

Problemas en el aeropuerto de Santiago

Las fiestas de fin de año han reflejado la persistencia de los problemas en el aeropuerto de Santiago; durante los días anteriores a Navidad se multiplicaron las quejas de los usuarios por las largas filas y demoras en los terminales. Si bien las autoridades y la concesionaria Nuevo Pudahuel aseguraron que habría un refuerzo de todos los servicios, lo ocurrido sugiere que aquello no fue suficiente y que la gestión de largo plazo del aeropuerto requiere de mayores esfuerzos de quienes lo administran.

En noviembre, la Contraloría ofició a la Dirección General de Concesiones, dependiente del MOP, y a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) para aclarar las causas de los contratiempos. Nuevo Pudahuel ha sostenido que las demoras en el embarque son resorte de los organismos estatales.

De acuerdo con la proyección del MOP, en el período de Navidad y Año Nuevo habrá 1 millón 62 mil viajes, lo que representa un aumento de 1,5% respecto de 2023 y de 10,5% en relación con las cifras previas a la pandemia. A principios de diciembre, el aeropuerto ya había alcanzado los 25 millones de pasajeros en 2024, por cual cerrará el año con más de 26 millones.

“Los inconvenientes del terminal aéreo requieren de un diagnóstico acertado y de soluciones tanto del Estado como de la concesionaria”.

En este contexto, la Asociación Chilena de Líneas Aéreas (Achila) planteó que la congestión en el control migratorio “no solo no se ha resuelto, sino que sigue agravándose”. Una de las razones que explican esta situación —que la gerenta general de Achila, Carolina Simonetti, ha definido como una “crisis”— son las constantes fallas del sistema de autoatención que puso en marcha este año la PDI.

Simonetti subrayó la necesidad de incrementar la cantidad de detectives, aunque reconoció la competencia por los recursos policiales en el escenario de inseguridad ciudadana.

Hace algunas semanas, la gerenta general en Chile de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), Helen Kouyoumdjian, propuso que haya funcionarios civiles, subordinados a la PDI, que reemplacen a los oficiales de Investigaciones. A su vez, la remodelación del edificio de viajes nacionales y la insuficiente dotación de máquinas de

control por parte de la DGAC han incrementado los atascos en esa área del aeropuerto.

Los inconvenientes que soportan los usuarios del terminal aéreo requieren de un diagnóstico acertado de los desafíos de gestión y de soluciones que deben provenir tanto del Estado como de la concesionaria; los procedimientos aeroportuarios conciernen a diversas instituciones públicas, lo que puede comportar dificultades de coordinación. La presidenta de la Federación de Empresas de Turismo de Chile (Fedetur), Mónica Zalaquett, ha destacado que en el aeropuerto existe un problema de “gobernanza” que la autoridad no ha considerado.

La normalización del mercado aéreo posterior a la pandemia, las perspectivas de desarrollo de la industria del turismo y de los viajes por razones familiares, de negocios y laborales —principalmente en el segmento nacional—, la expansión del comercio internacional y la ampliación de la oferta de vuelos y de conexiones, demanda resolver los múltiples cuellos de botella, las descoordinaciones administrativas y la insuficiencia de los recursos humanos y materiales que se han hecho evidentes en los meses recientes. No está de más recordar que el aeropuerto fue diseñado para un flujo de hasta 38 millones de pasajeros al año.