

■ Sanciones suman \$ 347 millones, y apuntan a retrasos en entrega de información, indisponibilidad de ciertos subservicios como escaleras mecánicas, ascensores y sistema climatizador, entre otros.

POR LAURA GUZMÁN

Los persistentes retrasos y las largas filas que se generan en los controles migratorios del Aeropuerto Arturo Merino Benítez pusieron en el centro de la discusión pública a la sociedad concesionaria Nuevo Pudahuel. La situación ha escalado hasta el punto de que la Contraloría General de la República (CGR) emitió un oficio a la Dirección General de Concesiones (DGC) solicitando un informe detallado sobre los problemas operativos detectados durante 2024 en el terminal aéreo.

Y a este panorama se le suma un nuevo antecedente: entre 2017 y 2022, Nuevo Pudahuel acumuló al menos 637 multas por 5.214 UTM (\$ 347 millones), por incumplir las exigencias mínimas establecidas en el contrato de concesión.

Las penalizaciones impuestas contra la sociedad concesionaria responden a varias razones. Por ejemplo, los documentos detallan que al momento del desembarque y embarque de pasajeros, la cantidad de vehículos terrestres necesarios para moverlos se debe encontrar en el área adecuada según el itinerario de la línea aérea; exigencia que no ha sido cumplida al 100% por la firma.

La concesionaria también recibió sanciones por parte de la DGC debido a que, según las bases de licitación, la información respecto a los vuelos y el retiro del equipaje debe estar publicada en un rango de tiempo determinado; exigencia que Nuevo Pudahuel tampoco habría cumplido al pie de la letra.

A estas se le suma la indisponibilidad de ciertos subservicios, como ascensores, escaleras mecánicas, veredas rodantes, puertas automáticas, el sistema climatizador, la iluminación, entre otros; además de retrasos en el servicio de asistencia



AGENCIA UNO

# Más de 600 multas por incumplimiento de exigencias mínimas acumula concesionaria de Aeropuerto de Santiago

a pasajeros con movilidad reducida.

“Las multas impuestas a una sociedad concesionaria se derivan de incumplimientos de determinadas exigencias establecidas en el contrato de concesión, las que de acuerdo con sus Bases de Licitación constituyen causales de multas”, enfatizó la DGC.

Respecto a los años 2023-2024, aún no hay antecedentes públicos que revelen nuevas sanciones contra la concesionaria.

## Nuevo Pudahuel responde

Ante este escenario, el gerente general de Nuevo Pudahuel, Nicolas Claude, detalló que la firma tiene a su cargo la operación de una de las infraestructuras de mayor com-

plejidad operacional del sistema de concesiones. “A partir de esta complejidad, y las características de un contrato que no es lo suficientemente flexible para acoger la naturaleza dinámica de la operación aeroportuaria, se generan discrepancias entre el concedente y el concesionario”, detalló.

Y agregó que como concesionaria constataron que “este esquema de multas promueve un enfoque a la penalización excesiva de parámetros sujetos en muchos casos a la variabilidad intrínseca de la actividad aeroportuaria, en lugar de fomentar un esquema de colaboración permanente con un objetivo puesto en el desarrollo del proyecto, a través de la identificación de problemas y una

resolución constructiva”.

Para hacer frente a este problema, Nuevo Pudahuel está implementando sistemas de medición constante de estándares. Según Claude, estos han demostrado una mejora continua de los atributos que valoran los usuarios, como servicio, limpieza y comodidad, entre otros.

Respecto a la polémica en torno a los tótems del control migratorio, el ejecutivo recalzó que es un proceso que está fuera de su ámbito de acción y responsabilidad contractual. Sin embargo, enfatizó que como operadores del aeropuerto, están al tanto de las preocupaciones y cuestionamientos de los pasajeros.

Por ello, plantearon la necesidad de introducir modificaciones al proceso y, en lo inmediato, reforzar la dotación de funcionarios para ocupar la totalidad de las casetas para el control manual que se construyó en el Terminal Internacional, considerando el pronto inicio de la temporada alta.

“A través de la red de 100 aeropuertos de nuestros accionistas tenemos un conocimiento y una experiencia muy detallada de sistemas automáticos de control fronterizo que cumplen su objetivo de forma eficiente y fluida, con los necesarios estándares de seguridad que estos procesos requieren. En ese sentido, creemos que sería de gran utilidad considerar estos sistemas, que ya funcionan con buenos resultados y aceptación en otros aeropuertos”, concluyó Claude.

**“Este esquema de multas promueve un enfoque a la penalización excesiva de parámetros sujetos a la variabilidad de la actividad aeroportuaria”, dijo Nuevo Pudahuel.**