

Problemas en aeropuerto de Santiago: grave daño a la imagen de Chile

La ilegal movilización que esta semana llevaron a cabo funcionarios de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) -lo que se tradujo en una "ralentización" de funciones- produjo un verdadero caos en el Aeropuerto Internacional de Santiago, afectando a miles de pasajeros que vieron cancelados o demorados sus vuelos, lo cual por cierto ha generado enormes costos para las personas afectadas, las aerolíneas y en lo inmediato a sectores que dependen críticamente del normal funcionamiento aeroportuario, como el turismo y la hotelería. Los funcionarios alegan que el gobierno no ha cumplido con una serie de beneficios económicos, y aun cuando las conversaciones entre los gremios y las autoridades permitieron recuperar la actividad, esto solo es una situación transitoria, pues de no ver resultados concretos se ha amenazado con retomar las "ralentizaciones", pero esta vez de manera indefinida.

Se trata de un durísimo golpe para la imagen del país, sin dimensionar las implicancias que conlleva que un acceso fundamental para el ingreso o salida del país -cerca del 50% del total de turistas que recibe Chile ingresa por vía aeroportuaria- se vea alterado de esta forma, donde una vez más son los usuarios los que terminan convirtiéndose en moneda de cambio para efectos de presionar por beneficios salariales. Más allá de si los funcionarios tienen razón en sus demandas, lo cierto es que una movilización de este tipo es ilegal, porque hay aquí una clara afectación del principio de continuidad del servicio público, ante lo cual llama la atención que el gobierno se haya mantenido en una actitud pasiva, casi de espectador, desentendiéndose de su obligación de velar por que la ley se cumpla y que servicios críticos para el país no se vean interrumpidos. La tolerancia con las movilizaciones de este tipo -sin sanciones efectivas- solo ha terminado por alimentar los constantes paros del sector público, donde la educación o la salud pública son ejemplos recurrentes, y todo indica que en materia aeroportuaria podría empezar a ocurrir algo similar, generando un cuadro de permanente incertidumbre.

A la par de este gravísimo incidente, coincidió que esta semana se multiplicaron los reclamos de los usuarios por el nuevo sistema de tótems de autoatención migratoria, quedando de manifiesto los problemas que presenta la implementación de esta tecnología. Lo que se supone iba a ser un mecanismo para agilizar estos trámites -evitando el paso por casetas de la PDI-, para muchos ha sido una pesadilla, generando molestias y largas esperas. Esto es incompatible con la experiencia que se esperaría del nuevo aeropuerto de Santiago, que se ha presentado como el más moderno de la región.

De acuerdo con los testimonios que han entregado los propios usuarios, la tecnología de los nuevos tótems -por ahora disponibles solo para ciudadanos chilenos- es muy ineficiente. En ese orden de cosas, se reportan problemas para que el sistema reconozca expeditamente los pasaportes o las cédulas de identidad; se pide además un exceso de datos, varios de los cuales resultan

innecesarios, porque es información que el Estado ya debería tener en sus bases de datos; también se solicita la dirección del pasajero, que en algunos casos debe ser ingresada manualmente, lo que dilata aún más el trámite, y es habitual que en varios casos se deba terminar haciendo el control ante funcionarios de la PDI, ante la imposibilidad de poder concretarlo en el tótem.

El uso de este tipo de tecnologías lleva años utilizándose en distintos aeropuertos del mundo, y bien implementados representan significativos ahorros de tiempo y recursos. Es necesario interrogarse por qué su debut en el caso de Chile ha sido tan problemático. Las nuevas máquinas fueron objeto de una licitación, y de momento no es claro si el problema radica en el tipo de tecnología, en que el sistema ha sido recargado con trámites innecesarios, o una combinación de factores. Decidor es que, insólitamente, la propia Contraloría se ha visto en la necesidad de oficiar a la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas del MOP para que informe -en detalle- sobre los problemas detectados este año en la operación del aeropuerto, "en relación con el ingreso de viajeros provenientes del exterior y salida de pasajeros hacia embarques de vuelos nacionales e internacionales, entre otros".

En países como Argentina o Uruguay estos sistemas han funcionado óptimamente; desde hace años que aeropuertos en distintas partes del mundo cuentan con "eGates", donde los usuarios nacionales o pasajeros provenientes de países seleccionados simplemente escanean sus pasaportes inteligentes -tecnología que Chile ya incorporó en sus documentos- y en muy pocos pasos cumplen con el control migratorio. En nuestro caso, en cambio, se ha optado por un sistema engorroso y sin una debida marcha blanca, lo que cuando menos hu-

biese permitido evaluar la experiencia de los pasajeros. A todo ello se suman las quejas que han hecho sentir los pasajeros extranjeros, quienes reclaman por las largas filas en el control migratorio ante las casetas de la PDI, algo que sobre todo parece ser recurrente en las mañanas, cuando llegan vuelos desde Estados Unidos o Europa. Más allá de los indudables retos que implica un adecuado control migratorio, es obligación del Estado asegurar que se cuente con el personal necesario para que los trámites se puedan llevar a cabo de manera fluida. Es desde luego lamentable que los recurrentes problemas que se observan en la atención que los servicios públicos brindan a la mayoría de los chilenos parezcan estar replicándose también en el aeropuerto internacional, en circunstancias que por los cargos aeroportuarios que se cobran el buen servicio debería ser un estándar.

La imagen que Chile busca proyectar ante el mundo de un país eficiente y como atractivo polo turístico se ve gravemente afectada cuando en nuestro principal terminal aéreo ocurren problemas que denotan serias ineficiencias. Si a ello se suman las amenazas de paralizaciones imprevistas, el cuadro resulta muy complejo, algo de lo que las autoridades se deben hacer cargo.

La ilegal movilización de funcionarios de la DGAC, a lo que se suman las quejas por los incomprensibles problemas del nuevo sistema de autoatención migratoria, constituyen graves retrocesos.