

REPORTE EJECUTIVO – CAPACITACIÓN MIGRACIÓN

Fecha: 10 de marzo de 2025

El día de hoy se llevó a cabo la capacitación sobre **Calidad en el Servicio Turístico y Gestión de las Emociones**, dirigida a Oficiales de Migración. Inicialmente, estaba programada para 25 asistentes, pero la demanda superó las expectativas, registrándose una asistencia de 83 Oficiales.

El curso estaba previsto para las **11:00 a.m.**, pero debido a la alta afluencia y ajustes logísticos, comenzó a las **11:15 a.m.** La situación fue atendida sin afectar el desarrollo de la capacitación.

Puntos de mejora detectados

Con base en la retroalimentación de los asistentes, se identificaron las siguientes áreas de oportunidad:

- **Se requiere mayor cantidad de oficiales** en los filtros migratorios para agilizar el proceso y evitar largas filas.
- **Sistemas de reemplazo:** Cuando un oficial debe realizar una segunda revisión, abandona el módulo generando que la fila se detenga. En Estados Unidos por ejemplo el oficial aprieta un botón y enciende un foco rojo y acude un segundo oficial para evitar retrasos.
- **Mayor número de módulos** de atención para reducir tiempos de espera.
- **Acrílicos en los filtros:** Actualmente, dificultan la comunicación entre el turista y el oficial. Se recomienda evaluar alternativas.
- **Unifilas de metal** para mejorar la organización del flujo de pasajeros. En la terminal 2 se encuentran en mal estado, rotas y otras desgastadas.
- **Señalética más visible, clara y grande** para facilitar la orientación de los turistas.
- **Conectividad a internet** en los módulos migratorios.
- **Inventario de sillas de ruedas** para atención a pasajeros con movilidad reducida.
- **Falta de transporte para el personal**, lo que impacta en su puntualidad y desempeño.
- **Experiencias (Fam Trips)** para oficiales, permitiéndoles conocer los atractivos turísticos del destino y mejorar su orientación al turista.
- **SIA (Sistema Integral de Aeropuertos – personal de seguridad)** presenta fricción con los oficiales de migración, lo que genera problemas operativos.
- **Capacitación para ASUR** en temas de servicio y coordinación con migración.

- **Comunicación con hoteles:** Migración solicita información de huéspedes a los hoteles, pero algunos se niegan a colaborar. Los oficiales reportaron el siguiente caso específico:
 - *Selina:* No responde a los requerimientos de información, lo que obstaculiza la labor migratoria.
- **Terminal 4** carece de suficiente información y señalización. Se sugiere agregar **pantallas y mobiliario** para evitar que los oficiales tengan que gritar instrucciones.

Tema especial: Eliminación del E-Ticket

1. Actualmente, el turista debe **guardar y mostrar el E-Ticket en un segundo filtro**, lo que representa un retroceso en la eficiencia del proceso migratorio. Se sugiere eliminar este requisito.
2. Se propone una **revisión del sistema de E-Gate** para mejorar la experiencia del turista y evitar pasos redundantes, actualmente el E-Gate no admite familias con hijos pequeños ni bebés, temas que habría que solucionar.