

# Problemas en el aeropuerto

**L**os numerosos reclamos de los usuarios por el mal funcionamiento del Aeropuerto Arturo Merino Benítez, en particular el nuevo mecanismo de control migratorio, han conducido a la Contraloría a oficiar a la Dirección General de Concesiones —del Ministerio de Obras Públicas— y a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) para esclarecer las causas de las fallas y si estas son atribuibles a la concesionaria Nuevo Pudahuel u otras entidades.

En los últimos meses se han multiplicado las críticas de los pasajeros al modelo de autoatención que implementó la PDI a través de una licitación con la empresa Pegasus Chile, a un costo cercano a los US\$ 2 millones. Según los reparos, el sistema es lento y en la mitad de los casos no responde, lo que obliga a utilizar el control manual por funcionarios de la PDI. Una de las razones para avanzar en el autoservicio fue justamente la insuficiente dotación de personal policial respecto del crecimiento del tráfico aéreo.

El decano de la Facultad de Ingeniería de la UAI, Claudio Seebach, ha descrito los errores de diseño del sistema, las dificultades de su aplicación y los riesgos que supone en términos de la seguridad aeroportuaria. La oferta de Pegasus, además, no era la

## “Los inconvenientes requieren un buen diagnóstico y también de la voluntad por hacerse cargo de las críticas y buscar soluciones”.

más barata y, según el académico, “no cumple el más mínimo estándar de servicio al usuario”.

La concesionaria Nuevo Pudahuel (controlada por Groupe ADP, Vinci Airports y Gestione Concessioni, que explotan casi cien aeropuertos en Europa, Asia, América y África) ha planteado que el control migratorio es de “responsabilidad exclusiva” de la PDI y que otros aspectos son competencias de distintos servicios públicos. La Asociación Chilena de Líneas Aéreas (Achila) planteó que, aunque la PDI ha materializado “esfuerzos importantes” en impulsar la modernización técnica, la red de autoatención “está lejos” de cumplir con los estándares de “eficacia y rapidez” de otros países de la región.

La gerenta en Chile de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), Helen Kouyoumdjian, ha propuesto que haya funcionarios civiles, subordinados a

la PDI, que colaboren en los trámites migratorios. La presidenta de la Federación de Empresas de Turismo de Chile (Fedetur), Mónica Zalaquett, subrayó que en el aeropuerto también existe un problema de gobernanza: hay varios actores involucrados en la gestión y no siempre existe una adecuada coordinación entre ellos.

Los inconvenientes en el aeropuerto, que ciertamente trascienden al modelo de control de la PDI —aunque este sea el factor que más irritación produce—, requieren un buen diagnóstico y también de la voluntad —del Estado y de la concesión— por hacerse cargo de las críticas y buscar soluciones; la respuesta a la solicitud de información de la Contraloría será una medida de dicho compromiso.

Si bien en un ámbito de otra naturaleza, la movilización a “ralentizar” el funcionamiento de los servicios en toda la red aeroportuaria que han convocado las diez asociaciones gremiales de la DGAC refleja la urgencia de abordar el conjunto de problemas del sistema aeronáutico en materia de infraestructura, condiciones laborales y atención a los pasajeros. La normalización del mercado aéreo tras la pandemia, la proyección del tránsito de pasajeros y la función estratégica del aeropuerto capitalino en el desarrollo del país demandan despejar a tiempo los obstáculos.