

POR BLANCA DULANTO

El aeropuerto de Santiago ha crecido: un terminal nuevo, más puentes y las líneas aéreas están invirtiendo en aviones más modernos. Chile está mejor conectado, hay más gente viajando y la industria va a seguir creciendo. Pero las largas filas que reportan los usuarios a la hora de transitar por el recinto de Pudahuel ponen una alerta.

El VP Regional de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), Peter Cerdá, junto con la nueva gerenta general de IATA para Chile, Helen Kouyoumdjian, aseguraron que "este es el momento para realmente invertir en la infraestructura, porque si no el crecimiento será difícil".

Cerdá afirma ser bien crítico con el tema de la experiencia de pasajeros en las largas colas de migraciones y de seguridad, dado que -a su juicio- "no es admisible que tengamos que tener a un pasajero que llegue tres horas antes a un aeropuerto, y que para un vuelo doméstico tengas que llegar dos horas antes porque el proceso es muy lento".

Con su visita a Chile, el VP regional del gremio aseguró que como asociación buscan que el gobierno chileno entienda la importancia del aeropuerto. "Es el punto de entrada al país y por eso es importante que ellos den las facilidades con recursos -tanto de personas como económicos- para asegurar que los pasajeros chilenos y extranjeros puedan procesar de una manera más rápida", manifestó.

Una de las cuestiones que puso sobre la mesa fue el tema de los nuevos tótems y su funcionamiento, dado que -en sus palabras- en vez de ayudar a acelerar el proceso y hacerlo más fluido, lo que hizo fue hacerlo más lento.

Dicho esto, Cerdá señaló que "hay que maximizar la utilidad de la infraestructura para que la experiencia pasajero pueda ser lo más fluida posible (...) y yo creo que algo que tiene que hacer el gobierno chileno es es ver las mejores prácticas en el tema de la utilización de tótem aquí en Chile".

"En Colombia uno tarda cinco minutos como media para pasar migraciones y seguridad. Aquí en cinco minutos en la hora punta avanza cinco pasos" y enfatizó en que un proceso de cinco minutos "es lo óptimo, ya que no exige de un pasado que llegue tres horas antes", destacó el vicepresidente regional de la IATA.

Por lo anterior, Cerdá sostuvo que "si la tecnología del tótem funciona de manera óptima, el proceso dura dos minutos y no necesitamos más, pero en Chile no se utiliza eficientemente y es un tema que estamos empujando con las autoridades".

En esa línea, Helen Kouyoumdjian, -quien asumió su nuevo cargo el pasado 6 de mayo- afirmó que en pos de trabajar en esto, se han



HELEN KOUYOUMDJIAN
 COUNTRY MANAGER
 DE IATA EN CHILE



PETER CERDÁ
 VP REGIONAL DE
 IATA

"No es admisible que un pasajero llegue tres horas antes a un aeropuerto, y que para un vuelo doméstico tengas que llegar dos horas antes porque el proceso es muy lento", señaló Cerdá.

y de buscar soluciones por parte de los tres agentes, pero que no hay recursos estatales para que estas condiciones mejoren.

En esa línea, la representante del gremio sostuvo que "hay que ser muy claros que el manejo de inmigratorio y de seguridad es una responsabilidad del Estado, no es una responsabilidad aeroportuaria, ni mucho menos de las aerolíneas. Es un tema de Estado y los recursos tendrían que venir desde ahí para poder asegurar la seguridad y también la parte migratoria, tanto en la entrada como en la salida".

"Invertir en la marca chilena"

"El mayor problema que tenemos como sector ahora es la falta de aviones y de personal", afirmó el VP regional y explicó que en estas circunstancias las aerolíneas buscan rutas más rentables y atractivas, razón por la cual distintas líneas aéreas han reducido frecuencias, han transformado vuelos estacionales o derechamente han eliminado rutas hacia el mercado chileno.

¿Cómo recuperar eso? De acuerdo al gremio, Chile es un país con mucha variedad y se puede vender todo el año.

Así, la gerenta general para Chile, afirmó que "es ahí donde nosotros como sector tenemos que trabajar más con turismo. El gobierno, tiene que darle más fuerza al turismo e invertir más en la imagen país para que así se venda más".

En esa línea, Kouyoumdjian destacó que Chile hoy invierte en turismo alrededor de US\$ 10 millones a diferencia de sus países vecinos como Perú y Argentina que gastan hasta cinco veces más.

"Hay que invertir para que la marca chilena, de la misma manera que lo ha hecho la marca peruana. El país tiene oportunidad para seguir creciendo y de ser competitivo a nivel global, madurando así el mercado turístico, de negocios y de desarrollo económico", concluyó Cerdá.

Aerolíneas y demoras en aeropuerto: "En cinco minutos en Colombia pasas migraciones y seguridad, en Chile se dan cinco pasos"

■ La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) acusó falta de recursos estatales para que el tránsito por el recinto mejore.

reunido con Nueva Pudahuel y con el secretario general de la Junta de Aeronáutica Civil (JAC), Martín Mackenna.

Sin embargo, señaló que es un problema que debe abordarse de una manera multidisciplinaria, ya que hay muchos actores que cohabitan en el aeropuerto. Por esto, la gerenta afirmó estar avanzando en una agenda de trabajo con distintas áreas del gobierno, no solamente del ministerio de Transportes.

Responsabilidad compartida

Según Kouyoumdjian, para Latam, Sky y Jetsmart el aeropuerto es una prioridad. En ese sentido, desde IATA insisten en que "lo que necesitamos en Chile es la existencia de responsabilidad compartida entre los tres actores que conviven en el aeropuerto: las aerolíneas, el mismo aeropuerto y el Estado".

La nueva country manager afirmó que hay muchas ganas de trabajar