

**A** pocos días de comenzar la temporada estival, el Aeropuerto de Santiago Arturo Merino Benítez aún no se sacude de la creciente crisis operativa denunciada por miles de usuarios en las últimas semanas, quienes acusan atochamientos y largas filas. Las imágenes de pasajeros varados y quejas acumuladas en redes sociales han convertido el principal terminal aéreo del país en foco de atención.

Y hay cifras que acompañan el caos: el 11 de diciembre el aeropuerto alcanzó un récord al superar los 25 millones de pasajeros en lo que iba de año, y se proyectaba que, con más de un millón de viajeros esperados entre este fin de semana y el 31 de diciembre, se sobrepasará la marca de 26 millones, el flujo más alto de su historia. Actualmente, el promedio mensual es de 2,1 millones de pasajeros, aunque en noviembre esa cifra escaló a 2.875.703, con 1.513.656 pasajeros nacionales y 1.362.047 internacionales.

Hace pocos días el aeropuerto celebró este récord de pasajeros, pero la realidad operativa ha estado lejos de ser un motivo de festejo. El desorden se ha intensificado con largas filas para vuelos nacionales e internacionales, especialmente en las horas punta, afectando gravemente a miles de viajeros que enfrentan demoras y pérdidas de vuelos.

Los periodos de mayor flujo varían según los destinos. En el Terminal Nacional los horarios de punta para salidas son entre las 3:00 y las 7:00 de la mañana, debido principalmente a vuelos laborales. Otros momentos críticos ocurren al mediodía y entre las 18:00 y 19:00 horas. Por su parte, en el Terminal Internacional los horarios más congestionados son entre las 9:00 y las 13:00, con vuelos a Europa y Sudamérica, y desde las 19:00 hasta las 23:00, cuando parten vuelos hacia Estados Unidos y otros destinos lejanos.

Los problemas para los usuarios están relacionados, por ejemplo, con las obras de remodelación y ampliación del Terminal Nacional (T1). Los trabajos provocaron el cierre del acceso por la zona oriente del aeropuerto y del embarque del segundo piso, concentrando el flujo en un único acceso. "Las filas son interminables. No hay nadie dirigiendo y muchas personas terminan perdiendo vuelos por falta de información", escribió un pasajero en redes sociales. Pero también hay otro tipo de inconvenientes.

Desde Nuevo Pudahuel, la concesionaria del terminal, su subgerente de Comunicaciones y Asuntos Corporativos, Manuel Valencia, ex-



▶ Nuevo Pudahuel proyecta superar los 26 millones de pasajeros durante 2024.

## Las culpas cruzadas que desatan el caos en el Aeropuerto de Santiago

Atochamientos, largas filas y demoras han generado cientos de críticas de usuarios y llamados de atención de autoridades y empresas del sector. Los actores, hasta aquí, achacan a otros la responsabilidad.

Por **Maximiliano Estrada**

plica que la remodelación en aquel sector terminará por aliviar la situación, ya que reducirá considerablemente las filas. Recalca, eso sí, que el espacio actual cuenta con las mismas ocho máquinas de control que había antes de las obras. "Hoy los

pasajeros que anteriormente se distribuían en la sala ubicada al oriente y en un control secundario están concentrados en una sola área, lo que genera filas visibles, pero que fluyen adecuadamente cuando la DGAC opera la totalidad de las má-

quinas de control", señala Valencia.

En este contexto, la Contraloría ofició al Ministerio de Obras Públicas para revisar el contrato de concesión de Nuevo Pudahuel. La entidad busca verificar si la concesionaria ha cumplido con las obligaciones, especialmente en lo relacionado con la expansión y mejora de los servicios. Desde la Dirección de Concesiones dependiente del MOP por ahora dicen que respondieron a Contraloría según los plazos establecidos.

Pero una de las reacciones más polémicas vino de parte del gerente general de Nuevo Pudahuel, Nicolás Claude, quien atribuyó parte de la responsabilidad de las demoras a la conducta de los pasajeros. "El tiempo de espera en el proceso para acceder a la parte de abordaje no llega a superar el tiempo del viaje; estamos hablando de 20 minutos. Es un proceso fluido, pero visible porque todos los pasajeros llegan muy poco tiempo antes de la salida del vuelo, y es un efecto muy particular que ocurre solamente con esta gran ola de salidas de la mañana", aseguró.

Desde Nuevo Pudahuel, Valencia ahonda en el diagnóstico y tras esa declaración dice que también existen otros factores que han generado mayores atrasos, especialmente por la alta demanda de la temporada estival. "Las mayores demoras se han detectado en los servicios públicos", asevera, señalando otro punto crítico, que es responsabilidad de otro actor: "Las filas observadas en control de seguridad que realiza la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) en el acceso poniente a la zona de embarques del Terminal

Nacional", apunta.

Sin embargo, desde la DGAC señalan que las demoras no se deben exclusivamente a su participación en el proceso de embarque. No obstante, anuncian la próxima instalación de dos máquinas de control adicionales en el embarque internacional para enfrentar el aumento de viajeros durante la temporada estival.

Pero a pesar de las posibles soluciones, la Asociación Chilena de Líneas Aéreas (Achila) alza la voz. "Hemos recibido constantes alertas sobre los problemas que continúan presentándose en el proceso de control migratorio, el cual se encuentra colapsado, generando extensas filas y múltiples quejas", señala Carolina Simonetti, gerenta general.

Y es que otra de las complejidades detectadas en el aeropuerto está relacionada con la reciente implementación de tótems automáticos para el control migratorio por parte de la PDI. Según los reclamos de los usuarios, el sistema ha presentado fallas recurrentes que obligan a derivar a numerosos pasajeros a controles manuales, generando largas filas y mayores tiempos de espera. Además, señalan que el software del sistema incluye una extensa serie de preguntas y requisitos de información que entorpecen el proceso. Consultados en PDI por esto, señalaron no alcanzar los tiempos para referirse. Sin embargo, desde Nueva Pudahuel aseguran que la PDI anunció la simplificación del procedimiento mediante la eliminación de preguntas innecesarias. Asimismo, informaron que más de 200 funcionarios serán incorporados durante la temporada alta para reforzar tanto los controles manuales como los tótems. ●