

# Oficia a la Dirección de Concesiones del Ministerio de Obras Públicas (MOP): Lento servicio en el Aeropuerto de Santiago, en la mira de la Contraloría

Busca clarificar responsabilidades entre la concesionaria y entidades estatales con respecto a las demoras en los trámites de viaje.

MACARENA CERDA M.

Diez días hábiles tiene la Dirección de Concesiones del Ministerio de Obras Públicas (MOP) para presentarle un reporte a la Contraloría General de la República sobre el funcionamiento del servicio a los pasajeros en el Aeropuerto de Santiago a lo largo de 2024.

Entre otras cosas, deberá hacer entrega de un informe sobre los problemas operativos que los usuarios han dado a conocer durante los últimos meses, como las extensas esperas para los trámites de viaje, además de una copia del registro de reclamos del año en curso, tanto en el terminal nacional como internacional.

El ente fiscalizador busca determinar si las falencias en las operaciones del Aeropuerto Arturo Merino Benítez son atribuibles a Nuevo Pudahuel y/o a otras entidades, como PDI, DGAC o SAG.

Consultada por "El Mercurio", la concesionaria sostuvo por escrito que "si bien aún no conocemos detalles de este oficio (de la Contraloría), diversos aspectos de estas etapas del viaje corresponden principalmente al ámbito de responsabilidad de los servicios públicos. Como sociedad concesionaria, a cargo de la gestión y operación de la infraestructura aeroportuaria, nos interesa conocer en detalle las situaciones de las que ha solicitado información la Contraloría, con el objetivo de contribuir, en virtud de nuestro alcance contractual, en su rápida resolución".

"De esa forma —dice Nuevo Pudahuel— buscamos proteger el interés de los pasajeros y usuarios" y garantizar una experiencia de alto estándar en el Aeropuerto de Santiago".

Juan Manuel Sánchez, director general de Concesiones del MOP, afirma que ya se están recopilando los antecedentes para dar respuesta al oficio



**UNA POSTAL HABITUAL.** — Ayer en la madrugada se observaba una extensa fila de Policía Internacional en el Aeropuerto de Santiago.

dentro del plazo estipulado: "Nuestra principal preocupación es que las obras públicas concesionadas respondan a los niveles de servicio establecidos contractualmente para atender a todos los requerimientos de los usuarios, a lo que también se suma la responsabilidad de coordinarnos con todas aquellas instituciones que cumplen un rol en el buen funcionamiento del aeropuerto".

## Aerolíneas apuntan a falta de policías

La Asociación Chilena de Aerolíneas (Achila) señala que el problema se presenta esencialmente en el flujo normal del proceso que debe seguir el pasajero, donde hoy destaca la dificultad que surge en el trámite de control: "En AMB existe una amplia infraestructura de casetas, sin embargo, no todas ellas están en uso debido a la falta de personal de la PDI", subraya.

Los pasajeros que viven una mala

experiencia y que, en los casos más complejos, pueden incluso perder su vuelo, "no distinguen qué institución o empresa le presta un mal servicio, simplemente tienen una experiencia negativa del proceso en su conjunto y eso afecta a toda la industria aérea, además de la imagen del país en el caso de quienes nos visitan", agrega.

Desde la entidad proponen como solución que se dote de mayor cantidad de personal a la PDI, como responsable del control migratorio, y además, destacan la necesidad de contar con tecnología de punta que permita facilitar el proceso de migración, tal como está ocurriendo en muchos países del mundo y de Latinoamérica.

Helen Kouyoumdjian, gerente general en Chile de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), concuerda con Achila, y detalla que

"el problema aquí recae en la falta de dotación de personas para atender el proceso migratorio, y ese es un trabajo que es responsabilidad de la PDI".

En la misma línea, indica que una buena opción sería considerar que el proceso de control migratorio sea hecho por otras personas, aunque no detectives de la institución: "Podrían ser personas de civil que sean parte de la Policía de Investigaciones, que forman parte de, digamos, de esa estructura, pero que no requiramos tener a un detective en ese trabajo, distrayéndolo de otras funciones que todos sabemos que son necesarias y que probablemente están muy requeridas en otras áreas".

Contactada por este diario, la PDI sostiene que el proceso de control migratorio que realiza en Pudahuel, "se efectúa tanto por los funcionarios policiales en la caseta de control migratorio, como a través de kioscos de autoatención en los sectores de entrada y salida internacional, las 24 horas del día. Este último proceso con el objeto de optimizar el registro realizado, no solo desde el punto de vista de la fluidez, sino que también de la utilización de tecnología que permite elevar los estándares de seguridad migratoria aplicada al control".

"Actualmente, y debido al aumento de las operaciones de las compañías aéreas (en oportunidades más de 12

vuelos simultáneos) y en consecuencia, al alto flujo de pasajeros en este terminal internacional, los cuales se han visto incrementados en el presente año especialmente en época estival y feriados de larga

duración, se trabaja permanentemente en reforzar la dotación que mantiene el departamento a cargo del control migratorio con funcionarios de distintas áreas de la institución, permitiendo abordar de mejor manera los desafíos que el aumento exponencial de pasajeros importan".

## LARGAS ESPERAS

Los pasajeros también reportan lentitud en el servicio de entrega de equipaje.