe inmediato sobre todos los procedimientos que</p>	<p>El Analista de Control Migratorio es la instancia en la que se ejecuta el manual de procedimientos de la calidad en cumplimiento con las normas, políticas y procedimientos que allí se describan, con la finalidad de que la gestión tenga un protocolo de tiempos y formas de atención al usuario bajo la visión de la calidad.</p>

		<p>requieran de su conocimiento y su participación en el proceso de entrada y salida del país de ciudadanos nacionales y extranjeros.</p> <p>4. Aplica de manera efectiva los protocolos y procedimientos establecidos para el control migratorio, de acuerdo a las leyes y normas establecida.</p>	
Documentólogo	Tercer nivel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecuta acciones de soporte técnico y teórico en el proceso de control migratorio, sobre anomalías de documentos de viajes de ingreso y salida de país y sobre el cumplimiento de los requerimientos de visa de los diferentes países de destino. 2. Identifica falsificaciones y adulteraciones en documentos públicos y privados solicitados para el ingreso o salida del país por parte de los analistas de control migratorio y realiza el respectivo informe de responsabilidad. 3. Realiza el análisis e investigación de los procesos migratorios 	<p>Este perfil tiene poco contacto con el usuario pero debería ser más tecnicado sus informes y procedimientos; asimismo, conseguir certificaciones periciales por parte de entidades como criminalística y el concejo de la judicatura para que sus informes sea avalados y aceptados como prueba en aquellos procedimientos migratorios con implicaciones penales en donde interviene la fiscalía.</p>

		<p>identificados con irregularidades e informa a las autoridades correspondientes las novedades para continuar con el procedimiento legal pertinente.</p>	
Técnico de turno migratorio	Bachillerato	<ol style="list-style-type: none"> 1. Facilita información al jefe inmediato y a los analistas de control migratorio, referente a convenios internacionales, resoluciones o disposiciones que puedan afectar al servicio de control migratorio. 2. Reporta datos estadísticos al jefe inmediato sobre exclusiones, salida de menores de edad, abandonos voluntarios, pasaportes provisionales, salvoconductos, prórrogas, días superados. 3. Recapta y entrega los sellos con firmas de responsabilidad, para el control migratorio a través de bitácoras 	<p>Por ser un cargo de apoyo, este perfil también debe colaborar con el cumplimiento de estrategias inherentes al manejo de la comunicación interna y externa de la unidad de Control Migratorio del Aeropuerto. Siempre habrán políticas o leyes recién aprobadas que puedan afectar la gestión de Migración, es por ello que se debe manejar con precisión las nuevas disposiciones para que no se distorsione la misma en su ejecución.</p>
Archivo	Bachillerato	1. Recapta, clasifica y	La gestión del personal de

		<p>archiva a diario los informes de novedades y situaciones presentadas en el control migratorio durante el turno de trabajo en horario normal y especial de las secciones de salidas y arribos internacionales.</p> <p>2. Recopila a diario las actas de vuelos y tarjetas andinas de las secciones de arribos y salidas internacionales.</p> <p>3. Mantiene actualizada la información del sistema de control migratorio para entrega de datos estadísticos al siguiente turno.</p>	<p>archivo tiene un inicio pero el final es incierto. Es por ello que se debe crear los mecanismos y procedimientos para que la información que se receipta y se procesa esté correctamente digitalizada y disponible en un sistema para quien lo necesite. Si hablamos de gestión de calidad a futuro, se debería manejar los movimientos migratorios certificados por la web con la colaboración de la digitalización del personal de archivo.</p>
<p>Policía de Migración</p>	<p>Grado policial</p>	<p>1. Toma procedimiento en caso de detección de órdenes de captura en salidas internacionales.</p> <p>2. Custodia y seguridad de pasajeros excluidos en arribos internacionales.</p> <p>3. Custodia en procedimientos de deportación de extranjeros.</p>	<p>Por la estructura que maneja la policía, se debería considerar que no solo la seguridad sea su competencia sino también la prevención a actos dolosos, es por ello que como parte de nuestra propuesta está la creación de una unidad de Asuntos Internos que sea administrado y manejado por la policía.</p>

Fuente: Ministerio del Interior
Elaborado por: Autor

Dentro de la estructura actual descrita y analizada, como parte de la propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad, se propone que la estructura actual de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito, tenga dos subunidades adyacentes a la del Coordinador o Responsable para que se genere el escenario adecuado en la implementación y control de la gestión operativa y de la calidad del servicio de Migración; la primera sería la Unidad de Gestión de la calidad que se enfocará en el control de los procesos y la satisfacción de los usuarios de manera correcta; la segunda sería la Unidad de Asuntos Internos que estaría bajo la competencia de la Policía Nacional con la finalidad de poder realizar una gestión investigativa con miras a prevenir cualquier riesgo de corrupción o acto doloso, así como también cualquier acto que pueda atentar contra la seguridad del país o de la institución y tomar el procedimiento correspondiente.

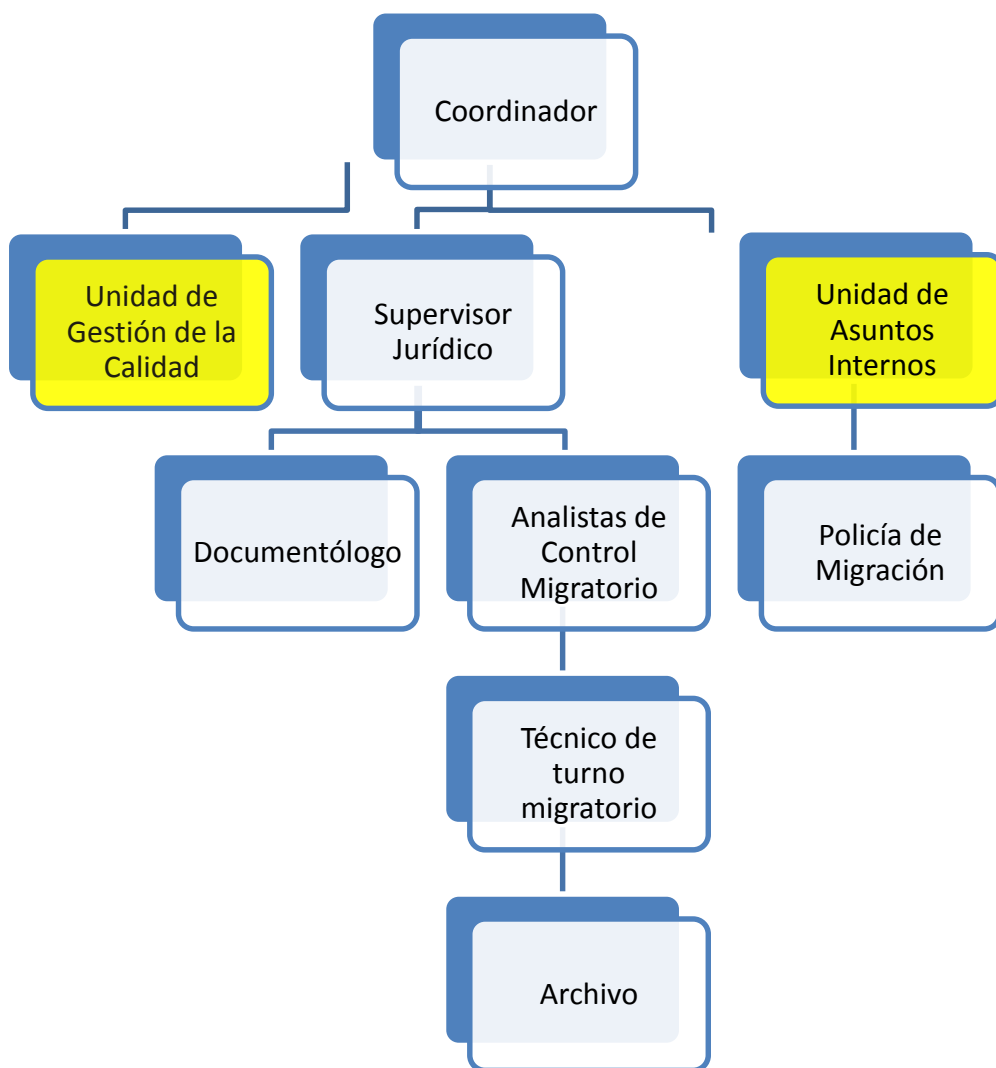


Gráfico 3.2. Propuesta de estructura organizacional para Migración en el Aeropuerto de Quito
Fuente: Autor
Elaborado por: Autor

3.3 Diagnóstico de la situación actual.

La Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, por ser un componente de una unidad administrativa dentro del Ministerio del Interior, no ha contado con la debida atención por parte del área de planificación de mencionada Institución, que pueda emprender una gestión de desarrollo organizacional, en razón de que Migración no cuenta con un proceso de interno de mejora o de análisis de su servicio, ni con indicadores de gestión que le permita tener una evaluación desde su estructura interna y de sus servicios basados en una medición de los niveles de satisfacción de sus usuarios. Asimismo, los procedimientos que estaban descritos en la ley de Migración reemplazada en los actuales momentos por la nueva ley de Movilidad Humana, no siempre son aplicados cabalmente en razón de que le falta un proceso operativo administrativamente sustentado en las normas vigentes y en un manual de aplicación que reduzca la posibilidad de distorsiones en sus procedimientos por interpretaciones jurídicas.

La situación actual se agudiza un poco porque desde septiembre del 2016 se implementó el nuevo sistema informático migratorio ecuatoriano (SIMIEC) con algunas mejoras tecnológicas en comparación con el sistema anterior el SIIPNE (sistema informático integral de la Policía Nacional), en donde se incrementaron los campos y pantallas a completar que hacen que el servicio sea más seguro en los controles y se tenga la posibilidad de compartir información con más organismos asociados, sin embargo al completar toda la información, el tiempo promedio de atención a cada usuario se ha incrementado de 40 segundos a 1 minuto o más, lo que ha generado opiniones divididas en la percepción de los usuarios más exigentes como los viajeros frecuentes, que es muy difícil que puedan calificar objetivamente las inversiones en un servicio público y su criterio se va a limitar en casi todos los casos al tiempo de atención y experiencia como pasajero.

En ese sentido, una de las instituciones cooperantes, como es la Concesionaria Quiport que se encarga de la administración del Aeropuerto de Quito, trabaja todo el tiempo en la medición de la experiencia y la satisfacción del pasajero, con la finalidad de gestionar las soluciones con todas las empresas e instituciones involucradas, mediante acuerdos de facilitación de los servicios y controles que operan en el Aeropuerto, para que la atención al cliente y servicio al pasajero obtenga una buena calificación.

3.3.1 Análisis de tiempos de atención al usuario.

La administración del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, a través de su operadora, la ADC&HAS, realizó un monitoreo y levantamiento de información de los tiempos de atención de los diferentes servicios que operan en el aeropuerto, en donde Migración encabeza el estudio por ser el primer servicio cuando llega un pasajero y el último a salir del país: A continuación se detalla el resultado del estudio que se realizó en abril del 2017, en comparativo de tiempo promedio expresado en minutos de los meses Marzo, Agosto y Diciembre del año 2016 con Abril del 2017. La metodología

que se aplicó fue la recolección de datos en un periodo de 7 días en horas pico de acuerdo al tráfico aéreo existente en las secciones de arribos y salidas internacionales:

Tabla 3.2: Tiempos de atención en Migración en Arribos Internacionales

ATENCIÓN EN MIGRACIÓN EN ARRIBOS INTERNACIONALES				
	Tababela - ABR - 2017	Tababela - DIC - 2016	Tababela - AGO - 2016	Tababela - MAR - 2016
Promedio	2,70	2,82	2,03	1,41
Media	2,4	2,46	1,88	1,20
Derivación Estándar	1,65	1,75	0,93	0,88
Mínimo	0,12	0,13	0,20	0,10
Máximo	10,33	11,72	5,03	6,20
Promedio - D. Estándar	13%	12%	16%	12%
Promedio en porcentaje	43%	47%	41%	49%
Promedio + D. Estándar	29%	28%	26%	25%
Promedio + 2 D. Estándar	9%	8%	13%	9%

Fuente: ADC&HAS
Elaborado por: Autor

Números mostrados son en decimales de minutos, no segundos

Tabla 3.3: Tiempos de atención en Migración en Salidas Internacionales

ATENCIÓN EN MIGRACIÓN EN SALIDAS INTERNACIONALES				
	Tababela - ABR - 2017	Tababela - DIC - 2016	Tababela - AGO - 2016	Tababela - MAR - 2016
Promedio	2,78	3,58	2,62	1,98
Media	2,72	3,12	2,29	1,68
Derivación Estándar	1,11	2,10	1,64	1,31
Mínimo	0,67	0,13	0,17	0,43
Máximo	8,88	14,45	9,27	10,70
Promedio - D. Estándar	15%	7%	16%	2%
Promedio en porcentaje	37%	54%	40%	63%
Promedio + D. Estándar	36%	27%	27%	27%
Promedio + 2 D. Estándar	10%	6%	13%	4%

Fuente: ADC&HAS
Elaborado por: Autor

Números mostrados son en decimales de minutos, no segundos

De igual manera es importante considerar el tiempo de espera en las filas de atención, y los arribos internacionales hace énfasis en ello no solo por ser el primer filtro y control al llegar al Ecuador sino también porque puede haber la posibilidad de conexión con vuelos domésticos desde el mismo aeropuerto. A continuación se muestra el resultado del estudio de la información levantada en la sección de arribos internacionales de acuerdo a la separación de filas y su tiempo de espera en los mismos periodos de los cuadros anteriores:

Tabla 3.4: Tiempos de espera en arribos internacionales

MIGRACIÓN - TIEMPO DE ESPERA en ARRIBOS												
	Tababela - ABR - 2017			Tababela - DIC - 2016			Tababela - AGO - 2016			Tababela - MAR - 2016		
	Comunidad Andina	Extranjeros	Tripulación	Comunidad Andina	Extranjeros	Tripulación	Comunidad Andina	Extranjeros	Tripulación	Comunidad Andina	Extranjeros	Tripulación
Promedio	6,38	6,69	6,11	7,33	4,39	1,33	3,96	4,57	1,06	2,17	3,23	8,35
Media	3,85	5,16	6,89	4,62	2,18	1,33	3,90	3,76	1,06	1,92	2,90	9,70
Derivación Estándar	5,33	5,03	3,39	6,86	4,25	0,21	1,46	2,87	0,37	1,15	2,07	3,89
Mínimo	0,93	0,15	0,12	0,23	0,53	1,18	0,82	0,95	0,80	0,57	0,02	2,45
Máximo	25,32	21,63	10,62	29,45	15,60	1,48	6,57	13,27	1,32	5,95	10,55	13,03
Promedio - D. Estándar	0%	15%	25%	2%	0%	0%	21%	3%	0%	13%	8%	25%
Promedio en porcentaje	63%	45%	10%	58%	67%	50%	31%	59%	50%	52%	52%	8%
Promedio + D. Estándar	22%	19%	45%	25%	19%	50%	26%	27%	50%	22%	28%	50%
Promedio + 2 D. Estándar	8%	17%	20%	10%	6%	0%	21%	3%	0%	6%	4%	17%

Fuente: ADC&HAS
Elaborado por: Autor

3.3.2 Iniciativas de mejora de atención al usuario recomendadas.

Según los datos proporcionados por la Operadora del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, la ADC&HAS, el nivel de satisfacción de los usuarios hacia el servicio de Migración en general está en un 93,09% en arribos internacionales, y de un 88,94% en salidas, lo que determina que hay un nivel aceptable de satisfacción de acuerdo a la percepción de los usuarios, en donde la diferencia se puede explicar de acuerdo al número de counters que hay en cada sección en donde en arribos hay mayor cantidad.

El servicio de migración en el Aeropuerto Mariscal Sucre está presente físicamente en la sección de arribos internacionales con 24 puestos de atención y en salidas internacionales de los 12 counters, se

aumentaron 4 adicionales en noviembre del 2016, para tener un total de 16 puestos de atención, debido a la creciente demanda y aumento de vuelos comerciales en esta sección; en complemento a ello, cuando se presenta la ocasión de atender delegaciones oficiales, el personal existente se traslada a la sala de vuelos privados y/o a la sala de protocolo con un equipo portátil para realizar el registro. Para los 40 puestos de atención con los que cuenta el aeropuerto de Quito, hay 133 servidores públicos con el cargo de analistas de control migratorio divididos en 4 turnos de trabajo, de los cuales 33 analistas en promedio atienden a los usuarios en todos los turnos, número que puede reducirse a 30 en promedio por turno, considerando personal en vacaciones, mujeres en horario de lactancia y rotación de personal.

El Ministerio del Interior, a través de su Dirección de Talento Humano, deberá gestionar un incremento en la solicitud de inversión de partidas presupuestarias para la contratación de personal para todas las Unidades de Migración a nivel nacional, principalmente para el Aeropuerto de Quito, de manera que se completen todos los puestos de trabajo de las secciones de arribos y salidas internacionales. El manejo de los presupuestos en el sector público, muchas veces es un tema político, sin embargo con el debido sustento y respectivo requerimiento que demuestre la necesidad institucional, se puede justificar la atención al pedido; es por ello que cuando la administración de Quiport presenta algún informe o exigencia de colocación de un mayor número de personal en las áreas de atención al usuario, es una situación que puede resultar favorable al momento de justificar un requerimiento de esta naturaleza ante las autoridades ministeriales que manejan el tema presupuestario.

Considerando la situación anteriormente expuesta, y que el usuario es la instancia que acusa una necesidad, que pueda derivar en una gestión de seguimiento por parte del personal técnico del Ministerio del Interior que justifique una posterior propuesta de inversión por parte del Estado para satisfacer esa necesidad colectiva, será muy necesario que junto a algunos roles y funciones de los cargos que forman parte de la estructura actual, se complemente con la creación de una Unidad Especial de Gestión de Calidad, que tenga dentro de sus funciones, el control y monitoreo de la gestión migratoria del Aeropuerto de Quito, con la finalidad de fortalecer aquellos aspectos susceptibles de perfeccionamiento, y de generar una política de calidad, con procesos de mejora, y una cultura preventiva y de acciones correctivas en la gestión migratoria que pueda ser aplicable a diario con los respectivos informes y reportes transparentes, apegados a la realidad y sustentados en la calificación diaria de los usuarios.

3.3.3 Infraestructura.

La Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, cuenta con pocos recursos en materia de infraestructura en razón de que ocupa un área concesionada dentro de las instalaciones del arribo y salidas internacionales; sin embargo, sí cuenta con un número considerable de activos para la ejecución del control y registro migratorio.

A continuación se muestra una imagen del plano de Quiport de la distribución de counters en arribos internacionales que ha sido el único espacio readecuado por la necesidad de ampliar un poco el espacio de filas antes del control migratorio.

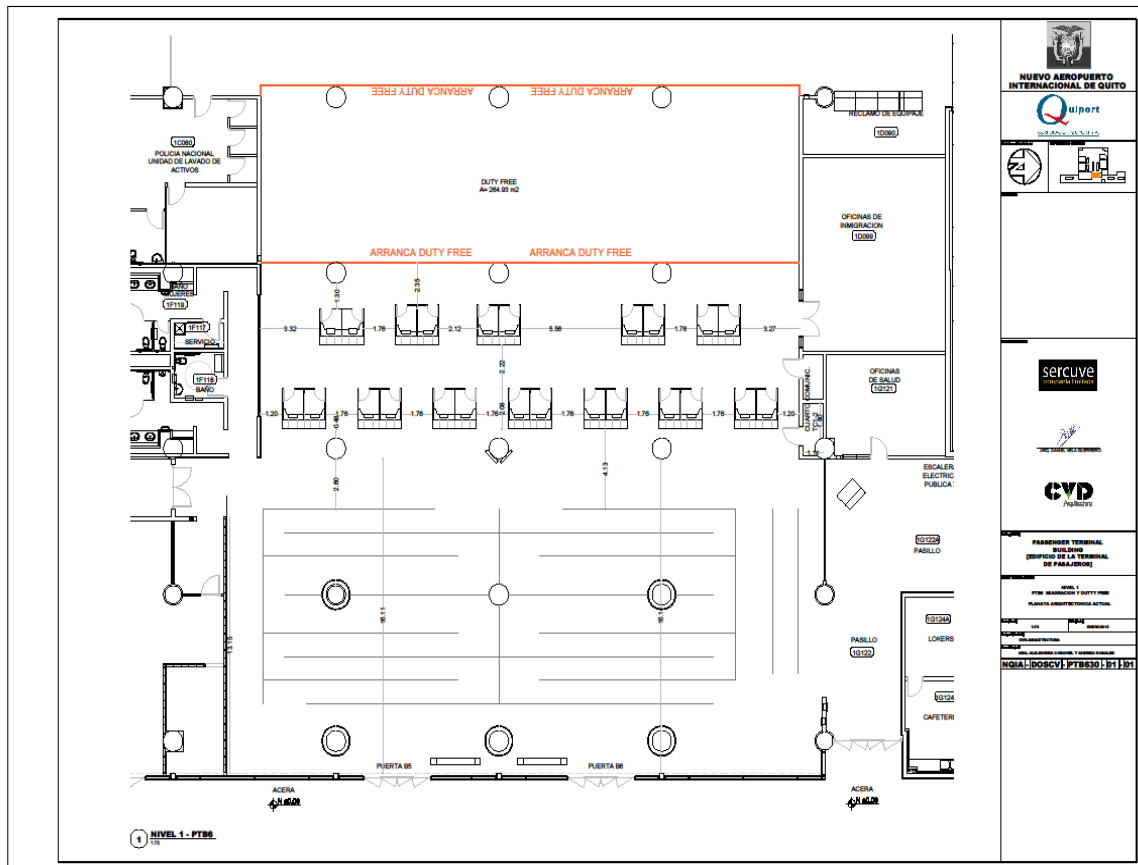


Gráfico 3.3 Plano del área de Migración del Aeropuerto de Quito

Fuente: Aeropuerto de Quito

Elaborado por: Unidad de Infraestructura Quiport

El área asignada para el control migratorio en el Aeropuerto de Quito, considerando el flujo actual de los vuelos que operan desde esta terminal aérea, todavía es manejable, tanto en la zona de arribo como en la salida internacional; sin embargo en el mediano o largo plazo, es posible que se requiera el aumento de número de counters, si se estima que nuevas aerolíneas inicien sus operaciones desde el Ecuador, específicamente desde Quito como punto de origen y/o destino final.

Existe además un recurso importante que no se le ha dado el uso adecuado y que podría ser muy aprovechable para la atención de vuelos privados y en la ejecución de planes de contingencia, como es la Unidad Móvil de Migración. Esta unidad podría ser utilizada dentro de la pista del Aeropuerto y

ser utilizada por el personal de turno cada vez que sea necesario o cuando se coordine un operativo especial u oficial.

3.4 Procedimientos de control migratorio.

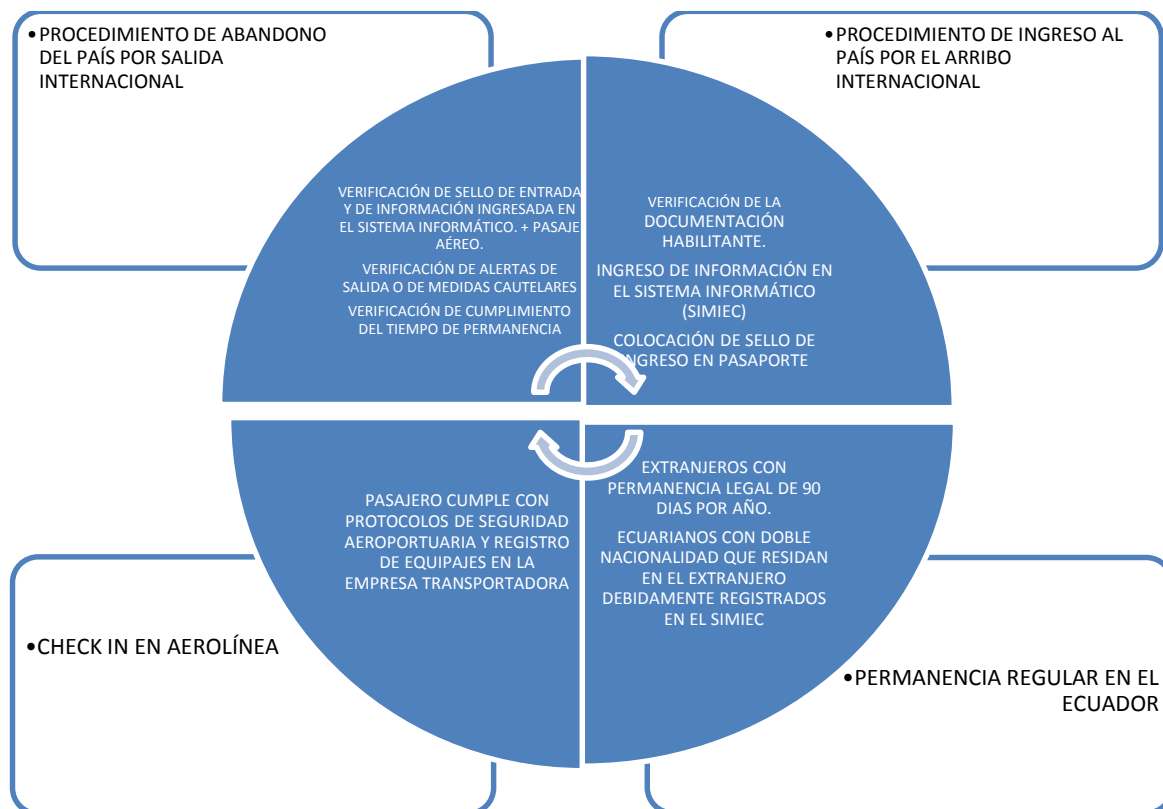


Gráfico 3.4. Procedimientos de control migratorio
 Fuente: Unidad de control migratorio del aeropuerto de Quito
 Elaborado por: Autor

Los procedimientos de control migratorio que se aplican en el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre en general son un ciclo en donde se invierten dependiendo de la sección en la que se suceden, pero en ambos casos, intervienen otras instancias e instituciones, lo que hace que tengan implicaciones legales e inclusive hasta penales dependiendo de la situación.

A continuación se señalan aspectos importantes que se consideran en la aplicación de los diferentes procedimientos migratorios en general:

Cada analista de control migratorio debe tener claro dentro de sus elementos de análisis, que la Constitución de la República del Ecuador y los principios elementales de las Migraciones respetan el derecho de los ciudadanos extranjeros a regresar a su país, por lo tanto en salidas internacionales el porcentaje de impedimento y órdenes de captura aplicados a extranjeros es mínimo.

Parte del rol ejecutor de los analistas de control está el análisis y verificación de la autenticidad de los documentos de viaje: pasaporte, cédulas, salvoconductos, partidas o inscripción de nacimiento, carta

de naturalización, acta de defunción, visas, sellos, boletos aéreos y documentos especiales de viaje. Como segundo paso se realiza la consulta de las alertas proporcionadas por el sistema informático SIMIEC: Orden de captura, impedimentos de salida, Interpol, superación de días. Finalmente las consulta de los movimientos migratorios de cada persona e identificación de la categoría de nacionales, extranjeros, Inmigrantes, no inmigrantes o tripulantes para de esta manera determinar la permanencia regular fuera y dentro del país. Para ello se considera en el ejercicio del control migratorio lo siguiente:

1. Acuerdos y Convenios Internacionales
2. La Constitución de la República del Ecuador
3. Ley de Migración y Extranjería
4. Nueva Ley de Movilidad Humana
5. Decretos

Control migratorio en el aeropuerto de Quito.

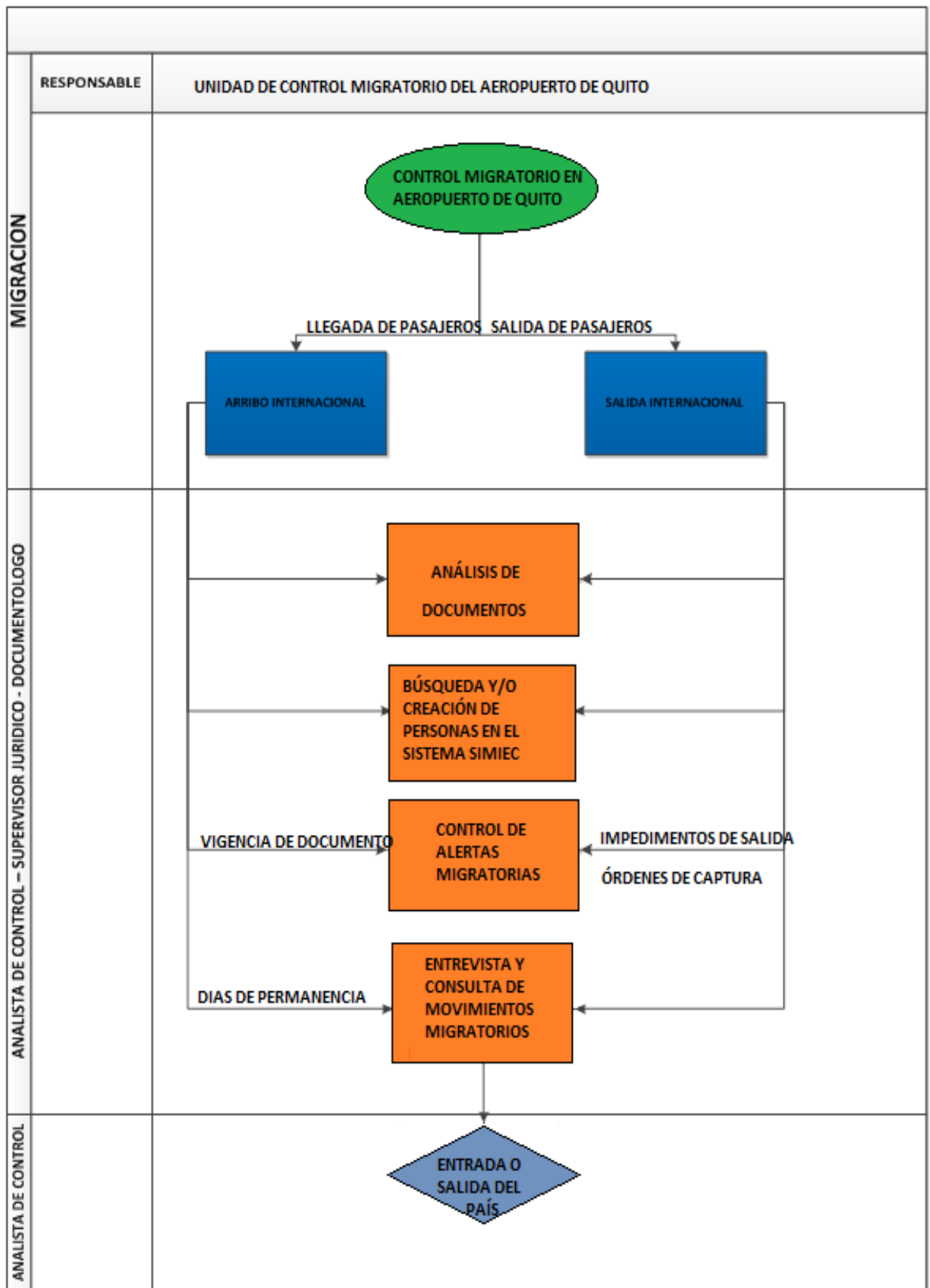


Figura 3.1. Proceso de control migratorio en el Aeropuerto de Quito

Fuente: Unidad de control migratorio del aeropuerto de Quito

Elaborado por: Autor

3.4.1 Control migratorio en arribos internacionales.

El control de Migración en la sección de arribos internacionales del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre tiene una diferenciación en las filas de donde se separa a los ciudadanos provenientes de países de la Comunidad Andina (Ecuador, Colombia, Bolivia y Perú) del resto de extranjeros; asimismo, hay una fila preferencial para tripulación uniformada, ciudadanos diplomáticos, pasajeros en condición de vulnerabilidad y discapacidad, y adultos mayores.

El área de Migración de la sección de arribos internacionales del Aeropuerto de Quito cuenta con una oficina administrativa para el personal en donde el supervisor jurídico realiza una segunda entrevista a un ciudadano extranjero en caso de ser necesario; cuenta además con un área de permanencia transitoria para ciudadanos inadmitidos y 24 counters de atención.

Las generalidades del proceso de arribos internacionales se detallan a continuación:

Proceso:	Control en Arribos Internacionales del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre
<p>Política: Todo ciudadano nacional no tiene restricción para el ingreso a su país.</p> <p>Todo ciudadano extranjero tiene la obligación de someterse al control migratorio y justificar el motivo de su visita.</p>	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Ejercer el control de entrada de ciudadanos nacionales y extranjeros que llegan al Ecuador por el Aeropuerto internacional Mariscal Sucre</i> <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>La movilidad humana a través de las diferentes Empresas aéreas Internacionales públicas y Privadas</i> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Sistema Informático SIMIEC, documentos de viaje de la persona, alertas y movimientos migratorios, registros informáticos y sellos.</i> <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Análisis de documentos ❖ Búsqueda y/o creación de la información de la persona ❖ Consulta en el sistema SIMIEC de las alertas migratorias de la persona ❖ Consulta de movimientos migratorios ❖ Registro y actualización de la información de la persona en el SIMIEC ❖ Registro de manera manual a través de sello y también en el sistema del arribo.
Productos/Servicios del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Alimentar la base de datos del sistema SIMIEC con información verídica en tiempo real de los ciudadanos que arriban al Ecuador siempre apegándonos a las leyes y precautelando la Seguridad Nacional</i>
Responsable del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Ministerio del Interior –Subsecretaría de Migración - Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito</i>
Tipo de cliente:	<i>Interno y Externo</i>

Proceso de arribos internacionales.

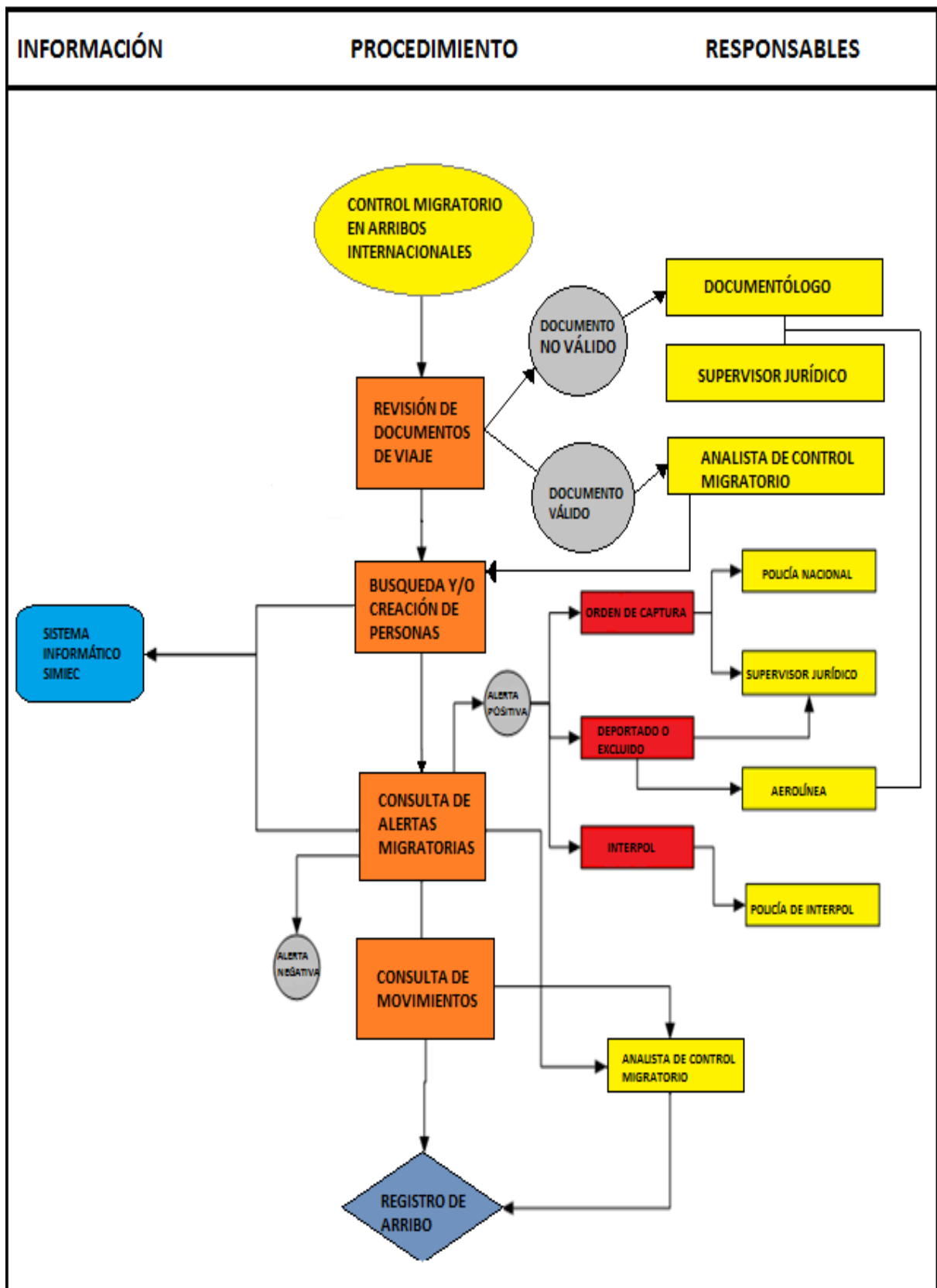


Figura 3.2. Proceso de arribos internacionales
 Fuente: Unidad de control migratorio del Aeropuerto de Quito
 Elaborado por: Autor

3.4.2 Exclusiones, no admisiones y abandonos voluntarios.

La exclusión es la no admisión a un ciudadano extranjero para el ingreso al Ecuador. El procedimiento es discrecional y facultativo que tiene el Estado ecuatoriano bajo las causales que se mencionan en la ley de Migración y en la actual ley de Movilidad Humana en su Art. 137 que se detalla a continuación:

Tabla 3.5: Análisis de Exclusiones y no admisiones

CAUSALES PARA EXCLUSIÓN O NO ADMISIÓN AL PAÍS	ANALISIS
<ol style="list-style-type: none"> 1. La presentación ante la autoridad de control migratorio de una presunta documentación falsa, adulterada o destruida. 2. Encontrarse registrado con una disposición de no ingreso por haber sido deportada o por el cometimiento de una falta migratoria contemplada en esta Ley, mientras dure el plazo de dichas medidas. 3. No haya cumplido el tiempo determinado para el retorno al país, de conformidad con lo establecido en la legislación penal para el caso de expulsión. 4. Carezca de documento de viaje válido y vigente expedido por la autoridad competente del lugar de origen o domicilio. 5. Carezca de visa vigente en los casos que ésta sea requerida de acuerdo con la política migratoria ecuatoriana o no justifique su condición migratoria. 6. Sea considerada una amenaza o riesgo para la seguridad interna según la información que dispone el Estado ecuatoriano. 7. Intente evadir de forma intencional los filtros migratorios. 8. Obstruya la labor de autoridad de control 	<p>Generalmente las aerolíneas como primer filtro de control tienen la responsabilidad de verificar la autenticidad, vigencia, visado y buen estado del documento de viaje, situación que en aplicación de la nueva ley de movilidad humana, podría ser objeto de multas económicas tanto a empresas transportadoras como a pasajeros; las mismas que se establecerán por las autoridades del Ministerio del Interior al momento de su ejecución.</p> <p>Pero ¿qué sucede con aquellos procedimientos aplicados por criterios discrecionales de los Analistas de Control Migratorio? En estos casos siempre ha existido diferencias entre las empresas transportadoras y la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito, cuando se ha presentado casos en la llegada de ciudadanos extranjeros que según criterio de un agente o analista de control migratorio no cumple los requisitos de ingreso al país; ¿qué criterios?, pues en términos generales los Analistas de esta unidad de control califican que se cumpla un perfil para realizar actividades de turismo en el Ecuador en el caso de no ser proveniente de aquellos países que necesitan de una visa para su ingreso.</p> <p>Dadas ciertas situaciones en donde se puede generar duda en la aplicación de estos</p>

<p>migratorio.</p> <p>9. No porte el carnet o certificado de vacunación de conformidad con lo que determine la autoridad sanitaria.</p> <p>10. Se encuentre registrada por el cometimiento de una o más faltas migratorias, mientras no cumplan con el pago de la sanción pecuniaria impuesta.</p> <p>11. Luego de haber sido notificada legalmente no ha concurrido dentro del procedimiento para la deportación y pretenda ingresar nuevamente al Ecuador.</p>	<p>procedimientos, se debería fijar un checklist (lista de verificación) dentro del sistema informático SIMIEC cuando se considere que un ciudadano extranjero no cumple con el perfil de turismo para su ingreso y para ello se debería establecer y concluir todos los elementos a considerar para dicho perfil para poder tecnificar estos procedimientos y no exista ningún inconveniente con las empresas transportadoras que se sienten afectadas cuando deben asumir costos en el retorno de ciudadanos excluidos.</p> <p>Caso diferente ocurre cuando un ciudadano extranjero es solicitado por autoridades de otros países, en donde a través del sistema de Interpol se debe derivar el procedimiento a la Policía nacional y obviamente no permitirle el ingreso. Es por ello que el procedimiento de exclusión según el caso puede tener repercusiones legales y judiciales cuando se presenta un alerta o codificación de difusión roja como se conoce, en donde Migración actúa como un verificador de la identidad del ciudadano antes de ponerlo a disposición de la autoridad competente, en este caso la Policía</p>
--	--

Fuente: Ley Orgánica de Movilidad Humana
Elaborado por: Autor

El abandono voluntario aplicado a un extranjero es cuando este no ha regularizado su situación migratoria en el Ecuador en los siguientes causales en donde se le comunica al ciudadano que debe abandonar el país en 30 días caso contrario se iniciará un proceso de deportación como lo explica el Art. 143 de la ley de Movilidad Humana:

Tabla 3.6: Análisis de Deportaciones del país

CAUSALES PARA DEPORTACIÓN DEL PAÍS	ANÁLISIS
<p>1. Ingresó por un lugar no autorizado, salvo las personas sujetas a protección internacional;</p> <p>2. Proporcione, en cualquier tiempo,</p>	<p>Dentro de los procesos de Deportación que el Ecuador ha venido aplicando a través del Ministerio del Interior, se han producido algunos cambios con la aprobación de la Nueva Ley de</p>

<p>documentación fraudulenta o alterada y exhiba ante cualquier autoridad pública sin perjuicio de la responsabilidad penal y luego del debido proceso;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. No haya iniciado el proceso de regularización en el plazo dispuesto por esta Ley; 4. Ha reincidido en faltas migratorias; 5. Ha recibido la revocatoria de su visa; 6. No ha cumplido con la notificación de salida voluntaria en el plazo de treinta días. 7. Ha cometido delitos contra la estructura del Estado constitucional cuya pena privativa de libertad sea menor a cinco años de acuerdo a la legislación penal. 8. Que siendo visitante temporal en el Ecuador se inmiscuya en asuntos de política interna del Ecuador. 	<p>Movilidad Humana, en donde las deportaciones se manejarán con procedimientos informativos y operativos preventivos y también con plazos de regularización de la situación migratoria para extranjeros que hayan excedido su tiempo de permanencia antes de tomar alguna acción; todas estas procedimientos se los manejaría fuera del control migratorio del Aeropuerto de Quito; por lo tanto no se considera dentro de las funciones de esta unidad, sin embargo sus agentes o analistas de control podrían formar parte de los operativos de control que se efectúen conjuntamente con la Policía Nacional, Fiscalía, entre otras, si así se lo considere necesario por parte de las autoridades ministeriales.</p> <p>En consecuencia, y dados los numerosos casos de evasión de controles migratorios en otros puntos del país, es una necesidad imperiosa la revisión a profundidad de aquellos casos en donde ciudadanos extranjeros provenientes de Colombia y Perú que ingresan al Ecuador por medio de las fronteras, en muchas ocasiones lo hacen sin registrar su entrada simplemente porque no hay obligatoriedad ni los recursos para un dominante control migratorio en esas zonas, luego de lo cual ocurre que extranjeros avanzan hasta Quito con propósitos de una permanencia temporal sin mayor conciencia ni conocimiento de las legislación local y terminan cometiendo una infracción migratoria que muchas veces les ocasiona situaciones incómodas por no tener el registro de su entrada y que requiere de un análisis jurídico antes de emitir cualquier sanción o de una negación de salida del país.</p>
---	--

Fuente: Ley Orgánica de Movilidad Humana
Elaborado por: Autor

3.4.3 Refugiados y apátridas.

Según la ley ecuatoriana de Movilidad Humana: El refugiado es toda persona que debido a temores fundamentados por persecución por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a

determinado grupo social u opiniones políticas, que se encuentre fuera de su país de nacionalidad, y no pueda o quiera, a causa de dichos temores, acogerse a la protección de su país, o que, careciendo de nacionalidad y hallándose fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o no quiera regresar a él. Asimismo, se considera refugiado a toda persona que ha huido o no pueda retornar a su país porque su vida, seguridad o libertad ha sido amenazada por la violencia generalizada, agresión extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público y no pueda acogerse a la protección de su país de nacionalidad o residencia habitual.

En la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito, ha existido un número no muy considerable de ciudadanos que solicitan refugio al momento de su registro de entrada; sin embargo hay que señalar que dentro del derecho internacional se debe estudiar esta posibilidad y en caso de ocurrir se debe coordinar con la Cancillería ecuatoriana para su correcto procedimiento. La categoría de Refugiado es otorgada únicamente por el Ministerio de Relaciones Exteriores, quienes para ello trabajan y coordinan con la ACNUR y procesan todas las solicitudes; en el Ecuador en la actualidad existe un número importante de ciudadanos de nacionalidad colombiana en esta categoría, situación que la tienen que notificar cada vez que salen y entran al país.

Los apátridas son aquellas personas que no son consideradas como nacionales por ningún Estado. Para su reconocimiento se realiza una declaración de oficio, de carácter humanitario y sin fines políticos y debe encontrarse en el territorio ecuatoriano para que pueda ser registrada su condición.

3.4.4 Exigencia de visas y permanencia legal en el país.

El Ecuador es uno de los países que menos exigencia de visados tienen a nivel internacional para ser visitado dentro de la categoría de TURISMO. Los países que si necesitan de mencionado visado son los siguientes:

1. Afganistán
2. Bangladesh
3. Cuba
4. Eritrea
5. Etiopía
6. Haití
7. Kenia
8. Nepal
9. Nigeria
10. Pakistán
11. Senegal
12. Somalia
13. Corea del Norte

El resto de ciudadanos extranjeros que deseen ingresar y permanecer en el territorio ecuatoriano deben tener alguna de las siguientes opciones de visa que se detalla a continuación y como lo indica la nueva Ley de Movilidad Humana.

Tabla 3.7: Análisis de la exigencia de Visa y Permanencia en el país

EXIGENCIA DE VISA Y PERMANENCIA LEGAL EN EL ECUADOR	ANALISIS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Visa de residente temporal: Para permanecer por un tiempo determinado en el Ecuador. 2. Visa de residente temporal de excepción: Para extranjeros que permanezcan en el Ecuador de manera excepcional. 3. Visa de residente permanente: Para permanecer por un tiempo indefinido en el Ecuador. 4. Visa diplomática: Para quienes ejercen funciones oficiales por parte de los agentes diplomáticos, consulares o internacionales, debidamente acreditados por el Ecuador. 5. Visa humanitaria: Es la autorización que concede la máxima autoridad de movilidad humana para permanecer en territorio ecuatoriano a los solicitantes de protección internacional hasta que se resuelva su solicitud o a las personas en protección por razones humanitarias por un lapso de hasta dos años. 6. Visa de turista: Para permanecer en el Ecuador a las personas de aquellas nacionalidades que la autoridad de movilidad humana determine y que deseen realizar actividades turísticas, por el plazo fijado por la legislación ecuatoriana. A las personas extranjeras que no necesiten visa de turismo con base en la política de movilidad humana del Ecuador o por instrumentos 	<p>Es preciso hacer una diferenciación entre las visas para ciudadanos extranjeros con permanencia temporal en el país, es decir por un tiempo determinado y sin ánimo de establecerse en el Ecuador como son las visa clasificadas como tipo 12, como por ejemplo los diplomáticos, los estudiantes, los misioneros, los de intercambio cultural, entre otros, en comparación con aquellas visas para ciudadanos extranjeros que sí desean permanecer en el país por un tiempo indeterminado, como por ejemplo los rentistas o jubilados, los inversionistas, los apoderados generales, los amparados por parentesco o reunificación familiar en donde el tipo de visa otorgada son las clasificadas como tipo 9.</p> <p>En ambas categorizaciones, la calificación y clasificación dependerá del Ministerio de Relaciones Exteriores (Cancillería ecuatoriana) y/o de los consulados ecuatorianos en el exterior, quienes tienen la competencia de emitir la visa correspondiente para que sea revisada por las unidades de control migratorio al momento de que cada portador de la misma pretenda salir o ingresar al Ecuador según sea el caso. Entonces la Unidad de Migración del Aeropuerto de Quito debe estar pendiente de la autenticidad y vigencia de la visa que presente un ciudadano extranjero previo a otorgar un registro de salida o entrada; de igual manera debe tomar en consideración que ningún</p>

<p>internacionales suscritos por este país, se les otorgará una autorización de permanencia en el estado ecuatoriano en los puntos de control migratorio oficiales.</p> <p>7. Visa especial de turismo: Es la autorización de permanencia en el país hasta por un año para las personas que se encuentren en territorio ecuatoriano ciento ochenta días en calidad de turistas, previo a la realización del trámite previsto en la Ley de Movilidad Humana. Este tipo de visa se podrá solicitar por una sola vez cada cinco años.</p> <p>8. Visa por Convenio: Para las personas nacionales de los Estados con los que el Ecuador suscribe instrumentos internacionales para permanecer en territorio ecuatoriano el tiempo establecido en dicho instrumento.</p>	<p>extranjero puede poseer dos categorías migratorias, o es 9 o es 12 pero nunca las dos al mismo tiempo de vigencia.</p>
--	---

Fuente: Ley Orgánica de Movilidad Humana
Elaborado por: Autor

3.4.5 Sistemas de seguridad asociados al control migratorio.

Tabla 3.8: Análisis de Sistemas de seguridad asociados al control migratorio

SISTEMAS DE SEGURIDAD ASOCIADOS	ANÁLISIS
<p>1. INTERPOL: La Interpol en el Ecuador, pertenece a la Dirección Nacional de la Policía Judicial y dentro de su competencia principal es la operación y atención de diferentes tipos de criminalidad internacional a través del intercambio de información y cooperación mutua con los países miembros; asimismo la trasmisión de</p>	<p>El sistema de Migración no se puede manejar de manera independiente, de igual manera, la información que registra es de interés para otras instituciones, es por ello que la operatividad de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito demanda que se tenga todas las herramientas necesarias relacionadas con la seguridad interna y de esta forma, tener acceso a los sistemas de seguridad de verificación de</p>

<p>peticiones de cooperación internacional formuladas por autoridades judiciales.</p> <p>La Interpol cuenta con un sistema informático que está enlazado al sistema de Migración y que entra en ejecución con cada extranjero que registra movimiento migratorio en el Ecuador.</p> <p>2. CANCELLERÍA: El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con un sistema enlazado al de Migración para la verificación de la identidad de un ciudadano extranjero con relación a la visa que este tenga.</p> <p>3. REGISTRO CIVIL: El Registro Civil del Ecuador ha colaborado con la verificación de la identidad de ciudadanos ecuatorianos, sus datos biográficos, su fotografía y demás aspectos de identificación del mismo; de igual manera la verificación de información de los ciudadanos extranjeros que tengan cédula de identidad en el Ecuador.</p>	<p>identidad y de información internacional de carácter judicial y/o penal; para ello el Ministerio del Interior se ha visto en la necesidad de establecer cooperaciones con Instituciones locales que respalden la gestión del Migración en el cumplimiento de sus funciones desde los puntos de control principales para reducir el riesgo de la seguridad interna del Ecuador.</p> <p>Por el Aeropuerto de Quito arriban vuelos internacionales con conexiones desde África, Asia, Medio Oriente y otras zonas que pueden ser consideradas de riesgo, lo que vuelve imprescindible que la información de personas extranjeras requeridas en otros estados sea accesible en nuestro sistema.</p>
---	--

Fuente: Unidad de control migratorio del aeropuerto de Quito
Elaborado por: Autor

3.5 Control migratorio en salidas internacionales.

El control de Migración en la sección de salidas internacionales del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, al igual que en arribos tiene una diferenciación en las filas de donde se separa a los ciudadanos provenientes de países de la Comunidad Andina de los extranjeros; asimismo, existe una fila preferencial para tripulación uniformada, ciudadanos diplomáticos, pasajeros en condición de vulnerabilidad, adultos mayores y menores acompañados por representantes de la aerolínea responsable.

El área de Migración de la sección de salidas internacionales del Aeropuerto de Quito cuenta con una oficina administrativa para el personal en donde está el documentólogo de turno, el supervisor jurídico del área de salidas, la secretaria administrativa y el Coordinador de la Unidad; cuenta además con 16 counters de atención.

Subproceso:	Control en Salidas internacionales en Aeropuerto de Quito
<p>Política: Todo ciudadano nacional y extranjero es sujeto de control migratorio, asociado con la seguridad ciudadana, judicial y sus obligaciones tributarias.</p>	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ejercer el control de salida de nacionales y extranjeros en el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre. <p>DISPARADOR: <i>La movilidad humana a través de las diferentes Empresas aéreas Internacionales públicas y Privadas</i></p> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Sistema Informático SIMIEC, documentos de viaje de la persona, alertas y movimientos migratorios, registros informáticos y sellos.</i> <p>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Análisis de documentos ❖ Búsqueda y/o creación de la información de la persona ❖ Consulta en el sistema SIMIEC de las alertas migratorias de la persona ❖ Consulta de movimientos migratorios ❖ Registro y actualización de la información de la persona en el SIMIEC ❖ Registro de manera manual a través de sello y también en el sistema del arribo
Productos/Servicios del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Alimentar la base de datos del sistema SIMIEC con información veraz y oportuna de los ciudadanos que salen del Ecuador siempre apeándonos a las leyes y precautelando la Seguridad Nacional</i>
Responsable del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Ministerio del Interior –Subsecretaría de Migración - Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito</i>
Tipo de cliente:	<i>Interno y Externo</i>

Proceso de arribos internacionales.

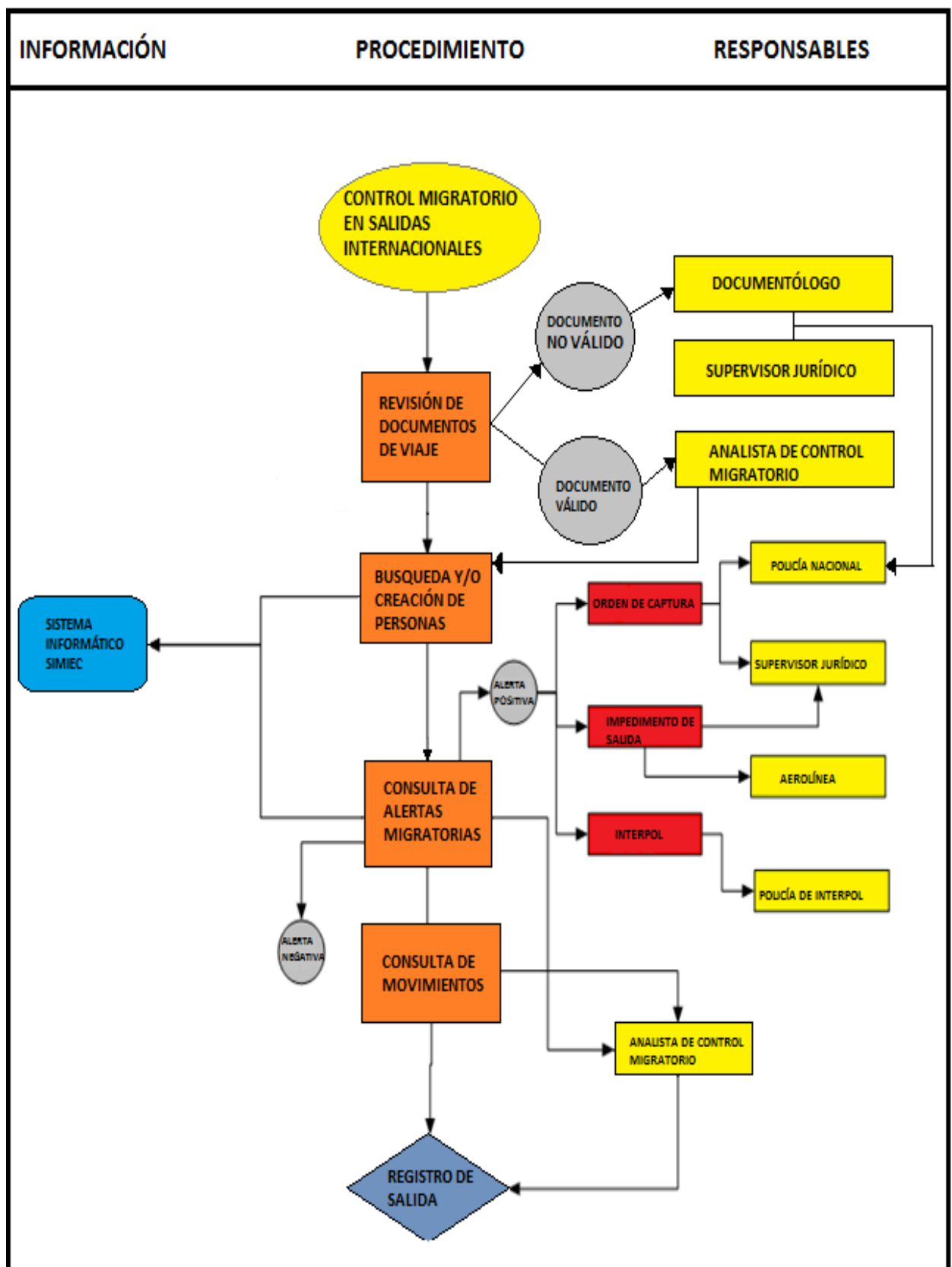


Figura 3.3. Proceso de arribos internacionales
 Fuente: Unidad de control migratorio del aeropuerto de Quito
 Elaborado por: Autor

3.5.1 Salida de menores de edad.

El procedimiento de salida de menores de edad es un procedimiento que debe contar con todas las garantías de seguridad y correcta aplicación posible, en su aplicación el Estado ecuatoriano según su Constitución del 2008, garantiza el bien superior de los menores de edad, que ingresan y/o salen del país; para ello en su salida y/o ingreso deben estar acompañados de sus padres o de uno de ellos, tutores o quien ejerza su patria potestad. En el caso de extranjeros deberán contar con la autorización de quien ejerza la patria potestad emitida por la autoridad competente de su respectivo país de origen y conforme a los acuerdos internacionales vigentes.

Tabla 3.9: Análisis de Salida de menores de edad

SALIDA DE MENORES DE EDAD	ANÁLISIS
<p>En el caso de salida de menores de edad ecuatorianos y extranjeros residentes, la ley del Ecuador indica que pueden salir del país cumpliendo las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Acompañados de sus padres, tutores legales o quien ejerza la patria potestad, o con uno de sus padres previa autorización notarial o judicial de quien no viaja con él.2. Solos o con terceras personas previa autorización de los padres, tutores o quienes ejerzan la patria potestad <p>Las autorizaciones notariales deben ser específicas en razón de que debe indicar fecha de viaje, aerolínea en la que viaja, nombre de la persona con quien le acompaña y venir adjuntada con todos los respaldos documentales necesarios.</p> <p>La ley indica que excepcionalmente y en caso en que no sea posible obtener la autorización de los padres, tutores o quien ejerza la patria potestad, o por existir desacuerdo al respecto entre</p>	<p>Si bien el procedimiento de salida de menores de edad sigue un protocolo internacional de seguridad e intervienen instancias judiciales en su aplicación, es un procedimiento que no deja de tener ciertas vulnerabilidades cuando en el registro migratorio el menor de edad consta con doble nacionalidad; se han presentado confusiones en donde el menor en dicha condición que viaja con uno de sus padres, y aparentemente no necesitaría una autorización cuando demuestra que reside en el extranjero y no cuenta con documentos de autorización de salida desde su país de origen; en teoría por tener nacionalidad ecuatoriana podría permanecer tiempo indefinido en el país pero no hay ningún marco legal que indique con claridad que luego de determinado lapso de tiempo se debería solicitar un nuevo permiso de salida emitido desde el Ecuador.</p> <p>Asimismo, el procedimiento es susceptible de perfeccionamiento desde las notarías cuando se maneja poderes emitidos desde los consulados del exterior para no confundir a los pasajeros o padres acompañantes del menor y puedan diferenciar un poder de una autorización con claridad y se eviten inconvenientes en la salida</p>

<p>quienes la ejerce, las partes podrán acudir ante un juez competente y obtener una resolución al respecto, la cual deberá guiarse por los principios de interés superior de las niñas, niños y adolescentes.</p> <p>La salida de niños, niñas o adolescentes del país debe registrarse en el Sistema Nacional Integrado de Información sobre la Movilidad Humana, en dicho registro debe constar con quién o quiénes salen, quién será su tutor en el país de destino así como el lugar en el que permanecerá.</p> <p>En el caso de niñas, niños y adolescentes que ingresaron por motivos de turismo se sujetarán a los requisitos para su ingreso al país.</p>	<p>internacional cuando pasan por el control migratorio.</p>
--	--

Fuente: Ley Orgánica de Movilidad Humana
 Elaborado por: Autor

3.5.2 Órdenes de captura.

Las órdenes de captura son medidas cautelares que son dispuestas por la autoridad competente en donde Migración es la instancia ejecutora de su cumplimiento; para ello necesita de la coordinación y colaboración de la Policía Nacional o Policía Judicial.

El procedimiento que aplica la Unidad de Control del Aeropuerto en estos casos, tiene un procedimiento previo en donde luego de que un juez ordena la medida cautelar, llega un oficio de activación de alerta en el registro de movimiento migratorio del ciudadano involucrado a las oficinas centrales y ahí se actualiza la información; esa alerta está presente al momento en el que el Analista de Control Migratorio ingresa el número de documento en donde luego de confirmar su información biográfica, aparece un mensaje que resalta antes de que se pretenda otorgar la salida. El Analista debe proceder con prudencia y solicitar el apoyo del supervisor jurídico quien coordina con la policía judicial de turno y se le informa al usuario que no es posible autorizarle su salida del país y que desde ese momento en adelante toma el procedimiento la autoridad competente.

3.5.3 Impedimentos de salida.

Los impedimentos de salida del país, son también medidas cautelares dispuestas por instancias legales, en donde no hay detención del ciudadano pero se cumple la disposición de no permitir la salida del país.

Los casos más comunes de impedimento de salida de ciudadanos ecuatorianos del país son las siguientes:

4. Juicio de alimentos
5. Juicio de Coactivas
6. Deuda con alguna institución financiera
7. Tener alguna demanda que implique el impedimento de salida
8. Por estar inmerso en un proceso indagatorio judicial que necesariamente deba permanecer en el país.
9. Por no tener la respectiva visa en caso de requerirla al país de destino.

3.5.4 Prórrogas.

La ley ecuatoriana solía otorgar 90 días de permanencia legal para realizar actividades inherentes al turismo; con la ley orgánica de Movilidad Humana se otorgará 180 días de permanencia legal en el país en calidad de turista para países de Sudamérica; situación que será diferente con el resto de países que continuarían teniendo 90 días y cualquier prórroga en la permanencia tendría un valor económico que se establecerá con lo que se establezca en el Reglamento de aplicación de la ley de Movilidad Humana.

3.6 Análisis FODA de la unidad de control migratorio del aeropuerto de Quito.

Existen factores internos y externos que se mencionarán a continuación que producen cambios en la gestión migratoria en el corto y mediano plazo, unos de acción inmediata y otros de acción progresiva, pero todos con una gradual afectación dependiendo de su intensidad. A continuación se mencionan los más relevantes y comunes, considerando el ámbito, entorno y el sector en el que ha venido desarrollándose esta unidad administrativa.

Factores internos.

Dentro de la operación del servicio de Migración en el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, intervienen factores a la interna de la Institución que afecta directamente su gestión. Uno de ellos es el factor presupuestal que como toda institución pública, se rige a través de un plan operativo anual (POA) y que depende de la aprobación de las máximas autoridades del Ministerio, lo que lo hace un proceso burocrático. El segundo factor que influye mucho en la operatividad de Migración es la rotación de autoridades, que ocurre cuando existen cambios por disposiciones superiores, y la afectación institucional se produce cuando se posesionan estas nuevas autoridades en reemplazo de las que estaban anteriormente y en la mayoría de casos con ideas diferentes a las que se venían ejecutando, haciendo que ciertos procesos en curso se estanquen y/o tengan que empezar desde el principio. Un tercer factor que tiene mucha relación al primer factor, es el equipamiento, que dependió mucho del presupuesto que se asignó en el año 2016, sin embargo en el caso de Migración, resultaba muy costoso la adquisición de nuevas tecnologías para fortalecer su sistema informático y equipamiento a través de una empresa proveedora, motivo por el cual se conformó un equipo técnico local que desarrolló el sistema que se utiliza actualmente (SIMIEC), pero que presenta algunas debilidades en su plataforma de almacenamiento y seguridades anti hacker, que obliga a realizar nuevos procesos de inversión para poderlo consolidar adecuadamente.

Finalmente, quizás el factor más importante es aquel relacionado con la inestabilidad laboral, que es una situación de todo el sector público y dependerá mucho de la transparencia en la ejecución de concursos de méritos y oposición por parte de la Dirección de Talento Humano del Ministerio del Interior.

Factores externos.

Así como el anterior, existen también factores de carácter externo que también provoca afectación en la operatividad del servicio de Migración. Uno de estos factores es el progresivo crecimiento del Aeropuerto de Quito, que puede significaren un aumento de vuelos comerciales o frecuencias de vuelos internacionales, lo que para el servicio de Migración representaría más pasajeros para atender, situación que obligaría a replantear el número de personal requirente. Otro factor externo son los cambios y ajustes en la legislación referente a movilidad humana que se tratan en el pleno de la Asamblea nacional y que puede sumar o restar competencias y/o atribuciones en la ejecución del control migratorio. Otro factor externo, y que puede tener importantes implicaciones, se presenta cuando a nivel mundial suceden atentados terroristas o amenazas a la salud pública que hace que se tomen mayores medidas de seguridad desde el primer filtro de control de entrada como es el caso de Migración, en coordinación con otras instituciones y/o embajadas involucradas al tema.

Finalmente, un factor externo que pone a prueba al servicio de Migración cada vez que ocurre, es cuando se presenta un evento internacional con sede en el Ecuador, que implique grandes desplazamientos de personalidades y autoridades de diferentes partes del mundo, por ejemplo el Hábitat 3000, cambio de mando presidencial, cumbres de autoridades ministeriales o presidenciales, entre otros, en donde se debe redoblar esfuerzos por parte del personal para atender a todas las delegaciones visitantes en el menor lapso de tiempo posible, y con la presión de las autoridades ministeriales, de otras instituciones del sector público, de las organizaciones organizadoras, de la administración del Aeropuerto, de la Dirección de Aviación Civil, etcétera.

Estos factores tanto internos y externos, determinan las debilidades y fortalezas del servicio de Migración, así como sus amenazas y oportunidades, que se detallan a continuación:

Tabla 3.10: Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • A pesar de no completar todos los counters de atención, en el presente tiene un número aceptable de personal considerando la cantidad de vuelos internacionales que operan en el Aeropuerto de Quito. • Los tiempos de atención que maneja en la actualidad son aceptables en comparación con otros servicios del Aeropuerto de Quito. • El personal operativo tiene un alto nivel de capacitación en materia de documentos de viaje, legislación migratoria, operatividad y servicio, que ha sido proporcionado por parte de embajadas e instituciones relacionadas. • Se han superado las diferencias institucionales con la Policía Nacional, situación que ha mejorado las coordinaciones conjuntas en la aplicación de los procedimientos. • Hay una aceptable cooperación interinstitucional dentro del Aeropuerto especialmente en la ejecución de contingencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hay posibilidades de crecimiento de esta Unidad de control migratorio con la aprobación de la nueva ley de movilidad humana, que le permite ser una unidad que puede obtener recursos a través de la autogestión. • El cobro de multas y tasas que habilita la nueva ley de Movilidad Humana, puede ser un rubro que permita satisfacer las necesidades internas más urgentes de esta Unidad de Control. • Siempre hay continuo interés por parte de las Embajadas por capacitar y actualizar los conocimientos del personal de Migración referente a seguridades de documentos de viaje. • Hay un nuevo gobierno y nuevas autoridades, de quienes se espera nuevas ideas innovadoras y que contribuyan con el crecimiento de la Institución. • Con el diseño de un sistema de gestión de calidad, se puede mejorar la operatividad, estandarizar los procedimientos y brindar un mejor servicio.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Es víctima de la burocracia institucionalizada del Ministerio del Interior. • Todavía no es un servicio moderno, seguro ni transparente. • No cuenta con recursos para 	<ul style="list-style-type: none"> • Es susceptible de corrupción por parte de su personal porque hay una diferenciación de perfiles que se ve reflejado en modestos salarios. • Su sistema informático por ser de plataforma web puede ser objeto de

<p>satisfacer gastos operativos, administrativos, de talento humano, de entrenamiento, de infraestructura, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Su sistema informático tiene problemas de almacenamiento y presenta problemas de agilidad por temporadas. • No tiene un programa de promoción y ascenso del personal. • Si bien el personal cuenta con un alto nivel de capacitación, existe también un alto porcentaje de errores de digitación heredados desde el sistema anterior (SIIPNE). • Su equipamiento tecnológico es básico y en el mediano plazo será obsoleto, en comparación con otros controles migratorios del continente. • Su personal de supervisión jurídica necesita fortalecimiento y retroalimentación de conocimientos. 	<p>hackers.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mal manejo administrativo desde los directivos del Ministerio del Interior por intereses políticos. • Rotación de personal desde el ámbito directivo al operativo. • Inestabilidad laboral y falta de compromiso profesional. • Ausencia de políticas de manejo de la confidencialidad de la información, lo que la convierte en vulnerable desde su interior. • Reducción del presupuesto anual operativo que limite las inversiones de mejora del servicio, su equipamiento y su sistema informático.
---	---

Fuente: Unidad de control migratorio del aeropuerto de Quito
 Elaborado por: Autor

3.6.1 Planteamiento de estrategias.

Para que la implementación del modelo de gestión de procesos para la Unidad de control migratorio del aeropuerto de Quito, será necesario realizar algunas acciones estratégicas que brinden las condiciones adecuadas para que se puedan establecer los procesos optimizados sin imprevistos de carácter político, de tiempo, administrativo y/o presupuestario. Es por ello que a continuación se citan 4 acciones estratégicas:

1. Desarrollo del sistema informático de Migración e incorporación de herramientas de gestión que mejoren su operación, mediante la participación con criterio oficial de las organizaciones rectoras en el tema, como la Organización Internacional de Migración (OIM) y Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, para que pueda ser presentado a la Dirección de Tecnología del Ministerio del Interior, para que puedan tener el enfoque más amplio sobre las características de las herramientas que necesitarán incorporar al sistema SIMIEC.
2. Gestionar la autonomía presupuestaria de la Subsecretaría de Migración, mediante la justificación del manejo de la recaudación de valores por autogestión de sus Unidades de control, basado en el nuevo marco legal, que la Ley de Movilidad Humana establece, mediante el cual, el manejo de dinero que se genere por concepto de multas y/o tasas a ciudadanos extranjeros que hayan excedido su permanencia legal en el Ecuador, sea manejado desde la administración central de Migración separadamente del presupuesto operativo anual institucional, para que pueda ser destinado para satisfacer las necesidades

- más urgentes de las Unidades de Control con mayor operatividad en el país, con la finalidad de eliminar la burocracia en el pago de bienes y servicios que contrate la Subsecretaría.
3. Realizar gestiones a nivel directivo con el Ministerio de Trabajo, con la finalidad de conseguir que se otorguen nombramientos indefinidos para el personal de nivel operativo, que ha venido desempeñando funciones por más de dos años en la Institución hasta que se defina una figura legal de estabilidad para este tipo de casos por parte de la Asamblea Nacional y la Presidencia de la República.
 4. Realizar las gestiones pertinentes conjuntas con el área de capacitación del Ministerio del Interior, con la finalidad de crear una filial adscrita ubicada en el Aeropuerto de Quito, conformada por los Analistas de control mejor puntuados durante su desempeño laboral, para que sean promovidos a ser capacitadores del personal recién contratado y para que efectúen retroalimentaciones del personal antiguo.
 5. Gestionar un encuentro binacional de autoridades Migratorias con los colegas de Colombia y Perú, con la finalidad de establecer acuerdos y planes de acción para la seguridad de la información en las terminales aéreas, cooperación en el traslado de ciudadanos deportados y/o excluidos, intercambio de datos biográficos con fines de incremento de seguridad, capacitaciones conjuntas, entre otras.

**CAPÍTULO IV: DISEÑO DEL SISTEMA DE PROCESOS PARA LA UNIDAD DE
CONTROL MIGRATORIO DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL MARISCAL SUCRE**

4.1 Diseño del sistema de gestión de procesos para la unidad de control migratorio del aeropuerto de Quito.

En los capítulos anteriores se pudo analizar que internamente la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito tiene deficiencias administrativas en la ejecución y aplicación de sus procedimientos y de la manera en como esto puede repercutir en la atención al usuario, simplemente porque no hay una política clara para asegurar la satisfacción de los pasajeros. La norma ISO 9001:2015 permitirá diseñar una planeación estratégica con la finalidad de organizar y proyectar la Unidad a la gestión de un sistema de calidad.

Es preciso aclarar que la Gerencia o Responsable de Migración a nivel nacional deberá adquirir el compromiso de tomar parte activa en el proceso de implementación del sistema de calidad en el aeropuerto de Quito con visión a realizarlo en el resto del país; de esta manera, deberá contar con ciertos elementos para proyectar la seguridad necesaria en el resto de funcionarios involucrados como por ejemplo liderazgo, comunicación y seguimiento de los avances del proyecto.

Asimismo, se debe considerar que todo el personal que forma parte de esta Unidad deberá comprometerse e involucrarse en las prácticas de la gestión de calidad, para ello deberán interesarse en participar en todos los procesos internos de capacitación, de formación, de retroalimentación desde cada uno de sus puestos de trabajo.

Con mayor claridad desde el inicio de lo que significa iniciar un sistema de gestión de calidad, se propone los siguientes pasos para la implementación del mismo:

4.1.1 Comunicación de la información.

Luego de que la Gerencia junto con el/la Responsable de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito hayan definido los diversos procesos y procedimientos que necesitan fortalecimiento en esta unidad de la Institución acorde a una planeación estratégica que deberán definir, luego de cual comunicarán a todo el personal a cargo las diversas decisiones que tomaron con respecto a la estandarización de los procesos, documentación y el respectivo mejoramiento del servicio de atención al usuario.

La Gerencia informará acerca de la implementación, avances y desarrollo del sistema de gestión de calidad, mediante la colocación de carteleras informativas en el Aeropuerto de Quito, en donde se plasme la política y los objetivos de la calidad. De esta manera, se podrá lograr un empoderamiento del equipo de trabajo hacia una cultura de calidad más clara.

4.1.2 Entrenamiento y formación.

Como se indicó anteriormente, la gestión de un sistema de calidad es un proceso en el que se involucra a todas las personas de la Institución, no puede ser aislado a un área independiente o aplicado por separado, es por ello que su éxito depende del correcto desempeño de cada uno de sus

actores. De este modo se convierte imprescindible la capacitación a todo el equipo de trabajo en la siguiente temática:

- Conocimiento de la norma ISO 9001:2015 y de cómo ésta afectará en sus funciones diarias.
- Estudiar acerca de la documentación de los formatos, cambios en ciertos procedimientos, instructivos y reglamentos.
- Estandarización de los procesos.
- Comprensión de la gestión por procesos y la mejora continua.

4.1.3 Nombramiento del responsable de la gestión de calidad.

La Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito cuenta con un Responsable o Coordinador que es quien responde a la Gerencia de Migración por los procedimientos que se aplican en esta Unidad; sin embargo para la ejecución del sistema de gestión de calidad y considerando la operatividad del servicio, será necesario que en un inicio la Gerencia cree una Unidad de Gestión de Calidad que luego de la implementación y de la socialización de este sistema se podrá derivar la responsabilidad a la persona que funge como Coordinador de Migración del Aeropuerto de Quito para que realice el seguimiento y control del cumplimiento de los estándares de calidad.

4.1.4 Implementación del sistema de gestión de calidad.

El sistema de gestión de calidad para la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito, deberá desarrollarse enfocado en: primero, la estandarización de los procesos en donde los criterios jurídicos y administrativos se apliquen uniformemente con ética y coherencia; segundo, la documentación de respaldo verificable en el sistema informático de Migración y en la plataforma de gestión documental (Quipux); y finalmente, el mejoramiento en la prestación del servicio.

4.2 Procesos

La Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito posee procesos que debe estandarizar a nivel interno, haciendo referencia a las actividades que ejecuta su talento humano para llevar a cabo las labores de la Institución, y a nivel externo, relacionado con la atención al usuario. De igual modo, también hay que considerar que hay diversas posibilidades dentro de su funcionamiento en el que de un procedimiento básico puedan existir complejidades por las condiciones de viaje, tipificación de visado, nacionalidad, entre otras.

A continuación se describe las generalidades del proceso migratorio desde el enfoque de atención al usuario con la finalidad de partir de una estandarización para la descripción de los mismos, acompañado de la política institucional impulsada a partir de la implementación de los nuevos procesos, que se detallarán más adelante en el manual de procedimientos.

4.2.1 Servicio al cliente.

Política: La satisfacción al usuario es la razón de ser del servicio.

Uno de los principales objetivos de la presente propuesta es el de asegurar la satisfacción de las expectativas de los usuarios. De esta manera, es imprescindible medir este indicador para analizar el desempeño de los servicios que presta la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito y la percepción que se proyecta en los pasajeros.

Para obtener la información mencionada, se aplicarán encuestas que midan la satisfacción de los usuarios mediante el siguiente proceso:

Tabla 4.1: Proceso de aplicación de encuestas al usuario

	<u>Actividades</u>		<u>Responsable</u>		<u>Observaciones</u>
INICIO	El pasajero llega al área de salidas o arribos internacionales	→	Antes de ser atendido por Migración, la responsabilidad la tiene la empresa transportadora		
↓					
1	Clasificación de pasajeros entre nacionales y extranjeros	→	Coordinador de Migración del Aeropuerto mediante su supervisor de turno	→	La clasificación de pasajeros nacionales y extranjeros se aplica en todos los aeropuertos del mundo
↓					
2	El pasajero es atendido en el counter de Migración	→	Analista de control migratorio en counter	→	El sistema informático de Migración medirá el tiempo de atención
↓					
3	Medición de la satisfacción del usuario	→	Encargado de calidad	→	Se realiza mediante una encuesta de satisfacción automatizada mientras es atendido con pequeños teclados que permitan que el usuario califique el servicio
↓					
4	Cálculo del índice de satisfacción	→	Encargado de calidad	→	Se aplicarán paralelamente encuestas de satisfacción a los usuarios con una calificación al servicio del 1 (malo) al 5
↓					
5	Tabulación de la encuesta	→	Encargado de calidad	→	Se realizan cuadros estadísticos con gráficos de barras del análisis de satisfacción de los usuarios
↓					
6	Porcentaje del valor acumulado de las encuestas	→	Encargado de calidad	→	Del 1 al 80 se considera un usuario insatisfecho, y del 81 al 100 como satisfecho
↓					
7	¿Está el cliente insatisfecho?				
↓	SI				
8	Acciones correctivas o preventivas	→	Coordinador de Migración del Aeropuerto de Quito	→	Eliminar las causas que originaron la baja calificación y verificar la aplicación de las correcciones
↓					
FIN					

Fuente: Autor
Elaborado por: Autor

Paralelamente, también se debe generar un buzón de sugerencias y reclamos con el propósito de darle un buen tratamiento que motive a la mejora continua, para ello el encargado de la Calidad realizará el seguimiento a la respuesta de la queja presentada en un plazo no mayor a 3 días laborables. De esta manera se pueden tomar acciones correctivas y preventivas con mayor claridad, como se describe a continuación:

Tabla 4.2: Proceso de atención a quejas y sugerencias por parte del encargado de Calidad

		<u>Actividades</u>		<u>Responsable</u>		<u>Observaciones</u>
	INICIO	Recepción de queja, reclamo o sugerencia	→	Funcionario que recibe la queja y el encargado de la Calidad		Cualquier funcionario puede recibir el reclamo, queja y/o sugerencia
	↓					
	1	Trámite de queja y notificación al usuario	→	Encargado de calidad	→	
	↓					
	2	¿Es procedente la queja o reclamo?	→	Encargado de calidad	→	
	↓	SI				
	3	Evaluación y análisis de la queja	→	Responsable del proceso con asesoría del área jurídica	→	Verificar si la queja o situación consta dentro del marco legal vigente y si es procedente una acción correctiva en derecho
	↓					
	4	Tratamiento de la queja, reclamo o sugerencia	→	Responsable del proceso	→	Determina la solución de la queja, respaldado en el pronunciamiento jurídico para lograr atenuar el impacto o efecto causado en el usuario involucrado
	↓					
	5	Seguimiento	→	Responsable del proceso	→	Hacer seguimiento al tratamiento de la queja y/o acciones correctivas
	↓					
	6	Verificación de la satisfacción del usuario	→	Funcionario que recibe la queja y el encargado de la Calidad	→	Informar por escrito al usuario sobre la corrección aplicada y verificar si está satisfecho con la respuesta
	↓					
	7	Respuesta a la queja o reclamo del usuario	→	Responsable del proceso	→	Se le informa al usuario de manera justificada de acuerdo a la ley las razones por las cuales no procede su reclamo.
	↓					
	FIN					



Fuente: Autor
Elaborado por: Autor

Selección y Capacitación del personal.

Política: Personal capacitado se adapta mejor a situaciones poco comunes.

Es imprescindible para que el sistema de gestión de calidad tenga los mejores resultados, contar con un personal altamente calificado y entrenado para la prestación del servicio de Migración. De esta manera, la Unidad de Control del Aeropuerto de Quito debe tener dentro de sus procedimientos un proceso riguroso para la selección de su personal, con la finalidad de ir siempre en busca de la eficiencia; de igual modo, debe especializar al personal que ya forma parte de su nómina para que sepan manejar las diferentes situaciones que se le presenten en el cumplimiento de sus funciones.

Tabla 4.3: Proceso de Selección y Capacitación del personal

		Actividades		Responsable		Observaciones
	INICIO	Requerimientos del personal	→	Gerencia de Migración o Responsable a nivel nacional	→	parte del Responsable de Migración del Aeropuerto de acuerdo a los procesos que ejecutan
	↓					
	1	Verificación del Perfil para el cargo	→	Talento Humano de Migración	→	Verificación de la experiencia, formación académica, competencias observables, etc
	↓					
	2	Diseño del Perfil para el Cargo	→	Talento Humano de Migración	→	Diseñar el perfil del cargo de acuerdo a las atribuciones y competencias laborales
	↓					
	3	Proceso de selección de personal	→	Talento Humano de Migración	→	Calificación de hojas de vida
	↓	SI				
	4	¿El perfil del aspirante cumple con los requerimientos del cargo?	→	Talento Humano de Migración	→	Inicio del proceso de contratación mediante memorando a la máxima autoridad del Ministerio para su aprobación
	↓					
	5	Inducción del Personal seleccionado	→	Responsable del proceso	→	Presentación de la Unidad, funciones, atribuciones, competencias y responsabilidades
	↓					
	6	Ingreso a la nómina del Ministerio y afiliación al IESS	→	Talento Humano de Migración	→	Realizar desde el primer día en funciones las legalizaciones de contrato y respectivos trámites de la Seguridad Social.
	↓					
	7	Proceso de Capacitación y Evaluación de Habilidades	→	Responsable de Migración del Aeropuerto de Quito	→	Inicia un proceso de capacitación de los temas inherentes al cargo y al control migratorio en el Aeropuerto de Quito por 2 meses
	↓					
	8	¿La persona cumple con las habilidades requeridas para el cargo?	→		→	
	↓	SI				
	5	Plan de Formación del Personal	→	Talento Humano de Migración y Dirección de TICS	→	Elaborar un plan de capacitación de acuerdo a la necesidad institucional y del personal a través de herramientas virtuales
	↓					
	6	Ejecución del Plan de Formación	→	Talento Humano de Migración y Dirección de TICS	→	Crear una intranet institucional que incluya e-learning y training on line para todo el personal
	↓					
	7	Evaluación de Competencias del personal	→	Talento Humano de Migración y Responsable del Aeropuerto de Quito	→	Semestralmente se debe realizar la evaluación de competencias del personal
	↓					
	FIN					

Fuente: Autor

Elaborado por: Roberto Castro

Documentación.

Política: El Quipux se involucra de manera obligatoria en todos los registros y todos los procesos.

La elaboración de todo documento que involucre un procedimiento migratorio debe ser el resultado de la cooperación conjunta de sus participantes tanto en lo administrativo como en lo jurídico. Para ello se requiere trabajo en equipo de servidores públicos competentes en los procesos a estandarizar, decisiones en consenso y la validación por parte de quienes ejecutan las actividades que se documentan.

La documentación de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito deberá corresponder a las características actuales de la gestión documental que aplica el sector público a través de su herramienta Quipux.

Tabla 4.4: Proceso de gestión documental

	<u>Actividades</u>		<u>Responsable</u>		<u>Observaciones</u>
INICIO	Generación de memorando informativo o de solicitud	→	Analista de Control Migratorio		Utilización de la gestión documental (Quipux)
↓					
1	Revisión del documento	→	Supervisor jurídico	→	Se revisa la naturaleza de la petición o novedad presentada.
↓					
2	¿Es solicitud de modificación de un registro?	→		→	
↓	SI				
3	Solicitud de modificación de un registro migratorio indicando normativa legal aplicable	→	Supervisor jurídico	→	
↓					
4	Aprobación del documento	→	Responsable de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto	→	Define y registra como acción correctiva la modificación planteada
↓					
5	Control y verificación del proceso	→	Encargado de la calidad	→	Codifica el procedimiento y genera una tarea informativa en la gestión documental
↓					
6	Informe y comunicación del procedimiento modificatorio aplicado	→	Responsable de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto	→	Toda modificación de un registro migratorio es una acción que debe ser justificada e informada en la gestión documental
↓					
7	Aprobación y conocimiento de la Gerencia de Migración	→	Gerencia o Responsable de Migración a nivel nacional	→	Modificación y corrección del registro migratorio en el Sistema Informático de Migración SIMIEC
↓					
FIN					

Fuente: Autor
Elaborado por: Autor

Mejora continua.

Política: Desarrollo conjunto de la cultura organizacional de la institución, en busca de la excelencia.

Con la finalidad de proyectar a la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito hacia la mejoría de sus procesos, se debe procurar implementar una cultura de mejora continua que impulse a cada servidor al aprendizaje continuo dentro de la Institución, el entendimiento de las políticas y filosofía de gestión, y la participación conjunta de todos (trabajo en equipo), para de esa manera alcanzar una cultura de calidad. En este sentido, con la finalidad de implementar el proceso de mejora continua en el Aeropuerto de Quito, se deberán realizar periódicamente auditorías internas que permite obtener ciertas evidencias para evaluarlas de manera objetiva, misma que se propone mediante el siguiente proceso:

Tabla 4.5: Proceso de mejora continua

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Planificación y preparación de la auditoría	La Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito estará enfocada en la eficacia de los procedimientos y la medición de la producción de los analistas de control durante un tiempo determinado para luego establecer si en la cantidad de usuarios atendidos ha habido novedades tales como errores de registro o mala atención al usuario.	Encargado de la Calidad y la Gerencia de Migración
Programación de la auditoría	Se elabora un cronograma donde se programen las fechas en que se examinará la producción y los procedimientos.	Encargado de la calidad
Checklist para la auditoría	El auditor será uno de los administradores del sistema informático de Migración (SIMIEC), quien será el encargado de la verificación de la información que arroje el sistema en cuanto a tiempos y totalidad de registros completados.	Administrador del sistema SIMIEC y Encargado de procesos del Ministerio del Interior
Reunión de apertura	Al iniciar la auditoría se dejarán claros los puntos más relevantes, la formalidad y la complejidad.	Administrador del sistema y Área de Análisis de la Información de Migración
Realización de la	Se recoge la información de registros	Administrador del sistema

auditoría	migratorios con inconsistencias como evidencia objetiva para determinar la causa y efecto de estos registros para determinar si se debe a fallas del sistema o a fallas humanas.	y Área de Análisis de la Información de Migración
Informe de auditoría	Los resultados de la auditoría serán entregados de manera formal a la Gerencia de Migración en un documento que describa la información obtenida, sus recomendaciones y soluciones.	Área de Análisis de la Información de Migración
Seguimiento y revisión	Se revisa el plan de auditoría y se presenta regularmente resúmenes de desempeño de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito	Encargado de la Calidad

Fuente: Autor

Elaborado por: Autor

Control y Seguimiento.

Política: Monitoreo y respaldo de la gestión.

Luego de exponer con mayor claridad los procesos necesarios para el buen funcionamiento de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, es competencia de las autoridades el establecimiento de los mecanismos de control que permita el monitoreo eficaz del desarrollo de las actividades y de los procedimientos de control; para lo cual se propone lo siguiente:

- **Proceso misional:** Se automatizará el sistema informático de Migración para incluir las herramientas de calidad en los registros migratorios en donde se registre el tiempo que duró la atención de cada usuario desde el momento en que se ingresó su número de documento hasta el momento en que se graba el registro. De igual manera se deberán colocar teclados de calificación del servicio en cada counter de Migración con la finalidad de que cada usuario pueda calificar la atención del Analista al momento en que recibe sus documentos de vuelta.
- **Retroalimentación:** Para aquellos casos en las que haya Analistas de Control Migratorio con calificaciones bajas en sus registros, se iniciará un proceso de retroalimentación con la finalidad de determinar en qué aspectos el mencionado servidor público necesita de capacitación o de fortalecimiento, para ello se fijará un acuerdo de cooperación entre la institución y el Analista para que dentro de un lapso de tiempo exista un compromiso por mejorar esa calificación antes de que se tomen acciones sancionatorias de acuerdo a la Ley Orgánica del Servicio Público.

Todos los aspectos registrados dentro de este proceso formarán parte importante en la Evaluación de Desempeño Anual que realiza el Ministerio de Trabajo, todos los años.

- Control de Gestión documental:** Como se mencionó en los procesos anteriores, el sector público utiliza la gestión documental (Quipux) en todos sus procesos; Migración deberá alinearse a este proceso también para que haya transparencia en el manejo de la información y en el registro y control migratorio para que pueda ser verificable; sin embargo pueden existir situaciones en las que se deba realizar correcciones por errores involuntarios que dependan de la autorización de autoridades superiores, para ello se propone el siguiente proceso:

Tabla 4.6: Control de la gestión documental

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Necesidad de modificación, corrección o eliminación de un registro migratorio	Identificar la necesidad de modificar, corregir o eliminar un registro migratorio, a través de un informe jurídico sustentado basado en fundamentos de derecho que esté alineado a las normas y políticas institucionales.	Responsable de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito
Responsable para la elaboración o modificación	Definir y asignar el responsable que realizará este tipo de modificaciones, correcciones o supresiones en el sistema informático de Migración sin perjuicio de lo que indica la legislación ecuatoriana.	Encargado de la Calidad y Gerencia de Migración
Elaboración del documento	Elaborar documento preliminar con informe de pertinencia según las disposiciones para este tipo de procedimientos.	Responsable del proceso asignado por la Gerencia de Migración
Aprobación de la solicitud	Aprobación mediante quipux de la solicitud planteada, luego de verificar que no afecta el orden constitucional	Encargado de la Calidad y Gerencia de Migración
Edición del documento	Verificación de que los términos de la solicitud estén dentro de la normativa migratoria legal vigente	Encargado de Calidad y Personal Jurídico de Migración
Inclusión de la solicitud	Ejecutar con el cambio o corrección del registro	Encargado de la

en el registro correspondiente	solicitado y verificar que no se duplique con registros anteriores	Calidad y Área de Análisis de la Información de Migración
Socialización del procedimiento	Se informa a los responsables e involucrados en el registro aplicado sobre la hoja de ruta tomada y de los registros del procedimiento correctivo para las respectivas firmas de responsabilidad	Encargado de la Calidad
Actas de Registro	Se realiza el respectivo registro de actas para posibles efectos de contraloría por las entidades correspondientes	Involucrados en el procedimiento
Archivo de Documentos	Archivo digital (respaldo magnético) y archivo físico (copia impresa)	Encargado de la Calidad

Fuente: Autor

Elaborado por: Autor

Ajustes del sistema.

Política: Las soluciones requieren de respuesta inmediata y acciones responsables concretas.

Con la finalidad de corregir los errores que se puedan presentar en el desarrollo de la propuesta y de mantener una labor constante en la gestión de procesos de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito, se deberán realizar ajustes al sistema cuando se observe una no conformidad o una inconsistencia en las actividades desarrolladas desde el interior de la Unidad, para lo cual se debe seguir el proceso que se describe a continuación:

Tabla 4.7: Ajustes al sistema

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Identificación de la potencial no conformidad	Una no conformidad puede prevenir de una queja o reclamo del usuario, en la ejecución diaria de los procedimientos, de los procesos, de las auditorías internas, del resultados de las encuestas, etc.	Servidores públicos de la Unidad de Migración del Aeropuerto, usuarios, auditores.
Determinación del tipo de no conformidad	Se debe determinar si es un caso aislado o de una situación que requiere de acciones preventivas y/o soluciones inmediatas	Gerencia de Migración
Responsables que	Se deberá escoger al personal que se	Encargado de Calidad

darán solución	encargará de dar solución al problema.	
Identificación de posibles causas potenciales	Se deberá identificar las posibles causas o motivos que puedan generar una inconformidad o incumplimiento	Responsable de dar solución al problema
Priorización de posibles causas potenciales	De las causas que se identifique como potenciales, será necesario clasificarlas de acuerdo a su importancia o gravedad	Responsable de dar solución al problema
Identificación de causa raíz	Determinar la causa principal que genera el problema y cómo este se puede diversificar	Responsable de dar solución al problema
Determinación de acción preventiva	Determinar el plan de acción a implementar que permita reducir los riesgos que puedan generar las inconformidades	Responsable de dar solución al problema
Aprobación de la acción preventiva a implementar	Se deberá revisar la pertinencia de la acción preventiva propuesta	Responsable de dar solución al problema
Implementación de la acción preventiva	Se deberá ejecutar y llevar a cabo cada una de las actividades propuestas en el plan de acción	Responsable de dar solución al problema
Seguimiento de la acción preventiva	Se evaluará si realmente las actividades implementadas por parte del Responsable de dar solución al problema ha reducido el riesgo de las no conformidades	Encargado de la calidad

Fuente: Autor
Elaborado por: Autor

Certificación

Política: La imagen institucional es dependiente del resultado de su calificación y categorización.

Luego de implementado el sistema de gestión de la calidad en la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito, se procederá a la certificación en la norma ISO 9001:2015. Para ello se pueden plantear dos caminos que se detallan a continuación:

El primero que consiste en asignar recursos para la contratación de una empresa auditora de registro que lleve a cabo la certificación del sistema de calidad. En Ecuador existen algunas empresas de certificación de sistemas de gestión de calidad como por ejemplo: Bureau Veritas, Cicert, Aenor, entre otras; en donde la empresa que realice el registro, examinará el sistema completo dentro de la

operatividad del servicio de Migración del Aeropuerto, sus procesos y procedimientos, enfocándose en áreas específicas para asegurar que el sistema de gestión de calidad esté implantado. Asimismo, se pueden identificar falencias que se puedan corregir.

El segundo camino y más viable que se puede aplicar en este caso es a través de la oficina de gestión de excelencia ubicada en el Ministerio del Trabajo, que realiza la calificación y categorización de la certificación de calidad para el sector público a través de la recepción del proyecto de gestión de calidad por parte de la Subsecretaría de Migración, para su análisis y respuesta. Finalmente, analizan los resultados en su auditoría y estudios realizados a través de un comité de certificación, el mismo que decidirá sobre la certificación de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito.

4.2.2 Indicadores y mejora continua.

Para que el monitoreo del control del servicio de Migración vaya acorde a la misión del sistema de gestión de calidad, se deberán también aplicar fórmulas de indicadores de gestión en función del tiempo; para ello se aplicará el método Delphi, estableciendo los indicadores por orden de importancia, de la siguiente manera:

1. Nivel de calidad del servicio con frecuencia mensual o trimestral, dependiendo de la dinámica en la aplicación del sistema de gestión de calidad a implementar.

$$PS = P - E$$

PS: Puntuación de Servqual

P: Percepciones del servicio

E: Expectativas del servicio

2. Tiempo de ciclo con frecuencia mensual o trimestral, al igual que la anterior, pero dependerá de la estabilidad del proceso y que la característica de la calidad se distribuya con normalidad.

$$Cps = Cpk = \frac{ES - \mu}{3\sigma}$$

Cpk: Índice de capacidad real del proceso

ES: Especificación superior

μ : Media del proceso

σ : Desviación estándar del proceso

3. Por ciento de quejas y reclamaciones de clientes

$$\frac{\text{TOTAL de quejas}}{\text{TOTAL de clientes atendidos}} \times 100$$

Con la aplicación de estos indicadores, se podrán aplicar diagramas de Pareto para los reportes que el Responsable de la Calidad realice de los análisis de procesos de mejora y presente a la Gerencia para que de manejarse adecuadamente se pueda publicar en la página del Ministerio del Interior y esté disponible la información para conocimiento colectivo.

4.2.3 Verificación del cumplimiento de las características de la norma ISO 9001:2015 en la propuesta.

Tabla 4.8: Checklist de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015

ASPECTO	CUMPLE
<p>Contexto de la Organización</p> <ul style="list-style-type: none"> Entendimiento de la institución y su contexto. Entendimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de Calidad. Sistema de Gestión de Calidad. 	<p>√</p> <p>√</p> <p>√</p> <p>√</p>
<p>Liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> Liderazgo y compromiso. Política de calidad Roles, responsabilidad y autoridad 	<p>Dependerá de la socialización al personal</p> <p>Dependerá de los objetivos institucionales</p> <p>√</p>
<p>Planificación</p> <ul style="list-style-type: none"> Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Objetivos de calidad y planificación. Planificación y control de cambios. 	<p>N/A</p> <p>Dependerá de los objetivos institucionales</p> <p>N/A</p>
<p>Soporte</p> <ul style="list-style-type: none"> Recursos. Competencia Concienciación Comunicación Información documentada 	<p>Dependerá del presupuesto anual</p> <p>√</p> <p>Dependerá de la socialización al personal</p> <p>√</p> <p>√</p>
<p>Operación</p> <ul style="list-style-type: none"> Planificación y control operacional. Requisitos para los productos y servicios Diseño y desarrollo de los 	<p>√</p> <p>N/A</p> <p>√</p>

<p>productos y servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. • Producción y provisión del servicio. • Liberación de los productos y servicios. • Control de Las acciones correctivas 	<p>√</p> <p>N/A</p> <p>√</p>
<p>Evaluación Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento, medición, análisis y evaluación. • Auditorías Internas. • Revisión por la dirección 	<p>√</p> <p>√ a través de la creación del área de calidad</p> <p>√</p>
<p>Mejora</p>	<p>√</p>

Fuente: Autor
Elaborado por: Autor

CONCLUSIÓN

La Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de la ciudad de Quito, ha sido uno de los corresponsables para que el Aeropuerto se haga acreedor a los premios internacionales World Travel Award, que ha recibido por tres años consecutivos, en donde unos de los factores que se califican para la obtención de esta distinción es el tiempo y atención y la experiencia del pasajero. En ese sentido, se crea una especie de presión interinstitucional que hace que Migración no se retrase de los avances y mejoras que emprenden las otras instituciones que operan en el Aeropuerto de Quito. Es una necesidad imprescindible que el Ministerio del Interior, a través de sus máximas autoridades y direcciones administrativas, asignen presupuesto de inversión para lograr el fortalecimiento de esta Unidad, a través de la adquisición de equipamiento, para de esta manera, conseguir que mejoren tanto sus procesos como la atención al usuario y se pueda destacar en el corto plazo, como una unidad que es parte de una Institución importante del Estado, caracterizada por su tecnificación, profesionalización y gestión de la calidad.

Al momento la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito, logra mantener un tiempo de atención relativamente aceptable por la cantidad de servidores públicos que tiene, sin embargo los controles y funciones que cumplen tienen resultados deficientes en ocasiones, debido a la cantidad de burocracia que tienen que enfrentar cuando se trata de dar solución a una situación poco común. Lamentablemente es una situación que se escapa del control de esta Unidad, debido a que es un factor colectivo a nivel de sector público que no cambiará de manera inmediata. Sin embargo, con el sistema de gestión de calidad propuesto, se pretende no solo mejorar el control y servicio y la percepción del usuario con respecto a la gestión de esta Unidad, sino que también los trámites e informes tengan mejores tiempos de ejecución con la ayuda de la tecnología.

El sistema de gestión de calidad bajo norma ISO 9001:2015, que se ha propuesto en el presente trabajo de titulación, contribuirá en el fortalecimiento administrativo, operativo y documental de la gestión de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito, y convertirá sus procesos actuales en procesos sistemáticos y dinámicos que se destacarán por su respaldo documental y capacidad de respuesta inmediata.

La aplicación de la nueva ley de Movilidad Humana deja abierta la posibilidad de desarrollo de procesos de autogestión de las unidades de control migratorio en general, y que operen en aeropuertos internacionales, a través de la recaudación de valores por concepto de tasas, multas y sanciones, siendo esta una gran oportunidad de administrar recursos que le ayuden a solventar sus necesidades operativas, y a emprender nuevos proyectos de desarrollo organizacional de especialización de su personal y/o de inversión e implementación de nuevas tecnologías. En ese sentido la oficina matriz de Migración en Quito, deberá fortalecer su equipo jurídico, en razón de que en la aplicación de la nueva ley mencionada, se darán cobros y multas a manera de sanciones que se aplicarán a empresas transportadoras, así como también a usuarios extranjeros infractores; razón por la cual el equipo jurídico debe dominar los argumentos en derecho en materia migratoria y

procedimientos técnico-administrativos, que sirva de respaldo a la labor y las decisiones que se toman desde la unidad de control del Aeropuerto de Quito.

Finalmente, es un hecho a nivel histórico que las personas son pasajeras y que las instituciones son permanentes, sin embargo, las gestiones acertadas hacen que las instituciones se fortalezcan y alcancen un reconocimiento en las personas, en ese sentido, considero que el sistema de gestión de calidad bajo norma ISO 9001:2015, presentado como propuesta de aplicación para la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito, conseguirá resultados favorables en el corto plazo luego de su implementación, que puede lograr alianzas estratégicas de fortalecimiento y de esta manera consolidarse como un referente a nivel del sector público.

RECOMENDACIONES

1. Se autorice la implementación del sistema de gestión de calidad propuesto en el presente trabajo para que se cree el área de Calidad dentro de la Unidad de Migración en el Aeropuerto y de esta manera se hagan los controles, seguimientos y acciones de mejora continua.
2. Para la optimización de los servicios complementarios que brinda Migración, será necesario que se instale un Servicio de Apoyo Migratorio (SAM) en el Aeropuerto de Quito, con la finalidad de que se pueda dar inmediata solución a aquellos procedimientos que por la naturaleza del control, impide que el usuario continúe su viaje a pesar de tener los documentos de soporte de medidas cautelares en unos casos o levantamientos de impedimentos que no se puede gestionar en el Aeropuerto directamente sino en Quito. Esto mejoraría el servicio y optimizaría el tiempo de los pasajeros que se encuentren en alguna situación en particular.
3. El sistema informático SIMIEC requerirá de una plataforma de red extensa para poder implementar dentro del mismo, las herramientas de control del servicio que se requiere para que el Sistema de Gestión de Calidad tenga los resultados que se espera.
4. La gestión documental (Quipux) que se utiliza en el sector público, deberá enlazarse al sistema SIMIEC para que los controles de gestión sean más rápidos y eficaces.
5. Si se aprueba el inicio de cobro de una tasa aeroportuaria, habrán suficientes recursos para mejorar la tecnología y la experiencia del usuario. En ese sentido se propone en el mediano plazo que el Ecuador se alinee al mundo globalizado y coloque máquinas de registro inmediato o self check-in que como propuesta inicial para sería para atención a tripulaciones y pasajeros frecuentes que minimizaría el factor riesgo en los controles migratorios.
6. La Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito debe incorporar en su Sistema informático SIMIEC, la posibilidad de alinearlo e interconectarlo al Sistema APIS (advanced passenger information) que utilizan las aerolíneas internacionales, que es la información anticipada de los pasajeros, que permitiría anticipar la llegada o salida de cualquier pasajero y que serviría para aquellos procedimientos en donde se deriva a la policía cuando se presentan casos de ciudadanos requeridos por las autoridades.
7. El sistema de gestión de calidad es el primer paso hacia la profesionalización de los civiles a cargo de Migración, el fortalecimiento de ese sistema dependerá de la seriedad de las autoridades y del compromiso de los Analistas de Control.

8. El sistema de gestión de calidad, indicará las pautas para que las evaluaciones de desempeño sean objetivas y de acuerdo a resultados de gestión.

9. Finalmente, tiene que haber un fortalecimiento en las relaciones con los stakeholders que laboran en el Aeropuerto para que hayan los suficientes acuerdos de cooperación institucional y se conviertan en aliados en la gestión que desempeña Migración y se enriquezca el sentido de colaboración institucional.

BIBLIOGRAFÍA

1. Abril, C., Enríquez, A. y Sánchez, J. (2012). *Guía para la Integración de Sistemas de Gestión-Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y salud en el Trabajo*. España, Madrid: FC Editorial.
2. Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Ecuador: Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración.
3. Corporación de Estudios Superiores. (Ed.). (2012). *Legislación de Migración y Extranjería*. Ecuador, Quito: Legislación codificada.
4. Cortés, J (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. Colombia, Bogotá: Ediciones de la U.
5. Escuela Europea de Excelencia. (Ed). (2015). Adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015. (s.f.) Recuperado el 16 de noviembre 2016, de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com>
6. Guizar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional-principios y aplicaciones*. México, Ciudad de México D.F.: Ediciones Mc Graw Hill.
7. Lopez, S. (2011). *Sistemas de calidad - Implantación de diferentes sistemas en la organización*. Colombia, Bogotá: Ediciones de la U.
8. Ministerio de Relaciones Exteriores Ecuador. (Ed). (2006). *Relaciones del Ecuador con sus Países Vecinos (Colombia – Perú)*. Ecuador: Planex 2020.
9. Organización Internacional para las Migraciones. (Ed). (2014). *La migración haitiana hacia Brasil*. Argentina, Buenos Aires: Cuadernos Migratorios de la OIM
10. Opeskin, B., Perruchoud, R. y Redpath, J. (2014). *Las Bases del Derecho Internacional sobre Migración*. Suiza: Organización Internacional para las Migraciones (OIM).
11. Rojas, M., Correa, A. y Gutierrez, F. (2012). *Sistemas de control de Gestión*. Colombia, Bogotá: Ediciones de la U.
12. TÜV Rheinland. (2015). *Norma ISO 9001:2015*. (s.f) Recuperado el 15 de noviembre 2016, de <https://www.tuv.com>

ANEXOS

Anexo 1: Cuadro de vuelos de arribos internacionales del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre

Arribos Internacionales

Hora	Aerolínea	Vuelo	Origen
0:16	Latam Ecuador Nacional	XL1743	Guayaquil, Madrid
0:21	Avianca	AV8377	Bogotá
0:26	Avianca	AV457	San Salvador
2:07	Latam Ecuador Internacional	LA1448	Lima
6:45	Aeromexico	AM684	México
9:04	Tame	EQ503	Habana
9:41	Avianca	AV8371	Bogotá
11:23	Latam Ecuador Internacional	LA1480	Lima, Ezeiza
11:40	Copa	CM829	Panamá
12:47	Avianca	AV7389	Lima
15:46	Avianca	AV111	Bogotá
15:57	Avianca	AV8373	Bogotá
16:09	KLM	KL755	Ámsterdam
16:32	Viva Colombia	FC356	Bogotá
17:47	Copa	CM159	Panamá
17:52	Iberia	IB6463	Madrid
18:03	Tame	EQ525	Bogotá, Caracas
20:04	American Airlines	AA909	Miami
20:46	Copa	CM674	Panamá
21:50	Avianca	AV8375	Bogotá
22:37	American Airlines	AA939	Miami
23:08	American Airlines	AA1413	Dallas Ft. Worth
23:23	Copa	CM211	Panamá
23:27	Delta Air Lines	DL673	Atlanta
23:55	JetBlue Airways	B62851	Ft. Lauderdale
23:59	United Airlines	UA1035	Houston
0:01	Avianca	AV457	San Salvador
0:25	Avianca	AV8377	Bogotá
1:00	Inselair International Cu	7I811	Willemstad
2:35	Latam Ecuador Internacional	LA1448	Lima
6:54	Aeromexico	AM684	México

Fuente: Quiport

Elaborado por: Autor

Anexo 2: Cuadro de vuelos de salidas internacionales del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre

Salidas Internacionales

Hora	Aerolínea	Vuelo	Destino
0:26	American Airlines	AA1177	Dallas Ft. Worth
0:39	Delta Air Lines	DL680	Atlanta
1:02	American Airlines	AA946	Miami
1:06	United Airlines	UA1036	Houston
1:09	Tame	EQ504	Habana
3:12	JetBlue Airways	B62850	Ft. Lauderdale
4:25	Latam Ecuador Internacional	LA1449	Lima, Ezeiza
5:21	Avianca	AV456	San Salvador
5:36	Avianca	AV8378	Bogotá
6:13	Copa	CM210	Panamá
8:05	Copa	CM675	Panamá
8:08	American Airlines	AA932	Miami
9:20	Tame	EQ524	Bogotá, Caracas
9:33	Aeromexico	AM685	México
11:00	Avianca	AV8372	Bogotá
15:14	Copa	CM828	Panamá
16:31	Avianca	AV8392	Bogotá
16:45	Avianca	AV8374	Bogotá
17:00	Avianca	AV112	Bogotá
17:42	Viva Colombia	FC357	Bogotá
17:44	KLM	KL755	Guayaquil, Ámsterdam
18:31	Avianca	AV7388	Lima
18:48	Avianca	AV8376	Bogotá
18:53	Copa	CM158	Panamá
19:30	Iberia	IB6463	Guayaquil, Madrid
20:15	Latam Ecuador Internacional	LA1481	Lima
0:10	American Airlines	AA1177	Dallas Ft. Worth
0:30	Delta Air Lines	DL680	Atlanta
0:55	JetBlue Airways	B62850	Ft. Lauderdale
0:55	United Airlines	UA1036	Houston
0:59	American Airlines	AA946	Miami
4:15	Latam Ecuador Internacional	LA1449	Lima, Ezeiza
5:05	Avianca	AV456	San Salvador
5:20	Avianca	AV8378	Bogotá
5:30	Inselair International Cu	7I812	Willemstad
6:06	Copa	CM210	Panamá
7:55	Copa	CM675	Panamá

Fuente: Quiport
Elaborado: Autor

NQIA PASSENGER SATISFACTION SURVEY



APRIL 2017



2. METHODOLOGY

- Data was collected in national and international departure lounges included VIP and in national and international arrival areas in days and times when was supposed to be more people due to more flight traffic (peak hours and seasons).

SECTION	TIME		DATE	
INTERNATIONAL DEPARTURES	4:14:00	0:52:52	7/4/2017	17/4/2017
INTERNATIONAL DEPARTURES VIP	4:14:00	0:52:52	7/4/2017	17/4/2017
INTERNATIONAL ARRIVAL	14:25:12	0:55:35	7/4/2017	17/4/2017
DOMESTIC DEPARTURES	4:16:54	9:58:51	7/4/2017	17/4/2017
DOMESTIC DEPARTURES VIP	4:34:00	22:00:00	7/4/2017	17/4/2017
DOMESTIC ARRIVALS	14:25:32	0:50:38	7/4/2017	17/4/2017



INTERNATIONAL FLIGHTS



RESULTS INTERNATIONAL ARRIVAL

LIST		TABABELA APR 2017	TABABELA DEC 2016	TABABELA AUG 2016	TABABELA MAR 2016	
TYPE	ATTRIBUTE	AVERAGE	AVERAGE	AVERAGE	AVERAGE	
1	Arrival	Airside busses comfort (bussing)	✓ 93,09%	✓ 92,16%	⚠ 89,74%	✓ 90,10%
2	Arrival	Pace or speed of airside passanger transport	✓ 93,26%	✓ 91,84%	⚠ 89,57%	✓ 90,35%
3	Arrival	Kindness of airport personnel (airside)	✓ 93,37%	✓ 91,42%	✓ 90,58%	✓ 91,40%
4	Migration area	Pace or speed of migration lines	✓ 92,55%	✓ 91,25%	✓ 90,32%	✓ 91,65%
5	Migration area	Order lines of migration area	✓ 93,17%	✓ 91,62%	✓ 91,26%	✓ 91,71%
6	Migration area	Cleanliness of bathrooms	✓ 93,37%	✓ 92,64%	✓ 92,16%	✓ 92,57%
7	Migration area	Kindness of migration personnel	✓ 93,33%	✓ 91,68%	✓ 91,89%	✓ 93,48%
8	Baggage Claim	Clarity of signage of baggage delivery included BIDS	✓ 93,22%	✓ 91,37%	✓ 92,19%	✓ 92,80%
9	Baggage Claim	Pace or speed of baggage delivery	✓ 93,38%	✓ 90,50%	⚠ 87,79%	⚠ 88,69%
10	Baggage Claim	Cleanliness of bathrooms in baggage claim area	✓ 93,36%	✓ 91,70%	✓ 92,25%	✓ 92,85%
11	Baggage Claim	Feeling of security in baggage delivery	✓ 93,54%	✓ 91,00%	✓ 90,84%	✓ 91,82%
12	Baggage Claim	Easy of payment for baggage car	✓ 93,81%	✓ 90,67%	✓ 91,73%	✓ 92,86%
13	Baggage Claim	Kindness of people helping with baggage	✓ 93,78%	✓ 91,41%	✓ 92,05%	✓ 92,34%
14	Baggage Claim	Order lines of baggage claim area	✓ 93,46%	✓ 91,18%	✓ 92,33%	✓ 92,46%
15	Customs	Pace or speed in customs lines	✓ 93,37%	✓ 90,78%	✓ 91,89%	✓ 91,75%
16	Customs	Feeling of security in customs	✓ 93,89%	✓ 91,05%	✓ 91,87%	✓ 92,53%
17	Customs	Safety in handing of baggage (customs personnel)	✓ 93,77%	✓ 90,87%	✓ 91,77%	✓ 92,37%
18	Customs	Kindness of customs personnel	✓ 94,02%	✓ 91,48%	✓ 92,07%	✓ 92,12%
19	Customs	Antinarcoitics process control	✓ 94,33%	✓ 91,22%	✓ 92,30%	✓ 92,33%
20	Public area	Clarity of signage of public areas	✓ 93,67%	✓ 91,63%	✓ 92,25%	✓ 91,96%
21	Public area	Clarity of information given by any airport personnel in public areas	✓ 93,78%	✓ 91,89%	✓ 92,52%	✓ 92,07%
22	Public area	Feeling of security in public area	✓ 94,24%	✓ 91,40%	✓ 92,78%	✓ 92,24%
23	Public area	Kindness of airport personnel in public area	✓ 94,17%	✓ 91,26%	✓ 92,79%	✓ 92,13%
24	Public area	Cleanliness of bathrooms of public areas	✓ 94,16%	✓ 92,35%	✓ 92,75%	✓ 92,04%
25	Public area	Transportation availability	✓ 92,60%	⚠ 89,97%	✓ 90,73%	✓ 90,35%
26	Parking	If used, their overall satisfaction with the parking.	✓ 92,33%	⚠ 87,70%	⚠ 89,13%	⚠ 89,70%
200	Satisfaction	General satisfaction of the airport	✓ 93,09%	✓ 90,69%	⚠ 88,76%	✓ 90,37%

INTERNATIONAL ARRIVALS

SEGMENTO ARRIBO INTERNACIONAL		
GENERAL SATISFACTION	AVERAGE	
TABABELA APR 2017	✓	93,09% ↑
TABABELA DEC 2016	✓	90,69%




INTERNATIONAL FLIGHTS



RESULTS INTERNATIONAL DEPARTURE

LIST		TABABELA APR 2017	TABABELA DEC 2016	TABABELA AUG 2016	TABABELA MAR 2016	
TYPE	ATTRIBUTE	AVERAGE	AVERAGE	AVERAGE	AVERAGE	
1	Public area	Variety of food that you find	75,30%	76,58%	75,14%	72,74%
2	Public area	Vehicle circulation agility at the entrances and exits of the building	87,95%	87,75%	85,19%	86,27%
3	Public area	Clarity of the sign posts that you find	89,89%	88,66%	87,70%	89,94%
4	Public area	Clarity of information received by the staff	87,91%	86,44%	86,40%	88,65%
5	Public area	Security of the area	90,74%	89,16%	87,62%	90,39%
6	Public area	Staff's kindness	87,09%	87,87%	86,44%	88,77%
7	Public area	Food quality that the restaurants offer at the entrance of the airport	81,76%	82,91%	81,18%	80,03%
8	Public area	Cleanliness of bathroom	89,49%	88,89%	87,78%	88,50%
9	Check in	Clarity of the sign posts that you find when reaching the counters	88,62%	87,71%	87,20%	87,52%
10	Check in	Punctuality for passenger check in	86,75%	86,58%	86,02%	88,40%
11	Check in	Row agility at check in	82,80%	83,74%	81,32%	83,80%
12	Check in	Information about immigration requirements provided by the person doing the check in	86,03%	84,40%	83,96%	84,16%
13	Check in	Information about the security measures provided by the person doing the check in	86,49%	84,24%	84,48%	83,58%
14	Check in	Staff's kindness	88,33%	88,20%	86,94%	89,55%
15	Check in	Order in the area	89,31%	89,94%	87,11%	89,34%
16	Check in	Availability of machines for electronic check in	86,09%	85,67%	83,43%	84,80%
17	Security filter	Clarity of information on what the passenger must place in the trays	84,43%	84,86%	83,82%	83,75%
18	Security filter	Agility of rows at security filters	85,59%	85,46%	83,46%	86,02%
19	Security filter	Staff's kindness in the security filter area	87,23%	86,68%	85,82%	87,80%
20	Security filter	Security perceived in the area	89,74%	88,58%	87,62%	89,49%
21	Security filter	Order perceived in the security filter area	89,69%	88,70%	87,08%	89,31%
22	Migration	Row agility at emigration	86,33%	87,92%	85,93%	88,31%
23	Migration	Order perceived in the emigration area	88,77%	88,56%	87,65%	89,79%
24	Migration	Staff's kindness	87,74%	88,11%	87,09%	88,38%
25	Pre-boarding lounge	Appropriate air conditioning in the pre-boarding lounge	89,12%	88,74%	88,51%	87,23%
26	Pre-boarding lounge	Variety of food in the pre-boarding lounge	81,37%	82,18%	81,26%	77,30%
27	Pre-boarding lounge	Quality of the food at the restaurants in the pre-boarding lounge	82,62%	82,85%	81,55%	79,79%
28	Pre-boarding lounge	Variety of stores at the pre-boarding lounge	84,13%	84,23%	83,31%	81,25%
29	Pre-boarding lounge	Bathroom cleanliness in the pre-boarding lounge area	89,62%	89,37%	87,41%	88,46%
30	Pre-boarding lounge	Message clarity on the speakers	85,55%	83,71%	85,23%	84,95%
31	Pre-boarding lounge	Staff's kindness at the pre-boarding lounge	88,20%	89,28%	88,16%	88,60%
32	Parking	If used, their overall satisfaction with the parking.	87,40%	87,16%	86,71%	87,73%
33	Satisfaction	In the departure lounges, general satisfaction with WIFI	84,44%	82,74%	83,39%	85,16%
200	Satisfaction	General satisfaction of the airport	88,94%	87,26%	86,87%	88,27%

INTERNATIONAL DEPARTURE

SEGMENTO SALIDA INTERNACIONAL	
GENERAL SATISFACTION	AVERAGE
TABABELA APR 2017	88,94% 
TABABELA DEC 2016	87,26%



NQIA PASSENGER SATISFACTION APRIL 2017

APRIL 2017 AVERAGE SATISFACTION			
	% SATISFACTION	WEIGHTH	AVERAGE
INTERNATIONAL ARRIVALS	93,09%	21,25%	19,78%
DOMESTIC ARRIVALS	90,91%	21,25%	19,32%
INTERNATIONAL DEPARTURE	88,94%	21,25%	18,90%
INTERNATIONAL DEPARTURE VIP LOUNGE	81,77%	10,00%	8,18%
DOMESTIC DEPARTURE	85,72%	21,25%	18,22%
DOMESTIC DEPARTURE VIP LOUNGE	82,11%	5,00%	4,11%
PASSENGER SATISFACTION			88,50%

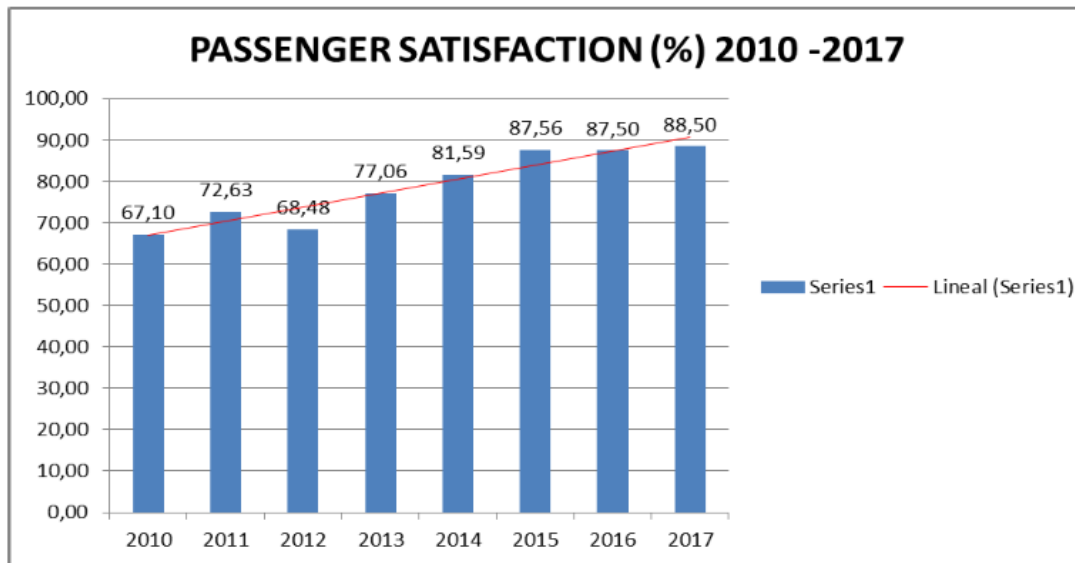


NQIA Passenger Satisfaction Year 2016 - 2017



The average passenger satisfaction from March 2016 to April 2017 is 87.75%. In April 2017 the average is 88,50%

NQIA Passenger Satisfaction Year 2010 - 2017



BA
BB
BC
BD
BE
BF
BG
BH
BI
BJ
BK
BL
BM
BN
BO
BP
BQ
BR
BS
BT
BU
BV
BW
BX
BY
BZ
CA
CB
CC
CD
CE
CF
CG
CH
CI
CJ
CK
CL
CM
CN
CO
CP
CQ
CR
CS
CT
CU
CV
CW
CX
CY
CZ
DA
DB
DC
DD
DE
DF
DG
DH
DI
DJ
DK
DL
DM
DN
DO
DP
DQ
DR
DS
DT
DU
DV
DW
DX
DY
DZ
EA
EB
EC
ED
EE
EF
EG
EH
EI
EJ
EK
EL
EM
EN
EO
EP
EQ
ER
ES
ET
EU
EV
EW
EX
EY
EZ
FA
FB
FC
FD
FE
FF
FG
FH
FI
FJ
FK
FL
FM
FN
FO
FP
FQ
FR
FS
FT
FU
FV
FW
FX
FY
FZ
GA
GB
GC
GD
GE
GF
GG
GH
GI
GJ
GK
GL
GM
GN
GO
GP
GQ
GR
GS
GT
GU
GV
GW
GX
GY
GZ
HA
HB
HC
HD
HE
HF
HG
HH
HI
HJ
HK
HL
HM
HN
HO
HP
HQ
HR
HS
HT
HU
HV
HW
HX
HY
HZ
IA
IB
IC
ID
IE
IF
IG
IH
II
IJ
IK
IL
IM
IN
IO
IP
IQ
IR
IS
IT
IU
IV
IW
IX
IY
IZ
JA
JB
JC
JD
JE
JF
JG
JH
JI
JJ
JK
JL
JM
JN
JO
JP
JQ
JR
JS
JT
JU
JV
JW
JX
JY
JZ
KA
KB
KC
KD
KE
KF
KG
KH
KI
KJ
KK
KL
KM
KN
KO
KP
KQ
KR
KS
KT
KU
KV
KW
KX
KY
KZ
LA
LB
LC
LD
LE
LF
LG
LH
LI
LJ
LK
LL
LM
LN
LO
LP
LQ
LR
LS
LT
LU
LV
LW
LX
LY
LZ
MA
MB
MC
MD
ME
MF
MG
MH
MI
MJ
MK
ML
MM
MN
MO
MP
MQ
MR
MS
MT
MU
MV
MW
MX
MY
MZ
NA
NB
NC
ND
NE
NF
NG
NH
NI
NJ
NK
NL
NM
NN
NO
NP
NQ
NR
NS
NT
NU
NV
NW
NX
NY
NZ
OA
OB
OC
OD
OE
OF
OG
OH
OI
OJ
OK
OL
OM
ON
OO
OP
OQ
OR
OS
OT
OU
OV
OW
OX
OY
OZ
PA
PB
PC
PD
PE
PF
PG
PH
PI
PJ
PK
PL
PM
PN
PO
PP
PQ
PR
PS
PT
PU
PV
PW
PX
PY
PZ
QA
QB
QC
QD
QE
QF
QG
QH
QI
QJ
QK
QL
QM
QN
QO
QP
QQ
QR
QS
QT
QU
QV
QW
QX
QY
QZ
RA
RB
RC
RD
RE
RF
RG
RH
RI
RJ
RK
RL
RM
RN
RO
RP
RQ
RR
RS
RT
RU
RV
RW
RX
RY
RZ
SA
SB
SC
SD
SE
SF
SG
SH
SI
SJ
SK
SL
SM
SN
SO
SP
SQ
SR
SS
ST
SU
SV
SW
SX
SY
SZ
TA
TB
TC
TD
TE
TF
TG
TH
TI
TJ
TK
TL
TM
TN
TO
TP
TQ
TR
TS
TT
TU
TV
TW
TX
TY
TZ
UA
UB
UC
UD
UE
UF
UG
UH
UI
UJ
UK
UL
UM
UN
UO
UP
UQ
UR
US
UT
UU
UV
UW
UX
UY
UZ
VA
VB
VC
VD
VE
VF
VG
VH
VI
VJ
VK
VL
VM
VN
VO
VP
VQ
VR
VS
VT
VU
VV
VW
VX
VY
VZ
WA
WB
WC
WD
WE
WF
WG
WH
WI
WJ
WK
WL
WM
WN
WO
WP
WQ
WR
WS
WT
WU
WV
WW
WX
WY
WZ
XA
XB
XC
XD
XE
XF
XG
XH
XI
XJ
XK
XL
XM
XN
XO
XP
XQ
XR
XS
XT
XU
XV
XW
XX
XY
XZ
YA
YB
YC
YD
YE
YF
YG
YH
YI
YJ
YK
YL
YM
YN
YO
YP
YQ
YR
YS
YT
YU
YV
YW
YX
YZ
ZA
ZB
ZC
ZD
ZE
ZF
ZG
ZH
ZI
ZJ
ZK
ZL
ZM
ZN
ZO
ZP
ZQ
ZR
ZS
ZT
ZU
ZV
ZW
ZX
ZY
ZZ

ANEXO 4: Encuesta de medición de tiempo en realizada en el Aeropuerto de Quito – Abril 2017 por parte de la Concesionaria Quiport.



PROCESS TIME MEASUREMENT APRIL 2017 MARISCAL SUCRE INTERNATIONAL AIRPORT



2. METHODOLOGY

- Data was recollected in seven days and times where there was supposed to be more people due to more flight traffic, in the schedule shown in the previous page.

SECTION	CATEGORY	TIME		DATE	
INTERNATIONAL DEPARTURES	CHECK-IN	4:14:00	0:52:52	7/4/2017	17/4/2017
	BOARDING PASS VERIFICATION	4:14:00	0:52:52	7/4/2017	17/4/2017
	EMMIGRATION	4:14:00	0:52:52	7/4/2017	17/4/2017
	SECURITY CHECK POINT	4:14:00	0:52:52	7/4/2017	17/4/2017
INTERNATIONAL ARRIVAL	IMMIGRATION	14:25:12	0:55:35	7/4/2017	17/4/2017
	ARRIVALS BAGGAGE CLAIM	14:25:12	0:55:35	7/4/2017	17/4/2017
	TRANSPORT BAND	14:25:12	0:55:35	7/4/2017	17/4/2017
	CUSTOMS	14:25:12	0:55:35	7/4/2017	17/4/2017
DOMESTIC DEPARTURES	CHECK-IN	4:34:00	22:00:00	7/4/2017	17/4/2017
	SECURITY CHECK POINT	4:34:00	22:00:00	7/4/2017	17/4/2017
	BOARDING PASS VERIFICATION	4:34:00	22:00:00	7/4/2017	17/4/2017
DOMESTIC ARRIVALS	ARRIVALS BAGGAGE CLAIM	14:25:32	0:50:38	7/4/2017	17/4/2017
	TRANSPORT BAND	14:25:32	0:50:38	7/4/2017	17/4/2017

3. RESULT PROCESS TIME

INTERNATIONAL FLIGHTS



INTERNATIONAL ARRIVAL

	Immigration - Attention			
	Tababela - APR - 17	Tababela - DEC - 16	Tababela - AUG - 16	Tababela - MAR - 16
Average	2,70	2,82	2,03	1,41
Median	2,40	2,46	1,88	1,20
Stdv	1,65	1,75	0,93	0,88
Min	0,12	0,13	0,20	0,10
Max	10,33	11,72	5,03	6,20
Aver - Stdv	13%	12%	16%	12%
Aver	43%	47%	41%	49%
Aver + Stdv	29%	28%	26%	25%
Aver + 2 Stdv	9%	8%	13%	9%

Numbers shown are in decimals of minutes, not in seconds.



INTERNATIONAL ARRIVAL

	Immigration							
	Tababela - APR 17		Tababela - DEC 16		Tababela - AUG 16		Tababela - MAR 16	
	Waiting	Counters	Waiting	Counters	Waiting	Counters	Waiting	Counters
Average	6,51	7	6,14	6	4,26	5	2,89	6
Median	4,43	7	3,28	6	3,75	6	2,26	6
Stdv	5,16	2	6,10	2	2,35	2	2,15	2
Min	0,12	1	0,23	2	0,80	1	0,02	1
Max	25,32	15	29,45	11	13,27	12	13,03	8
Aver - Stdv	6%	16%	0%	16%	6%	13%	4%	11%
Aver	55%	33%	60%	35%	51%	28%	58%	30%
Aver + Stdv	21%	42%	23%	42%	36%	55%	28%	43%
Aver + 2 Stdv	12%	5%	13%	4%	3%	2%	4%	17%

Numbers shown are in decimals of minutes, not in seconds.



INTERNATIONAL ARRIVALS

	Immigration - Attention											
	Tababela - APR - 2017			Tababela - DEC - 2016			Tababela - AUG - 2016			Tababela - MAR - 2016		
	Andean Community	Foreign	Tripulation	Andean Community	Foreign	Tripulation	Andean Community	Foreign	Tripulation	Andean Community	Foreign	Tripulation
Average	2,76	2,98	1,94	2,76	3,18	1,04	2,18	1,97	0,76	1,21	2,05	0,89
Median	2,50	2,64	1,28	2,40	2,88	0,88	2,18	1,79	0,60	1,08	1,95	0,64
Stdv	1,52	1,67	1,68	1,72	1,76	0,60	0,96	0,88	0,32	0,67	0,98	0,65
Min	0,17	0,80	0,12	0,17	0,13	0,33	0,20	0,47	0,47	0,10	0,42	0,18
Max	8,38	10,33	8,15	11,72	9,25	2,63	5,03	4,83	1,32	6,20	5,95	4,42
Aver - Stdv	18%	10%	1%	10%	13%	20%	16%	14%	0%	11%	14%	1%
Aver	36%	53%	62%	50%	47%	36%	34%	45%	78%	50%	42%	67%
Aver + Stdv	30%	24%	25%	26%	26%	24%	35%	25%	0%	28%	28%	19%
Aver + 2 Stdv	13%	5%	5%	8%	10%	16%	13%	11%	22%	8%	12%	9%

Numbers shown are in decimals of minutes, not in seconds.



INTERNATIONAL ARRIVALS

Immigration - Wating												
	Tababela - APR - 2017			Tababela - DIC - 2016			Tababela - AUG - 2016			Tababela - MAR - 2016		
	Andean Community	Foreign	Tripulation	Andean Community	Foreign	Tripulation	Andean Community	Foreign	Tripulation	Andean Community	Foreign	Tripulation
Average	6,38	6,69	6,11	7,33	4,39	1,33	3,96	4,57	1,06	2,17	3,23	8,35
Median	3,85	5,16	6,89	4,62	2,18	1,33	3,90	3,76	1,06	1,92	2,90	9,70
Stdv	5,33	5,03	3,39	6,86	4,25	0,21	1,46	2,87	0,37	1,15	2,07	3,89
Min	0,93	0,15	0,12	0,23	0,53	1,18	0,82	0,95	0,80	0,57	0,02	2,45
Max	25,32	21,63	10,62	29,45	15,60	1,48	6,57	13,27	1,32	5,95	10,55	13,03
Aver - Stdv	0%	15%	25%	2%	0%	0%	21%	3%	0%	13%	8%	25%
Aver	63%	45%	10%	58%	67%	50%	31%	59%	50%	52%	52%	8%
Aver + Stdv	22%	19%	45%	25%	19%	50%	26%	27%	50%	22%	28%	50%
Aver + 2 Stdv	8%	17%	20%	10%	6%	0%	21%	3%	0%	6%	4%	17%

Numbers shown are in decimals of minutes, not in seconds.



INTERNATIONAL ARRIVAL

Counter Positions												
	Tababela - APR - 2017			Tababela - DEC - 2016			Tababela - AUG - 2016			Tababela - MAR - 2016		
	Andean Community	Foreign	Tripulation	Andean Community	Foreign	Tripulation	Andean Community	Foreign	Tripulation	Andean Community	Foreign	Tripulation
Average	6	7	6	6	7	3	6	5	2	6	6	5
Median	6	7	6	6	8	4	6	6	2	6	6	5
Stdv	2	2	3	2	2	1	2	1	0	1	2	2
Min	2	1	1	2	2	3	2	3	3	1	1	1
Max	15	12	15	10	11	4	12	9	2	8	8	7
Aver - Stdv	11%	12%	12%	17%	7%	28%	26%	14%	22%	6%	13%	21%
Aver	47%	51%	56%	44%	37%	8%	7%	30%	0%	42%	46%	5%
Aver + Stdv	38%	24%	24%	23%	47%	64%	65%	40%	78%	34%	17%	65%
Aver + 2 Stdv	0%	7%	1%	9%	0%	0%	0%	14%	0%	18%	23%	9%

Numbers shown are in decimals of minutes, not in seconds.

INTERNATIONAL ARRIVAL

Date		HOUR		Immigration Counter
7/4/2017	COMUNIDAD ANDINA	16:00:00	17:00:00	7
		17:00:00	18:00:00	6
		18:00:00	19:00:00	3
		19:00:00	20:00:00	2
		23:00:00	0:00:00	3
	EXTRANJEROS	17:00:00	18:00:00	5
		18:00:00	19:00:00	1
	TRIPULACIÓN	19:00:00	20:00:00	2
8/4/2017	COMUNIDAD ANDINA	17:00:00	18:00:00	7
		23:00:00	0:00:00	15
	EXTRANJEROS	16:00:00	17:00:00	8
		19:00:00	20:00:00	7
		23:00:00	0:00:00	8
	TRIPULACIÓN	15:00:00	16:00:00	7
		17:00:00	18:00:00	6
		18:00:00	19:00:00	6
		19:00:00	20:00:00	7
		23:00:00	0:00:00	7
9/4/2017	COMUNIDAD ANDINA	0:00:00	1:00:00	4
		14:00:00	15:00:00	11
		15:00:00	16:00:00	15
		21:00:00	22:00:00	8
		22:00:00	23:00:00	8
	EXTRANJEROS	0:00:00	1:00:00	7
		14:00:00	15:00:00	7
		15:00:00	16:00:00	7
		21:00:00	22:00:00	12
		23:00:00	0:00:00	6
	TRIPULACIÓN	0:00:00	1:00:00	5
		14:00:00	15:00:00	1
		15:00:00	16:00:00	4
23:00:00		0:00:00	6	

INTERNATIONAL ARRIVAL

	Date	HOUR		Immigration Counter	
12/4/2017	COMUNIDAD ANDINA	0:00:00	1:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	5
	EXTRANJEROS	0:00:00	1:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	8
	TRIPULACIÓN	0:00:00	1:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	8
16/4/2017	COMUNIDAD ANDINA	16:00:00	17:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	6
		18:00:00	19:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	6
		19:00:00	20:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	6
		21:00:00	22:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	6
	EXTRANJEROS	15:00:00	16:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	6
		18:00:00	19:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	5
		19:00:00	20:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	6
		22:00:00	23:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	6
	TRIPULACIÓN	15:00:00	16:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	6
		17:00:00	18:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	3
		18:00:00	19:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	3
		19:00:00	20:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	3
22:00:00		23:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	6	
17/4/2017	COMUNIDAD ANDINA	0:00:00	1:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	7
		17:00:00	18:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	6
		21:00:00	23:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	7
	TRIPULACIÓN	0:00:00	1:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	6
		17:00:00	18:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	6
		21:00:00	22:00:00	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: blue;"></div>	7

INTERNATIONAL FLIGHTS

DEPARTURES





INTERNATIONAL DEPARTURES

	Emmigration - Attention			
	Tababela - APR - 17	Tababela - DEC - 16	Tababela - AUG - 16	Tababela - MAR - 16
Average	2,78	3,58	2,62	1,98
Median	2,72	3,12	2,29	1,68
Stdv	1,11	2,10	1,64	1,31
Min	0,67	0,13	0,17	0,43
Max	8,88	14,45	9,27	10,70
Aver - Stdv	15%	7%	16%	2%
Aver	37%	54%	40%	63%
Aver + Stdv	36%	27%	27%	27%
Aver + 2 Stdv	10%	6%	13%	4%

	Emmigration							
	Tababela - APR - 17		Tababela - DEC - 16		Tababela - AUG - 16		Tababela - MAR - 16	
	Waiting	Counters	Waiting	Counters	Waiting	Counters	Waiting	Counters
Average	4,32	6	5,01	7	2,84	5	2,39	6
Median	3,78	7	2,88	6	2,40	5	2,07	6
Stdv	2,09	2	5,18	1	1,84	2	1,25	0
Min	0,73	1	0,37	2	0,23	1	0,63	2
Max	9,27	8	20,62	9	7,82	9	5,65	6
Aver - Stdv	15,9%	18%	0,0%	2%	17,0%	14%	8,5%	1%
Aver	40,7%	15%	72,9%	68%	40,5%	50%	57,4%	0%
Aver + Stdv	22,1%	64%	11,8%	6%	21,6%	27%	14,9%	99%
Aver + 2 Stdv	19,5%	4%	6,5%	24%	17,0%	0%	17,0%	0%

Numbers shown are in decimals of minutes, not in seconds.

INTERNATIONAL DEPARTURES

	Date	HOUR		Emmigration Counter Positions
7/4/2017	EXTRANJEROS	7:00:00	8:00:00	8
	TRIPULACIÓN	7:00:00	8:00:00	3
8/4/2017	COMUNIDAD ANDINA	4:00:00	6:00:00	6
		6:00:00	7:00:00	7
	EXTRANJEROS	4:00:00	5:00:00	6
		5:00:00	7:00:00	7
		7:00:00	8:00:00	6
	TRIPULACIÓN	5:00:00	6:00:00	4
7:00:00		8:00:00	5	
9/4/2017	COMUNIDAD ANDINA	4:00:00	7:00:00	7
	EXTRANJEROS	4:00:00	5:00:00	7
		5:00:00	6:00:00	6
	TRIPULACIÓN	6:00:00	7:00:00	7
11/4/2017	COMUNIDAD ANDINA	4:00:00	5:00:00	4
		5:00:00	6:00:00	5
	EXTRANJEROS	6:00:00	7:00:00	4
		4:00:00	6:00:00	5
17/4/2017	COMUNIDAD ANDINA	4:00:00	6:00:00	4
		6:00:00	9:00:00	7
	EXTRANJEROS	4:00:00	8:00:00	7
		5:00:00	6:00:00	5
TRIPULACIÓN	6:00:00	9:00:00	7	

Anexo 5: Manual de Procedimientos Migratorios para el Aeropuerto de Quito

**UNIDAD DE CONTROL MIGRATORIO
AEROPUERTO INTERNACIONAL MARISCAL SUCRE DE QUITO**

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

Enero 2018

1.- INTRODUCCION

El arribo, salida y permanencia de ciudadanos ecuatorianos y extranjeros en nuestro territorio es un fenómeno social real que se desarrolla de diferentes maneras y condiciones en actores sociales que presentan en muchos casos situaciones fuera de lo que la ley dispone. A partir de la firma del Decreto Ejecutivo No. 632, de fecha 17 de enero del 2011 las funciones administrativas que realizaba la Policía Nacional pasan a responsabilidad del Ministerio del Interior y con el **Acuerdo Ministerial No. 2555, De Fecha 02 De Abril De 2012** se asume un reto de gran magnitud y mucha responsabilidad que es tomar el control y desarrollo de las actividades migratorias a nivel nacional. Con estos antecedentes nace el Proyecto De Fortalecimiento Institucional De Las Unidades De Control Migratorio el mismo que trabaja día a día para llevar un Control estricto y apegado a la ley del servicio de migración en el Ecuador.

2.- OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer las políticas, normas y procedimientos de una manera uniforme para el desarrollo de las actividades y responsabilidades asignadas a los servidores que conforman la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito.

3.- MARCO JURIDICO

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

(RO 449:20 Oct 2008)

LEYES

Nueva Ley de Movilidad Humana

(RO 981: 6 II-2017)

Ley de Naturalización

(DS-276. RO 66: 14 abr-1076)

Codificación de la Ley de Documentos de Viaje

(Cod. 2005-005. RO 562: 11 abr 2005)

Codificación de la ley de Derechos Consulares

(Cod. 2005-015. RO 138: 4-nov 2005)

REGLAMENTOS

Reglamento para el otorgamiento de cartas de naturalización por servicios relevantes a extranjeros

(DE-1065. RO-S 648:27-feb-2012)

Reglamento para la aplicación en el Ecuador del Derecho de Refugio establecido en el artículo 41 de la Constitución de la República, las normas contenidas en la Convención de las Naciones Unidas de 1951 sobre el estatuto de los refugiados y en su protocolo de 1967

(DE-1182. RO 727: 19 jun-2012)

Reglamento a la ley de Documentos de Viaje

(DE-2084-A. RO 537: 29-sep-1994)

Reglamento a la Ley de Derechos Consulares

(A-188. RO 103: 8 jun-1976)

Reglamento para el análisis, registro y control de los informes sobre las actuaciones en las oficinas consulares y de las unidades de recaudación autorizadas en el Ecuador

(A-0135. RO 566: 15 abr-2005)

DECRETOS

Decreto Ejecutivo no. 632, de fecha 17 de enero de 2011

Decreto ejecutivo no. 132 Dado en el Palacio Nacional, en Quito. El 13 de Noviembre del 2009.

ACUERDOS MINISTERIALES

Acuerdo ministerial no. 2555, de fecha 02 de abril de 2012

ARRIBOS INTERNACIONALES

4.-PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE ARRIBO INTERNACIONAL DE CIUDADANOS ECUATORIANOS

Propósito

Establecer los lineamientos para un correcto Registro y Control de Arribo Internacional de todos los ciudadanos ecuatorianos con el fin de tener la información precisa de nacionales y extranjeros que arriban al país por el Aeropuerto de Quito siempre precautelando sus intereses y la seguridad interna del Estado de acuerdo a la normativa legal vigente.

Alcance

A nivel interno este procedimiento es aplicable a la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito que ejecuta este control.

A nivel externo los procedimientos que se aplican en el Aeropuerto de Quito, tiene derivaciones al Ministerio del Interior y a las oficinas centrales de Migración.

Políticas de operación, normas y lineamientos

Los lineamientos y propuestas de modificación de la estructura de los procedimientos serán analizados por la Gerencia de Migración previa ejecución.

Los procedimientos serán socializados a los servidores de nivel ejecutor de la Unidad de Control del Aeropuerto de Quito.

La Gerencia o Responsable de Migración a nivel nacional es la única instancia facultada para la adecuación y emisión de los lineamientos para la elaboración de las propuestas de modificación de los procesos.

ARRIBO INTERNACIONAL DE CIUDADANOS ECUATORIANOS

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Acceso al Sistema SIMIEC	Ingreso en el sistema SIMIEC con el respectivo usuario y contraseña El usuario son las 4 iniciales de los nombres (empezando por los apellidos) seguido del número de cedula y la contraseña es personal de cada Analista	Analista de Control Migratorio
Verificación de documentos	Análisis físico de los documentos de viaje (pasaporte, cedula de ciudadanía, carta de naturalización) tarjeta andina, presentados por el usuario	Analista de Control Migratorio, Documentólogo
Ingreso y apertura en el Sistema SIMIEC	Los supervisores jurídicos tienen bajo su responsabilidad la apertura de la jornada y la selección de la sección correspondiente para cada Analista de Control Migratorio	Supervisor Jurídico
Búsqueda de personas en el Sistema SMIEC	Colocamos el pasaporte en el MRZ (Mechanic Read Zone) o lector de pasaporte y aparece la información en pantalla. También se puede ingresar los datos biográficos manualmente y se hace clic en la opción BUSCAR. ARRIBOS INTERNACIONALES (GRÁFICO 4.1)	Analista de Control Migratorio
Completar la información biográfica	Se despliega otra pantalla con los campos de nacionalidad, Género, fecha de nacimiento, Doble nacionalidad, entre los más importantes. Luego se hace clic en la opción CONTINUAR. ARRIBOS INTERNACIONALES (GRÁFICO 4.2)	Analista de Control Migratorio
Registro de Movimiento Migratorio	En la siguiente pantalla se completan los datos del vuelo de procedencia, y luego se registra la categoría migratoria, si tiene visa o si se le otorga la categoría T3 de turismo si es el caso. Finalmente se hace clic en la opción GUARDAR. ARRIBOS INTERNACIONALES (GRÁFICO 4.3)	Analista de Control Migratorio
Registro de Movimiento Migratorio	Se continúa completando la información de tiempo de permanencia, motivo de viaje y tipo de alojamiento. Y se vuelve a hacer clic en la opción GUARDAR. ARRIBOS INTERNACIONALES (GRÁFICO 4.4)	Analista de Control Migratorio
Consulta de Alertas y Otorgamiento de Movimiento Migratorio	Se despliega la siguiente pantalla con un resumen de la información ingresada y con una pantalla que de ser el caso muestra si el pasajero tiene una alerta; si no es el caso se hace clic en la opción OTORGAR MOVIMIENTO MIGRATORIO. ARRIBOS INTERNACIONALES (GRÁFICO 4.5)	Analista de Control Migratorio
Verificación e ingreso de información en el Sistema SMIEC	A continuación se despliega la pantalla de Resumen de Movimiento Migratorio de Arribos Internacionales donde aparece un resumen del movimiento migratorio otorgado. ARRIBOS INTERNACIONALES (GRÁFICO 4.6)	Analista de Control Migratorio
Validación y Registro en el Sistema SIMIEC	En esta pantalla la información ya está grabada y luego de verificar el resumen del movimiento migratorio procedemos a hacer clic en la opción NUEVO MOVIMIENTO MIGRATORIO para atender al siguiente pasajero. ARRIBOS INTERNACIONALES (GRÁFICO 4.7)	Analista de Control migratorio
Sello de documentos	Al finalizar el registro en el Sistema SIMIEC se procede a estampar el sello en el pasaporte, y si el usuario presenta la cedula, se imprime la tarjeta andina con dos ejemplares, la primera parte de esta se la entrega al usuario la segunda parte se retiene el Analista para archivo (GRÁFICO 4.8)	Analista de Control migratorio
TERMINA PROCEDIMIENTO		

PROCEDIMIENTO GRÁFICO

GRÁFICO 4.1

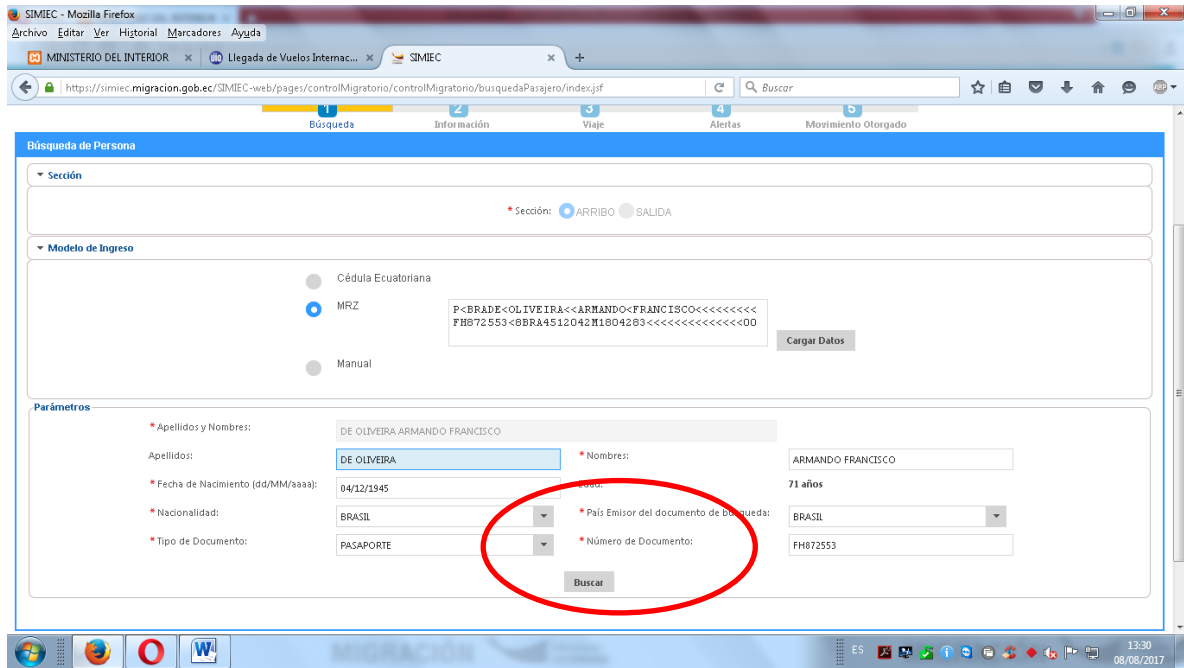


GRÁFICO 4.2

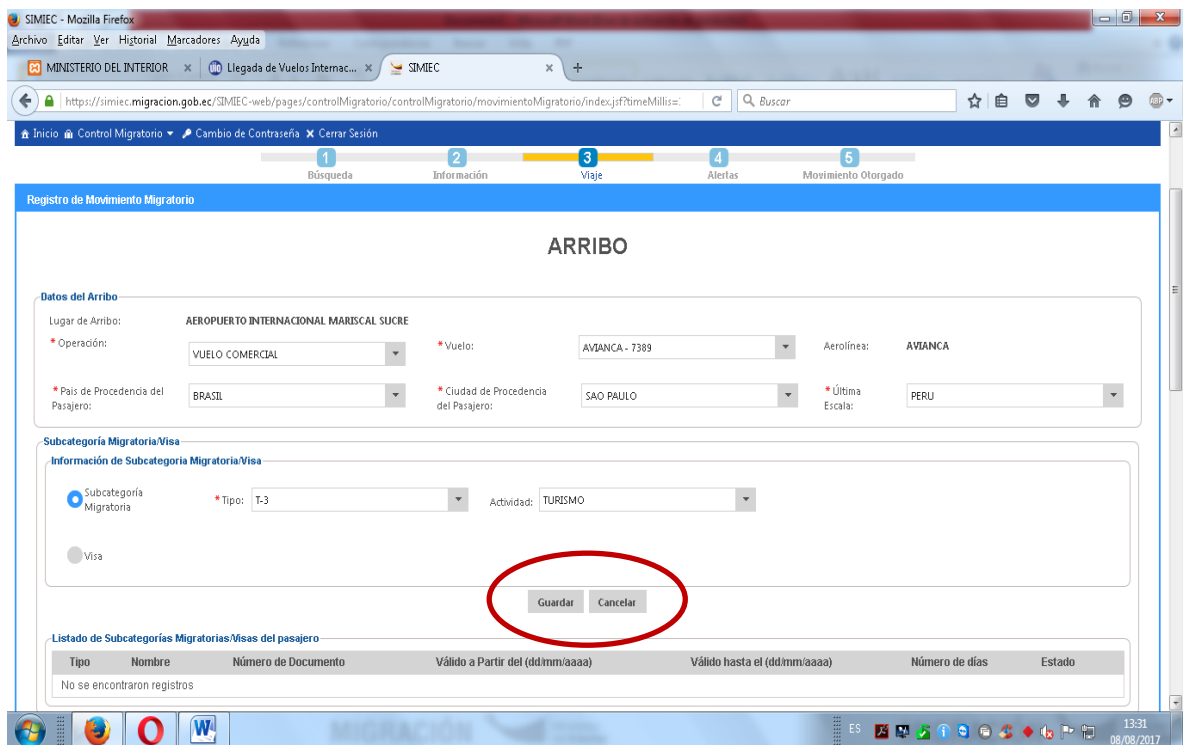


GRÁFICO 4.3

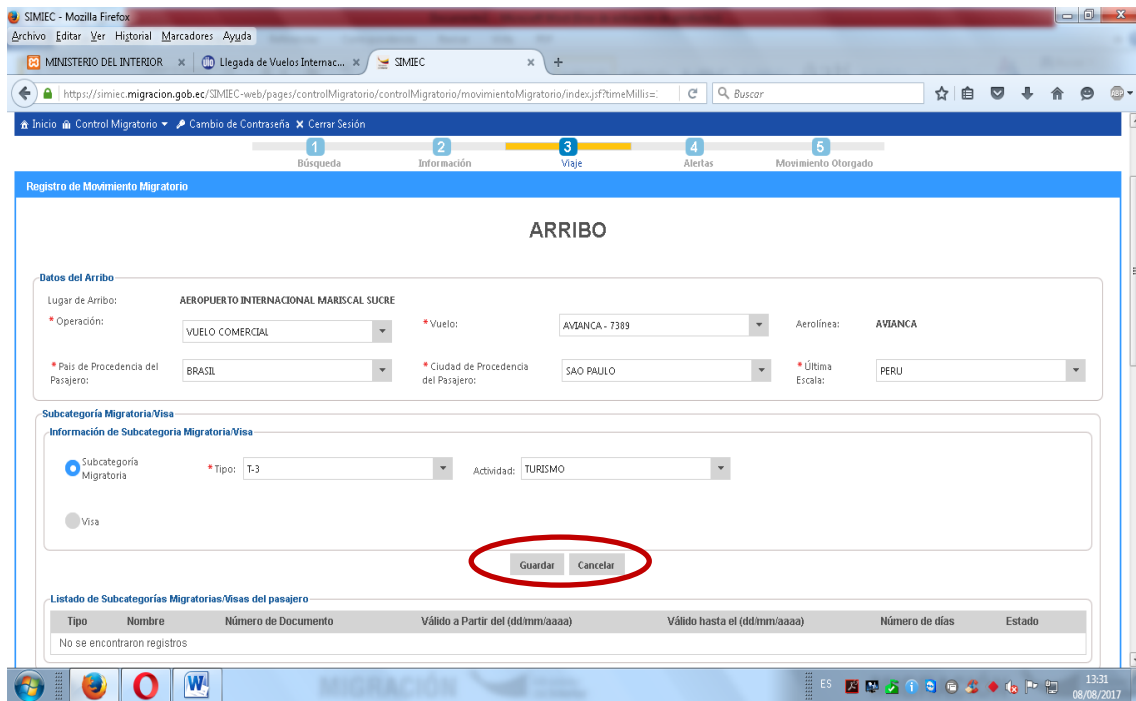


GRÁFICO 4.4

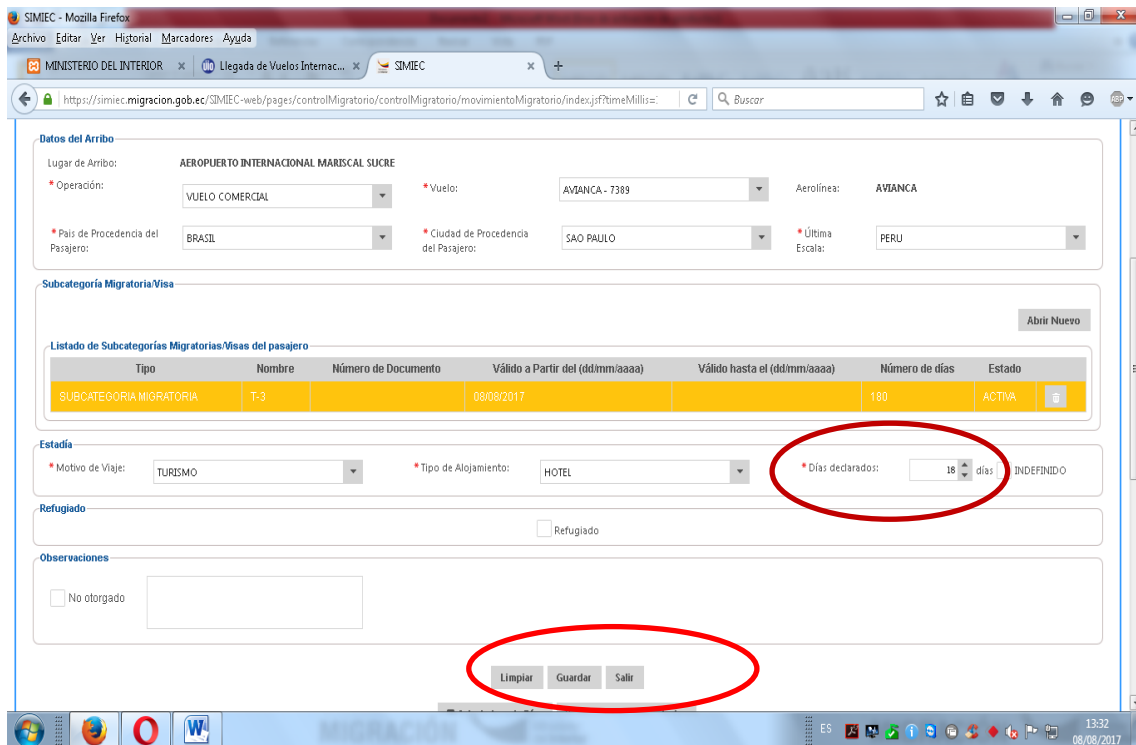


GRÁFICO 4.5

ARRIBO
DE OLIVEIRA ARMANDO FRANCISCO

Movimientos Migratorios

Datos Personales

Fecha de Nacimiento:	04/12/1945	Edad:	71	Tipo de Documento:	PASAPORTE	Número:	FH872553	Nacionalidad:	BRASILEÑA
----------------------	------------	-------	----	--------------------	-----------	---------	----------	---------------	-----------

Otorgar Movimiento Enviar a Analista Jurídico

1 Búsqueda 2 Información 3 Viaje 4 Alertas 5 Movimiento Otorgado

GRÁFICO 4.6

ARRIBO - MOVIMIENTO OTORGADO CON ÉXITO
RESUMEN DEL MOVIMIENTO MIGRATORIO

Datos Personales

Nacionalidad:	BRASILEÑA	Apellidos y Nombres:	DE OLIVEIRA ARMANDO FRANCISCO
Fecha de Nacimiento (dd/MM/aaaa):	04/12/1945	País de Nacimiento:	BRASIL
Género:	MASCULINO	País de Residencia:	BRASIL
Estado Civil:		Profesión/Ocupación:	Jubilado/Retirado

Documentación

Tipo de Documento:	PASAPORTE	Número de Documento:	FH872553
País Emisor del documento de búsqueda:	BRASIL	Fecha de Caducidad (dd/MM/aaaa):	28/04/2018
Número de Tarjeta Andina:	AMS-2017-5423650	Ver Tarjeta Andina	

Datos del Arribo

Lugar de Arribo:	AEROPUERTO INTERNACIONAL MARISCAL SUCRE	Fecha de Movimiento (dd/MM/yyyy HH:mm):	08/08/2017 13:32
Aerolínea:	AVIANCA	Vuelo:	7389
País de Procedencia del Pasajero:	BRASIL	Ciudad de Procedencia del Pasajero:	SAO PAULO
		Operación:	AEREO
		Última Escala:	PERU

Subcategoría Migratoria/Visa

GRÁFICO 4.7

The screenshot shows the SIMIEC web application interface. The browser address bar displays the URL: <http://simiec.migracion.gob.ec/SIMIEC-web/pages/controlMigratorio/verMovimientoMigratorio/index.jsf>. The page content is organized into several sections:

- Documentación:** A table with the following data:

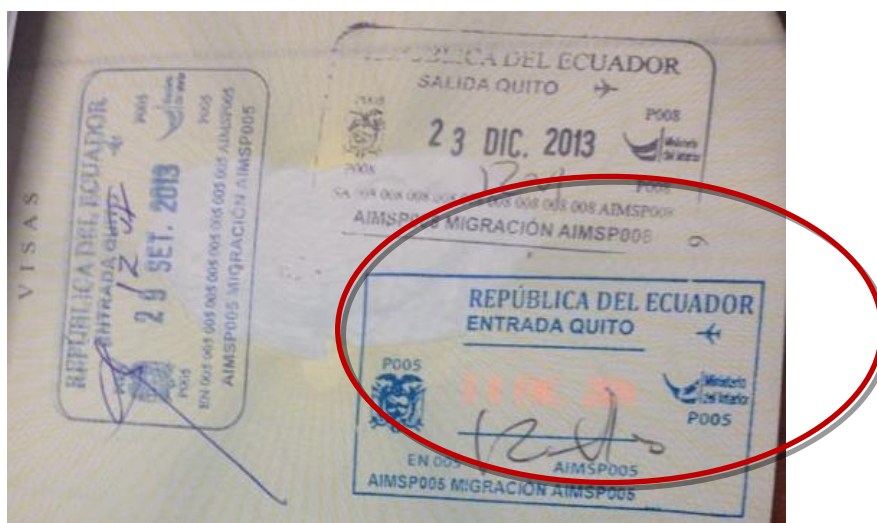
Tipo de Documento:	PASAPORTE	Número de Documento:	FH872553
País Emisor del documento de búsqueda:	BRASIL	Fecha de Caducidad (dd/MM/aaaa):	28/04/2018
Número de Tarjeta Andina:	AMS-2017-5423650	Ver Tarjeta Andina	
- Datos del Arribo:** A table with the following data:

Lugar de Arribo: AEROPUERTO INTERNACIONAL MARISCAL SUCRE	Vuelo: 7389	Fecha de Movimiento (dd/MM/yyyy HH:mm): 08/08/2017 13:32
Aerolínea: AVIANCA	Ciudad de Procedencia del Pasajero: SAO PAULO	Operación: AEREO
País de Procedencia del Pasajero: BRASIL		Última Escala: PERU
- Subcategoría Migratoria/Visa:** A text field containing "Subcategoría Migratoria: T-3". This field is circled in red.
- Estadía:** A table with the following data:

Motivo de Viaje: TURISMO	Tipo de Alojamiento: HOTEL	Días declarados: 18
--------------------------	----------------------------	---------------------

At the bottom of the page, there is a progress bar with five steps: 1. Búsqueda, 2. Información, 3. Viaje, 4. Aletas, and 5. Movimiento Otorgado. The fifth step is highlighted in yellow. Below the progress bar is the Ecuador logo and the slogan "UN REFERENTE PÚBLICO EN MOVILIDAD HUMANA". The footer includes "Copyright 2015 MINISTERIO DEL INTERIOR - ECUADOR". The system tray at the bottom right shows the date and time: 13:32, 08/08/2017.

GRÁFICO 4.8



REGISTROS

REGISTROS	SISTEMAS	AREA RESPONSABLE	TIEMPO DE ENTREGA
Generación de reporte diario de arribos por parte del Supervisor Jurídico de turno de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito	SIMIEC Y GESTIÓN DOCUMENTAL (QUIPUX)	Supervisor jurídico de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito	Al finalizar el turno
Revisión y reasignación del reporte a las oficinas centrales de Migración	GESTIÓN DOCUMENTAL (QUIPUX)	Responsable de la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito	Al día siguiente en horas de la mañana
Recepción de reportes reasignados para conocimiento del Ministro del Interior	GESTIÓN DOCUMENTAL (QUIPUX)	Gerente o Responsable de Migración a nivel nacional	Al finalizar la jornada laboral

5.-ARRIBO INTERNACIONAL CIUDADANOS CON DOBLE NACIONALIDAD

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Registro en el Sistema SIMIEC	Ingreso en el sistema SIMIEC con el respectivo usuario y contraseña El usuario son las 4 iniciales de los nombres (empezando por los apellidos) seguido del número de cedula y la contraseña es personal de cada Analista.	Analista de Control Migratorio
Verificación de documentos	Análisis físico de los documentos de viaje (pasaporte, cedula de ciudadanía) tarjeta andina, presentados por el usuario	Analista de Control Migratorio, Documentólogo
Ingreso y apertura en el Sistema SIMIEC	Los supervisores jurídicos tienen bajo su responsabilidad la apertura de la jornada y la selección de la sección correspondiente para cada Analista de Control Migratorio	Supervisor Jurídico
Búsqueda de personas en el Sistema SIMIEC	Colocamos el pasaporte en el MRZ (Mechanic Read Zone) o lector de pasaporte y aparece la información en pantalla. También se puede ingresar los datos biográficos manualmente y se hace clic en la opción BUSCAR.	Analista de Control Migratorio
Información Biográfica y Doble Nacionalidad	Se despliega la pantalla con los campos de información personal donde el Analista verifica las información con la documentación física confirmando que corresponda a la misma persona, si corresponde a la misma persona se verifica que toda la información esté completada y se da un clic en la opción de DOBLE NACIONALIDAD. (GRÁFICO 5.1)	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC	Para registrar la doble nacionalidad en caso que un ciudadano presente en counter un pasaporte ecuatoriano y un pasaporte extranjero la manera de registrar en el sistema será la siguiente: en el campo de cedula ira el número de la cédula ecuatoriana, y en el campo de pasaporte se colocará el número del pasaporte ecuatoriano que es el mismo del número de cedula y en otro pasaporte registramos el número del pasaporte extranjero	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC	Para registrar la doble nacionalidad en caso que un ciudadano presente en counter la cedula ecuatoriana y un pasaporte extranjero la manera de registrar en el sistema será la siguiente en el campo de cedula se coloca el número de cédula ecuatoriano en el campo de pasaporte se colocará el número del pasaporte extranjero.	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC	Para registrar la doble nacionalidad en caso que un ciudadano presente en counter un pasaporte ecuatoriano caducado y un pasaporte extranjero la manera de registrar en el sistema será la siguiente en el campo de cedula se coloca el número de cédula ecuatoriano en el campo de pasaporte se colocará el número del pasaporte extranjero sin sellar el pasaporte ecuatoriano por encontrarse caducado.	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC	Para registrar la doble nacionalidad en caso que un ciudadano presente en counter una inscripción de nacimiento o una partida de nacimiento y un pasaporte extranjero la manera de registrar en el sistema será la siguiente: en el campo de cédula se coloca el número que consta en la inscripción o en la partida de nacimiento, y en el campo de pasaporte se colocará el número del pasaporte extranjero y repetimos el mismo número en el campo de otro pasaporte	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC	Para registrar la doble nacionalidad a un ciudadano acogiéndose al decreto 132 (PRESUNCION DE DOBLE NACIONALIDAD) se hará clic en la opción DECRETO 132 que está junto a la de Doble Nacionalidad y registrará el número de pasaporte extranjero en el campo de pasaporte y de otro pasaporte se repite el mismo número, tomando en cuenta que el ciudadano al salir del país deberá presentar obligatoriamente sus documentos ecuatorianos.	Analista de Control Migratorio

Registro en el Sistema SIMIEC Y Verificación de Alertas	A través de la entrevista migratoria, para cualquiera de los casos anteriores debemos completar la siguiente información que nos pide el sistema SIMIEC que es: Cedula, Pasaporte, Otro Pasaporte, Fecha de Nacimiento, Apellidos, Nombres, Nacionalidad, País de Residencia, Otra Nacionalidad, Sexo, Profesión, Estado Civil, Motivo de Viaje, País de Procedencia, Ciudad de Procedencia, Empresa de Desembarque, Vuelo, etc. Y finalmente se verifica las alertas migratorias para completar con normalidad el registro migratorio.	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC	Si la información es correcta, se coloca la opción GUARDAR al final del movimiento migratorio y procedemos a grabarlo.	Analista de Control migratorio
Sello de documentos	Al finalizar el registro en el Sistema SIMIEC se procede a estampar el sello en los dos pasaportes y si el usuario presenta la cédula, se sella el pasaporte que presente el ciudadano extranjero.	Analista de Control migratorio
TERMINA PROCEDIMIENTO		

GRÁFICO 5.1

The screenshot shows the 'ARRIBO' (Arrival) form in the SIMIEC system. The browser address bar shows the URL: <https://simiec.migracion.gob.ec/SIMIEC-web/pages/controlMigratorio/controlMigratorio/pasajero/index.jsf?timeMillis=1502217021787>. The form is titled 'ARRIBO' and contains the following sections:

- Datos Personales:**
 - Nacionalidad: BRASILEÑA
 - Fecha de Nacimiento: 04/12/1945
 - Fallecido:
 - Género: MASCULINO
 - Estado Civil: SELECCIONAR
 - Apellidos y Nombres: DE OLIVEIRA ARMANDO FRANCISCO
 - País de Nacimiento: BRASIL
 - Fecha de Defunción:
 - País de Residencia: BRASIL
 - Profesión/Ocupación: JUBILADO/RETIRADO
- Fotos del Pasajero:**
 - Fotos Anteriores: Sin Fotos Anteriores Registradas En SIMIEC
- Documento Presentado por el Pasajero:**
 - Nacionalidad en el Documento: BRASIL
 - Tipo de Documento: PASAPORTE
 - Número: FH872553
 - País Emisor del documento: BRASIL
 - Número Único (Opcional):
 - Fecha de Caducidad: 28/04/2018
 - Fecha Indefinida:

At the bottom of the form, there are 'Continuar' and 'Salir' buttons. A red circle highlights the 'Doble Nacionalidad' radio button in the 'Datos Personales' section.

6 - ARRIBOS INTERNACIONALES CIUDADANOS INMIGRANTES O EXTRANJEROS RESIDENTES Y/O NO RESIDENTES

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Registro en el Sistema SIMIEC	Ingreso en el sistema SIMIEC con el respectivo usuario y contraseña El usuario son las 4 iniciales de los nombres (empezando por los apellidos) seguido del número de cedula y la contraseña es personal de cada Analista.	Analista de Control Migratorio
Verificación de documentos	Análisis físico de los documentos de viaje (pasaporte, cedula de ciudadanía) tarjeta andina, presentados por el usuario	Analista de Control Migratorio, Documentólogo
Ingreso y apertura en el Sistema SIMIEC	Los supervisores jurídicos tienen bajo su responsabilidad la apertura de la jornada y la selección de la sección correspondiente para cada Analista de Control Migratorio	Supervisor Jurídico
Búsqueda de personas en el Sistema SIMIEC	Colocamos el pasaporte en el MRZ (Mechanic Read Zone) o lector de pasaporte y aparece la información en pantalla. También se puede ingresar los datos biográficos manualmente y se hace clic en la opción BUSCAR.	Analista de Control Migratorio
Información Biográfica y Doble Nacionalidad	Se despliega la pantalla con los campos de información personal donde el Analista verifica la información con la documentación física confirmando que corresponda a la misma persona, si corresponde a la misma persona se verifica que toda la información esté completada y se da un clic en la opción de DOBLE NACIONALIDAD.	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC	Para registrar el ingreso de un extranjero residente en el Ecuador, nos ubicamos en la tercera pantalla en la parte de la Subcategoría Migratoria y hacemos clic en la opción VISA para que se active el tipo de visa a registrar y finalmente GUARDAR. (GRÁFICO 6.1)	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC Y Verificación de Alertas	A través de la entrevista migratoria, para cualquiera de los casos anteriores debemos completar la siguiente información que nos pide el sistema SIMIEC que es: Cedula, Pasaporte, Otro Pasaporte, Fecha de Nacimiento, Apellidos, Nombres, Nacionalidad, País de Residencia, Otra Nacionalidad, Sexo, Profesión, Estado Civil, Motivo de Viaje, País de Procedencia, Ciudad de Procedencia, Empresa de Desembarque, Vuelo, etc. Y finalmente se verifica las alertas migratorias para completar con normalidad el registro migratorio.	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC	Si la información es correcta, se coloca la opción GUARDAR al final del movimiento migratorio y procedemos a grabarlo.	Analista de Control migratorio
Sello de documentos	Al finalizar el registro en el Sistema SIMIEC se procede a estampar el sello en los dos pasaportes y si el usuario presenta la cédula, se sella el pasaporte que presente el ciudadano extranjero.	Analista de Control migratorio
TERMINA PROCEDIMIENTO		

GRÁFICO 6.1

The screenshot shows the SIMIEC web application interface. At the top, there is a navigation bar with a progress indicator showing five steps: 1. Búsqueda, 2. Información, 3. Viaje (highlighted), 4. Alertas, and 5. Movimiento Otorgado. Below this is the 'Registro de Movimiento Migratorio' section, specifically the 'ARRIBO' (Arrival) form.

Datos del Arribo

Lugar de Arribo: AEROPUERTO INTERNACIONAL MARISCAL SUCRE

* Operación: VUELO COMERCIAL * Vuelo: AVIANCA - 7309 Aerolínea: AVIANCA

* País de Procedencia del Pasajero: BRASIL * Ciudad de Procedencia del Pasajero: SAO PAULO * Última Escala: PERU

Subcategoría Migratoria/Visa

Información de Subcategoría Migratoria/Visa

Subcategoría Migratoria: Migratoria * Tipo: T-3 Actividad: TURISMO

Visa

Guardar Cancelar

Listado de Subcategorías Migratorias/Visas del pasajero

Tipo	Nombre	Número de Documento	Válido a Partir del (dd/mm/aaaa)	Válido hasta el (dd/mm/aaaa)	Número de días	Estado
No se encontraron registros						

7.-ARRIBO INTERNACIONAL TRIPULACIÓN

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Registro en el Sistema SIMIEC	Ingreso en el sistema SIMIEC con el respectivo usuario y contraseña El usuario son las 4 iniciales de los nombres (empezando por los apellidos) seguido del número de cedula y la contraseña es personal de cada Analista.	Analista de Control Migratorio
Verificación de documentos	Análisis físico de los documentos de viaje (pasaporte, cedula de ciudadanía,) tarjeta andina, presentados por el usuario.	Analista de Control Migratorio, Documentólogo
Ingreso y apertura en el Sistema SIMIEC	Los supervisores jurídicos tienen bajo su responsabilidad la apertura de la jornada y la selección de la sección correspondiente para cada Analista de Control Migratorio	Supervisor Jurídico
Búsqueda de personas en el Sistema SIMIEC	Colocamos el pasaporte en el MRZ (Mechanic Read Zone) o lector de pasaporte y aparece la información en pantalla. También se puede ingresar los datos biográficos manualmente y se hace clic en la opción BUSCAR.	Analista de Control Migratorio
Información Biográfica y General Declaration	Se despliega la pantalla con los campos de información personal donde el Analista verifica las información con la documentación física confirmando que corresponda a la misma persona, si corresponde a la misma persona se corrobora la General Declaration que es el documento que presentan las tripulaciones a su arribo.	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC	Para registrar el ingreso de un TRIPULANTE, nos ubicamos en la tercera pantalla en la parte de la Subcategoría Migratoria y hacemos clic en la opción TIPO y escogemos la de TRIPULANTE y finalmente GUARDAR. (GRÁFICO 7.1)	Analista de Control Migratorio
Verificación de ingreso de información en el Sistema SIMIEC	A continuación se despliega la pantalla de Resumen de Movimiento Migratorio de Arribos Internacionales donde aparece un resumen del movimiento migratorio otorgado	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC	Si la información es correcta, se coloca la opción GUARDAR al final del movimiento migratorio y procedemos a grabarlo.	Analista de Control migratorio
Sello de documentos	Al finalizar el registro en el Sistema SIMIEC no se procede a estampar el sello en el pasaporte, en razón de que la categoría de tripulante es opcional, solo si el miembro de la tripulación así lo desea.	Analista de Control migratorio
TERMINA PROCEDIMIENTO		

GRÁFICO 7.1

Inicio | Control Migratorio | Cambio de Contraseña | Cerrar Sesión

1 Búsqueda | 2 Información | 3 Viaje | 4 Alertas | 5 Movimiento Otorgado

Registro de Movimiento Migratorio

ARRIBO

Datos del Arribo

Lugar de Arribo: AEROPUERTO INTERNACIONAL MARISCAL SUCRE

* Operación: VUELO COMERCIAL | * Vuelo: AVIANCA - 7389 | Aerolíneas: AVIANCA

* País de Procedencia del Pasajero: BRASIL | * Ciudad de Procedencia del Pasajero: SAO PAULO | * Última Escala: PERU

Subcategoría Migratoria/Visa

Información de Subcategoría Migratoria/Visa

Subcategoría Migratoria | * Tipo: T-3 | Actividad: TURISMO

Visa

Guardar Cancelar

Listado de Subcategorías Migratorias/Visas del pasajero

Tipo	Nombre	Número de Documento	Válido a Partir del (dd/mm/aaaa)	Válido hasta el (dd/mm/aaaa)	Número de días	Estado
No se encontraron registros						

SALIDAS INTERNACIONALES

8.-SALIDA INTERNACIONAL CIUDADANOS ECUATORIANOS

Propósito

Establecer los lineamientos para un correcto Registro y Control de Salida Internacional de todos los ciudadanos nacionales y extranjeros con el fin de generar una información precisa y un control eficaz a diario de los ciudadanos que salen del país siempre precautelando sus intereses y la seguridad nacional de acuerdo a la normativa legal vigente.

Alcance

A nivel interno este procedimiento es aplicable a la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto de Quito que ejecuta este control.

A nivel externo los procedimientos que se aplican en el Aeropuerto de Quito, tiene derivaciones al Ministerio del Interior y a las oficinas centrales de Migración.

Políticas de operación, normas y lineamientos

Los lineamientos y propuestas de modificación de la estructura de los procedimientos serán analizados por la Gerencia de Migración previa ejecución.

Los procedimientos serán socializados a los servidores de nivel ejecutor de la Unidad de Control del Aeropuerto de Quito.

La Gerencia o Responsable de Migración a nivel nacional es la única instancia facultada para la adecuación y emisión de los lineamientos para la elaboración de las propuestas de modificación de los procesos

SALIDA INTERNACIONAL CIUDADANOS ECUATORIANOS

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Acceso al Sistema SIMIEC	Ingreso en el sistema SIMIEC con el respectivo usuario y contraseña El usuario son las 4 iniciales de los nombres (empezando por los apellidos) seguido del número de cedula y la contraseña es personal de cada Analista	Analista de Control Migratorio
Verificación de documentos	Análisis físico de los documentos de viaje (pasaporte, cedula de ciudadanía, carta de naturalización) tarjeta andina si fuere el caso, presentados por el usuario	Analista de Control Migratorio, Documentólogo
Ingreso y apertura en el Sistema SIMIEC	Los supervisores jurídicos tienen bajo su responsabilidad la apertura y activación de la jornada y la selección de la sección correspondiente para cada Analista de Control Migratorio, en este caso en la sección de salidas internacionales.	Supervisor Jurídico
Búsqueda de personas en el Sistema SMIEC	Colocamos el pasaporte en el MRZ (Mechanic Read Zone) o lector de pasaporte y aparece la información en pantalla. También se puede ingresar los datos biográficos manualmente y se hace clic en la opción BUSCAR. SALIDAS INTERNACIONALES (GRÁFICO 8.1)	Analista de Control Migratorio
Completar la información biográfica	Se despliega otra pantalla con los datos de salida, número de vuelo y país de destino. Luego se hace clic en la opción CONTINUAR. Es importante verificar si se requiere de visa al país de destino y de ser el caso verificar su validez y vigencia. SALIDAS INTERNACIONALES (GRÁFICO 8.2)	Analista de Control Migratorio
Registro de Movimiento Migratorio	En la siguiente pantalla se revisan las alertas de Interpol. Si fuera el caso, aparece en rojo visible un mensaje de alerta para que se verifique con el funcionario de Interpol si no corresponde a un homónimo y se completa la RESPUESTA. SALIDAS INTERNACIONALES (GRÁFICO 8.3)	Analista de Control Migratorio
Registro de Movimiento Migratorio	Continuando con el registro, se hace clic en la opción de la alerta de interpol, si esta fue negativa o positiva. Si es positiva, se carga la información que haya aparecido en el sistema de la Interpol y deriva el procedimiento al agente de mencionada entidad que esté de turno para que se actúe conforme a la ley. SALIDAS INTERNACIONALES (GRÁFICO 8.4)	Analista de Control Migratorio
Consulta de Alertas y Otorgamiento de Movimiento Migratorio	Se despliega la siguiente pantalla un mensaje de que la respuesta de la alerta de interpol fue ingresada correctamente, luego de lo cual se continúa haciendo clic en el botón OTORGAR MOVIMIENTO MIGRATORIO. ARRIBOS INTERNACIONALES (GRÁFICO 8.5)	Analista de Control Migratorio
Verificación e ingreso de información en el Sistema SMIEC	A continuación se despliega la pantalla de Resumen de Movimiento Migratorio de Salidas Internacionales donde aparece un resumen del movimiento migratorio otorgado. SALIDAS INTERNACIONALES (GRÁFICO 8.6)	Analista de Control Migratorio
Validación y Registro en el Sistema SIMIEC	En esta pantalla la información ya está grabada y luego de verificar el resumen del movimiento migratorio procedemos a hacer clic en la opción NUEVO MOVIMIENTO MIGRATORIO para atender al siguiente pasajero.	Analista de Control migratorio
Sello de documentos	Al finalizar el registro en el Sistema SIMIEC se procede a estampar el sello en el pasaporte, y si el usuario presenta la cedula, se imprime la tarjeta andina con dos ejemplares, la primera parte de esta se la entrega al usuario la segunda parte se retiene el Analista para archivo SALIDAS INTERNACIONALES (GRÁFICO 8.7)	Analista de Control migratorio
TERMINA PROCEDIMIENTO		

PROCEDIMIENTO GRÁFICO

GRÁFICO 8.1

SALIDA

Doble Nacionalidad Decreto 132

Datos Personales

Nacionalidad: ECUATORIANA
Fecha de Nacimiento: 10/11/1961
Fallecido:
Género: FEMENINO
Estado Civil: SELECCIONAR

Apellidos y Nombres: HERMOZA LOZADA SONIA ESMERALDA
País de Nacimiento: ECUADOR
Fecha de Defunción:
País de Residencia: ECUADOR
Profesión/Ocupación: AMA DE CASA

Fotos del Pasajero

Fotos Anteriores: Sin Fotos Anteriores Registradas En SIMIEC. Botón: Obtener Nueva Foto.

Documento Presentado por el Pasajero

Nacionalidad en el Documento: ECUADOR
País Emisor del documento: ECUADOR
Tipo de Documento: PASAPORTE
Número Único (Opcional):
Número: A6539652
Fecha de Caducidad: 11/07/2023
Fecha Indefinida:

Continuar Salir

GRAFICO 8.2

SALIDA

Datos de la Salida

Lugar de Salida: AEROPUERTO INTERNACIONAL MARISCAL SUCRE
Operación: VUELO COMERCIAL
País Destino del Pasajero: CURAZAO

Vuelo: AVIANCA - 8372
Aerolínea: AVIANCA
Ciudad Destino del Pasajero: WILLEMSTAD
Próxima Escala: COLOMBIA

Estadía

Motivo de Viaje: TURISMO
Tipo de Alojamiento: HOTEL
Días declarados: días INDEFINIDO

Observaciones

No otorgado

Limpiar Guardar Salir

Datos Personales

Nacionalidad: ECUATORIANA
Apellidos y Nombres: HERMOZA LOZADA SONIA ESMERALDA
Fecha de Nacimiento (dd/MM/aaaa): 10/11/1961
País de Nacimiento: ECUADOR
Género: FEMENINO
País de Residencia: ECUADOR

GRÁFICO 8.3

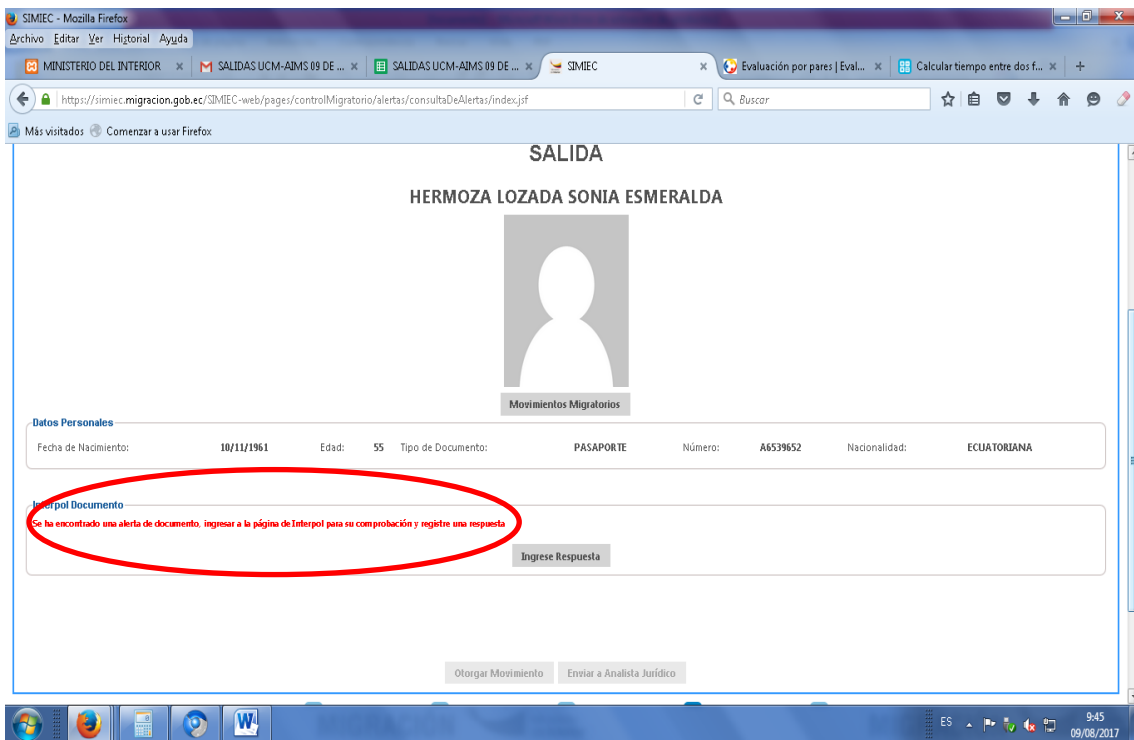


GRÁFICO 8.4

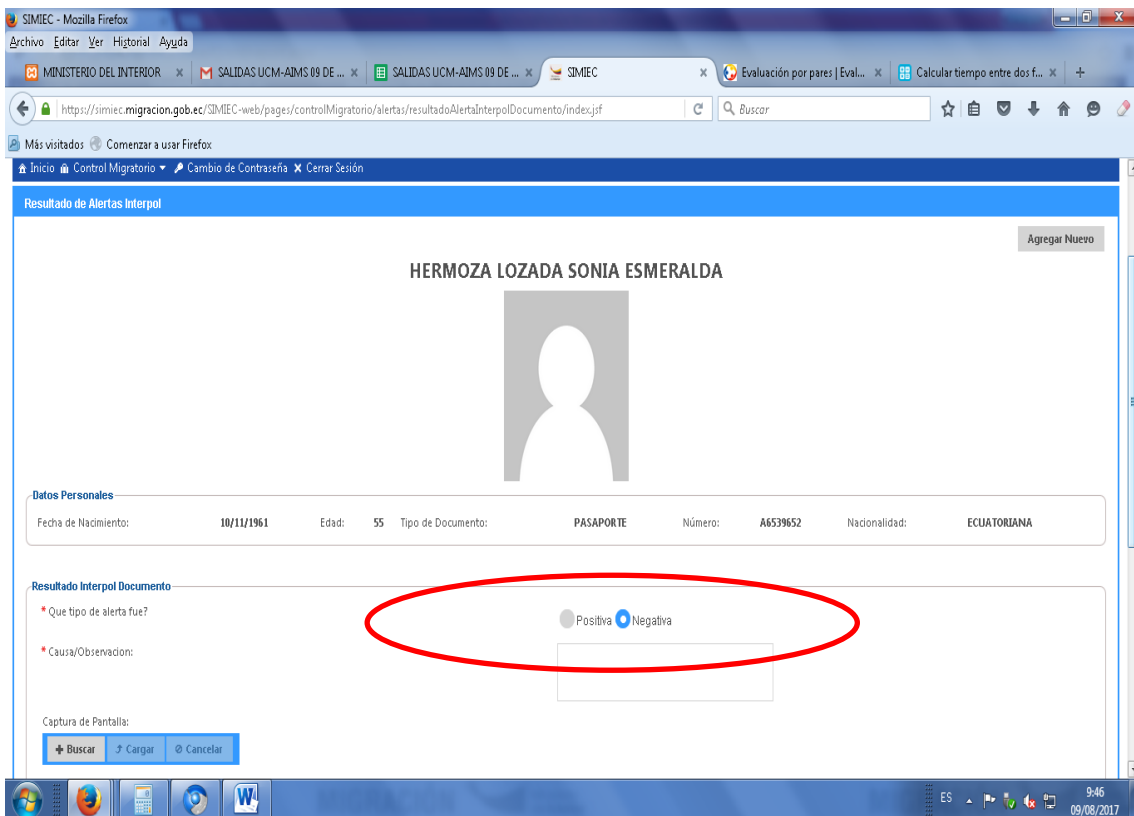


GRÁFICO 8.5

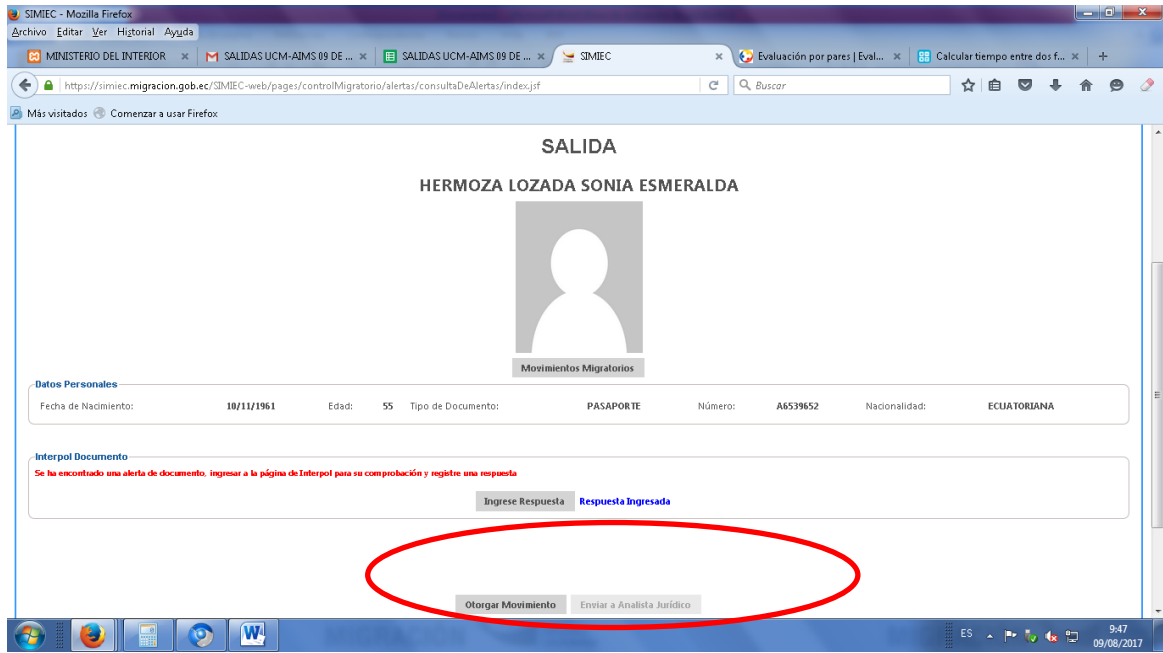


GRÁFICO 8.6

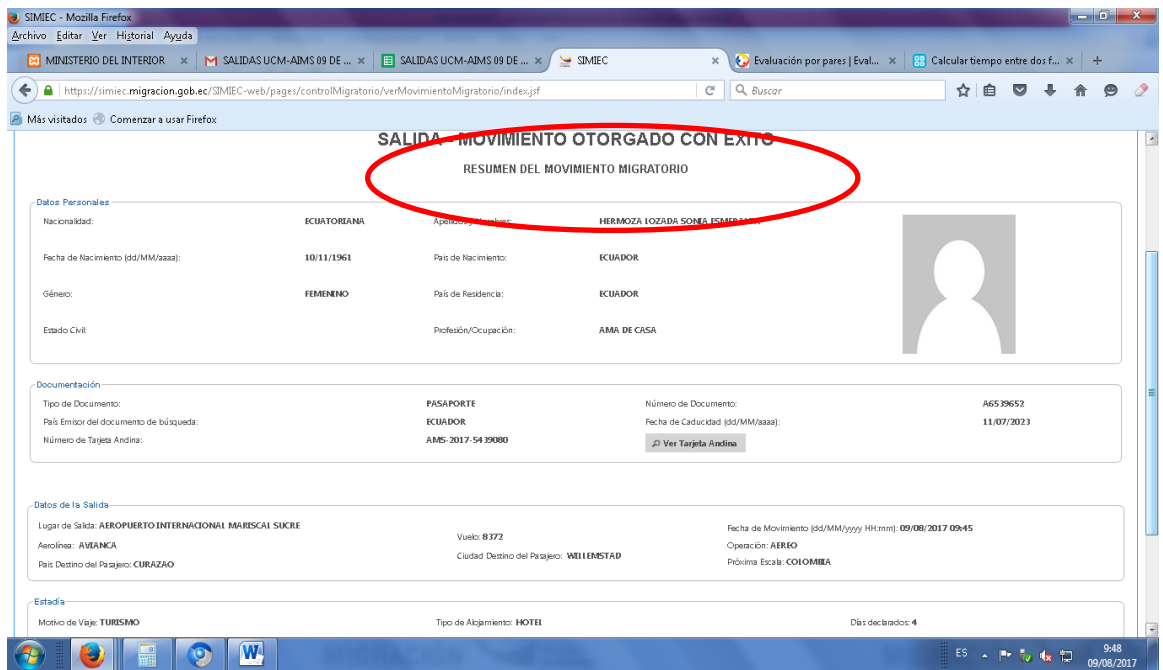


GRÁFICO 8.7



9.- SALIDA INTERNACIONAL CIUDADANOS CON DOBLE NACIONALIDAD

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Registro en el Sistema SIMIEC	Ingreso en el sistema SIMIEC con el respectivo usuario y contraseña El usuario son las 4 iniciales de los nombres (empezando por los apellidos) seguido del número de cedula y la contraseña es personal de cada Analista.	Analista de Control Migratorio
Verificación de documentos	Análisis físico de los documentos de viaje (pasaportes, cedula de ciudadanía o residencia permanente) tarjeta andina, presentados por el usuario.	Analista de Control Migratorio, Documentólogo
Ingreso y apertura en el Sistema SIMIEC	Los supervisores jurídicos tienen bajo su responsabilidad la apertura de la jornada y la selección de la sección correspondiente para cada Analista de Control Migratorio	Supervisor Jurídico
Búsqueda de personas en el Sistema SIMIEC	Colocamos el pasaporte en el MRZ (Mechanic Read Zone) o lector de pasaporte y aparece la información en pantalla. También se puede ingresar los datos biográficos manualmente y se hace clic en la opción BUSCAR.	Analista de Control Migratorio
Información Biográfica y Doble Nacionalidad	Se despliega la pantalla con los campos de información personal donde el Analista verifica las información con la documentación física confirmando que corresponda a la misma persona, si corresponde a la misma persona se verifica que toda la información esté completada y se da un clic en la opción de DOBLE NACIONALIDAD.	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC	Para registrar la doble nacionalidad en caso que un ciudadano presente en counter un pasaporte ecuatoriano y un pasaporte extranjero la manera de registrar en el sistema será la siguiente: en el campo de cedula ira el número de la cédula ecuatoriana, y en el campo de pasaporte se colocará el número del pasaporte ecuatoriano que es el mismo del número de cedula y en otro pasaporte registramos el número del pasaporte extranjero	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC	Para registrar la doble nacionalidad en caso que un ciudadano presente en counter la cedula ecuatoriana y un pasaporte extranjero la manera de registrar en el sistema será la siguiente en el campo de cedula se coloca el número de cédula ecuatoriano en el campo de pasaporte se colocará el número del pasaporte extranjero.	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC	Para registrar la doble nacionalidad en caso que un ciudadano presente en counter un pasaporte ecuatoriano caducado y un pasaporte extranjero la manera de registrar en el sistema será la siguiente en el campo de cedula se coloca el número de cédula ecuatoriano en el campo de pasaporte se colocará el número del pasaporte extranjero sin sellar el pasaporte ecuatoriano por encontrarse caducado.	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC	Para registrar la doble nacionalidad en caso que un ciudadano presente en counter una inscripción de nacimiento o una partida de nacimiento y un pasaporte extranjero la manera de registrar en el sistema será la siguiente: en el campo de cédula se coloca el número que consta en la inscripción o en la partida de nacimiento, y en el campo de pasaporte se colocará el número del pasaporte extranjero y repetimos el mismo número en el campo de otro pasaporte	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC Y Verificación de Alertas, impedimentos y ordenes de captura	Se verifica en a sección de alertas si es que no existe ninguna medida cautelar que se aplique al pasajero, y de igual manera las alertas de interpol con ambos documentos de viaje que presente el pasajero. Consultamos los homónimos del pasajero con nombres y apellidos presionamos buscar si no existe ninguna alerta presionamos CONTINUAR.	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC	Si la información es correcta, se coloca la opción GUARDAR al final del movimiento migratorio y procedemos a grabarlo.	Analista de Control migratorio

Sello de documentos	Al finalizar el registro en el Sistema SIMIEC se procede a estampar el sello en los dos pasaportes y si el usuario presenta la cédula, se sella el pasaporte que presente el ciudadano extranjero.	Analista de Control migratorio
TERMINA PROCEDIMIENTO		

10.- IMPEDIMENTOS DE SALIDA

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Acceso al Sistema SIMIEC	Ingreso en el sistema SIMIEC con el respectivo usuario y contraseña. El usuario son las 4 iniciales de los nombres (empezando por los apellidos) seguido del número de cédula y la contraseña es personal de cada Analista.	Analista de Control Migratorio
Verificación de documentos	Análisis físico de los documentos de viaje (pasaporte, cédula de ciudadanía, carta de naturalización) tarjeta andina si fuere el caso, presentados por el usuario.	Analista de Control Migratorio, Documentólogo
Ingreso y apertura en el Sistema SIMIEC	Los supervisores jurídicos tienen bajo su responsabilidad la apertura y activación de la jornada y la selección de la sección correspondiente para cada Analista de Control Migratorio, en este caso en la sección de salidas internacionales.	Supervisor Jurídico
Búsqueda de personas en el Sistema SIMIEC	Colocamos el pasaporte en el MRZ (Mechanic Read Zone) o lector de pasaporte y aparece la información en pantalla. También se puede ingresar los datos biográficos manualmente y se hace clic en la opción BUSCAR.	Analista de Control Migratorio
Completar la información biográfica	Se despliega otra pantalla con los datos de salida, número de vuelo y país de destino. Luego se hace clic en la opción CONTINUAR. Es importante verificar si se requiere de visa al país de destino y de ser el caso verificar su validez y vigencia.	Analista de Control Migratorio
Registro de Movimiento Migratorio	En la siguiente pantalla se revisan las alertas de Interpol. Si fuera el caso, aparece en rojo visible un mensaje de alerta para que se verifique con el funcionario de Interpol si no corresponde a un homónimo y se completa la RESPUESTA.	Analista de Control Migratorio
Registro de Movimiento Migratorio	Continuando con el registro, se hace clic en la opción de la alerta de Interpol, si esta fue negativa o positiva. Si es positiva, se carga la información que haya aparecido en el sistema de la Interpol y deriva el procedimiento al agente de mencionada entidad que esté de turno para que se actúe conforme a la ley.	Analista de Control Migratorio
Consulta de Alertas e Impedimento de salida previo al Movimiento Migratorio	Se despliega la siguiente pantalla un mensaje luego de verificar que no tiene alerta de Interpol y en la siguiente pantalla aparecerá si es que tiene impedimento, para lo cual se lo llama al supervisor jurídico para el respectivo informe.	Analista de Control Migratorio y Supervisor Jurídico
TERMINA PROCEDIMIENTO		

GRÁFICO 10.1

Modelo de Ingreso

Cédula Ecuatoriana 1104071582

 MRZ

 Manual

Parámetros

* Apellidos y Nombres: TACURI MOSQUERA LUIS EFRAIN

* Fecha de Nacimiento (dd/MM/aaaa): 08/11/1982 Edad: 34 años

* Nacionalidad: ECUADOR

* Tipo de Documento: CEDULA DE CIUDADANIA * Número de Documento: 1104071582

* País Emisor del documento de búsqueda: ECUADOR

RESULTADO PRIMERA BÚSQEDA: 1 - Búsqueda con todos los datos ingresados

Nro	Apellidos y Nombres	Tipo de Documento	Número de Documento	Nacionalidad	Fecha de Nacimiento	Lugar de Nacimiento	Género	Estado Civil	Profesión	Nro. Identificación	Operación
1	TACURI MOSQUERA LUIS EFRAIN	CEDULA DE CIUDADANIA	1104071582	ECUATORIANA	08/11/1982						

GRÁFICO 10.2

Detalle Alertas

Alertas

Interpol

No tiene alerta de Interpol

Migratorias

Impedimentos de Salida

Nro	Oficio	Número De Juicio/Proceso	Lugar Emisión	Fecha Emisión	Nombre Entidad Emisora	Entidad Emisora Signa	Operación
1	15806-UJETFM	5779-2014		30/09/2014	UNIDAD JUDICIAL ESPECIALIZADA TERCERA DE LA FAMILIA, MUJER, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA DEL CANTON LOJA		

Deportaciones, Extradiciones, Inadmisiones, Repatriaciones

No se encontraron registros

Abandono Voluntario

No se encontraron registros

11.-SALIDA INTERNACIONAL TRIPULACIONES

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Registro en el Sistema SIMIEC	Ingreso en el sistema SIMIEC con el respectivo usuario y contraseña El usuario son las 4 iniciales de los nombres (empezando por los apellidos) seguido del número de cedula y la contraseña es personal de cada Analista.	Analista de Control Migratorio
Verificación de documentos	Análisis físico de los documentos de viaje (pasaporte, cedula de ciudadanía,) tarjeta andina, presentados por el usuario.	Analista de Control Migratorio, Documentólogo
Ingreso y apertura en el Sistema SIMIEC	Los supervisores jurídicos tienen bajo su responsabilidad la apertura de la jornada y la selección de la sección correspondiente para cada Analista de Control Migratorio	Supervisor Jurídico
Búsqueda de personas en el Sistema SIMIEC	Colocamos el pasaporte en el MRZ (Mechanic Read Zone) o lector de pasaporte y aparece la información en pantalla. También se puede ingresar los datos biográficos manualmente y se hace clic en la opción BUSCAR.	Analista de Control Migratorio
Información Biográfica y General Declaration	Se despliega la pantalla con los campos de información personal donde el Analista verifica las información con la documentación física confirmando que corresponda a la misma persona, si corresponde a la misma persona se verifica la General Declaration que presentan las aerolíneas con los miembros de la tripulación.	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC	Para registrar el ingreso de un TRIPULANTE, nos ubicamos en la tercera pantalla en la parte de la Subcategoría Migratoria y hacemos clic en la opción TIPO y escogemos la de TRIPULANTE y finalmente GUARDAR.	Analista de Control Migratorio
Verificación de ingreso de información en el Sistema SIMIEC	A continuación se despliega la pantalla de Resumen de Movimiento Migratorio de Salidas Internacionales donde aparece un resumen del movimiento migratorio otorgado	Analista de Control Migratorio
Registro en el Sistema SIMIEC	Si la información es correcta, se coloca la opción GUARDAR al final del movimiento migratorio y procedemos a grabarlo.	Analista de Control migratorio
Sello de documentos	Al finalizar el registro en el Sistema SIMIEC no se procede a estampar el sello en el pasaporte, en razón de que la categoría de tripulante es opcional, solo si el miembro de la tripulación así lo desea.	Analista de Control migratorio
TERMINA PROCEDIMIENTO		

