



Propuesta de mejora del proceso de control migratorio en el área de inmigración del
aeropuerto internacional el Dorado

Jhon Camilo Beltrán Herreño

Karem Paola Gómez Jáuregui

Yeison Ramiro Molina Vega

Diana Catherine Romero Mora

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría UNIMINUTO virtual y distancia

Bogotá Virtual y Distancia

Especialización en Gerencia de Proyectos

Febrero 2021

Propuesta de mejora del proceso de control migratorio en el área de inmigración del aeropuerto internacional el Dorado

Jhon Camilo Beltrán Herreño

Karem Paola Gómez Jáuregui

Yeison Ramiro Molina Vega

Diana Catherine Romero Mora

Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de Proyectos

Director: Mauricio García Alejo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría UNIMINUTO virtual ya distancia

Bogotá Virtual y Distancia

Especialización en Gerencia de Proyectos

Febrero de 2021

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios por la sabiduría y a nuestras familias que son el pilar para seguir adelante.

A mis padres que son el pilar de mi vida, son el principal cimiento de mi mundo profesional quienes inculcaron en mí el deseo de superación y son el reflejo que quiero ser con sus grandes virtudes y su gran corazón.

A mi padre a mi madre a mi hijo, por su amor incondicional, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más, a ser un mejor hijo, un mejor padre, un mejor ser humano. A Dios todo poderoso quien ha guiado mi camino me ha bendecido con grandes cosas en la vida y me ha permitido llegar a donde estoy.

Mi dedicatoria es al forjador de mi camino, al todo poderoso que guía mi vida en cada momento quien me bendice con cada cosa que coloca en mi vida. A todos y cada uno de los que han aportado su granito de arena para que yo pueda ser una persona de bien quienes me han ayudado a enfrentar la vida para ser alguien de ejemplo en esta sociedad.

Agradecimientos

A Dios por permitirme lograr una meta más, a todos los profesores, asesores que me acompañaron en este proceso, a mi familia que ha sido mi apoyo incondicional en cada momento.

Agradezco en primer lugar a Dios ya que sin su bendición y amor nada sería posible, a los docentes que participaron en cada paso para culminar esta meta, a mis padres por estar siempre a mi lado apoyándome y guiando mi camino.

Agradezco a todas las personas que me acompañaron en este proceso de realización personal y profesional, sin duda cada uno de sus aportes fue indispensable para lograr esta meta, gracias por su paciencia y por su incondicionalidad.

Agradezco inmensamente a todos los asesores por toda su ayuda y magnífica orientación gracias por todo su apoyo y acompañamiento en todo este proceso. Gracias a Dios por darme el coraje de afrontar los caminos de la vida. A mi familia que son mi compañía incondicional y mi guía en cada momento.

Contenido

RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2 ESPINA DE PESCADO (ANÁLISIS DE CAUSA Y EFECTO).....	24
2. OBJETIVOS	25
2.1 OBJETIVO GENERAL	25
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	25
3. DELIMITACIÓN	25
3.1 FACTORES DIFERENCIALES	25
4. JUSTIFICACIÓN	26
5. MARCOS DE REFERENCIA	28
5.1 MARCO CONCEPTUAL.....	28
5.1.1 Migración:.....	28
5.1.2 Pasaporte:.....	28
5.1.3 Pasaporte electrónico:	29
5.1.4 Pasaporte lectura mecánica:	29
5.1.5 Grafología	29
5.1.6 Lectores de página completa 3M AT9000:.....	30
5.1.7 Autoridad migratoria:.....	30
5.1.8 Migración Colombia:	30
5.1.9 Digiturno	31

5.1.10	Aplicación móvil.....	31
5.1.11	Software:.....	31
5.1.12	Red inalámbrica:.....	31
5.1.13	Integración:.....	31
5.1.14	Bases de datos:.....	32
5.2	MARCO TEÓRICO.....	32
5.2.1	El Aeropuerto Internacional El Dorado.....	32
5.2.2	Migración Colombia	33
5.2.3	Plan de mejoramiento.....	35
5.2.4	Ingeniería de Métodos.....	36
5.2.5	Teoría de colas.....	37
5.2.6	Estandarización de procesos.....	38
5.2.7	La estandarización de procesos y por qué implementarla.	38
5.2.8	La necesidad del software.	41
5.2.9	Las TIC.....	42
5.2.10	Sistema de turnos	44
5.3	MARCO DEMOGRÁFICO.....	46
5.3.1	Localidad de Fontibón.....	47
5.3.2	Porcentaje de movilización de viajeros principales aeropuertos de Colombia	48
5.3.3	Movimiento de viajeros internacionales de algunos países por el Aeropuerto el Dorado.....	49
5.4	MARCO GEOGRÁFICO	51
5.4.1	Bogotá:	51

Propuesta de mejora del proceso de control migratorio	7
5.5 MARCO DE REFERENCIA	53
5.5.1 Antecedentes	53
5.5.2 Historia de la Migración.....	54
5.5.3 Aeropuerto Internacional el Dorado.....	56
5.5.4 Proceso de Control Migratorio en Dubái	57
5.5.5 Proceso de Control Migratorio en Canadá	58
5.6 MARCO CULTURAL.....	60
5.6.1 Antecedentes	60
5.7 MARCO HISTÓRICO.....	63
5.7.1 Historia y memoria de la migración colombiana:	63
6. ESTADO DEL ARTE.....	65
7. METODOLOGÍA.....	67
7.3 REALIZAR UN DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE CONTROL MIGRATORIO.....	67
7.4 REALIZAR UN ESTUDIO TÉCNICO A LOS PROCESOS DE CONTROL MIGRATORIO, PARA PROPONER SOLUCIONES Y MEJORAS TECNOLÓGICAS.....	68
7.5 DETERMINAR COSTOS, PRESUPUESTO E INDICADORES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE CONTROL MIGRATORIO.....	69
8. ESTUDIO TÉCNICO.....	69
8.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO.....	69
8.2.1 Vías de acceso.....	70
8.2.2 Tipos de transporte de acceso.....	70
8.3 NIVELES DE CONTAMINACIÓN	71
8.4 TAMAÑO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIALIZADA MIGRACIÓN COLOMBIA....	73

Propuesta de mejora del proceso de control migratorio	8
8.4.1 Puestos de control y centros facilitadores a nivel nacional.....	73
8.5 EQUIPO DE TRABAJO DE MIGRACIÓN COLOMBIA.....	76
8.5.1 Organigrama Migración Colombia.	76
8.6 EQUIPO DE TRABAJO INVOLUCRADO PARA EL DESARROLLO Y LA APROBACIÓN DEL PROYECTO.....	77
8.6.1 Director general de Migración Colombia.....	77
8.6.2 Oficina de tecnología de la información.	80
8.7 DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE CONTROL MIGRATORIO.....	84
8.8 MANUAL DE FUNCIONES PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO.....	85
8.8.1 Oficial de migración.....	85
8.8.2 Agente de migración.	86
8.9 COSTOS.	87
8.9.1 Inversión inicial.....	87
8.9.2 Depreciación.....	90
8.9.3 Presupuesto Detallado de Propuesta.....	90
8.9.4 Inversión General de Implementación	91
8.9.5 Inversión una única vez.....	92
8.9.6 Mantenimiento	93
9. TASA DE OPORTUNIDAD	94
9.1 Tasa de Oportunidad Total.....	94
9.2 Financiación del Proyecto	95
9.3 Análisis.....	96
10. TASA INTERNA DE RETORNO	96

10.1 Inversión inicial.....	97
10.2 Egresos proyectados a 5 años.....	98
10.3 Tasa interna de retorno.....	100
11. CONCLUSIONES.....	101
12. RECOMENDACIONES.....	102
BIBLIOGRAFÍA.....	103

Lista de figuras

Figura 1 Espina de pescado (análisis causa y efecto) (Progressa Lean, 2014)	24
Figura 2 Representación de un sistema de colas. (Jiménez, 2008)	37
Figura 3 Comparación Poblacional 2015-2020. (SALUDATA, s.f.).....	47
Figura 4 Población Aeropuerto el Dorado y Alrededores. (DISTRITAL, s.f.).....	47
Figura 5 Ranking de Aeropuertos por Movilización de Pasajeros. (MINTRANSPORTE, 2019)	48
Figura 6 Ubicación Aeropuerto Internacional el Dorado (Google, 2021)	51
Figura 7 Ubicación aeropuerto Internacional el Dorado. (Google, 2021).....	69
Figura 8 Organigrama migración Colombia. (Migración Colombia, 2020)	76
Figura 9 Organigrama áreas de control migratorio. (Migración Colombia, 2020)	76
Figura 10 Diagrama de flujo proceso migratorio.	85

Lista de tablas

Tabla 1 ORI Movimiento Anual de Pasajeros Internacionales 2010-2019.....	50
Tabla 2 Puestos de control y centros facilitadores. (Migración Colombia, 2020).....	75
Tabla 3 Recursos de personal.....	88
Tabla 4 Recursos tecnológicos.....	88
Tabla 5 Utilización de Internet.....	89
Tabla 6 Alimentación.....	89
Tabla 7 Transporte.....	90
Tabla 8 Depreciación.....	90
Tabla 9 Presupuesto.....	91
Tabla 10 Presupuesto implementación.....	93
Tabla 11 Costo mensual.....	94
Tabla 12 Tasa efectiva anual para CDT.....	94
Tabla 13 Tasa de oportunidad.....	96
Tabla 14 Ingresos proyectados a 5 años.....	97
Tabla 15 Inversión inicial.....	98
Tabla 16 Egresos proyectados a 5 años.....	99
Tabla 17 Calculo tasa interna de retorno.....	100

Resumen

En el presente trabajo se pretende evaluar el proceso de control migratorio que se realiza en el área de inmigración del aeropuerto internacional el Dorado, el cual se encuentra en proceso de evaluación de cambios debido a todo lo sucedido en el transcurso de este año, donde se vivió un cambio de vida social derivado de la pandemia y por la cual se deben tomar diferentes medidas para mejorar y de esta forma volver a una nueva normalidad, la unidad Especial de Migración Colombia es la entidad encargada de realizar estas funciones. El objetivo de Migración es ejercer autoridad de vigilancia, control migratorio y de extranjería del estado colombiano, bajo estas funciones la entidad ha presentado inconvenientes en eficiencia y seguridad sanitaria debido a los altos flujos de viajeros que se han incrementado cada año. Se pretende realizar estudios que permitan identificar las falencias que se presentan en el proceso y tratar de mitigar los impactos sociales y económicos que esto genera, proponiendo un plan adecuado de mejora y de impacto positivo para las personas que se ven involucradas en el proceso de control: oficiales de migración, pasajeros y personal de aerolíneas.

Palabras Clave: Migración, Aeropuerto, Soberanía, Extranjería, Pandemia, Vigilancia.

Abstract

This work pretends to evaluate the immigration control process carried out in the immigration area of the El Dorado international airport, which is still evaluating changes due to everything that happened over this year, where the life had a social change as a result of the sanitary situation and different measures must be taken to improve and finally return to a new normality. The Special Unit of Migration Colombia is the entity in charge of these functions, but the main objectives are the surveillance, migration and control of the Colombian borders, under these functions the entity has some sanitary issues due to the high flows of travelers that have increased over the year. It is intended to carry out studies that identify the shortcomings that arise in the process and try to mitigate the social and economic impacts, with a right plan that allow to get an improve and a positive impact in the people whose are involved in the control process migration officers, passengers and airline personnel.

Keywords: Migration, Airport, sovereignty, foreigner, pandemic, surveillance.

Introducción

El proceso de control migratorio de todas las fronteras del estado colombiano está a cargo de Unidad Administrativa especial de Migración Colombia. Por este proceso debe pasar todo pasajero extranjero o colombiano que pretenda ingresar o salir del territorio nacional. Estas funciones antes eran realizadas por la entidad extinta DAS y después del 2011 las asumió la nueva entidad que fue creada especialmente para todo lo concerniente con temas migratorios.

Los controles fronterizos en Colombia se realizan por diferentes puntos, se puede encontrar puestos de control aéreo, marítimo, terrestre y fluvial, todos estos cuentan con capacidad humana y tecnológica para atender la demanda de pasajeros que regularmente transitan hacia y fuera del territorio nacional pero que ha llegado a ser insuficiente debido al aumento del flujo de pasajeros en el aeropuerto internacional el dorado el cual es el puesto de control aéreo con el mayor número de vuelos internacionales del país.

La gran demanda de turistas y colombianos que ingresan y salen del país impacta el control migratorio. Este control se basa en la verificación de los requisitos que todo viajero debe cumplir para salir o ingresar de un país, tanto en documentación como requisitos legales, quienes deben contar un perfil que se adecue a los requerimientos de perfilamiento para su autorización de entrada al territorio colombiano. La característica principal del control migratorio es proteger al estado colombiano en cuestión fronteriza.

Para analizar la problemática que se presenta actualmente por el gran aumento de pasajeros que genera demoras e inconformidades por afectaciones como pérdida de vuelos y demoras innecesarias, a esto se suma un nuevo problema que se generó debido a la crisis de salud vivida este año el cual es el hacinamiento de pasajeros en un espacio reducido, lo cual no permitiría el distanciamiento social para evitar posibles contagios. Cuando el tráfico aéreo es muy alto es

necesario mencionar sus causas, una de ellas es que Colombia día a día se convierte en un país muy apetecido turísticamente. El turismo es toda actividad de descanso y descubrimiento de otras culturas que realiza un extranjero en el territorio nacional.

Otra causa asociada es la emigración de colombianos la cual aumento debido a la eliminación del visado Schengen y otras excepciones de visas que se han generado por diferentes tratados internacionales con otros estados, esto ha permitido viajar con mayor facilidad a ciertos países aumentando de un forma gradual la salida de colombianos y de la misma forma aumentando los flujos migratorios una vez se regresa al país, ya que no solo son extranjeros ingresando si no a esto se suman los nacionales que regresan a su país.

Otro factor del incremento de turistas es el proceso de paz que se llevó a cabo lo que hizo que Colombia reflejara una imagen más segura a nivel mundial y por lo mismo quienes visitaran el país se sintieran tranquilos y seguros. Este proceso trajo consigo una época de postconflicto que por antecedentes estudiados de otros países donde se ha vivido una etapa así, los porcentajes de visitantes extranjeros se incrementara de una manera muy amplia al no existir ya guerra en la nación.

Por estas causas los tiempos de atención en el control migratorio se están viendo afectados. Migración Colombia no cuenta aún con la capacidad humana suficiente ni con los medios tecnológicos adecuados para suplir las necesidades presentes ni tiene un plan para suplir un aumento en la demanda de pasajeros lo cual provocara mayor saturación en las áreas de control, quejas e inconformismos por parte de los viajeros. Se debe tener en cuenta que por la crisis social que se vivió en este año se prevé que los viajes en vez de disminuir se aumentarán prolongadamente por la afectación que vivieron muchas personas durante la cuarentena, y con esto viene de la mano la reactivación económica de las aerolíneas, que tendrán que generar

motivaciones en la compra de tiquetes con precios al alcance de todos para poder recuperar lo perdido durante el tiempo que se cerró el espacio aéreo

La investigación de esta problemática se realiza con el fin de prestar un mejor servicio, un rápido y seguro control migratorio, protegiendo tanto la seguridad nacional como también la seguridad y la salud de los pasajeros y de la misma forma mostrar la mejor primera impresión que se llevan muchos viajeros al visitar el país, donde se preste un servicio eficiente de calidad.

Por otra parte, serán materia de estudio y análisis los próximos efectos que impactaran la migración y los indicadores de crecimiento que se podrían generar para poder implementar las mejoras necesarias y así mismo preparar la entidad para suplir las necesidades que se generen de estos nuevos cambios.

En un comienzo se tomarán datos en diferentes días del proceso de control migratorio en el área de inmigración, observando cuales son los inconvenientes de las demoras en los filtros y cuáles son los pasaportes que presentan mayor inconveniente al momento del cargue de información y escaneo en la maquina lectora. Se pretende analizar con un estudio de tiempos y movimientos la distribución del área de atención para proponer una reestructuración que permita agilizar el proceso y reducir las inconformidades con el mismo.

Uno de los inconvenientes para generar la investigación es que al ser una entidad pública los costos de ciertas tecnologías y de las actualizaciones de software son confidenciales y de muy difícil acceso.

1. Planteamiento del problema

Según (KERLINGER & LEE, 2002) define problema como “Un problema es un enunciado u oración interrogativa que pregunta: ¿Qué relación existe entre dos o más variables? La respuesta constituye aquello que se busca en la investigación”

Bajo el decreto “Acto administrativo emanado habitualmente del poder ejecutivo Presidencia de la Republica” 4057 de 2011, artículo 18 de la ley 1444 de 2011 se decreta la supresión del departamento de seguridad DAS, creado mediante decreto 1717 de 18 de julio de 1960. En el numeral 3.1 artículo 18 del Decreto 4057 del 31 de 2011 estableció "las funciones de control migratorio de nacionales y extranjeros que se trata en el numeral 10 del artículo 20 del decreto 643 del 2004 y las demás disposiciones sobre la materia, se trasladan a la unidad administrativa Migración Colombia adscrita al ministerio de relaciones exteriores". La unidad administrativa Migración Colombia ejercerá la vigilancia y control migratorio de nacionales y extranjeros en el territorio nacional.

El objetivo principal de la entidad es ejercer las funciones de autoridad y vigilancia y control migratorio y extranjería del estado colombiano, dentro del marco de soberanía nacional de conformidad con las leyes que en materia defina el gobierno nacional.

“Un crecimiento del 9,1% en la movilización de pasajeros en Colombia durante 2019 arrojó el último informe de Estudios Sectoriales de la Aeronáutica Civil, donde se transportaron 41 millones 267.000 viajeros, lo que representa un incremento de 3 millones 452.000 pasajeros con respecto al 2018, de los cuales 389.000 corresponden a vuelos internacionales y 3 millones 63 mil viajeros a vuelos domésticos.” (Portafolio, 2020).

La oficina de Migración Colombia advirtió que dado el alto flujo de viajeros que por esta temporada de vacaciones entran y salen del país, "las zonas de emigración e inmigración del Aeropuerto Internacional El Dorado de la ciudad de Bogotá, se han visto más congestionadas de lo habitual". De acuerdo con Claudia Sofía Barón, directora de la Regional El Dorado de Migración Colombia, "la congestión obedece a la llegada simultánea de varios vuelos internacionales, que pese a tener horarios definidos, se ven forzados a arribar de manera casi simultánea". Esta situación se complica debido a factores como cierres temporales del aeropuerto por condiciones climáticas adversas, que ponen en riesgo la seguridad operacional, salidas retrasadas y aumento de las frecuencias *aéreas*. Barón afirmó que "en esta temporada se pueden estar atendiendo más de 2 mil viajeros por hora y más de 30 mil en un solo día" (Leal, 2019)

El promedio de atención de pasajeros por funcionario es de 400 por día. Cada funcionario debe tardar atendiendo a un pasajero de 40 a 60 segundos según el manual de funciones de un oficial de migración, en este periodo de tiempo debe verificar que la documentación requerida para que un pasajero salga o ingrese al territorio colombiano cumpla con los requisitos exigidos por el decreto 834 del 2013.

“Todo colombiano debe presentar estos documentos al momento de salir en Migración: Pasaporte vigente y en buen estado, como documento principal de viaje internacional. Se tramita personalmente en las Oficinas de Pasaportes del Ministerio de Relaciones Exteriores en Bogotá, en las gobernaciones de cada departamento y en los consulados colombianos en el exterior. Documento Nacional de Identificación (Cédula de ciudadanía o de extranjería). Visa cuando se requiera. Es la autorización que otorgan los gobiernos a los extranjeros para ingresar y permanecer en su territorio, en la cual se determina

el tiempo de estadía y la actividad a desarrollar. Esto se tramita en los consulados acreditados en los respectivos países y se estampa en el pasaporte.”

(Colombia.com, 2017)

Para los menores de edad se debe presentar solo a la salida del país los documentos necesarios según la normatividad establecida.

- Para los niños y niñas, y adolescentes colombianos y extranjeros residentes en el país, se necesita permiso de salida de los padres o del padre que no viaja con el menor.
- El permiso debe contener fecha de salida, propósito del viaje, fecha de regreso y con quien viaja el menor, según lo definido en el Código de Infancia y Adolescencia.
- El formato se puede obtener aquí.
- También copia del registro civil del niño o adolescente colombiano, si es titular del pasaporte nuevo donde no figura el nombre de los padres del menor.
- Si el padre o madre que otorga el permiso se encuentra en Colombia, el permiso debe estar autenticado ante notario público.
- Si el padre o madre que otorga el permiso se encuentra en el exterior, el permiso debe estar autenticado ante el consulado colombiano.
- De no ser posible ubicar un Consulado Colombiano cerca de su residencia, el permiso debe estar diligenciado en idioma español, suscrito ante notario público, debidamente apostillado y siempre debe ser en original.
- Cuando uno de los padres ha fallecido, se debe presentar el Registro Civil de Defunción del mismo. En caso de fallecimiento de los dos padres, se debe

presentar el permiso de salida suscrito por el representante legal o tutor del menor, conforme a la Ley y los documentos que respalden la designación de esta persona como responsable del menor.

- Para los menores adoptados, se debe presentar copia de la sentencia de adopción debidamente ejecutoriada.
- Cuando los padres están en conflicto se debe presentar permiso otorgado por el Juez de Familia.
- Si la patria potestad está en cabeza de uno de los padres, se debe presentar copia de la sentencia debidamente ejecutoriada.
- Si el permiso está otorgado por escritura pública, se debe presentar copia de la misma con la certificación de su vigencia. Si el menor ostenta doble nacionalidad, siendo una de ellas la colombiana, debe cumplir con los requisitos antes establecidos (en todo caso como nacional colombiano).
- Permiso del ICBF cuando se desconoce el paradero de sus padres o de uno de ellos, cuando este o estos no están en condiciones de otorgar el permiso o cuando se carece de representante legal. (Migración Colombia, 2020)

Para cumplir los estándares de calidad que se propone la entidad, el proceso de control migratorio se debe ejercer de manera ágil y segura garantizando un trabajo transparente y correcto.

Pero para cumplir con estos objetivos se debe contar con herramientas tecnológicas como lo son las máquinas de lectura de pasaportes 3M, que garanticen un correcto control de la información. En este momento los estándares de tiempo en los cuales se debe atender un pasajero no se están cumpliendo, esto se genera debido al deterioro de las máquinas 3M. Estas máquinas

cumplen con la función de lectura y escaneo del código de mecánico que poseen actualmente los pasaportes, aunque son máquinas especializadas para la lectura de este tipo de documentos no garantizan la autenticidad del mismo pero es una herramienta de verificación que permite el ingreso de datos encriptados en el código de barras de cada pasaporte, el cual posee información del titular de dicho documento, de esta manera se facilita y agiliza la lectura de datos suprimiendo el proceso de digitación por parte del oficial de migración, pero debido al deterioro de la parte lectora y el atraso en tecnología algunos pasaportes nacionales, de Venezuela, Panamá, Perú, Filipinas, algunos países africanos, china, Japón, Tailandia, presentan inconvenientes al momento de la digitalización de la información, generando retrasos y reprocesos en el control migratorio. Cuando esto sucede es necesario direccionar el pasaporte a revisión por parte de un grafólogo que certifique que el pasaporte es auténtico y que efectivamente el problema es de la maquina lectora, muchas veces este proceso puede tardar de 10 a 15 minutos debido a que por turno solo debe haber un grafólogo para las dos áreas. Cuando el grafólogo certifica que el pasaporte es autentico el oficial de migración toma la decisión y la responsabilidad de ingresar el pasaporte de manera manual o ingresarlo con el error para que el sistema genere una alerta y de nuevo dirigirlo a una segunda verificación y descarte por parte del supervisor de turno el cual debe autorizar y justificar el inconveniente, este reproceso suma otros 5 minutos más al control migratorio.

Con los reprocesos que se deben generar con este tipo de pasaporte no se cumple el estándar de tiempo estipulado para la atención de cada pasajero, con todo este movimiento un pasajero se atiende en un promedio de 20 a 25 minutos. Debido a esta prolongación de tiempo se han dejado de atender 24 pasajeros, generando congestión en las áreas migratorias e inconformismo por parte de los viajeros. Este tiempo perdido no solo afecta a los pasajeros que transitan por el

aeropuerto el Dorado, también afecta a los oficiales de migración en el cumplimiento de objetivos en cada trimestre, debido a que todos estos movimientos y desgastes en verificaciones bajan el promedio de atención de pasajeros que se deben cumplir por día, cada funcionario debe atender un promedio de 400 pasajeros diarios en temporada alta.

El mayor problema se presenta en el área de inmigración, por lo general se presentan bastantes quejas debido a las demoras en la atención lo cual genera pérdida de vuelos por aglomeración de pasajeros, los cuales exceden la capacidad Humana y tecnológica de atención con la que actualmente cuenta la entidad. Al perder un vuelo el pasajero debe asumir con la aerolínea los costos de cambio de itinerario los cuales son muy elevados y una demora en migración no es algo justificable para que una aerolínea apruebe la reprogramación de un tiquete perdido.

Estos inconformismos generan quejas y reclamos dirigidos a migración y muchas veces derechos de petición por la falta de eficiencia de la entidad.

Aunque la mayor parte de aglomeración de pasajeros se presenta en el área de inmigración, el área de salidas emigración tuvo un aumento considerable de salida de pasajeros tanto colombianos como extranjeros debido a la eliminación de visas en algunos estados donde era necesaria para el ingreso de nacionales colombianos, un ejemplo de ello es la eliminación del visado Schengen que permite el acceso a una gran cantidad de países de la unión europea.

Es un acuerdo que permitirá a los ciudadanos colombianos viajar, sin necesidad de solicitar una visa, a 26[1] de los 28 países miembros de la Unión Europea, por un tiempo máximo de 90 días, continuos o no, dentro de un periodo de 180 días. Ni Irlanda ni el Reino Unido se encuentran dentro del Acuerdo, por lo que es necesario solicitar una visa para visitar estos países.

Con este aumento masivo de viajeros se evidencia un aumento en la saturación en las áreas de control migratorio donde el capital humano no es suficiente para la atención a los pasajeros y las actualizaciones tecnológicas han sido demoradas e ineficaces para agilizar el proceso de control migratorio. (Ministerio de relaciones exteriores, 2014) Cuando de inicio la operación en la nueva terminal aérea del Aeropuerto el dorado, la entidad proyecto aumentar el número de los Oficiales de Migración de 280 a 420, los cuales estarían distribuidos en cuatro turnos que permiten que la operación se realice las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año. De igual manera, para estas nuevas áreas de inmigración y emigración cuenta con 3.542 metros cuadrados para la atención a los viajeros nacionales y extranjeros, pero cuya distribución no permite el ágil acceso a los filtros migratorios, la señalización y puntos de visibilidad para el acceso a los módulos no es la más adecuada y para muchas personas es dispendioso ubicarse en el área para poder realizar su proceso de control.

Agregado a esto el área no cuenta con la mejor ventilación ni con los espacios adecuados para mantener la distancia necesaria que se debe seguir implementando para evitar contagios masivos por Covid o en un futuro algún otro episodio de alarma sanitaria que se presente. Por esto mismo se debe presentar una propuesta de rediseño del área, donde los pasajeros no vivan de manera catastrófica el proceso de control.

Mirando hacia un futuro Colombia pasa por un periodo de recuperación económica derivada de la pandemia mundial que afecto de manera directa el mundo de la aviación comercial, por esto se pronostica que el flujo de viajeros se incrementara de manera elevada por las prontas promociones y facilidades de viajes que presentaran las diferentes aerolíneas para su pronta recuperación a la crisis.

Propuesta de mejora del proceso de control migratorio

1.2 Espina de Pescado (análisis de causa y efecto)

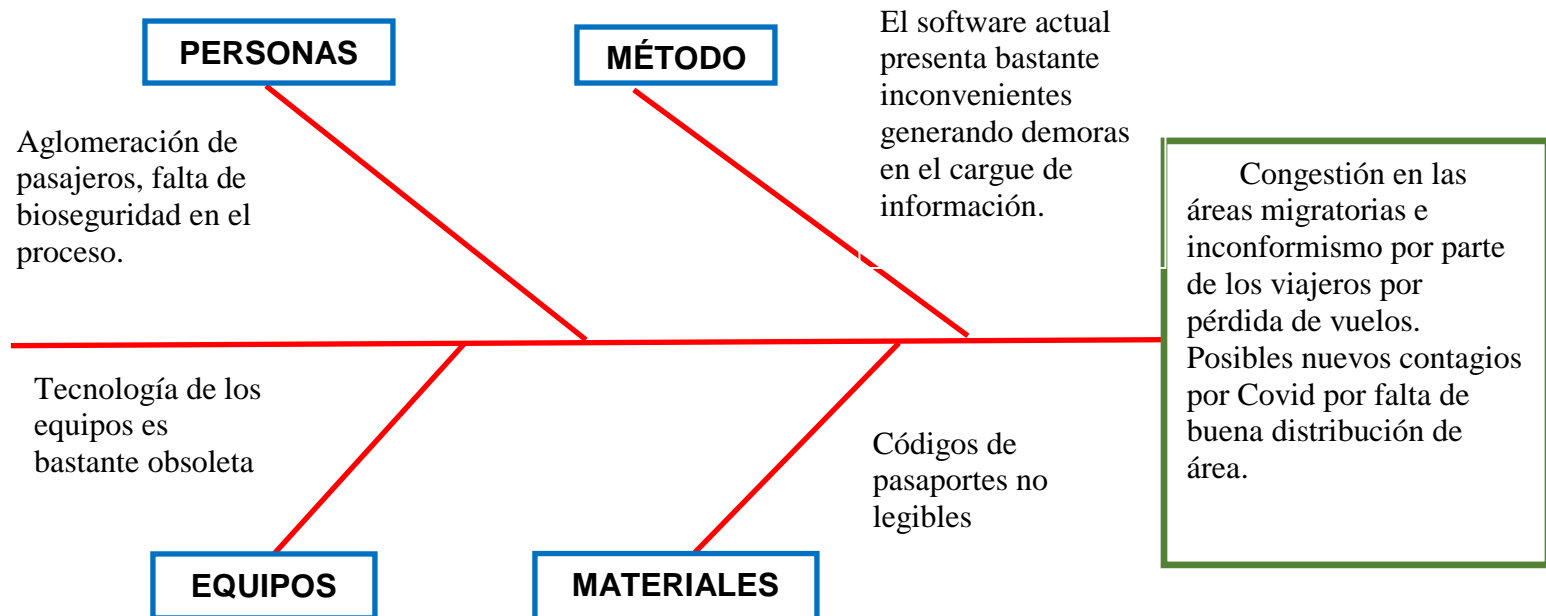


Figura 1 Espina de pescado (análisis causa y efecto) (*Progressa Lean, 2014*)

2. Objetivos

2.1 Objetivo General.

Proponer un plan de mejora en el proceso de control migratorio en el Aeropuerto Internacional el Dorado área de inmigración, aplicando diferentes tipos de estudios que nos permitan la estandarización de los procesos.

2.2 Objetivos Específicos.

- Realizar un diagnóstico del proceso de control migratorio.
- Realizar un estudio técnico a los procesos de control migratorio, para proponer soluciones y mejoras tecnológicas.
- Determinar costos, presupuesto e indicadores para la implementación del plan de mejoramiento en el proceso de control migratorio.

3. Delimitación

El proyecto se realizará Aeropuerto el dorado de la ciudad de Bogotá –Colombia con dirección **Calle 25 No 103-09**.

3.1 Factores diferenciales

El proceso de control migratorio mejorara de manera efectiva sus tiempos de atención brindando un proceso confiable, eficaz y dejando a un lado el proceso frustrante que se presentaba por las falencias. Esto posicionara a la entidad como un ejemplo a seguir a nivel migratorio con ideas innovadoras y con una atención segura y confiable.

4. Justificación

Este anteproyecto pretende dar a conocer las diferentes problemáticas que se evidencian al ingreso y salida de pasajeros a nuestro territorio Nacional, partiendo de las condiciones de las herramientas y el uso efectivo de la tecnología.

Además de identificar y contextualizar el momento por el cual atraviesan los diferentes pasajeros que hacen parte de este país y los extranjeros, es permitir que todas las políticas y procedimientos de verificación documental para los viajeros sean efectivas, dinámicas y en tiempo récord logrando de esta manera minimizar aglomeraciones, disgustos y posibles alteraciones de las personas permitiendo la participación satisfactoria de todo el talento humano.

Los procesos de ingreso y salida del país deben consistir en recoger información, analizarla, juzgar y tomar decisiones, decreto 834 del 2013. Siendo garantes en el cumplimiento de los derechos humanos velando por la seguridad e integridad del pasajero. Se debe garantizar un proceso seguro, confiable e idóneo cualquiera que sea el caso. (Constitución política de Colombia Art 100).

Es decir que Colombia garantiza los derechos civiles que igualmente son concedidos a los colombianos, permitiendo a los extranjeros el pleno disfrute y gozo del territorio es así que se tiene la autonomía para recorrer las diferentes ciudades, municipios, departamentos con total independencia, pero no solamente hay derechos también existen deberes y reglas de buen comportamiento como la resolución 6045 del 2 de agosto de 2017 Art 67 que deben ser acatadas en su totalidad por el viajero extranjero, en caso que sea cancelada su visa podrá expedirla en menos de 1 año contando desde el mismo momento de su cancelación, en cuanto a los colombianos es de conocimiento nacional las leyes que nos rigen.

En cuanto al uso de los diferentes instrumentos que permiten una verificación más asertiva y puntual en cada pasajero cabe resaltar que hasta el momento se evidencian grandes dificultades y fallas en los diferentes procesos de recepción de documentos por las continuas fallas del servicio, la antigüedad y el uso desmedido de estos elementos hacen que toda verificación tome más tiempo del estipulado.

Entre ellas se estudia la posibilidad desarrollar nuevas estrategias en el uso adecuado, pertinente y eficaz de la tecnología, esto permitirá acelerar los procesos migratorios generando un impacto positivo en cuanto a movilidad de los viajeros, tiempo de estadía en cualquiera de los lugares tanto de egreso como ingreso al territorio Colombiano, Además, se puede aumentar los espacios de entrada de extranjeros y el mayor disfrute desde el mismo momento que se ingrese al país, al emplear la información y organizarla se avanzará rápidamente en la recepción y entrega de documentos, por lo tanto en la medida que sean escuchadas las voces de los ciudadanos, nacionales y extranjeros los mecanismos tecnológicos serán más eficientes si se realizan controles, mantenimiento y cambios constantes de estos elementos.

Igualmente, la calidad del servicio del talento humano que se presta será muy útil al momento de presentarse posibles fallas o demoras en registrar la información, un buen servicio tecnológico garantizara efectividad en el proceso, minimizando las constantes inquietudes e inconformidades de los usuarios, es en este filtro en donde se tendrá mayor observación en el ejercicio constante del uso tecnológico, desarrollando alguna estrategia pedagógica para el usuario que permita brindar información oportuna en tiempo real, es decir buscar los mecanismos apropiados y existentes que son empleados diariamente para el control interno del aeropuerto internacional el dorado.

Este anteproyecto está enfocado en plantear una propuesta que aporte al mejoramiento de la experiencia durante la estadía en el área de inmigración del aeropuerto internacional el Dorado, es por esta razón que el estudio se centra en identificar detenidamente los problemas migratorios que son constantes en cuanto a información y tecnología, así mismo observar los tiempos de atención empleados en cada punto de control con el que cuenta el servicio de inmigración, estos tiempos van desde que el pasajero espera a ser atendido para la recepción de documentos hasta la aprobación de ingreso o salida del país , para después proponer la mejor estrategia que se ajuste a la problemática evidenciada desde el contexto y lectura de realidades de nuestro país.

5. Marcos de referencia

5.1 Marco Conceptual

5.1.1 Migración:

La migración es definida como el *movimiento* de personas fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea a través de una frontera internacional o dentro de un país. Con la intención de establecerse de manera indefinida o temporal en un lugar distinto a su lugar de origen (*OIM, 2015*)

5.1.2 Pasaporte:

El pasaporte es un documento de identidad, que avala la información o la identificación de la persona en un ámbito internacional, es un requisito básico para salir del país y para ingresar a gran parte de destinos internacional. El pasaporte sirve para certificar la información de origen de los ciudadanos y su posibilidad de transitar, viajar y visitar destinos internacionales. (*Pasaporte.com.co, 2018*)

5.1.3 Pasaporte electrónico:

El pasaporte Electrónico puede identificarlo porque en la carátula tiene un logo en la parte inferior que indica que el pasaporte es Electrónico. Incorpora un chip sin contacto con una antena el cual contiene información biográfica y biométrica que completa la seguridad del documento. (Un chip sin contacto es aquel que no necesita introducirse en ningún dispositivo o ranura, basta con aproximarlo a un lector de chip). El chip no está en un sitio visible. Se ubica entre la contraportada interior y la contraportada exterior para protegerlo de las condiciones ambientales.

Los datos contenidos en el chip están codificados para controlar su acceso y permiten a las autoridades implementar mayores controles sobre el titular del documento (cruzar información contra base de datos, validar la huella del chip con el ciudadano, etc.)

(Holguín, 2015)

5.1.4 Pasaporte lectura mecánica:

El pasaporte de lectura mecánica tiene una lámina de siete capas de policarbonato en la que está impresa una fotografía a blanco y negro del titular. Además, tiene un código de barras con información del titular encriptado que es leído por equipos de control migratorio en los aeropuertos a nivel mundial. Este pasaporte tiene en sus hojas hologramas y tirillas de seguridad incrustadas en el papel (Cancillería de Colombia, 2015)

5.1.5 Grafología

La Grafología es la ciencia que estudia al hombre a través del grafismo, *aun* conservando cierta independencia tiene nexos interdisciplinarios especialmente con la psicología, la caracterología, el psicoanálisis, la criminalística, la criminología y la medicina.

Permite evaluar características de diferentes áreas de la personalidad, por ej. INTELECTUAL (atención, criterio, inteligencia, memoria, etc.), EJECUTIVA (capacidad de planificación y dirección, responsabilidad, vitalidad, resistencia, velocidad en la ejecución, etc.) y SOCIAL (estabilidad, confiabilidad, adaptación, comunicación, etc.). (Cordasco, 2010)

5.1.6 Lectores de página completa 3M AT9000:

El lector de documentos Thales AT9000 MK2 es un escáner compacto de página completa. Lee y autentica múltiples tipos de documentos, de forma rápida, fácil y precisa. El AT9000 lee pasaportes, pasaportes electrónicos, tarjetas de identidad, identificaciones nacionales, visas, tarjetas de acceso militar y licencias de conducir, códigos de barras, código QR de documentos impresos y teléfonos móviles (*Thales, 2019*)

5.1.7 Autoridad migratoria:

Es la potestad o facultad que tiene una organización del estado para hacer cumplir las normas y leyes vigentes en materia migratoria, de acuerdo con su competencia, referente a los movimientos de la Población de un territorio a otro. Teniendo en cuenta el concepto de Migración se entiende como el movimiento de una población hacia el territorio de otro Estado o dentro del mismo que abarca todo movimiento de personas sea cual fuere su tamaño, su composición o sus causas; incluye migración de refugiados, personas desplazadas, personas desarraigadas, migrantes económicos. (*Organización internacional para las migraciones, 2015*)

5.1.8 Migración Colombia:

En Colombia quien ejerce las funciones de autoridad migratoria es la unidad administrativa especializada de Migración Colombia quien según el decreto 4062 del 2011. “Su objetivo es las funciones de autoridad de vigilancia y control migratorio y de

extranjería del estado colombiano, dentro del marco de soberanía y de conformidad con las leyes y la política que en la materia defina el gobierno nacional. (Alcaldía de Bogotá, 2011)

5.1.9 Digiturno

Es un sistema informático que permite el control y asignación de turnos mediante una aplicación o página web, esto con el fin de mejorar los tiempos de atención de una institución.

5.1.10 Aplicación móvil

Es aquel software que utiliza en un dispositivo móvil como herramienta de comunicación, gestión, venta de servicios-productos orientados a proporcionar al usuario las necesidades que demande de forma automática e interactiva. (*Florido-Benítez, 2014*)

5.1.11 Software:

Software es la suma total de los programas de ordenador, procedimientos, reglas, la documentación asociada y los datos que pertenecen a un sistema de cómputo. (Institute of Electrical and Electronics Engineers, 1990)

5.1.12 Red inalámbrica:

Una red inalámbrica es, como su nombre lo indica, una red en la que dos o más terminales (ordenadores portátiles, agendas electrónicas, etc.) se pueden comunicar sin la necesidad de una conexión por cable. Gracias a las redes inalámbricas, un usuario puede mantenerse conectado cuando se desplaza dentro de una determinada área geográfica. Por esta razón, a veces se utiliza el término movilidad cuando se trata este tema. (CCM Comunidad Informática, 2017)

5.1.13 Integración:

La integración de TI, o la integración de sistemas, es la conexión de datos, aplicaciones, API y dispositivos de toda su organización de TI para lograr mayor eficiencia,

productividad y agilidad. La integración es clave al discutir sobre la transformación de la empresa (cambios fundamentales sobre la conducción de los negocios para adaptarse a los cambios del mercado), ya que hace todo en la TI para funcionar de forma conjunta. La integración no solo conecta los sistemas, sino que también aporta los beneficios que se obtienen con las funciones que surgen al vincular los distintos sistemas. (Red Hat, 2019)

5.1.14 Bases de datos:

Una base de datos es una herramienta para recopilar y organizar información. Las bases de datos pueden almacenar información sobre personas, productos, pedidos u otras cosas. Muchas bases de datos comienzan como una lista en una hoja de cálculo o en un programa de procesamiento de texto. (Microsoft, 2007)

5.2 Marco Teórico

5.2.1 El Aeropuerto Internacional El Dorado

El Aeropuerto Internacional El Dorado - Luis Carlos Galán Sarmiento es el principal y más importante aeropuerto de Colombia. Se encuentra localizado a 15 kilómetros al occidente del centro de Bogotá, en medio de las localidades de Fontibón y Engativá; que son parte jurídicamente del Distrito Capital de Bogotá y dado el crecimiento de la ciudad el Aeropuerto ha terminado ubicado dentro de la zona metropolitana de la ciudad de Bogotá en una privilegiada posición de la misma, siendo este hecho de la mayor importancia para la competitividad del Aeropuerto pues desde el mismo se puede llegar en pocos minutos a las zonas más importantes de la ciudad. Opera vuelos nacionales e internacionales. Ocupa un área aproximada de 690 hectáreas. La nueva Terminal 1 del Aeropuerto El Dorado una de las más modernas y mejores terminales de América Latina e incluso ha logrado que el Aeropuerto sea catalogado como uno de los seis mejores en el mundo merced a su excelente gestión de equipajes que puede transportar hasta 7.200 maletas por hora.

Por el número de pasajeros transportados al año el aeropuerto El Dorado es uno de los cincuenta aeropuertos más transitados del mundo y en cuanto a carga se refiere esta entre los 28 aeropuertos más importantes del Globo y el primero de Latinoamérica.

Es el tercero con mayor movimiento de pasajeros en América Latina detrás del Aeropuerto Internacional de Guarulhos de São Paulo, Brasil y del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, en México

El aeropuerto recibió su nombre en 1959 en memoria de la famosa leyenda de El Dorado debido a la cual los invasores europeos buscaron, en sus expediciones en el continente americano, una "ciudad dorada". La historia de Bogotá y del país en general está estrechamente enlazada con aquella leyenda, ya que cerca de la actual ciudad se encuentra ubicada la Laguna de Guatavita, el lugar donde se celebraba un rito descrito en la famosa leyenda (Aeropuerto el dorado, s.f.)

5.2.2 Migración Colombia

El objetivo de Migración Colombia es ejercer las funciones de autoridad de vigilancia y control migratorio y de extranjería del Estado Colombiano, dentro del marco de la soberanía nacional y de conformidad con las leyes y la política que en la materia defina el Gobierno Nacional. (Migración Colombia, 2020).

De acuerdo con el Decreto 4062 del 31 de octubre de 2011, son funciones de Migración Colombia, las siguientes:

- Apoyar al Ministerio de Relaciones Exteriores y demás instituciones del Estado en la formulación y ejecución de la Política Migratoria.
- Ejercer la vigilancia y el control migratorio de nacionales y extranjeros en el territorio nacional.

- Llevar el registro de identificación de extranjeros y efectuar en el territorio nacional la verificación migratoria de los mismos.
- Ejercer funciones de Policía Judicial, en coordinación con la Fiscalía General de la Nación, para las actividades relacionadas con el objetivo de la entidad, en los términos establecidos en la ley.
- Capturar, registrar, procesar, administrar y analizar la información de carácter migratorio y de extranjería para la toma de decisiones y consolidación de políticas en esta materia.
- Formular, dirigir, coordinar y evaluar los planes, programas y proyectos en materia de control migratorio, extranjería y verificación migratoria, en desarrollo y de conformidad con la política migratoria.
- Expedir los documentos relacionados con cédulas de extranjería, salvoconductos y prórrogas de permanencia y salida del país, certificado de movimientos migratorios, permiso de ingreso, registro de extranjeros y los demás trámites y documentos relacionados con migración y extranjería que sean asignados a la entidad, dentro de la política que para tal efecto establezca el Gobierno Nacional.
- Recaudar y administrar los recursos provenientes de la tasa que trata la Ley 961 de 2005 modificada por la Ley 1238 de 2008 y demás disposiciones que la modifiquen o adicionen.
- Recaudar y administrar las multas y sanciones económicas señaladas en el artículo 3° de la Ley 15 de 1968, en el artículo 98 del Decreto 4000 de 2004 y demás disposiciones que la modifiquen o adicionen.

- Coordinar el intercambio de información y cooperación con otros organismos nacionales e internacionales, bajo los lineamientos del Ministerio de Relaciones Exteriores y las demás entidades competentes.
- Coordinar con el Ministerio de Relaciones Exteriores, la adopción y cumplimiento de los compromisos internacionales del Estado en materia migratoria.
- Las demás que le sean asignadas.

Parágrafo. Para el ejercicio de las funciones migratorias y de extranjería, la Policía Nacional brindará a Migración Colombia la información necesaria, en especial la proveniente de las bases de datos de la Oficina Central Nacional -QCN- Interpol y de antecedentes judiciales. Así mismo, Migración Colombia debe brindar la información que requieran las demás entidades públicas para el ejercicio de sus funciones, dentro de los términos establecidos en la ley. (Migración Colombia, 2020)

Otro aspecto importante que se debe resaltar y que va directamente relacionado con las funciones y objetivos de migración Colombia son “los criterios para el ingreso, permiso y salida de nacionales y extranjeros del territorio colombiano: además, los mecanismos y normas aplicables en el proceso de control migratorio” y los cuales se establecen en la **resolución 3167 de 2019** (Migración Colombia, 2019)

5.2.3 Plan de mejoramiento

El Plan de Mejoramiento es un conjunto de acciones sistemáticas que propende por el mejoramiento permanente de la gestión y los procesos de la entidad, el cual se construye a partir de las fortalezas y debilidades encontradas en el proceso de evaluación realizado por los diferentes entes de control. (Fogacoop, 2020)

5.2.4 Ingeniería de Métodos

El Estudio de Métodos o Ingeniería de Métodos es una de las más importantes técnicas del Estudio del Trabajo, que se basa en el registro y examen crítico sistemático de la metodología existente y proyectada utilizada para llevar a cabo un trabajo u operación. El objetivo fundamental del Estudio de Métodos es el aplicar métodos más sencillos y eficientes para de esta manera aumentar la productividad de cualquier sistema productivo.

La evolución del Estudio de Métodos consiste en abarcar en primera instancia lo general para luego abarcar lo particular, de acuerdo con esto el Estudio de Métodos debe empezar por lo más general dentro de un sistema productivo, es decir El proceso para luego llegar a lo más particular, es decir La Operación. En muchas ocasiones se presentan dudas acerca del orden de la aplicación, tanto del Estudio de Métodos como de la Medición del Trabajo.

En este caso vale la pena recordar que el Estudio de Métodos se relaciona con la reducción del contenido de trabajo de una tarea u operación, a su vez que la Medición del Trabajo se relaciona con la investigación de tiempos improductivos asociados a un método en particular. Por ende podría deducirse que una de las funciones de la Medición del Trabajo consiste en formar parte de la etapa de evaluación dentro del algoritmo del Estudio de Métodos, y esta medición debe realizarse una vez se haya implementado el Estudio de Métodos; sin embargo, si bien el Estudio de Métodos debe preceder a la medición del trabajo cuando se fijan las normas de producción, en la práctica resultará muy útil realizar antes del Estudio de Métodos una de las técnicas de la Medición del Trabajo, como lo es el muestreo del trabajo. (Salazar LOPEZ, 2019)

5.2.5 Teoría de colas

La teoría de colas es el estudio del comportamiento de líneas de espera. Para Bronson (1993, 262) “un sistema de líneas de espera es un conjunto de clientes, un conjunto de servidores y un orden en el cual los clientes llegan y son atendidos”. Las líneas de espera se presentan cuando los clientes llegan a solicitar un servicio a un servidor, el cual tiene capacidad limitada de atención. Así mismo, la línea de espera se forma cuando el cliente llega y el servidor no está disponible y el cliente decide esperar. Una cola es una línea de espera.

Los sistemas de colas son modelos de sistemas que proporcionan servicio. Como modelo, pueden representar cualquier sistema en donde los trabajos o clientes llegan buscando un servicio de algún tipo y salen después de que dicho servicio haya sido atendido.

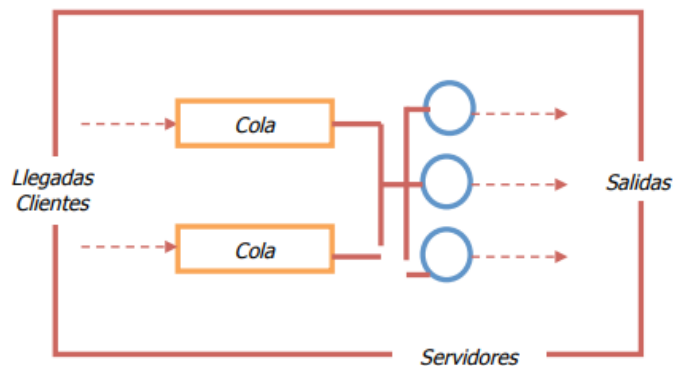


Figura 2 Representación de un sistema de colas. (Jiménez, 2008)

Cuando se forma una cola, se habla de clientes, de una línea de espera o cola y de unos servidores. Por ejemplo, cuando las personas realizan mercado en un almacén de cadena en el que posiblemente varios clientes asisten a la misma hora, éstas deberán esperar en cola para pagar en la caja si los servidores o cajeros están ocupados atendiendo a otros clientes. Puede haber dos reacciones en la cola: la primera, los clientes pueden esperar

temporalmente porque observan que el servicio es adecuado y los clientes que llegaron con anterioridad están siendo atendidos o, segundo, la cola tiende a ser explosiva, se hace cada vez más larga a medida que transcurre el tiempo y aunque unos pueden esperar, otros deciden abandonarla. (Universidad militar nueva grande, s.f.)

5.2.6 Estandarización de procesos

Por mucho que los sectores financiero y bancario en su conjunto tengan particularidades en su gestión, existen departamentos y tareas que siguen las mismas especificidades de cualquier tipo de negocio. Uno de esos aspectos es la estandarización de procesos.

Muchos gerentes creen que organizar actividades, automatizar sectores y documentar todo lo que se hace son medidas que solo afectan la planificación y organización de la empresa.

Sin embargo, la estandarización del proceso va más allá, ya que permite aumentar los resultados de la corporación al maximizar la rentabilidad y reducir los costos innecesarios. Si la empresa en la que se encuentra está atascada en el tiempo y carece de indicadores, vea cómo la estandarización puede ayudar.

5.2.7 La estandarización de procesos y por qué implementarla.

La estandarización de procesos es la tarea de unificar los procedimientos de una empresa, a fin de crear patrones y guiones sobre las actividades más variadas de una empresa. Para hacerlo, todos los involucrados en el funcionamiento del negocio deben seguir estas pautas.

El objetivo principal de este método es garantizar que todas las tareas y documentos se manejen de la misma manera, incluso si los realizan diferentes personas y departamentos. De esta manera, cualquier empleado puede comprender qué se hizo, cómo, dónde y cuándo.

Estandarizar y unificar procesos es una estrategia que garantiza el estándar de calidad de su empresa, sin flexibilidad y sin fluctuaciones, independientemente del sector o la persona responsable de la actividad, especialmente cuando el negocio tiene sucursales.

De hecho, es muy común que las empresas pierdan clientes y dinero, porque el servicio se hizo bien en una sucursal, pero en otra, la relación fue inferior.

Esto también sucede en la administración, ya que la información debe tratarse de manera integrada y sistémica; cuando esto no se hace, todo comienza a desalinearse.

5.2.7.1 Como se implementa:

La estandarización de procesos no es una estrategia que se pondrá en práctica de la noche a la mañana, ya que el personal y los procedimientos internos deben prepararse. Comprende cómo se debe hacer esto.

5.2.7.2 Hacer un mapeo de procesos

El mapeo de procesos es una herramienta utilizada para describir e identificar todo el flujo de trabajo de una empresa. Con esto, todos los involucrados comprenden los pasos necesarios de cada tarea, incluidos otros sectores y la alta gerencia.

Este debería ser su primer paso en la implementación de estándares en los procedimientos, ya que, durante el mapeo, se pueden identificar cuellos de botella y definir nuevas formas de trabajo. Para este fin, puede usar:

- Diagramas de flujo básicos: permite la visualización de los pasos de un proceso;
- Mapas detallados: muestran vistas detalladas de un proceso y subprocesos;
- Diagramas de flujo multifuncionales: además de los pasos, proporcionan información sobre tareas, equipos y departamentos relacionados.

5.2.7.3 Involucrar a todos los equipos

Mucho se dice acerca de encontrar empleados que estén comprometidos y “enarboles la bandera de la compañía”, pero en la práctica, los gerentes saben que esto es un desafío. Gran parte de la motivación y proactividad de los empleados es el resultado de un buen ambiente de trabajo.

Para involucrar y mantener a los empleados involucrados con la organización y la estandarización de procesos, los líderes deben ser claros y transparentes en sus responsabilidades.

De esta manera, pueden establecer objetivos realistas que motiven al equipo, encontrar formas de conectar a los miembros de su personal y ser capaces de invertir y actuar tanto en la calificación de los empleados como en la mejora de sus habilidades y capacidades. Además, es imperativo que todos los equipos de la corporación estén alineados, ya que cualquier interrupción afecta su estandarización, tareas y, en consecuencia, resultados.

5.2.7.4 Documentar Procesos

La documentación de los procesos es el registro y la descripción de todos los pasos de un proyecto, procedimiento o tarea. Esto debe hacerse de manera continua para identificar, corregir y prevenir fallas, cuellos de botella y errores en las actividades de la empresa, reducir costos y mejorar la calidad de los procedimientos.

Dependiendo de la complejidad de su empresa, o a medida que crece, la dificultad para lidiar con este aspecto también aumenta. Hay más pasos, personas y recursos involucrados para que todo funcione de manera eficiente.

En este sentido, el hábito de documentar procesos es una parte indispensable de la estandarización de procesos, ya que actuará como una hoja de ruta para cualquier tipo de tarea.

Para hacerlo, prefiera el almacenamiento en la nube y desarrolle un modelo estándar que se deba cumplir en todos los procesos y por todos los equipos.

5.2.7.5 Entrenar Empleados

Es común que los empleados tengan dificultades y deficiencias en sus habilidades. Otro escenario es el cambio de procesos en la empresa. Ambas situaciones se pueden resolver con capacitación y cursos de actualización.

Esto será importante para nivelar sus equipos, alineándolos con los objetivos de estandarización de procesos y la organización en su conjunto. La capacitación puede ser proporcionada por alguien a cargo de la alta gerencia o contratando consultores especializados.

5.2.7.6 Realizar análisis y monitoreo constantes.

La estandarización de procesos, como cualquier cambio en el modelo o estrategia de gestión, debe ser monitoreada constantemente. Para este fin, es esencial definir indicadores para realizar evaluaciones y análisis, de modo que se identifiquen las fallas y se apliquen las mejoras. Después de todo, muchos procesos deben adaptarse para adaptarse a la rutina de su empresa y departamento.

5.2.8 La necesidad del software.

La reducción de costos lograda por la estandarización de procesos es una consecuencia de la reducción de desperdicios, fallas, identificación de cuellos de botella, mayor productividad en todos los sectores y una mayor transparencia de la información.

Estos resultados permiten el crecimiento, la madurez administrativa y los procedimientos de la compañía que están más en línea con las necesidades comerciales y del mercado. Sin embargo, para lograr este rendimiento, la implementación de software

dirigido a la gestión de costos y rentabilidad, la gestión del rendimiento y el análisis estratégico es inevitable.

Solo a través de herramientas tecnológicas actualizadas, intuitivas y eficientes, tendrá la información y los datos para trabajar en el desarrollo de su sector y su empresa en general.

La estandarización de procesos va más allá de solo definir un modelo de procedimientos y gestión. Esta es una herramienta que garantiza el nivel de calidad de las tareas, incluso si las realizan diferentes empleados y equipos. De esta forma, se eliminan varios bloques de crecimiento, como el desperdicio y los costos innecesarios.

Si el sistema de su empresa no proporciona resultados o tiene muchos procesos manuales, contáctenos y hable con uno de nuestros consultores para identificar la mejor solución (MY ABCM, 2020)

5.2.9 Las TIC

La tecnología hace referencia a las herramientas que son fáciles de usar para la administración e intercambio de la información, desde un principio era utilizada para el desarrollo, ahora es empleada para la resolución de problemas o hacer más fácil las actividades diarias y adaptarse a su entorno.

5.2.9.1 Importancia de la tecnología

En primer lugar, el desarrollo de la tecnología permite la reducción o eliminación de las barreras entre las personas alrededor del mundo; es decir que lugares en distintos puntos geográficos pueden estar comunicados. Los mensajes pueden ser enviados y recibidos en cuestión de segundos y eso hace que el ritmo de vida sea más acelerado.

Lo que inició como un complemento se ha convertido en una necesidad, si miramos a nuestro alrededor nos podemos dar cuenta que estamos rodeados por la tecnología y, aunque sea de una manera sencilla siempre, está presente en nuestro día a día. Pero, esto también ha mejorado el nivel de vida y satisface con mayor facilidad todas las necesidades creando nuevas fuentes de empleo.

5.2.9.2 ¿Qué son las TIC?

Las llamadas Tecnologías de la Información y la Comunicación son los recursos y herramientas que se utilizan para el proceso, administración y distribución de la información a través de elementos tecnológicos, como: ordenadores, teléfonos, televisores, etc.

A través del paso del tiempo la utilización de este tipo de recursos se ha incrementado y actualmente presta servicios de utilidad como el correo electrónico, la búsqueda y el filtro de la información, descarga de materiales, comercio en línea, entre otras.

5.2.9.3 ¿Para qué sirven las TIC?

Su función principal es facilitar el acceso a la información fácil y rápida en cualquier formato, esto es posible a través de la inmaterialidad; es decir de la digitalización de la información para almacenarla en grandes cantidades o tener acceso aún si está en dispositivos lejanos.

En segundo lugar, la inmediatez; pues la información tiene la capacidad de ser compartida instantáneamente. Aunque la característica más importante es que permite la comunicación bidireccional entre varias personas, esto es utilizado cuando se trata de foros, mensajería instantánea, videoconferencias.

Entre los beneficios que aportan podemos mencionar:

- Permite el desarrollo de la salud y educación
- Desarrollo de profesionales a través del intercambio de información
- Apoyo a pequeños empresarios para la promoción de productos
- Permite el aprendizaje interactivo

Con el desarrollo de la tecnología y la búsqueda de nuevas formas de comunicación más eficientes, las TIC se han posicionado como uno de los pilares básicos de la sociedad. (Universidad latina de Costa rica, s.f.)

Una de las propuestas para solucionar la falta de capacidad humana en el proceso de control migratorio es la implementación de nuevas tecnologías, las cuales permitirían una sistematización de toda el área en general disminuyendo tiempos de atención, suprimiendo reprocesos innecesarios y evitando la aglomeración de pasajeros.

Como propuesta inicial se tiene la implementación del Digiturno para la atención de los usuarios, de manera que antes de llegar al área de migración cada usuario ya tenga asignado un turno para ser atendido dando prioridad a los pasajeros especiales (mujeres embarazadas, adultos mayores, discapacitados, etc.) y permitiendo que se le asigne a cada uno de los funcionarios o trabajadores de migración Colombia una carga laboral equitativa, todo esto aportaría una mejora muy importante al servicio que actualmente se brinda.

5.2.10 Sistema de turnos

Para definir turno nos vamos como siempre al diccionario de la RAE que en su acepción segunda utiliza la definición vez (tiempo de ejecutar una acción).

Los sistemas de turnos organizan las colas de espera de forma más fácil, y liberan a las personas de la obligación de controlar ellos mismos quien va detrás de quién, con lo que se

evitan situaciones desagradables cuando aparecen conflictos entre varios usuarios por no tener claro quién va delante de quién u otras ocasiones en las que personas con pocos escrúpulos quieren “colarse” y no respetan los turnos.

Para el cliente, el sistema de turnos es un proceso muy sencillo. Cuando se llega a una zona de espera el cliente, advertido por un sistema de turnos, debe recoger un ticket de un expendedor manual o electrónico que le informará de su situación en la cola de espera cuando compare el número de su ticket con el número que muestra la pantalla de turno. A partir de aquí solo deberá de estar pendiente de los cambios que vaya mostrando las pantallas, hasta que el sistema le avise de su turno. Un sistema de turnos también es:

- Una gestión de flujo de personas: Ordena y agiliza la interacción entre los clientes y el personal de cada sector. Solución aplicable a centros de atención al cliente y usuarios que cuentan con una o múltiples zonas de espera.
- Un eficaz medio de comunicación: Por medio de LCD y de una interfaz gráfica especialmente diseñada, puede mostrar distintos contenidos multimedia, mientras el cliente visualiza el número de turno para su atención.
- Una forma de prestar atención de calidad superior: Satisfacer del cliente brindando confort, informando tiempos de espera en el ticket e indicaciones claras de la ubicación donde será atendido.
- Un sistema de evaluación del sistema de atención: Permite evaluar todos los parámetros del sistema de atención al público por medio de estadísticas que reflejan los tiempos de espera, tiempos de demora de atención y evaluación de satisfacción. El nuevo sistema de evaluación satisfacción permite calificar a cada funcionario.

- Una gestión multa sala o zona de espera: El sistema cuenta con la posibilidad de definir la cantidad de zonas o salas de espera necesarias, configurando para cada una, los sectores y puestos de atención que correspondan, logrando de esta forma establecer módulos de atención que muestran la información correspondiente.
- Una configuración flexible y parametrizada: Permite definir una gran variedad de entornos de flujo de personas, desde configuraciones simples de una única sala de espera hasta las más complejas, de múltiples sucursales, incluso en distintos espacios físicos conectados por internet. (Doncartel, s.f.)

Con base a lo mencionado anteriormente lo que se busca es la implementación de un turno electrónico para la atención de los pasajeros en migración Colombia de manera que este proceso se pueda dar de manera ordenada y más fluida, prestando un mejor servicio y disminuyendo de manera significativa las inconformidades que se presentan actualmente.

Migración Colombia recientemente ha implementado un sistema de colores para la atención de pasajeros según su procedencia, nacionalidad y/o características especiales, por lo que es muy importante que la implementación del turno electrónico involucre este sistema de colores en la asignación de los turnos.

5.3 Marco Demográfico

El aeropuerto El dorado se encuentra ubicado en la ciudad de Bogotá. Según las últimas cifras del censo del 2018 reveladas por el Dane en Bogotá somos 7.181.469 habitantes en la capital. Del género masculino hay 3.433.604 habitantes mientras que del género femenino hay 3.747.944. (TIEMPO, 2019)

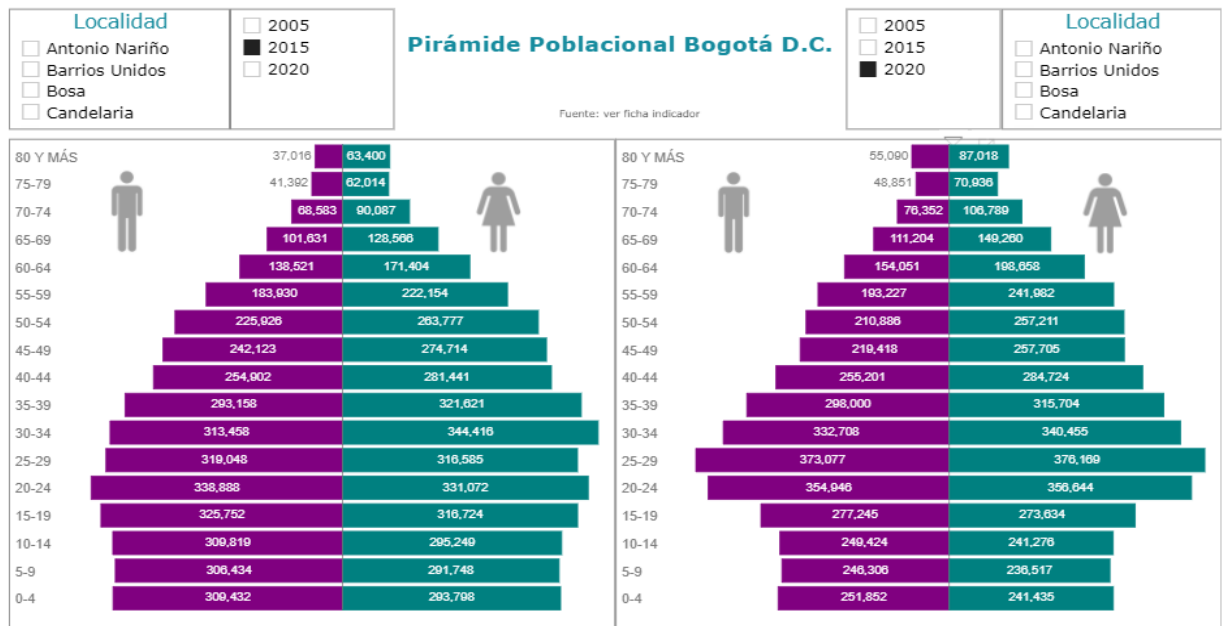


Figura 3 Comparación Poblacional 2015-2020. (SALUDATA, s.f.)

5.3.1 Localidad de Fontibón

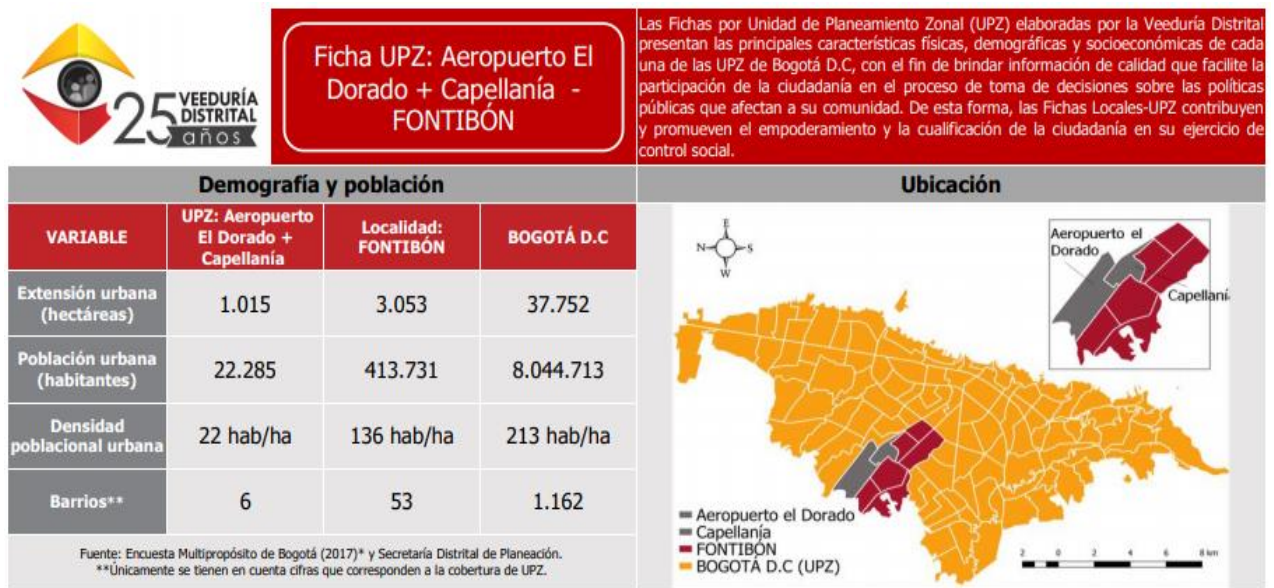


Figura 4 Población Aeropuerto el Dorado y Alrededores. (DISTRITAL, s.f.)

5.3.2 Porcentaje de movilización de viajeros principales aeropuertos de Colombia

Un análisis realizado por el grupo de Estudios Sectoriales de la Aeronáutica Civil revela que 96% de pasajeros en el país y 98% de carga, se movilizaron principalmente a través de 20 aeropuertos durante 2018.

Dentro de las terminales aéreas se destaca el Simón Bolívar de Santa Marta que reportó un aumento superior al 18% en la movilización de viajeros durante 2018, en comparación con 2017.

Durante el 2018, el aeropuerto de Yopal reportó una cifra nunca vista, el crecimiento de carga fue del 125%. Según las estadísticas, el Aeropuerto El Dorado tuvo una participación en el mercado aéreo del 47%, con un crecimiento medio del 5,6% en movilización de pasajeros durante el 2018, a su vez, los aeródromos Simón Bolívar de Santa Marta, Matecaña de Pereira y Rafael Núñez de Cartagena y Antonio Nariño de Pasto, obtuvieron un crecimiento porcentual de dos dígitos en el 2018. (MINTRANSPORTE, 2019)

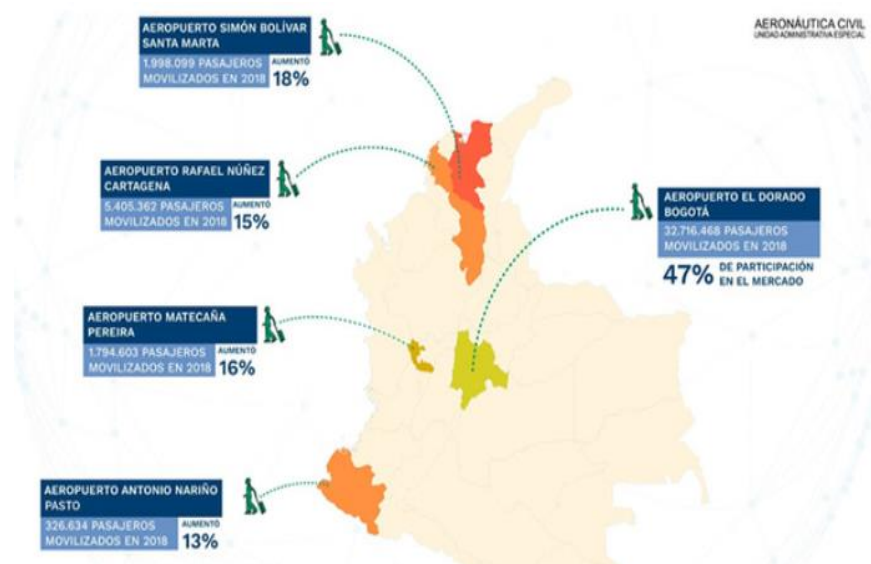


Figura 5 Ranking de Aeropuertos por Movilización de Pasajeros. (MINTRANSPORTE, 2019)

5.3.3 Movimiento de viajeros internacionales de algunos países por el Aeropuerto el Dorado

CIUDAD	PAIS	2010	2011	2012	2013	2015	2014	2016	2017	2018	2019*
BOGOTA	REPUBLICA DOMINICANA	153	5	15	17		5		146	80	96
	FRANCIA	83.547	85.285	85.984	84.587	71.257	85.202	47.248	45.776	47.714	51.137
	ESTADOS UNIDOS	1	2			54		74	105		
	BOLIVIA	3.021	3.248	7.846	10.930	13.843	12.079	16.770	16.368	15.768	11.960
	VENEZUELA				13	3		9		33	
	ECUADOR	112.788	146.823	171.594	186.822	217.897	185.780	203.971	199.452	212.892	192.468
	INGLATERRA					640		2.191	1.441	940	2.057
	PUERTO RICO	2.732	685	390	5.124	14.993	11.354	16.917	14.802	17.445	18.448
	ESTADOS UNIDOS	126.030	114.966	121.911	143.918	145.669	151.748	119.359	113.763	116.348	113.819
	NICARAGUA	1.558	1.101	543	2.417	8.441	3.772	7.380	5.044	3.049	1.834
	VENEZUELA	8.514	16.581	20.851	22.850	9.115	4.074	25.524	32.245	1.989	4.548
	CUBA	11.937	11.531	17.190	23.610	26.912	27.793	30.182	35.094	38.245	34.893
	BRASIL	12	2.184	12.723	19.435	22.461	23.452	19.695	26.260	30.288	22.906
	REPUBLICA DOMINICANA	12.342	14.028	13.195	16.705	23.750	18.559	23.780	21.123	21.978	33.360
	PERU	134.447	167.579	190.822	209.413	270.612	253.930	239.408	249.655	315.142	311.187
	ANTILLAS FRANCESAS				7		1	1	215	264	116
	HOLANDA	816	595	861	1.504	19.427	2.602	22.859	25.818	27.158	29.935
	GUATEMALA	8.329	5.470	2.823	11.707	22.931	19.983	25.637	26.523	27.486	27.164
	ARGENTINA	10	20	11	13	35	20	47	19	47	18
	BRASIL	38.183	108.050	90.947	98.216	102.817	113.843	121.608	125.549	155.309	103.580

ALEMANIA	8.784	67.760	71.107	92.470	71.987	95.456	48.811	42.366	42.797	43.032
ANTILLAS HOLANDESAS	12.492	14.295	14.280	16.908	42.921	32.737	45.349	55.210	74.092	70.589
COSTA RICA	27.962	39.168	40.131	42.413	59.976	49.127	66.259	90.291	99.420	104.977
MEXICO	86.072	105.868	119.170	149.063	210.258	182.091	231.939	240.760	266.845	281.185
ARGENTINA	62.041	65.629	67.754	92.839	101.010	92.503	130.935	161.294	123.575	100.486

Tabla 1 ORI Movimiento Anual de Pasajeros Internacionales 2010-2019

5.4 Marco Geográfico

El área geográfica donde se realizará la investigación es en el distrito capital de Bogotá a 15 kilómetros al occidente del centro de Bogotá, en medio de las localidades de Fontibón y Engativá.

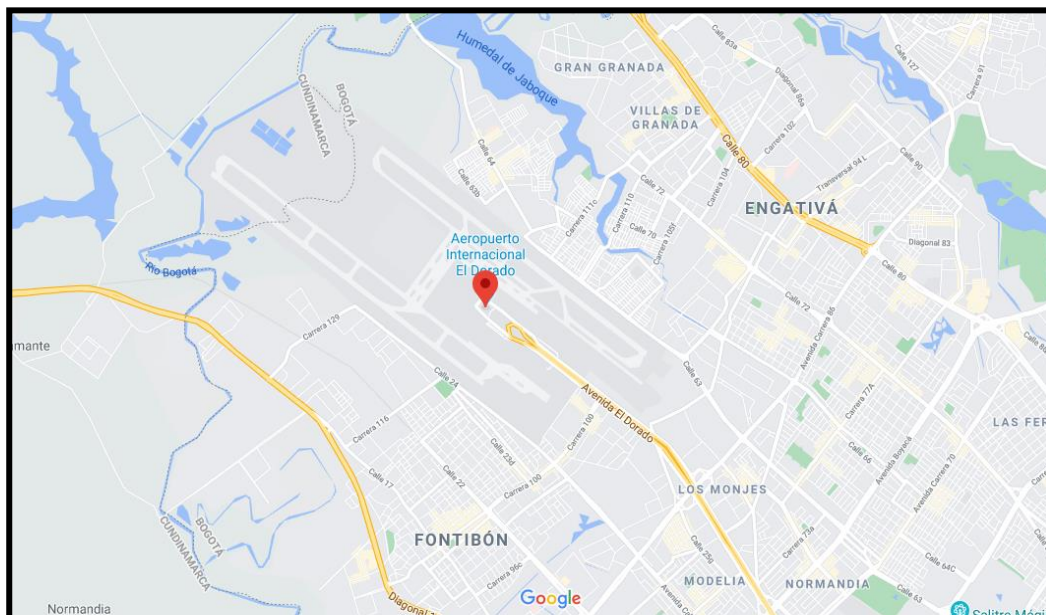


Figura 6 Ubicación Aeropuerto Internacional el Dorado (Google, 2021)

5.4.1 Bogotá:

Capital de la República de Colombia, se encuentra situada en el centro geográfico del territorio nacional a 2.600 metros sobre el nivel del mar, en el borde oriental de la Sabana de Bogotá, que es la altiplanicie más alta de los Andes colombianos. Tiene un área total de 1776 km² y un área urbana de 307 km².

La Sabana es atravesada de norte a sur por el río Bogotá, que culmina su recorrido en la espectacular cascada conocida como Salto de Tequendama. Otros ríos importantes en la ciudad son el río Tunjuelo, que pasa por el sur de la ciudad, el San Francisco, el Fucha, el Juan Amarillo o Salitre, los cuales desembocan a su vez en el río Bogotá. Varios ríos tributarios forman pequeños valles dedicados a la agricultura y la ganadería. Lagunas naturales y embalses artificiales ofrecen atracción ecológica y paisajística para residentes y visitantes.

Los municipios cercanos forman un circuito de interés turístico y cultural. Son notables por sus valores patrimoniales, de sur a norte: Mosquera, Madrid o Serrezuela, Funza, Facatativá, Subachoque, Tabio, Tenjo, Cota, Chía, Cajicá, Zipaquirá, Nemocón, Sopó, Tocancipá, Gachancipá, Sesquilé, Chocontá, Soacha y Guatavita. Con excepción de los dos primeros, los demás conservan sus nombres de la antigua lengua chibcha.

5.4.1.1 Clima

Por causa de su gran altitud, Bogotá tiene un clima frío de montaña. La región tiene una temperatura promedio de 14°C. Las temporadas secas y húmedas se alternan a lo largo del año. Los meses más secos son los de enero, febrero, marzo y diciembre, y los más lluviosos son abril, mayo, septiembre, octubre y noviembre. En los meses intermedios se presentan variaciones en el régimen de sol y lluvia. La regularidad de estas condiciones es diversa por efecto de los cambios climáticos sucedidos en la Cuenca del Pacífico especialmente por los fenómenos denominados El Niño y La Niña.

5.4.1.2 Límites geográficos

Bogotá limita al oriente con los municipios de Choachí, Chipaque, Uña, Gutiérrez, La Calera. El límite oriental de la Sabana de Bogotá lo constituye una cadena montañosa que forma parte de la cordillera de los Andes. Estas montañas, conocidas familiarmente como los Cerros Orientales, forman el telón de fondo contra el cual se recorta la silueta urbana de Bogotá. Los cerros de Monserrate y Guadalupe, coronado cada uno de ellos por un templo católico, son dos puntos de referencia en la ciudad. El santuario dedicado al Señor Caído de Monserrate es, desde la época colonial, un lugar de peregrinación.

Por el occidente, la ciudad limita con el río Bogotá y los municipios de La Cabrera, San Bernardo, Arbeláez, Sibaté, Soacha, Mosquera, Funza y Cota. Al sur, está flanqueada por las estribaciones del páramo de Sumapaz y al norte limita con Chía, uno de los poblados más cercanos y gratos, también se localizan los terrenos agrícolas de la

Sabana. Entre estos límites se extiende el vasto tejido urbano habitado, a comienzos del siglo XXI, por cerca de ocho millones de personas. (Socialhizo, s.f.)

5.5 Marco de Referencia

5.5.1 Antecedentes

Colombia, históricamente, se ha caracterizado por una gran movilidad de población, que se registra en tres olas comprendidas en los periodos de la década de los años sesenta (mayoritariamente hacia Estados Unidos, primera ola), la década de los años ochenta (dirigido a Venezuela, segunda ola) y la década de los años noventa (en rutas hacia España, tercera ola). La emigración colombiana a Estados Unidos se produjo en los años sesenta y setenta, y se reprodujo en los noventa, especialmente por factores económicos – posibilidades de conseguir empleo y aumentar los ingresos y, en alguna medida, por razones políticas relacionadas con la amenaza de grupos armados al margen de la ley. Esta migración se caracteriza por un nivel educativo alto de los migrantes, buen conocimiento del idioma inglés, mayor proporción de mujeres y una importante presencia de migrantes de clase media y alta.

En cuanto a la emigración hacia España, aumentó considerablemente a partir del año 1998, lo que se explica en gran parte por la crisis económica del país en los años 1998-1999, especialmente en ciertas regiones como el Eje Cafetero, y por el atractivo que presenta este país para integrar laboralmente al colectivo inmigrante, además de la facilidad idiomática que presenta para los colombianos. Actualmente, el colectivo colombiano en España constituye la cuarta nacionalidad más numerosa, precedida por la marroquí, la ecuatoriana y la rumana. Los migrantes colombianos en España se caracterizan por ser mayoritariamente mujeres, tener un nivel educativo medio y pertenecer a clase media y media baja. (CANCILLERIA COLOMBIANA, 2020)

5.5.2 Historia de la Migración

Los Homo sapiens han estado en movimiento prácticamente desde sus inicios. La escasez de agua, sequías e inundaciones provocadas por el clima se sumarán a la lista de razones por las que emigrar.

Migración se define como «el desplazamiento de un país o lugar a otro. Desde que los primeros humanos empezaron a salir de África, nuestra especie ha estado en constante movimiento. Incluso hoy, el tres por ciento de la población mundial —al menos 258 millones de personas— viven fuera de su país de origen. La migración, voluntaria o forzada, ha configurado profundamente nuestro mundo. (BLAKEMORE, 2019)

5.5.2.1 Los Primeros Migrantes.

Los primeros migrantes fueron los humanos primitivos que salieron del continente africano. Su diseminación hasta Eurasia y otras partes del planeta sigue siendo un tema que suscita polémica en la comunidad científica. Los primeros fósiles de Homo sapiens reconocibles se descubrieron en Etiopía y tenían casi 200.000 años de antigüedad.

La teoría de la emigración africana sostiene que, hace unos 60.000 años, los Homo sapiens se dispersaron por Eurasia, donde se encontraron y finalmente remplazaron a otros ancestros de los humanos como los neandertales. Sin embargo, esa teoría ha sido cuestionada por las pruebas de migraciones de África a Eurasia hace 120.000 años. Sea como fuere, se cree que los primeros humanos habrían emigrado a Asia, bien por el estrecho entre el Cuerno de África y el actual Yemen, bien por la península del Sinaí. Tras diseminarse por el Sudeste Asiático, se cree que los primeros humanos habrían emigrado a Australia, que entonces compartía una masa continental con Nueva Guinea, después con Europa y después con las Américas.

Es probable que estas migraciones fueran la consecuencia del clima, la disponibilidad alimenticia u otros factores medioambientales. Con el paso del tiempo, las culturas abandonaron el nomadismo, y la guerra y el colonialismo empezaron a provocar migraciones. Los antiguos griegos expandieron su dinastía con una larga lista de colonias. Los antiguos romanos enviaron a sus ciudadanos al norte, llegando hasta Gran Bretaña. La China imperial también empleó su ejército para expandir sus fronteras y albergó a refugiados en zonas fronterizas aún más remotas. (*BLAKEMORE, 2019*).

5.5.2.2 Motivos para Huir.

La migración ha estado caracterizada y dificultada por la guerra, el esclavismo y la persecución. Los judíos huyeron de sus tierras ancestrales tras las olas de exilio y la destrucción de Jerusalén en el 70 d.C., creando una enorme diáspora. Al menos 12 millones de africanos fueron esclavizados y obligados a trasladarse a las Américas durante la trata transatlántica de esclavos, entre el 1500 y la década de 1860. Tras la Segunda Guerra Mundial, en 1945, cientos de miles de supervivientes del Holocausto y otros civiles se convirtieron en personas desplazadas y emigraron a Europa occidental, el territorio del Mandato británico de Palestina —que más adelante se convertiría en Israel— y los Estados Unidos. Tras la guerra de Vietnam, más de 125.000 personas de Vietnam emigraron a los Estados Unidos ante una crisis humanitaria.

No fueron las últimas: la emigración continúa en el siglo XXI, provocada por la hambruna, los desastres naturales y las violaciones de los derechos humanos. A partir de 2013, cada vez más emigrantes del norte de África y Oriente Medio empezaron a desplazarse a Europa huyendo de la pobreza y la inestabilidad política de sus hogares. La crisis migratoria ha puesto presión en los recursos europeos y provocado xenofobia y frustración, incluso en estados acogedores. Y cientos de miles de rohinyás han sido obligados a emigrar a Bangladesh desde Birmania pese a los siglos de historia en su

patria. En el futuro, el cambio climático podría provocar aún más desplazamientos masivos. Un informe del Banco Mundial de 2018 determinó que más de 143 millones de personas podrían convertirse en «migrantes climáticos», expulsados de sus hogares por inundaciones, sequías y falta de agua. Independientemente de los motivos, es probable que la migración continúe mientras perdure la especie humana, siempre y cuando hay lugares a los que ir. (BLAKEMORE, 2019)

5.5.3 Aeropuerto Internacional el Dorado

El Aeropuerto Internacional El Dorado - Luis Carlos Galán Sarmiento es el principal y más importante aeropuerto de Colombia. Se encuentra localizado a 15 kilómetros al occidente del centro de Bogotá, en medio de las localidades de Fontibón y Engativá; que son parte jurídicamente del Distrito Capital de Bogotá y dado el crecimiento de la ciudad el Aeropuerto ha terminado ubicado dentro de la zona metropolitana de la ciudad de Bogotá en una privilegiada posición de la misma, siendo este hecho de la mayor importancia para la competitividad del Aeropuerto pues desde el mismo se puede llegar en pocos minutos a las zonas más importantes de la ciudad. Opera vuelos nacionales e internacionales.

Ocupa un área aproximada de 690 hectáreas. La nueva Terminal 1 del Aeropuerto El Dorado una de las más modernas y mejores terminales de América Latina e incluso ha logrado que el Aeropuerto sea catalogado como uno de los seis mejores en el mundo merced a su excelente gestión de equipajes que puede transportar hasta 7.200 maletas por hora. Por el número de pasajeros transportados al año el aeropuerto El Dorado es uno de los cincuenta aeropuertos más transitados del mundo y en cuanto a carga se refiere esta entre los 28 aeropuertos más importantes del Globo y el primero de Latinoamérica. Es el tercero con mayor movimiento de pasajeros en

América Latina detrás del Aeropuerto Internacional de Guarulhos de São Paulo, Brasil y del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, en México

El aeropuerto recibió su nombre en 1959 en memoria de la famosa leyenda de El Dorado debido a la cual los invasores europeos buscaron, en sus expediciones en el continente americano, una "ciudad dorada". La historia de Bogotá y del país en general está estrechamente enlazada con aquella leyenda, ya que cerca de la actual ciudad se encuentra ubicada la Laguna de Guatavita, el lugar donde se celebraba un rito descrito en la famosa leyenda. (AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO, 2015)

5.5.4 Proceso de Control Migratorio en Dubái

Inteligencia artificial llega a aeropuertos de Dubái: Los pasajeros internacionales que arriban realizan su control migratorio en 15 segundos.

Los sistemas inteligentes continúan su avance en todas las actividades que desarrolla el ser humano, lo mismo para el control migratorio de pasajeros, así como en la identificación de enfermedades en una granja de salmones.

En Dubái, integrante de los Emiratos Árabes Unidos en la península arábiga, comenzaron a funcionar los túneles inteligentes, donde los pasajeros internacionales que arriban al aeropuerto realizan su control migratorio en 15 segundos.

El procedimiento es simple: los pasajeros de primera clase y negocios se dirigen a las puertas inteligentes, otro procedimiento de agilización, y de ahí a un pasillo donde sistemas de reconocimiento facial, inteligencia artificial y máquinas inteligentes hacen la verificación migratoria en 15 segundos.

En su fase actual está reservado para viajeros frecuentes con pasaportes dados de alta en las puertas inteligentes, bien sean residentes o nativos, señala la edición electrónica de Gulf News.

Para 2020, el objetivo es prescindir de los oficiales de migración a partir de la adopción de los sistemas de inteligencia artificial. (*NOTICIAS, 2018*)

5.5.5 Proceso de Control Migratorio en Canadá

Una de las noticias más importantes del año pasado referente a los procesos migratorios en Canadá fue que el Ministerio de Inmigración, Refugio y Ciudadanía comenzó a procesar prácticamente todas las solicitudes migratorias de una forma automatizada, utilizando softwares especiales que son los que ahora definen quiénes son las personas aceptadas o no en Canadá. Este año comenzó con noticias de como los oficiales de inmigración cometen errores graves en los procesos migratorios.

La verdad es que este proceso de automatización puede ser la solución para prevenir los errores humanos o las decisiones caprichosas de algunos oficiales de inmigración. Hoy en día las extensiones de visa y los permisos temporales se hacen en línea, de tal forma que son dirigidos automáticamente a los consulados correspondientes y se pueden hacer absolutamente todos esos procesos en línea. Los procesos de trabajadores calificados, de mano de obra especializada y de la Clase Experiencia Canadiense también se hacen de forma automatizada, empezando con el sistema Express Entry donde se pone todo de forma computarizada. El sistema prioriza las solicitudes, y después, cuando el ministro define el puntaje que será necesario para calificar, las personas que tienen ese puntaje anunciado, o más, automáticamente reciben una invitación para hacer la solicitud para la residencia permanente, la cual también se hace en línea. El año 2018 lo comenzamos entonces en un contexto en que la mayoría de las solicitudes migratorias ya se hacen de forma automatizada, por lo que se podría decir que en gran medida ahora son las máquinas las que eligen a los solicitantes.

Sin embargo, siendo críticos con esta nueva modalidad migratoria basada en la tecnología, se puede decir que lamentablemente esto no funciona en todos los casos.

Durante la reunión reciente que tuvo el Departamento de Inmigración para evaluar cómo estaban funcionando los procesos y las categorías de inmigrantes, además de los problemas con el sitio web del que hablé en la columna de la semana pasada, los oficiales de las oficinas de inmigración fuera del país también presentaron su preocupación acerca de que muchas personas a quienes se les rechazaba un trámite de residencia temporal (como visas de visitantes, permisos de estudiantes y permisos de trabajo) volvían a hacer la solicitud sin entender cuáles son los requisitos para esos programas, con lo que duplican el trabajo en los consulados. Pero desde el punto de vista del cliente y de los consultores de inmigración que trabajan en estos procesos, la perspectiva es muy distinta.

Los clientes hacen estas solicitudes dos veces y más, hasta ser aceptados, porque en un porcentaje altísimo de negativas los oficiales están usando su propio criterio para rechazar los casos en vez de guiarse por los reglamentos. Es común ver un rechazo en el que digan que la persona no tiene suficiente dinero cuando se ha probado que tiene el doble del dinero que piden los reglamentos. O ver un rechazo porque la persona “no tiene historia de viaje” cuando esta tiene viajes a los Estados Unidos y Europa en su pasaporte. O porque la persona está viniendo de un país en el que hay conflictos. Estos rechazos arbitrarios son los que causan que las personas hagan el trámite las veces que sea necesario para obtener su visa.

La automatización puede funcionar perfectamente en los casos pertenecientes a una categoría que se basa fundamentalmente en las ciencias matemáticas, es decir, en la cual, las decisiones se definen en si la persona cumple o no con los requisitos necesarios.

Sería ideal si cada proceso de inmigración se pudiera hacer de forma automatizada, aunque muchas personas perderían su trabajo. Aparte de que se

acelerarían los procesos, las máquinas no tienen ideas preconcebidas ni sentimientos que podrían influenciar sus decisiones. La realidad es que siempre habrá la necesidad de llegar a un oficial de inmigración que pueda usar su discrecionalidad y con ello en muchas instancias nos encontraremos con decisiones injustas e ilegales que afectan negativamente a los solicitantes. (*HISPANO, 2018*)

5.6 Marco Cultural

5.6.1 Antecedentes

El aeropuerto Internacional el Dorado es constituido como el mayor centro de movilidad de pasajeros del país por su gran impacto en el ingreso y egreso de personas desde lo regional, hasta lo internacional, al tener un abanico de posibilidades en cuanto a las diferentes rutas aéreas para el desplazamiento humano minimizando los tiempos de recorrido, garantizando una mayor efectividad en los vuelos, En este sentido, Jhon D. Kasarda ve al aeropuerto como el gran concentrador de actividad comercial y de servicios del siglo en curso, desempeñando el mismo rol que cumplieron las carreteras en el siglo XX, las estaciones de trenes en el siglo XIX, o los puertos en el XVIII.

Desde una mirada más amplia podemos afirmar que el Aeropuerto Internacional el Dorado ha realizado grandes aportes culturales al país, es decir cuando un pasajero sale o entra al territorio nacional podemos concluir que el entorno cultural tendrá un impacto positivo, Así, como lo plantea la Organización Internacional de Aviación Civil (OACI) estima que cada vez más los operadores de los aeropuertos ofrecen un completo entorno de servicios a los viajeros, el aeropuerto y otros visitantes.

Para tener un conocimiento más detallado nos remitiremos a la cultura y su definición según (Malo, 2000) señala ‘cultura “es el modo de vida de un pueblo, conformado por sus expresiones artísticas, fiestas, folklore. creencias. costumbres entre otras.

Partiendo desde esta premisa es importante señalar la importancia del aeropuerto en nuestro crecimiento cultural, y la forma en que se han incorporado diferentes formas de vida en el contexto social, siendo esto el punto de partida para la creación de turismo en donde Colombia día tras día se posiciona como uno de los países de mayor ingreso de turistas a los diferentes lugares, esto gracias a la diversidad, cultural, climática y de lugares arquitectónicos destacados a través de la historia. (UNESCO, 1970) afirmo claramente que la “diversidad de las culturas nacionales, su singularidad y su originalidad constituyen una base especial para el progreso humano y el despliegue de la cultura mundial” siendo esto un factor determinante en la productividad económica del país.

Es necesario precisar la estrecha relación que hay entre cultura y transporte aéreo como fuente importante de economía nacional la organización mundial de turismo (OMT) y las naciones unidas (UN) donde se considera turismo a los viajes y estancias que realizan las personas (visitantes) fuera de un lugar de residencia habitual por un periodo de un día (una noche) y máximo 365 días, por motivos de ocio, negocios visitas a amigos o familiares entre otros.

Ampliando un poco más la forma en que el turismo en Colombia brinda al viajero un sin número detallado de experiencias que fortalecerán la cultura y así mismo será multiplicada en otros contextos, a partir del impacto que genera el aeropuerto internacional el dorado en sus diferentes fases desde el control y supervisión de los pasajeros en cada una de las líneas de abordaje tanto en migración como inmigración, superando las posibles dificultades que se presenten al largo de cada jornada.

El turismo es reconocido como sector económico relevante por la Constitución Política de Colombia de 1991, aunque hubo normas anteriores, pero con poco impacto como la Ley 86 de 1931 con la cual se creó el Servicio Central de Turismo con sede en

Bogotá: el Decreto 0272 de 1957, con el cuál se crea la Empresa Colombiana de Turismo; el Decreto 2700 de 1968 con el cual se crea la Corporación Nacional de Turismo de Colombia, dependiente del Ministerio de Desarrollo Económico.

(Departamento Nacional de Planeación, 2006)

Ya en la Constitución Política de 1991, en el Artículo 333, se lo considera como una industria de servicios de libre iniciativa, libre acceso y libre competencia, donde al turista se le considera objeto de protección específica por parte de las entidades públicas y privadas, al entenderse estas leyes, se puede asegurar que tanto el turista como los viajeros propios de nuestro territorio, no cabe la menor duda que todos estamos siendo protegidos por el gobierno a través de políticas públicas asertivas enfocadas en proteger la vida de todas las personas.

Por lo tanto, el aporte del Aeropuerto Internacional el Dorado es significativo al país es la construcción de la sociedad que avanza rápidamente, con legislación clara y transparente que brinda seguridad y confianza a todos los viajeros.

Con la implementación de políticas públicas claras y pertinentes Colombia crece en tecnología e infraestructura tomando como modelo y referencia diferentes experiencias recogidas de países que están a la vanguardia en estos contextos, a partir de la cultura y el socialismo se puede considerar que el transporte aéreo no es mirado desde el clasismo, sino al contrario una fuente de empleo muy amplia, Bogotá la capital del país cuenta con unos de los más grandes aeropuertos de la Latinoamérica por ende la cultura que se desprende desde la capital toma raíces en diferentes formas que serán transportadas a lo largo y ancho del mundo con un mensaje de cambio positivo en los imaginarios de los viajeros.

5.7 Marco Histórico.

5.7.1 Historia y memoria de la migración colombiana:

5.7.1.1 La fuerza Migratoria:

Con excepción de la inmigración española y la introducción de negros africanos durante los siglos XVI a XVIII, el territorio colombiano no ha sido receptor de grandes corrientes migratorias procedentes de Europa o de otros continentes. Los flujos que han llegado después de la Independencia han sido muy pequeños, lo suficiente como para crear unas colonias que apenas han permeado localidades, pero no la sociedad ni la economía nacional en su conjunto. Alemanes, italianos, judíos, árabes y españoles han contribuido a dinamizar ciertos sectores económicos y financieros de diversas regiones de Colombia, en distintos períodos de los dos últimos siglos. Así a finales del siglo XIX y principios del siglo XX los alemanes se vincularon a la economía cafetera en Santander, a la economía tabacalera, a la ganadería y al transporte fluvial en la Costa Atlántica como al sistema bancario en Antioquía.

En este período los judíos y los árabes fueron animadores de las actividades mercantiles. A comienzos del siglo XX ciudades de diversas regiones de Colombia vieron florecer a pequeños comerciantes y cacharrereros de origen árabe y judío. Aún a mediados de los años de 1950 era común observar, en los pueblos de los Andes, a los “turcos” manejando el comercio local de telas, fantasías y bienes industriales propios de la época.

Los grandes movimientos de población que invadieron el Sur de América o las Antillas, a fines del siglo XIX y principios del siglo XX, nada tienen que ver con Colombia, un país curiosamente abierto a lo extranjero pero cerrado al potencial de una inmigración masiva. Los intentos de Bolívar y de la recién fundada República de remozar la economía y la sociedad con inmigrantes europeos y americanos, fracasaron a pesar de

haber entregado 2.4 millones de hectáreas, entre 1820 y 1830, a 24 empresas y empresarios extranjeros asociados con colombianos. Las tierras y los apoyos fiscales del Estado “para favorecer la inmigración de extranjeros”, no fueron suficientes para vencer el temor al trópico y el incumplimiento de las empresas interesadas en estas actividades. Es indudable que no era rentable poner a operar economías en territorios aislados con climas malsanos y con productos de baja demanda en los mercados internacionales.

Los movimientos migratorios masivos no sólo pueden transformar la composición social de una nación sino cambiar las costumbres políticas, los hábitos, la cultura y las ideologías. La colonización del siglo XVI y las migraciones al Sur de América en los siglos XIX y XX son ejemplos de ello. Los efectos de estos impactos constituyen una de las grandes diferencias de Colombia con aquellos países que desarrollaron políticas migratorias en América Latina, después de 1850. A la ausencia de nuevas ideas y de una vocación por universalizar lo local se debe, en gran parte, el espíritu conservador de nuestras clases dirigentes. Su capacidad de manipular las políticas de Estado y su predisposición a preservar, aún a costa de la guerra, viejas estructuras de poder económico y político, ha colocado a las fuerzas gobernantes, tradicionales y modernas, al borde de una catástrofe. Tal es por lo menos el fondo de la ecuación política que nadie puede resolver a comienzos del siglo XXI en Colombia. Estos grupos políticos, herederos de una república fracasada democráticamente, se niegan a propiciar un tránsito pacífico capaz de incorporar al bienestar un porcentaje importante de la población marginada del país. Por ello, preservan el espectáculo dramático de su exterminio y su pauperización.

A finales del siglo XVIII el 20% de la población colombiana disfrutaba de algunas de las ventajas de la “casta” de los blancos, el resto, eran indios sumidos en la servidumbre, esclavos, arrojados, huidos y mestizos pobres de todo género. La guerra de Independencia (1808-1822) creó sistemas de movilidad social como los

ejércitos, la burocracia estatal y nuevas fronteras territoriales que, unidas a los signos de libertad, permitieron que la población rural y semiurbana se vinculara a nuevos escenarios económicos, políticos y de seguridad personal y familiar. La posguerra de Independencia reforzó los sectores medios y altos que llegaron a ser el 35% de la población. Sin embargo, casi dos siglos después los modelos de crecimiento y desarrollo dejan en Colombia 26 millones de pobres absolutos, cuyos ingresos diarios están por debajo de dos dólares. Con 40 millones de habitantes la cifra representa el 65% de la población. Así, el reto actual de Colombia es incorporar a los mercados y al bienestar al menos un 20-25% de estos 26 millones de parias. Con ello fortalecería su democracia incipiente y ofrecería una alternativa de movilidad derivada de la paz y no de la guerra.

Este es el más grande reto para la economía, para los políticos y para la sociedad en su conjunto. Como ha sido reconocido por expertos funcionarios de Naciones Unidas, “Las reflexiones sobre los resultados frustrantes de las reformas y el descontento social” en América Latina y otras regiones “deberían convencer a muchos sobre la necesidad de repensar la agenda del desarrollo”. Una nueva agenda que debe pasar, no sólo por la pobreza, sino por los problemas del medio ambiente, de la diversidad cultural, de los derechos humanos, de las reivindicaciones de género y grupos minoritarios y por los de la extensión y garantía de los derechos ciudadanos (PINZON, 2006)

6. Estado del arte

A lo largo de 8 años se ha podido conocer los diferentes procesos que realiza la unidad administrativa especializada Migración Colombia, quien desempeña diferentes funciones relacionadas con el control de fronteras. El conocimiento adquirido se ha enfocado en su mayoría en todo lo que concierne al control migratorio que se realiza a extranjeros y colombianos en el aeropuerto internacional el Dorado. El control

migratorio se divide en dos áreas una llamada emigración donde se le realiza control migratorio a los extranjeros o colombianos que deseen salir del país y la otra llamada inmigración donde se realiza el control migratorio a extranjeros y colombianos que deseen ingresar al territorio nacional. En estas áreas se encuentran los módulos de control, cada uno habilitado con herramientas tecnológicas para la lectura y verificación de documentos de viaje, cada módulo está a cargo de un oficial de migración el cual es el encargado de responder por los movimientos migratorios registrados en dicho equipo de trabajo durante el tiempo de servicio en el turno. En las áreas de migración se manejan turnos de 12 horas, el aeropuerto internacional el Dorado cuenta con 4 turnos divididos entre personal de control en las áreas de emigración, inmigración y las otras áreas de apoyo al proceso que son la oficina de primer respondiente policía judicial, front office. Existen diferentes puestos de control en el territorio colombiano los cuales están clasificados en aéreos, marítimos, terrestres y fluviales. Anteriormente estas funciones eran desarrolladas por el extinto DAS y pasaron a ser responsabilidad de la nueva entidad creada Migración Colombia. Migración no solo se encarga del proceso de control migratorio dentro de sus funciones también está la expedición de cédulas de extranjería para extranjeros con cierto tipos de visas, permisos de permanencia como el actual PEP que aplica para ciudadanos venezolanos, la expedición de salvoconductos de salida del país, multas, sanciones y diferentes actos administrativos según caso, también tiene las funciones de expulsión de extranjeros por falta a la normatividad migratoria y a la soberanía colombiana, e inadmisiones por reciprocidad migratoria

En este largo tiempo de servicio se han evidenciado varias situaciones caóticas debido a las falencias que presentan los diferentes procesos que integran el control migratorio, en las diferentes temporadas de vacaciones que se viven en el transcurso del año, la congestión en las áreas de migración por el aumento masivo de viajeros ha sido

traumática para los pasajeros que desean salir o ingresar al país por diferentes razones. Muchas veces los pasajeros pueden tardar hasta hora y media en el área de migración debido a la congestión y las falencias de personal y actualizaciones tecnológicas, lo que generan un proceso demorado con múltiples factores que influyen negativamente en la buena prestación del servicio. El inconformismo que se presenta se debe a que algunas veces por estas demoras los pasajeros que tienen conexiones nacionales se ven en la obligación de perder sus vuelos por la falta de tiempo para realizar procesos de control y luego el desplazamiento a las salas de abordaje esto no solo tiene una afectación en tiempo si no en factores económicos ya que el reprogramar un vuelo sale bastante costoso con las aerolíneas. Aparte en las áreas los pasajeros en su espera deben permanecer mucho tiempo de pie lo cual muchas veces ha generado desmayos por la saturación y falta de oxígeno. En este tiempo de pandemia se pudo evidenciar que este será un problema de impacto negativo porque al regreso de una normalidad de vuelos internacionales bajo estas condiciones no será factible y no permitiría tener los cuidados necesarios para evitar nuevos contagios.

7. Metodología

Para cumplir el objetivo general del proyecto “Proponer un plan de mejora en el proceso de control migratorio en el Aeropuerto Internacional el Dorado área de inmigración, donde se evalué un cambio de tecnología y la estandarización a los diferentes reprocesos que se generan actualmente” debemos cumplir inicialmente los objetivos específicos aplicando diferentes metodologías según sea el caso, como se muestra a continuación:

7.3 Realizar un diagnóstico del proceso de control migratorio.

Para el cumplimiento de este objetivo se va a hacer uso de la herramienta de Diagnostico empresarial.

“El diagnóstico empresarial parte de un problema, con la intención de hallar las causas y generar soluciones. Entre las soluciones encontramos planes de mejora o estrategias.

El diagnóstico empresarial tiene como finalidad detectar las debilidades, amenazas o posibles fortalezas dentro de la organización.

El diagnóstico empresarial permite a la empresa, definir el estado actual de la organización que permita tener unos resultados valorativos, que sirven para tomar decisiones en el factor tiempo para reestructurar la organización y cumplir con las metas proyectadas” (Portugal, 2017)

El diagnóstico empresarial nos permitirá conocer a fondo el estado actual del proceso de control migratorio, en el área de inmigración, resaltando sus principales problemas en cada una de las áreas, de manera que las soluciones que se van a plantear en el plan de mejora van a estar estrechamente ligadas con estos resultados permitiendo dar solución eficaz a la problemática y mejorar el servicio.

7.4 Realizar un estudio técnico a los procesos de control migratorio, para proponer soluciones y mejoras tecnológicas.

Como se describe en el objetivo se va a realizar un estudio técnico donde se relacionen todos los aspectos que se necesitan para la implementación del plan de mejora,” permitiendo definir la función de producción que optimice el empleo de los recursos disponibles en la producción del bien o servicio del proyecto. De aquí podrá obtenerse la información de las necesidades de capital, mano de obra y recursos materiales, tanto para la puesta en marcha como para la posterior operación del proyecto.” (Universidad para la cooperación internacional, s.f.)

8.2.1 Vías de acceso.

Los potenciales económicos de esta localización han cobrado fuerza con el posicionamiento estratégico del Aeropuerto Eldorado como la principal puerta de entrada y salida del país; sin embargo, la conectividad vial del aeropuerto con la región es limitada, lo cual ha afectado los encadenamientos productivos que se generan entre la región y el aeropuerto, al incrementar especialmente los costos de producción de los principales productos de exportación. Como se mencionó anteriormente, la única vía de acceso a la terminal es la Avenida Jorge Eliécer Gaitán, sin embargo esta vía no conecta con la región, por lo cual es necesario tomar vías como la Avenida Ciudad de Cali para dirigirse hacia la Avenida Centenario (Calle 13) o la Autopista Medellín (Calle 80), las vías principales de conexión de Bogotá con la sabana occidente, ampliamente conocidas por los problemas de congestión asociados con el transporte de altos volúmenes de vehículos tanto de carga como de pasajeros, este último en modalidades de transporte público, particular y de tipo escolar. (OPORTUNIDADES, s.f.)

8.2.2 Tipos de transporte de acceso

8.2.2.1 Taxis.

En el Aeropuerto Internacional El dorado el servicio de taxi se encuentra ubicado a las afueras de los muelles nacional e internacional. Estos funcionan las 24 horas del día y tienen un costo aproximado de 14.400 dólares la hora.

La empresa oficial que el aeropuerto recomienda es «Taxi Imperial». Sin embargo, existen otras empresas seguras que cuentan con aplicaciones como Easytaxi, DigitaxPlus, SmartTaxi. (SARMIENTO, s.f.)

8.2.2.2 Alquiler de Vehículos

El alquiler de un carro en el Aeropuerto de Bogotá El Dorado podrá ser ubicado en la zona de llegadas de la planta 1. El alquilar un vehículo te permitirá desplazarte con

total libertad y comodidad, sin tener que estar al tanto del transporte público ni del tráfico en la ciudad. (SARMIENTO, s.f.)

8.2.2.3 Bus Satelital.

En el Dorado se ha solucionado implementando los buses satelitales. Estos son un sistema de transporte **exclusivo para movilizarte dentro del aeropuerto.**

Horario de Atención: 5:00 AM a 11:00 PM

Frecuencia de paso: 20 minutos

Paradas:

- **T1:** Puerta 8, Llegadas Internacionales
- **T1:** Llegadas Nacionales, Parqueadero C
- **TC1** (Terminal de Carga 1)
- **CAC** (Centro Administrativo de Carga)
- **NEEA** (Edificio Aeronáutica Civil)
- **Carrera 103:** Hangar Simón Bolívar
- **T2:** Terminal Puente Aéreo

8.2.2.4 Transmilenio.

es uno de los medios de transporte masivo de Bogotá – Colombia. Cuenta con las rutas M86 – K86 que te servirán para movilizarte desde el aeropuerto hacia la ciudad y desde la ciudad al aeropuerto. (SARMIENTO, s.f.)

8.3 Niveles de contaminación

En lo que respecta a factores de contaminación ambiental, el principal impacto del Aero- puerto es el ruido, el cual se estimó que podía alcanzar, en escenarios extremos, hasta 100 dB según evaluaciones adelantadas por la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) en 2008, afectando la salud pública de la población residente en su entorno.

Distintos estudios adelantados por la Universidad de Antioquia y la SDA (2014)

identificaron que estas circunstancias causan problemas auditivos y extra auditivos como estrés, pérdida de sueño, ansiedad, baja productividad, y otros, que se derivan de la perturbación de la tranquilidad de las personas, problemáticas que se incrementaron a partir de 1998 cuando entró en funcionamiento la segunda pista del aeropuerto.

Algunos indicadores generales suministrados por la SDA en 2014, para dimensionar esta problemática son:

- 37 % de la población de Fontibón reporta características de insomnio crónico, mientras que un total de 67 % reporta inadecuada duración del sueño.
- Por cada decibel adicional en la noche se incrementan las perturbaciones del sueño de los habitantes en un 18 % para la localidad de Engativá y 6 % en Fontibón.
- Se han identificado síntomas neuropsicológicos asociados con irritabilidad, cefalea, ansiedad y dificultad de concentración.
- Se encuentran registros de población infantil con marcadores tempranos de pérdida auditiva.
- Finalmente, se señala que el tráfico aéreo es una de las principales fuentes generadoras de ruido en estas dos localidades.

La Secretaría Distrital de Ambiente es la entidad llamada a hacer el seguimiento a los niveles de ruido que genera la operación del AIED, para lo cual cuenta con una red de monitoreo que le proporciona la información técnica necesaria para facilitar el cumplimiento de la normatividad ambiental del ruido (Resolución 627/60 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Sostenible, y Resoluciones 185 de 1999 y 832 de 2000 del Departamento Administrativo de Medio Ambiente, hoy Secretaría Distrital de Ambiente). En este sentido, y como se mencionó anteriormente, en torno al aeropuerto se reconocieron 621 ha de áreas afectadas por niveles de ruido que superan los 65 dB, según lo estimó el Decreto 765 de 1999, en donde se restringió la localización de actividades residenciales; sin embargo, en tanto esta reconversión de usos en torno al aeropuerto no se ha ejecutado, hoy continúan vigentes las problemáticas asociadas con el ruido en las comunidades vecinas al AIED. (OPORTUNIDADES, s.f.)

8.4 Tamaño de la Unidad Administrativa especializada Migración Colombia.

8.4.1 Puestos de control y centros facilitadores a nivel nacional.

tipo	regional	nombre
Puesto de Control Migratorio Marítimo	San Andrés	Puerto de Providencia
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Antioquia	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Quibdó
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Oriente	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Cúcuta
Puesto de Control Migratorio Terrestre	Guajira	Paraguachón
Puesto de Control Migratorio Aéreo	Eje Cafetero	Aeropuerto El Edén
Regional	Orinoquía	Regional Orinoquía
Puesto de Control Migratorio Marítimo	Guajira	Puerto Simón Bolívar
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Eje Cafetero	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Pereira
Regional	Oriente	Regional Oriente
Puesto de Control Migratorio Aéreo	Occidente	Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón
Puesto de Control Migratorio Aéreo	Amazonas	Aeropuerto Alfredo Vásquez Cobo
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Caribe	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Santa Marta
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Orinoquía	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Yopal
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	San Andrés	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de San Andrés
Puesto de Control Migratorio Aéreo	Guajira	Aeropuerto Alfonso López Pumarejo
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Caribe	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Montería
Puesto de Control Migratorio Aéreo	Orinoquía	Base Militar Apiay
Regional	Eje Cafetero	Regional Eje Cafetero
Puesto de Control Migratorio Marítimo	Nariño	Puerto de Tumaco
Puesto de Control Migratorio Terrestre	Oriente	Puente internacional Simón Bolívar
Puesto de Control Migratorio Terrestre	Nariño	Puente Internacional San Miguel
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Antioquia	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Medellín
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Orinoquía	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Arauca
Puesto de Control Migratorio Terrestre	Orinoquía	Puente Internacional José Antonio Páez
Regional	Caribe	Regional Caribe
Puesto de Control Migratorio Aéreo	Oriente	Aeropuerto Camilo Daza

Puesto de Control Migratorio Aéreo	Antioquia	Aeropuerto José María Córdova
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Guajira	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Maicao
Puesto de Control Migratorio Marítimo	Antioquia	Bahía Solano
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Andina	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Ibagué
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Orinoquía	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Villavicencio
Puesto de Control Migratorio Aéreo	San Andrés	Aeropuerto Gustavo Rojas Pinilla
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Amazonas	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Leticia
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Caribe	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Cartagena
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Oriente	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Bucaramanga
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Occidente	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Santiago de Cali
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Andina	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Bogotá
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Guajira	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Valledupar
Puesto de Control Migratorio Aéreo	Oriente	Aeropuerto Palonegro
Puesto de Control Migratorio Aéreo	Guajira	Aeropuerto Almirante Padilla
Regional	Guajira	Regional Guajira
Regional	Andina	Regional Andina
Puesto de Control Migratorio Marítimo	Antioquia	Bahía Solano
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Andina	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Ibagué
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Orinoquía	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Villavicencio
Puesto de Control Migratorio Aéreo	San Andrés	Aeropuerto Gustavo Rojas Pinilla
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Amazonas	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Leticia
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Caribe	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Cartagena
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Oriente	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Bucaramanga
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Occidente	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Santiago de Cali
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Andina	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Bogotá
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Guajira	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Valledupar
Puesto de Control Migratorio Aéreo	Oriente	Aeropuerto Palonegro
Puesto de Control Migratorio Aéreo	Guajira	Aeropuerto Almirante Padilla
Regional	Guajira	Regional Guajira
Regional	Andina	Regional Andina

Puesto de Control Migratorio Aéreo	Caribe	Aeropuerto Simon Bolívar
Puesto de Control Migratorio Marítimo	Guajira	Puerto Nuevo
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Andina	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Neiva
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Caribe	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Barranquilla
Puesto de Control Migratorio Aéreo	Caribe	Aeropuerto Ernesto Cortizos
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Eje Cafetero	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Armenia
Regional	Antioquia	Regional Antioquia
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Guajira	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Riohacha
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Nariño	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Pasto
Puesto de Control Migratorio Marítimo	San Andrés	Puerto San Andrés Islas
Puesto de Control Migratorio Aéreo	Caribe	Aeropuerto Rafael Núñez
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Occidente	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Popayán
Puesto de Control Migratorio Terrestre	Nariño	Puente Internacional Rumichaca
Centro Facilitador de Servicios Migratorios	Andina	Centro Facilitador de Servicios Migratorios de Tunja

Tabla 2 Puestos de control y centros facilitadores. (*Migración Colombia, 2020*)

8.5 Equipo de trabajo de Migración Colombia.

8.5.1 Organigrama Migración Colombia.

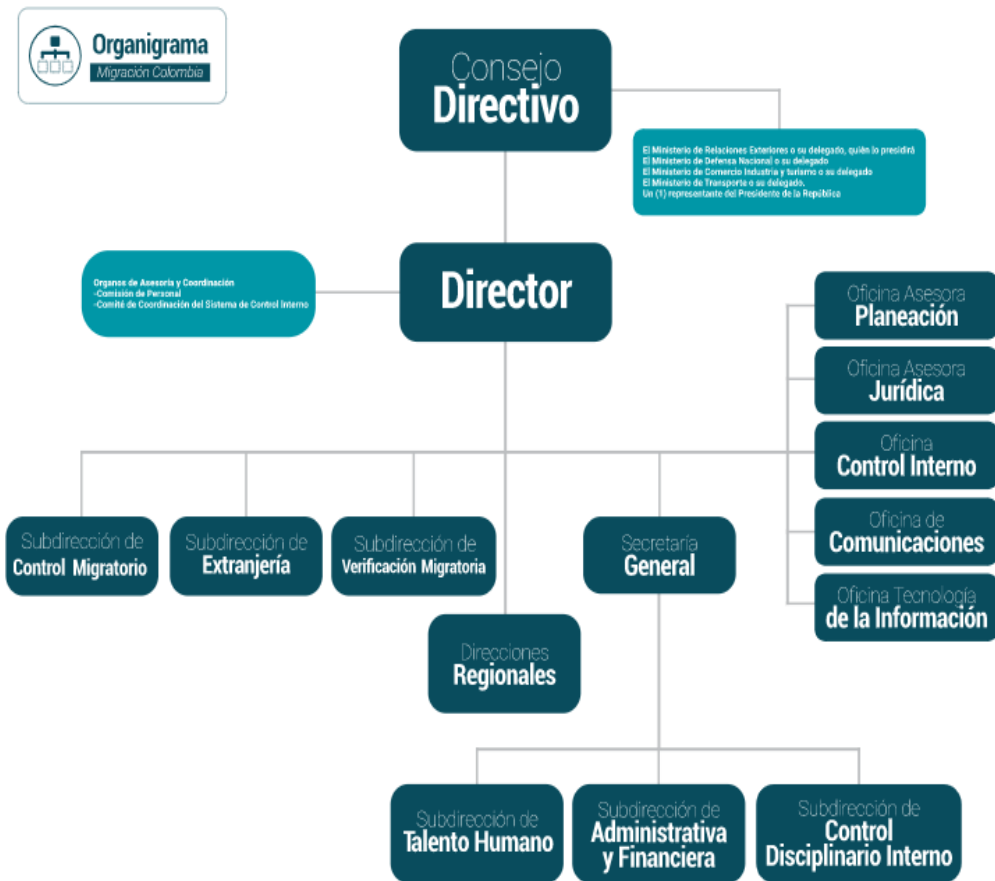


Figura 8 Organigrama migración Colombia. (Migración Colombia, 2020)

8.5.1.1 Organigrama áreas de control migratorio emigración-inmigración



Figura 9 Organigrama áreas de control migratorio. (Migración Colombia, 2020)

8.6 Equipo de trabajo involucrado para el desarrollo y la aprobación del proyecto.

8.6.1 director general de Migración Colombia.

Juan Francisco Espinosa Palacios, abogado de la Universidad del Rosario, con especialización en Derecho Contractual de esa misma universidad y estudios en Finanzas en la Universidad de los Andes, con más de 15 años de experiencia en el sector privado y público, fue nombrado por la Ministra de Relaciones Exteriores, Claudia Blum de Barberi, como nuevo Director General de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia. (COLOMBIA, MIGRACION COLOMBIA, s.f.)

8.6.1.1 Funciones:

- Presentar a consideración del Consejo Directivo, la política general de la Unidad y una vez adoptada, expedir los actos administrativos necesarios para su ejecución y velar por su cumplimiento.
- Definir el Plan Estratégico de la entidad, los planes, programas y proyectos necesarios para dar cumplimiento a los objetivos de Migración Colombia y presentarlos al Consejo Directivo para su discusión y aprobación, y asegurar su correcta ejecución.
- Diseñar, proponer e implementar las políticas relacionadas con las actividades de control migratorio, extranjería y verificación migratoria.
- Impartir directrices a las diferentes dependencias sobre la operación en materia administrativa, de control migratorio, extranjería y verificación migratoria y solicitar los informes de gestión que considere necesarios.
- Establecer los criterios, dentro del marco de las normas vigentes, para la imposición de sanciones a colombianos y extranjeros, empleadores, empresas de transporte, de viajes, hoteles y demás personas jurídicas que incumplan las disposiciones migratorias y ejecutar las mismas.

- Dirigir y controlar, en coordinación con las autoridades correspondientes, el desarrollo de las atribuciones de Policía Judicial, en el marco de las competencias de la entidad y de acuerdo con lo establecido en la ley.
- Determinar, de conformidad con lo señalado en el párrafo del artículo 202 de la Ley 906 de 2004, en coordinación con la Fiscalía General de la Nación, los servidores públicos de la entidad que ejercerán funciones de policía judicial.
- Diseñar y proponer programas de capacitación en materia de derechos humanos para /os empleados al servicio de la entidad.
- Representar a la entidad judicial y extrajudicialmente y nombrar los apoderados especiales que demande la mejor defensa de los intereses de la entidad.
- Ejercer la función de control disciplinario interno en los términos de la Ley 734 de 2002 o en las normas que la modifiquen,
- Designar las dependencias que deban conocer en primera instancia de los procesos administrativos de competencia de la entidad,
- Ejercer la facultad nominadora del personal de Migración Colombia con excepción de las atribuidas a otras autoridades,
- Presentar el anteproyecto de Presupuesto y los estados financieros ante las autoridades competentes, de conformidad con las disposiciones orgánicas y reglamentarias sobre la materia,
- Ordenar los gastos y los pagos de la entidad, expedir los actos administrativos, realizar las operaciones necesarias y celebrar los contratos, acuerdos y convenios que se requieran para asegurar el cumplimiento de sus objetivos y funciones de acuerdo con las normas vigentes,

- Gestionar ante las autoridades competentes, en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, la consecución de fuentes de financiación con destino, a las actividades de control migratorio, extranjería y verificación migratoria,
- Liquidar y cobrar las tasas de que trata la Ley 961 de 2005, modificada por la Ley 1238 de 2008 y demás disposiciones que la modifiquen o adicionen,
- Liquidar y cobrar las multas y sanciones económicas señaladas en el artículo 3° de la Ley 15 de 1968 y en el artículo 98 del Decreto
- Solicitar a las demás entidades del Estado la información que considere necesaria para el correcto ejercicio de sus funciones,
- Crear, organizar y conformar comités, comisiones y grupos internos de trabajo, teniendo en cuenta la estructura interna, las necesidades del servicio y los planes, proyectos y programas trazados para el adecuado funcionamiento de la entidad.
- Crear, trasladar, suprimir o fusionar las Direcciones Regionales, puestos de control migratorio y centros de atención al ciudadano, de conformidad con los estudios técnicos y previa disponibilidad presupuestal.
- Distribuir las funciones y competencias que la ley le otorgue a la entidad en las dependencias, cuando las mismas no estén asignadas expresamente a alguna ellas.
- Establecer mecanismos que permitan verificar y controlar la atención oportuna de las solicitudes formuladas por la ciudadanía y por los servidores de Migración Colombia,
- Establecer el Sistema Integrado de Gestión, de conformidad con lo dispuesto en la ley.

- Adoptar los reglamentos, el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales y el Manual de Procedimientos, necesarios para el cumplimiento de las funciones de la Unidad.
- Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia. (COLOMBIA, MIGRACION COLOMBIA, s.f.)

8.6.2 Oficina de tecnología de la información.

8.6.2.1 Funciones.

- Proponer y coordinar la ejecución, realizar el seguimiento y evaluación de resultados del Plan Institucional en materia de tecnologías de información y de sistemas de información y de comunicaciones, en articulación con el Plan Estratégico Sectorial y realizar el mapa de información institucional.
- Vigilar que en los procesos tecnológicos de la entidad se tengan en cuenta los estándares y lineamientos dictados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que permitan la aplicación de las políticas que en materia de información expida el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas – DANE–.
- Dirigir la elaboración del plan integral de seguridad informática, que incluya la fijación de los estándares de seguridad informática y la interoperabilidad de los sistemas de información y comunicaciones.
- Gestionar acuerdos entre las diferentes entidades estatales para compartir información y mejorar la eficiencia en la producción, recolección, uso y disposición de la información, de acuerdo con los lineamientos estratégicos emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores, el Ministerio de

Tecnologías de Información y las Comunicaciones y el Departamento Nacional de Planeación.

- Administrar y controlar el centro de cómputo y procesamiento electrónico de datos y facilitar el acceso a los reportes generados por los sistemas de información, de conformidad con los protocolos establecidos por la entidad.
- Dirigir el mantenimiento, desarrollo y actualización de la plataforma tecnológica y de equipos de comunicación, en coordinación con la Secretaría General.
- Administrar los sistemas de comunicaciones de datos, voz y video al servicio de la entidad.
- Coordinar con las Direcciones Regionales el sostenimiento y desarrollo de los sistemas de información y comunicaciones.
- Elaborar y difundir los manuales de usuario e impartir la capacitación requerida para el manejo de las aplicaciones, programas y equipo con que cuenta la institución. (4062, 2011)

8.6.3 Subdirección administrativa y financiera.

8.6.3.1 Funciones

- Planear, organizar, dirigir ejecutar y controlar la política institucional en materia presupuestal, de contabilidad y de tesorería de la entidad.
- Elaborar, en coordinación con las demás dependencias, el anteproyecto de presupuesto de funcionamiento y la programación presupuestal de la entidad. Elaborar y presentar los estados contables e informes complementarios y velar por el registro oportuno de la información contable.

- Apoyar la gestión ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público de las modificaciones presupuestales y del Plan Anual Mensualizado de Caja, PAC, que se requieran.
- Efectuar el pago de las obligaciones a cargo de la entidad.
- Controlar y hacer seguimiento para que la ejecución presupuestal esté acorde con las fichas inscritas en el Banco de Proyectos de Inversión Nacional.
- Elaborar y presentar los estados financieros, declaraciones e informes requeridos por la Dirección General del Presupuesto Público Nacional y la Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la Contaduría General de la Nación, Contraloría General de la República y demás entidades, dependencias o autoridades que lo requieran.
- Preparar en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación el Plan Anual de Contratación para compra de bienes y servicios de la entidad y hacer el seguimiento a la ejecución de conformidad con la normatividad aplicable.
- Dirigir, administrar y controlar las actividades relacionadas con la administración de los recursos físicos y logísticos, que requiera la entidad.
- Ejecutar los procesos de contratación de bienes y servicios de la entidad, así como de los contratos interadministrativos que se celebren.
- Organizar y administrar el sistema de gestión documental de la entidad, de acuerdo con las normas legales vigentes sobre la materia.
- Actualizar los inventarios de los bienes y el garantizar el aseguramiento de los mismos.

- Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional y la observancia de sus recomendaciones en el ámbito de su competencia.
- Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia. (4062, 2011)

8.6.4 funciones Subdirección de control migratorio.

- Identificar, proponer y coordinar la implementación y evaluación a nivel nacional de los lineamientos, herramientas, sistemas de gestión y operación que permitan el cumplimiento y mejoramiento del control migratorio en los puestos establecidos.
- Establecer los protocolos para el cumplimiento de los requisitos señalados para la salida e ingreso del país.
- Ejecutar el Plan Estratégico Institucional y los planes de acción que se requieran, de acuerdo con la naturaleza, objetivo y funciones de la dependencia.
- Adelantar los estudios de flujos migratorios, análisis de fenómenos migratorios y nuevas tecnologías que permitan el fortalecimiento del ejercicio del control migratorio.
- Formular e implementar los mecanismos de seguimiento y evaluación de la operación y la gestión de la autoridad de control migratorio a nivel nacional, con el fin de tomar las medidas correspondientes.
- Orientar y asesorar a las Direcciones Regionales en la expedición de los actos administrativos para la anotación de terminación o cancelación de visas en los pasaportes de los extranjeros, en los temas de su competencia.

- Adelantar los estudios necesarios para constituir, trasladar, fusionar y suprimir puestos de control migratorio o asignar los mecanismos alternativos o complementarios a ellos y apoyar su implementación.
- Impartir las directrices para el desarrollo de las actividades de apoyo técnico-científico inherentes a la función de la entidad. (4062, 2011).

8.7 Diagrama de flujo proceso de control migratorio.

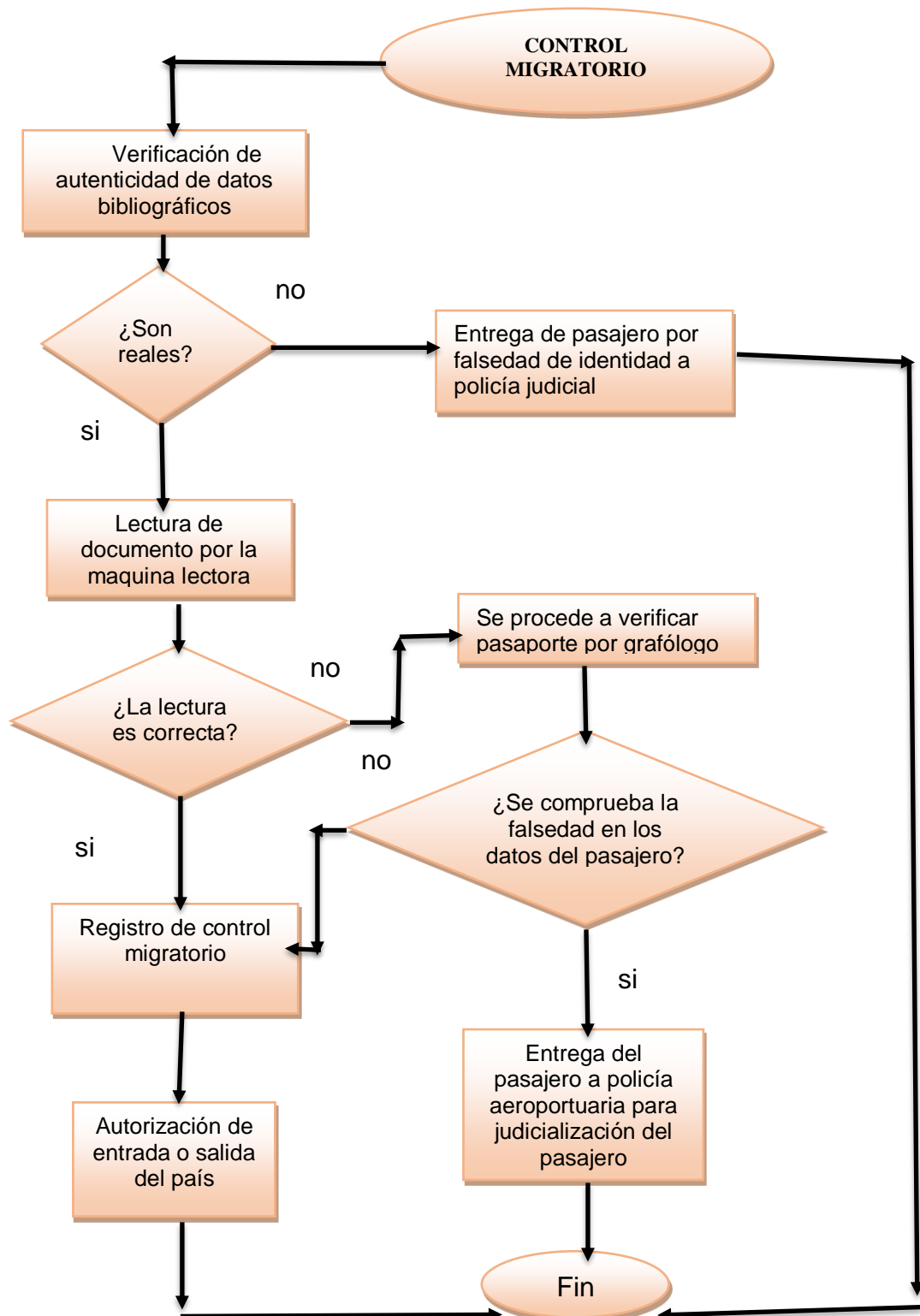


Figura 10 Diagrama de flujo proceso migratorio.

8.8 Manual de funciones personal involucrado en el proceso.

8.8.1 Oficial de migración.

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
Nivel:	Técnico
Denominación del empleo:	Oficial de migración
Código:	3010
Grado:	17
No. de Cargos	49
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del empleo	De carrera administrativa
II. ÁREA FUNCIONAL: DONDE SE UBIQUE EL CARGO	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Desempeñar las funciones de autoridad migratoria nacional relacionadas con los procesos misionales de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, coordinar las actividades del grupo de trabajo donde se encuentre ubicado y promover la implementación de las directrices institucionales.	
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adelantar las actividades relacionadas con los procesos de control migratorio, extranjería y verificación en los centros facilitadores y los Puestos de Control Migratorio a cargo de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, de conformidad con la normatividad legal vigente y las guías adoptadas por la institución los lineamientos y directrices institucionales. 2. Promover la implementación y ejecución de los planes, programas y proyectos para la ejecución de los procesos misionales de control migratorio, extranjería y verificación, teniendo en cuenta los lineamientos y directrices institucionales. 3. Contribuir en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional, de acuerdo con la naturaleza y objetivos de Migración Colombia 4. Realizar conceptos técnicos y periciales que se requieran para la toma de decisiones dentro de la ejecución de los procesos misionales en los procesos misionales de control migratorio, extranjería y verificación, teniendo en cuenta los lineamientos y directrices institucionales. 5. Ejercer las funciones de policía judicial en los casos que sean determinados por la ley de acuerdo con los lineamientos establecidos por la dirección de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y en coordinación con las demás autoridades competentes. 6. Utilizar los bienes y armas de fuego que se le sean asignadas con ocasión del ejercicio de las funciones de policía judicial con el cumplimiento de los requisitos y fines establecidos en todas las normas nacionales, internas, internacionales y guías expedida para tal fin. 7. Adelantar las acciones de cooperación con distintas autoridades y Entidades de orden nacional e internacional para el suministro de información o el intercambio de conocimientos técnicos que contribuyan con la mejora en la prestación de los servicios que tiene a cargo la Unidad 	

8.8.2 Agente de migración.

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
Nivel:	Técnico
Denominación del empleo:	Agente de migración
Código:	3015
Grado:	11
No. de Cargos	5
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del empleo	De carrera administrativa
II. ÁREA FUNCIONAL: DONDE SE UBIQUE EL CARGO	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
<p>Desempeñar las funciones de autoridad migratoria nacional relacionadas con los procesos de control, extranjería y verificación, adelantando las actuaciones administrativas correspondientes y las demás actividades operativas relacionados, de acuerdo con los lineamientos, planes, guías y estrategias adoptadas por la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.</p>	
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar el desarrollo de las estrategias y actividades orientadas a la atención de los asuntos en materia de Control, extranjería y verificación, de conformidad con las necesidades y solicitudes presentadas. 2. Proyectar los documentos relacionados con los asuntos de control, extranjería y verificación, de acuerdo con los procesos, procedimientos y protocolos adoptados por la Entidad. 3. Atender las consultas presentadas por usuarios externos e internos de la Entidad en lo que se refiere a los diferentes trámites y servicios a cargo de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, dentro de los tiempos y términos previstos. 4. Recopilar, organizar y suministrar la información que sea solicitada para la elaboración de informes o la contestación de requerimientos o peticiones internos o externos, de conformidad con los lineamientos y directrices institucionales. 5. Realizar la actualización del archivo y las bases de datos que estén bajo su responsabilidad, garantizando la atención efectiva y oportuna de las necesidades y solicitudes presentadas. 6. Laborar y presentar los informes y demás documentos que sean requeridos de acuerdo con su competencia por las instancias respectivas, para dar respuesta a las solicitudes internas y externas. 7. Contribuir en el proceso de diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, para el cumplimiento de los objetivos institucionales. 8. Apoyar en la comprensión y la ejecución de los procesos auxiliares e instrumentales del área de desempeño y sugerir las alternativas de tratamiento y generación de nuevos procesos. 9. Apoyar el diseño, desarrollo y aplicación de sistemas de información, clasificación, actualización, manejo y conservación de recursos propios de la Organización. 	

8.9 Costos.

Los costos de la propuesta de mejora del proceso de control migratorio en el área de Inmigración del Aeropuerto Internacional el Dorado, se presentan en dos fases, una fase inicial que indicara la inversión inicial del proyecto y una fase final donde se presentaran la inversión de implementación de la propuesta.

8.9.1 Inversión inicial

A continuación, se plasmarán los costos asociados a la planeación de la propuesta a presentar a la Subdirección de Control Migratorio, en este apartado se tienen en cuenta las personas que trabajaran en este proyecto, el tiempo que gastaran, los recursos tecnológicos y materiales que utilizaran, así como la depreciación de estos.

8.9.1.1 Recurso de Personal

Teniendo en cuenta que la propuesta se fundamenta, en el mejoramiento de la infraestructura tecnológica, el análisis y mejora de los procesos migratorios, así como el de poder tomar decisiones que aporten a la mejora continua del proceso de control migratorio, para la planeación de este proyecto se requiere de habilidades enfocadas a conocimientos en tecnología, procesos, costos y ambiente locativo.

CARGO	SALARIO MENSUAL	SALARIO x DIA	SALARIO x HORA	TIEMPO HORA/MES	TOTAL TIEMPO x MES	VALOR MENSUAL	TOTAL VALOR
Ingeniero de Sistemas	\$ 4.500.000	\$ 150.000	\$ 6.250	40	6	\$ 250.000	\$ 1.500.000
Contador	\$ 3.500.000	\$ 116.667	\$ 4.861	40	2	\$ 194.444	\$ 388.889
Ingeniero de Procesos industriales	\$ 4.500.000	\$ 150.000	\$ 6.250	40	6	\$ 250.000	\$ 1.500.000
Ingeniero Civil	\$3.500.000	\$ 116.667	\$ 4.861	40	2	\$ 194.444	\$ 388.889
						TOTAL	\$ 3.777.778

Tabla 3 Recursos de personal

8.9.1.2 Recursos Tecnológicos

Para realizar cálculos, diagramas, informes y realizar sus debidas presentaciones a el área respectiva se requieren de los siguientes insumos tecnológicos.

ELEMENTO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	VALOR
Computador	1	Portátil ASUS VivoBook 14" Pulgadas M413IA-BV263T Procesador AMD Ryzen 5 - 8GB RAM - Disco Sólido 512 GB Negro	\$ 2.699.000
Impresora	1	Multifuncional EPSON Ecotank L3110 Negro	\$ 619.000
Licencia	1	AutoCAD 2020	\$ 750.000
TOTAL			\$ 4.068.000

Tabla 4 Recursos tecnológicos.

ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS	INTERNET MENSUAL	INTERNET x HORA	TIEMPO HORA/MES	TOTAL TIEMPO x MES	TOTAL VALOR
Internet	Modem de 20 Gb de Navegación	\$ 117.000	\$ 163	40	6	\$ 39.000

Tabla 5 Utilización de Internet

8.9.1.3 Recursos de Alimentación y Transporte

La Asesoría de este proyecto deberá trasladarse a el área de Migración, por lo menos una vez por mes, dependiendo del cargo, el día de su visita a sitio, este gozará de alimentación

CARGO	TOTAL TIEMPO DESTINADO x MES	VISITAS MENSUALES	TOTAL VISITAS	VALOR COMIDA	TOTAL
Ingeniero de Sistemas	6	1	6	\$ 8.000	\$ 48.000
Contador	2	1	2	\$ 8.000	\$ 16.000
Ingeniero de Procesos industriales	6	20	120	\$ 8.000	\$ 960.000
Ingeniero Civil	2	1	2	\$ 8.000	\$ 16.000
				TOTAL	\$ 1.040.000

Tabla 6 Alimentación

CARGO	TOTAL TIEMPO DESTINADO x MES	VISITAS MENSUALES	TOTAL VISITAS	TRANSPORTE	TOTAL
Ingeniero de Sistemas	6	1	6	\$ 5.000	\$ 30.000
Contador	2	1	2	\$ 5.000	\$ 10.000
Ingeniero de Procesos industriales	6	20	120	\$ 5.000	\$ 600.000
Ingeniero Civil	2	1	2	\$ 5.000	\$ 10.000
				TOTAL	\$ 650.000

Tabla 7 Transporte

8.9.2 Depreciación

Los recursos tecnológicos tienen una vida útil de 5 años, es importante tener en cuenta en el presupuesto la depreciación de estos recursos.

ELEMENTO	CANTIDAD	VALOR INICIAL	VIDA UTIL EN AÑOS	VALOR RESIDUAL x AÑO	VALOR RESIDUAL x 6 MESES
Computador	1	\$ 2.699.000	5	\$ 539.800	\$ 269.900
Impresora	1	\$ 619.000	5	\$ 123.800	\$ 61.900

Tabla 8 Depreciación

8.9.3 Presupuesto Detallado de Propuesta

La inversión sería de \$ 9.923.680 (Nueve millones novecientos veintitrés mil seiscientos ochenta)

Elemento	Tipo de recurso	Tipo de Unidad	Unidades	Precio por unidad	Costo
Ingeniero de Sistemas	Labor	Horas/Mes	40	\$ 37.500	\$ 1.500.000
Contador	Labor	Horas/Mes	40	\$ 9.722	\$ 388.880
Ingeniero de Procesos Industriales	Labor	Horas/Mes	40	\$ 37.500	\$ 1.500.000
Ingeniero Civil	Labor	Horas/Mes	40	\$ 9.722	\$ 388.880
Computador	Equipos	Cantidad	1	\$ 2.699.000	\$ 2.699.000
Internet	Equipos	Horas/Mes	240	\$ 163	\$ 39.120
Impresora	Equipos	Cantidad	1	\$ 619.000	\$ 619.000
Licencia AutoCAD	Equipos	Cantidad	1	\$ 750.000	\$ 750.000
Alimentación	viáticos	Cantidad	130	\$ 8.000	\$ 1.040.000
Transportes	viáticos	Cantidad	130	\$ 5.000	\$ 650.000
Papel Tamaño Carta	Materiales	Cantidad	100	\$ 50	\$ 5.000
Bolígrafos	Materiales	Cantidad	4	\$ 1.500	\$ 6.000
Cuaderno	Materiales	Cantidad	4	\$ 1.500	\$ 6.000
Depreciación Computadores	Otro	Cantidad	1	\$ 269.900	\$ 269.900
deprecación Impresora	Otro	Cantidad	1	\$ 61.900	\$ 61.900
				TOTAL	\$ 9.923.680

Tabla 9 Presupuesto

8.9.4 Inversión General de Implementación

Esta fase depende de la aprobación de la Subdirección de Control Migratorio, y se tiene en cuenta recursos de personal, recursos tecnológicos, materiales, depreciación de los recursos, mantenimiento y servicios. Está basada en la implementación de un sistema de Digiturno el cual ofrecerá los siguientes beneficios:

8.9.4.1 Para Migración Colombia:

- Sistema escalable y modulable
- Mejora de la imagen institucional, con la percepción de los pacientes de una atención rápida, organizada y eficaz
- Reducción y control de tiempos de gestión.
- Control estadístico de turnos atendidos por área, el tiempo medio de atención por pasajero. Toda esta información nos ayudará a tomar decisiones en pro de mejorar el servicio de atención.

8.9.4.2 Para El Pasajero:

- Reducción de tiempos de espera
- Satisfacción por una atención oportuna

8.9.5 Inversión una única vez

Esta propuesta está enfocada en un paquete de implementación con un único proveedor, esto con el fin de manejar una sola garantía de instalación, donde se incluya servicio de soporte, capacitación e instalación de la solución, el tiempo de instalación una vez aprobada la propuesta y pactado el valor comercial es de 3 días hábiles. El valor de la implementación es de \$236.083.208 (Doscientos treinta y seis millones ochenta y tres mil doscientos ocho)

Elemento	Tipo de recurso	Tipo de Unidad	Unidades	Precio por unidad	Costo
Consultoría de Configuración y capacitación	Labor	Horas/Mes	24	\$ 41.375	\$ 993.000
Instalación de Digiturno	Labor	Horas/Mes	24	\$ 102.917	\$ 2.470.008
Monitor industrial 49"	Equipos	Horas/Mes	10	\$ 4.569.000	\$ 45.690.000

Soporte para monitor 49"	Equipos	Horas/Mes	10	\$ 398.000	\$ 3.980.000
PC player para monitor	Equipos	Cantidad	10	\$ 2.980.000	\$ 29.800.000
Licencia D5 (46 terminales)	Equipos	Cantidad	46	\$ 350.000	\$ 16.100.000
Atril touch screen Elite 8	Equipos	Cantidad	10	\$ 9.865.400	\$ 98.654.000
APP para turno por celular	Equipos	Cantidad	1	\$ -	\$ -
Terminal de calificación	Equipos	Cantidad	46	\$ 834.700	\$ 38.396.200
				TOTAL	\$236.083.208

Tabla 10 Presupuesto implementación

8.9.6 Mantenimiento

Luego de la implementación del sistema de Digiturno, es necesario tener ciertos componentes tecnológicos para mantener la operación, tales componentes son, la administración y control del software por parte de un ingeniero de sistemas, contrato de soporte técnico y mesa de ayuda por parte del proveedor, servicio de internet dedicado de 50 Mbps. Mensualmente se deberá pagar por concepto de mantenimiento plataforma Digiturno \$ 10.699.904 (Diez millones seiscientos noventa y nueve mil novecientos cuatro)

Elemento	Tipo de recurso	Tipo de Unidad	Unidades	Precio por unidad	Costo
Ingeniero de Sistemas	Labor	Horas/Mes	192	\$ 23.437	\$ 4.499.904
Soporte técnico y Capacitación	Labor	Horas/Mes	1	\$ 3.500.000	\$ 3.500.000
Internet Dedicado 50 Mbps	Equipos	Cantidad	1	\$ 2.700.000	\$ 2.700.000
				TOTAL	\$ 10.699.904

Tabla 11 Costo mensual

9. Tasa de Oportunidad

Para el calculo de la tasa de oportunidad se decidio tomar la opcion de **CDT** por que consideramos que es la opcion mas cercana a la realidad y tiene muy pocas variaciones entre las diferentes entidades financieras, por medio de una simulacion hecha en bancolombia (ver figura 1) se obtuvo que la tasa efectiva anual para el monto de inversion inicial \$ 9.923.380 es del **2.50 %** que seria equivalente a la tasa de oportunidad.

	Opción solicitada	Primera opción propuesta	Segunda opción propuesta
Simulación a	360 días	540 días	720 días
Tasa efectiva	2.50%	2.60%	2.60%
Tasa nominal	2.50%	2.62%	2.63%
Rendimientos por periodo antes de retención en la fuente	\$248,092.00	\$389,528.38	\$522,739.77
Retención en la fuente por periodo	\$9,923.68	\$15,581.14	\$20,909.59
Rendimientos por periodo después de retención en la fuente	\$238,168.32	\$373,947.24	\$501,830.18

Tabla 12 Tasa efectiva anual para CDT

9.1 Tasa de Oportunidad Total

TASA DE OPORTUNIDAD TOTAL = tasa de oportunidad bancaria + inflación + utilidad (Max.3%) + rentabilidad (Max. 3%)

- Tasa de oportunidad bancaria: 2.5%

- Inflación 2019: 3.8%
- Utilidad: 2.5%
- Rentabilidad: 2% (valor tentativo porque para nuestro proyecto en particular que es un plan de mejoramiento es necesario medir la rentabilidad con la satisfacción de los usuarios)

Tasa de oportunidad total= 2.5 +3.8+2.5+2= 10.8% EA

9.2 Financiación del Proyecto

Los recursos económicos necesarios para implementar el plan de mejoramiento serán otorgados por Migración Colombia, previo análisis de viabilidad de la propuesta y dependiendo de la aprobación de la Subdirección de Control Migratorio.

La disposición de los recursos se manejaría en dos fases:

9.2.1 Inversión inicial

Estos recursos hacen referencia a los costos asociados a Personal requerido para elaborar la propuesta, tiempo a utilizar, tecnología necesaria y materiales a utilizar, con una inversión total de \$ 9.923.680 (Nueve millones novecientos veintitrés mil seiscientos ochenta)

9.2.2 Inversión general de implementación

En esta fase se tienen en cuenta los recursos de personal, tecnología, materiales, servicio y mantenimiento necesarios para la implementación del sistema de Digiturno, teniendo en cuenta que sería una única inversión de \$236.083.208 (Doscientos treinta y seis millones ochenta y tres mil doscientos ocho). Requiriendo agregar al presupuesto anual, los gastos de mantenimiento de la implementación anteriormente mencionada, con un valor de \$ 10.699.904 (Diez millones seiscientos noventa y nueve mil novecientos cuatro)

9.3 Análisis

Luego de hacer el análisis de la tasa de oportunidad para el plan de mejoramiento del proceso de control migratorio se encuentra que si la inversión inicial se pusiera en un CDT tendríamos una ganancia del 2,5% EA, pero si ponemos en marcha la propuesta de mejora obtenemos que nuestra tasa de oportunidad total es del 10,8% EA esperando obtener como valor agregado la optimización del proceso de llegada y de salida de pasajeros, así como la mejora en los tiempos de atención del pasajero, lo cual se traduciría en Satisfacción del cliente.

10. Tasa interna de retorno

A continuación, se muestra el cálculo de la tasa interna de retorno para el proyecto en estudio, para realizar el cálculo mencionado se requiere tener los siguientes datos:

Tasa de oportunidad:

Inflación	3,80%
utilidad	2,50%
Devaluación	0,00%
tasa de oportunidad Bancaria	2,50%
Rentabilidad	2%
Tasa de oportunidad	10,80%
n=	Años

Tabla 13 Tasa de oportunidad

Ingresos proyectados a 5 años

Ingresos 1er año	
Ahorro nomina 1 oficial migración	\$ 34.200.000
ahorro en tiempo de los pasajeros (15min)	\$ 745.877.500
TOTAL	\$ 780.077.500
Ingresos 2do año	
Ahorro nomina 1 oficial migración	\$ 35.814.240,00
ahorro en tiempo de los pasajeros (15min)	\$ 781.082.918,00
TOTAL	\$ 816.897.158
Ingresos 3er año	
Ahorro nomina 1 oficial migración	\$ 37.504.672,13
ahorro en tiempo de los pasajeros (15min)	\$ 817.950.031,73
TOTAL	\$ 855.454.703,86
Ingresos 4to año	
Ahorro nomina 1 oficial migración	\$ 39.274.892,65
ahorro en tiempo de los pasajeros (15min)	\$ 856.557.273,23
TOTAL	\$ 895.832.165,88
Ingresos 5to año	
Ahorro nomina 1 oficial migración	\$ 41.128.667,59
ahorro en tiempo de los pasajeros (15min)	\$ 896.986.776,52
TOTAL	\$ 938.115.444,11

Tabla 14 Ingresos proyectados a 5 años

10.1 Inversión inicial

Inversión Inicial		
PLANEACIÓN	Ingeniero de Sistemas	\$ 1.500.000
	Contador	\$ 388.880
	Ingeniero de Procesos Industriales	\$ 1.500.000
	Ingeniero Civil	\$ 388.880
	Computador	\$ 2.699.000
	Internet	\$ 39.120
	Impresora	\$ 619.000
	Licencia AutoCAD	\$ 750.000
	Alimentación	\$ 1.040.000
	Transportes	\$ 650.000
	Papel Tamaño Carta	\$ 5.000
	Bolígrafos	\$ 6.000
	Cuaderno	\$ 6.000
	Depreciación Computadores	\$ 269.900

IMPLEMENTACIÓN	depreciación Impresora	\$ 61900
	Consultoría de Configuración y capacitación	\$ 993.000
	Instalación de Digiturno	\$ 2.470.008
	Monitor industrial 49"	\$ 45.690.000
	Soporte para monitor 49"	\$ 3.980.000
	PC player para monitor	\$ 29.800.000
	Licencia D5 (46 terminales)	\$ 16.100.000
	Atril touch screen Elite 8	\$ 98.654.000
	APP para turno por celular	\$ -
	Terminal de calificación	38.396.200,00
	TOTAL	\$ 246.006.888

Tabla 15 Inversión inicial

10.2 Egresos proyectados a 5 años

Mantenimiento 1er Año	
Ingeniero de Sistemas	\$ 4.499.904,00
Soporte técnico y Capacitación	\$ 3.500.000,00
Internet Dedicado 50 Mbps	\$ 2.700.000,00
Depreciación Computadores	\$ 269.900,00
depreciación Impresora	\$ 61.900,00
TOTAL	\$ 11.031.704,00
Mantenimiento 2do Año	
Ingeniero de Sistemas	\$ 4.712.299,47
Soporte técnico y Capacitación	\$ 3.665.200,00
Internet Dedicado 50 Mbps	\$ 2.827.440,00
Depreciación Computadores	\$ 539.800,00
depreciación Impresora	\$ 123.800,00
TOTAL	\$ 11.868.539,47
Mantenimiento 3er Año	
Ingeniero de Sistemas	\$ 4.934.720,00
Soporte técnico y Capacitación	\$ 3.838.197,44
Internet Dedicado 50 Mbps	\$ 2.960.895,17
Depreciación Computadores	\$ 539.800,00
depreciación Impresora	\$ 123.800,00
TOTAL	\$ 12.397.412,61
Mantenimiento 4to Año	
Ingeniero de Sistemas	\$ 5.167.638,79
Soporte técnico y Capacitación	\$ 4.019.360,36
Internet Dedicado 50 Mbps	\$ 3.100.649,42

Depreciación Computadores	\$ 539.800,00
depreciación Impresora	\$ 123.800,00
TOTAL	\$ 12.951.248,57
Mantenimiento 5 Año	
Ingeniero de Sistemas	\$ 5.411.551,34
Soporte técnico y Capacitación	\$ 4.209.074,17
Internet Dedicado 50 Mbps	\$ 3.247.000,07
Depreciación Computadores	\$ 539.800,00
depreciación Impresora	\$ 123.800,00
TOTAL	\$ 13.531.225,58

Tabla 16 Egresos proyectados a 5 años

10.3 Tasa interna de retorno

Vpn Ingresos	3.154.496.558,75		\$704.041.064,98	\$ 665.407.764,67	\$ 628.894.414,40	\$ 594.384.684,80	\$ 561.768.629,90
			\$ 780.077.500,00	\$ 816.897.158,00	\$ 855.454.703,86	\$ 895.832.165,88	\$ 938.115.444,11
UTI/PER=	2.863.055.607,87	0	1	2	3	4	5
		\$ 246.006.888,00	\$ 11.031.704,00	\$ 11.868.539,47	\$12.397.412,61	\$ 12.951.248,57	\$ 13.531.225,58
Vpn Egresos	291.440.950,88	\$ 246.006.888,00	\$ 9.956.411,55	\$ 9.667.579,62	\$ 9.114.057,72	\$ 8.593.154,04	\$ 8.102.859,94

TIR=	982,38
-------------	---------------

Tabla 17 Calculo tasa interna de retorno

11. Conclusiones

- El análisis sobre la viabilidad del anterior proyecto no fue medido en dinero o ganancias monetarias, se realizó de manera cualitativa donde las ganancias o utilidad del proyecto son las buenas impresiones o la mejora en el proceso de control migratorio según la percepción de los pasajeros, por eso en el cálculo de la tasa interna de retorno se evidencia un valor elevado esto se debe a que los tiempos que se ahorra cada pasajero gracias al plan de mejoramiento fueron cuantificados en dinero, lo que indica que el proyecto en estudio es altamente viable.
- Luego de realizar el análisis sobre la implementación del plan de mejoramiento en migración Colombia que se planteó en el anterior documento se evidenció que sería algo muy beneficioso debido a que los tiempos de atención de los pasajeros bajarían al menos en 40% con respecto a lo que se tiene actualmente, disminuyendo las aglomeraciones y dando una mejor percepción en el servicio.
- La sistematización en los procesos migratorios es algo que indudablemente marcaría la diferencia en cuanto a la calidad del servicio, además es un proceso dinámico que se puede ir complementando y mejorando según las necesidades de un entorno que cambia constantemente, por lo que su implementación y funcionamiento estaría abierto a los cambios ajustes que sean necesarios para cumplir de la manera más objetiva las necesidades del pasajero sin que esto afecte notablemente el presupuesto o gastos inicialmente establecidos.
- La sistematización del proceso migratorio viéndolo desde el enfoque de la salud es la solución para cumplir las recomendaciones y normas que se han impuesto por el problema de salud que actualmente enfrenta el mundo **COVID-19** donde es de vital importancia

evitar las aglomeraciones y cumplir con el distanciamiento, por lo que se hace imprescindible tener un servicio más ágil y efectivo

12. Recomendaciones

Este proyecto se basó en mejorar el proceso de atención al usuario cuando pasa por el área de Control Migratorio, donde la propuesta se fundamenta en dos vías, la de mejorar el proceso a través de mediciones de tiempos y teoría de colas y así tomar decisiones que apalanquen el mejoramiento de estos tiempos, y otra implementando herramientas tecnológicas que faciliten y hagan que el pasajero tenga una mejor experiencia al pasar por Control de Migración. Dentro de este proceso el recurso humano es de vital importancia, es por esto que se recomienda fortalecer las competencias de los empleados de Control Migratorio, más específicamente las emociones interpersonales “Empatía”, con el fin de que el empleado logre experimentar y comprender las emociones las emociones que el pasajero está sintiendo en un momento dado, buscando mejorar el relacionamiento entre Empleado-Pasajero y que este se sienta bien atendido.

Desde la parte técnica es importante tener en cuenta que toda la propuesta está basada en implementar herramientas tecnológicas que ayuden a gestionar, controlar y medir todo el proceso de control migratorio, por lo que se recomienda, elaborar un plan de contingencia que contemple como deben actuar los empleados ante una falla en el sistema, más específicamente las herramientas de control de Digiturno, y así evitar impactar la operación.

Bibliografía

4062, D. (31 de 10 de 2011). *CANCILLERIA*. Obtenido de *CANCILLERIA*:

https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/decreto_4062_2011.htm

4062, D. (31 de 10 de 2011). *CANCILLERIA*. Obtenido de *CANCILLERIA*:

https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/decreto_4062_2011.htm

Aeropuerto el dorado. (s.f.). *ELDORADO.AERO*. Recuperado el 19 de 09 de 2020, de

<https://eldorado.aero/sobre-el-aeropuerto-2/>

Cancillería de Colombia. (3 de 08 de 2015). *Cancillería de Colombia*. Obtenido de

<https://www.cancilleria.gov.co/newsroom/news/partir-24-noviembre-2015-pasaporte-convencional-perdida-validez-cancilleria-comenzara>

COLOMBIA, M. (s.f.). *MIGRACION COLOMBIA*. Obtenido de *MIGRACION*

COLOMBIA: <https://www.migracioncolombia.gov.co/director>

COLOMBIA, M. (s.f.). *MIGRACION COLOMBIA*. Obtenido de *MIGRACION*

COLOMBIA: [https://www.migracioncolombia.gov.co/informacion-](https://www.migracioncolombia.gov.co/informacion-general/content/24-funciones-del-director#:~:text=Definir%20el%20Plan%20Estrat%C3%A9gico%20de,y%20asegurar%20su%20correcta%20ejecuci%C3%B3n.)

[general/content/24-funciones-del-](https://www.migracioncolombia.gov.co/informacion-general/content/24-funciones-del-director#:~:text=Definir%20el%20Plan%20Estrat%C3%A9gico%20de,y%20asegurar%20su%20correcta%20ejecuci%C3%B3n.)

[director#:~:text=Definir%20el%20Plan%20Estrat%C3%A9gico%20de,y%20asegurar%20su%20correcta%20ejecuci%C3%B3n.](https://www.migracioncolombia.gov.co/informacion-general/content/24-funciones-del-director#:~:text=Definir%20el%20Plan%20Estrat%C3%A9gico%20de,y%20asegurar%20su%20correcta%20ejecuci%C3%B3n.)

Doncartel. (s.f.). *Doncartel*. Recuperado el 19 de 09 de 2020, de

<https://www.doncarteltienda.es/sistema-de-turnos/>

Fogacoop. (17 de 09 de 2020). *Fogacoop*. Recuperado el 19 de 09 de 2020, de <https://www.fogacoop.gov.co/nuestra-gestion/planes/planes-de-mejoramamiento>

Google. (2021). *Google maps*. Obtenido de Google Maps:

<https://www.google.com/maps/place/Aeropuerto+Internacional+El+Dorado/@4.7009771,-74.1482859,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e3f9cb6430f8607:0x8eea5954ef14af30!8m2!3d4.7009718!4d-74.1460972?hl=es>

Jiménez, F. A. (2008). Aplicación de Teoría de Colas en una entidad financiera: herramienta para el mejoramiento de los procesos de atención al cliente. *Revista Universidad EAFIT*, 51-63.

Migración Colombia. (2019). *Migración Colombia*. Recuperado el 19 de 09 de 2020, de <https://www.migracioncolombia.gov.co/normativa/download/18-resoluciones-2019/99-resolucion-3167-de-2019>

Migración Colombia. (31 de 08 de 2020). *Migración Colombia*. Recuperado el 19 de 09 de 2020, de <https://www.migracioncolombia.gov.co/informacion-general/content/22-funciones>

Migración Colombia. (31 de 08 de 2020). *Migración Colombia*. Recuperado el 19 de 09 de 2020, de <https://www.migracioncolombia.gov.co/informacion-general/content/21-objetivos-estrategicos>

Migración Colombia. (2020). *Migración Ministerio de Relaciones Exteriores*. Obtenido de Migración Ministerio de Relaciones Exteriores:

<https://www.migracioncolombia.gov.co/subdireccion-de-control-migratorio/puestos-de-control-migratorio>

Migración Colombia. (2020). *Migración Ministerio de Relaciones Exteriores*. Obtenido de Migración Ministerio de Relaciones Exteriores:

<https://www.migracioncolombia.gov.co/informacion-general/content/25-organigrama>

Migración Colombia. (2020). *Migración Ministerio de Relaciones Exteriores*. Obtenido de Migración Ministerio de Relaciones Exteriores:

<https://www.migracioncolombia.gov.co/subdireccion-de-control-migratorio>

MY ABCM. (23 de 01 de 2020). *MY ABCM*. Recuperado el 19 de 09 de 2020, de

<https://www.myabcm.com/es/blog-post/estandarizacion-de-procesos/>

OPORTUNIDADES, A. E. (s.f.). *AEROPUERTO EL DORADO RETOS Y*

OPORTUNIDADES. Obtenido de AEROPUERTO EL DORADO RETOS Y

OPORTUNIDADES:

http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/aeropuerto_el_dorado_22-10-18.pdf

PINZON, H. T. (07 de 03 de 2006). *AMERIQUE LATINE HISTORIE & MEMOIRE*.

Obtenido de AMERIQUE LATINE HISTORIE & MEMOIRE:

<https://journals.openedition.org/alhim/522>

Portugal, v. (2017). *AREANDINA*. Recuperado el 26 de 09 de 2020, de

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1489/Diagn%C3%B3stico%20Empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Progressa Lean. (16 de Septiembre de 2014). *Diagrama Causa - Efecto*. Obtenido de <https://www.progressalean.com/>

Project Management Institute, Inc. (2017). *La guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK) / Project Management Institute*. EE.UU.

Salazar LOPEZ, B. (18 de 06 de 2019). Recuperado el 19 de 09 de 2020, de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/ingenieria-de-metodos/que-es-la-ingenieria-de-metodos/>

SARMIENTO, A. I. (s.f.). *AEROPUERTO INTERNACIONAL LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO*. Obtenido de AEROPUERTOINTERNACIONAL LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO: <https://www.aeropuertos.net/aeropuerto-internacional-el-dorado/>

Universidad latina de Costa rica. (s.f.). *Universidad latina de Costa rica*. Recuperado el 19 de 09 de 2020, de <https://i.ulatina.ac.cr/blog/qu3-son-las-tic-y-para-que-sirven>

Universidad militar nueva granda. (s.f.). *virtual.unmg.edu.co*. Recuperado el 19 de 09 de 2020, de http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/ingenieria_civil/investigacion_de_operaciones_ii/unidad_3/DM.pdf

Universidad para la cooperacion internacional. (s.f.). *ucipfg*. Recuperado el 26 de 09 de 2020, de https://ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-01/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad2/lecturas/Capitulo_del_Estudio_Tecnico.pdf