

## Nuevo servicio en el aeropuerto

Señor Director:

A partir de los antecedentes expuestos por Mario Kreutzberger, en la carta publicada ayer, queremos, en primer lugar, valorar su permanente compromiso y atención respecto de los estándares de accesibilidad con que deben contar los edificios públicos. Este es un tema de discusión en la industria aérea en todo el mundo y ha generado la necesidad de repensar el diseño de los aeropuertos del futuro y establecer sistemas de financiamiento para asegurar su accesibilidad.

En este sentido, somos conscientes de algunos aspectos deficitarios en el servicio de asistencia de movilidad prestado por la empresa a cargo de este servicio en el Aeropuerto de Santiago.

Por esa razón, estamos implementando mejoras inmediatas, como la completa renovación de 200 sillas de ruedas, mientras avanzamos en cambios a la prestación definida en nuestro contrato de concesión, para adecuarla a los requerimientos de pasajeros/as que crecientemente la solicitan.

En virtud de lo anterior, considerando la oportunidad de un nuevo proceso de licitación, durante este año, estamos trabajando en la modificación integral del sistema de asistencia de movilidad, para lo cual hemos recibido e incorporado valiosas recomendaciones de diversos actores relacionados, como las aerolíneas, el Servicio Nacional de la Discapacidad, el Servicio Nacional del Adulto Mayor y la Fundación Teletón.

El nuevo servicio tendrá un foco en la calidad y en la experiencia de los usuarios, para lo cual contará con personal idóneo, que tendrá capacitaciones continuas. Asimismo, contará con una flota reforzada de carros eléctricos y sistemas de comunicación y seguimiento de las solicitudes, y espacios de espera más acogedores y establecidos tanto en las zonas de ingreso al aeropuerto como en cada sala de embarque y en los pasillos de llegada, de manera de profundizar el valor de la inclusión y ofrecer una experiencia sin distinciones a todos los pasajeros y usuarios del Aeropuerto de Santiago.

**NICOLAS CLAUDE**

Gerente general de Nuevo Pudahuel