

La columna de...

DR. JUAN LUIS OYARZO GÁLVEZ,
ACADÉMICO, INGENIERO COMERCIAL

Conectividad aérea sin garantías públicas

Como no era de esperar, la situación del transporte aéreo para nuestra región se ha vuelto cada vez más compleja. No se trata de un episodio aislado ni de una mala racha circunstancial, sino de una vulnerabilidad estructural que, pese a los años y los discursos sobre descentralización, sigue sin abordarse con la seriedad que merece.

Magallanes vive una brecha geográfica evidente respecto del resto del país. No es una consigna ni una exageración regionalista: es un hecho objetivo. Dependemos casi exclusivamente del transporte aéreo para conectarnos con el resto de Chile. El avión no es un lujo, es una necesidad básica de integración territorial. Sin embargo, esta realidad no se traduce en normativas diferenciadas ni en mecanismos de protección adecuados para los pasajeros de regiones aisladas.

Hoy, cuando un vuelo se cancela en Punta Arenas, el pasajero queda muchas veces abandonado a su suerte. Se entiende que la seguridad aérea es prioritaria. Nadie discute decisiones técnicas vinculadas a condiciones climáticas o mantenimiento. El problema no es la cancelación en sí misma, sino la ausencia casi total de respuestas prácticas posteriores. No hay información clara, no hay interlocutores con capacidad de decisión en terreno, no hay soluciones reales.

Las compensaciones, cuando existen, suelen ser formales y poco útiles. Depósitos en billeteras virtuales de la propia aerolínea, vouchers de uso limitado o promesas difusas de reprogramación futura. Pero ¿qué ocurre con quién pierde conexiones médicas, laborales o académicas? ¿Con quién debe pagar alojamiento, alimentación y traslados adicionales sin que la aerolínea asuma responsabilidad alguna? En la práctica, el costo de la desconexión lo asume íntegramente el pasajero regional.

A esto se suma un problema operativo evidente: la centralización extrema de las decisiones. El personal local carece de atribuciones para resolver situaciones críticas. Los call-center repiten guiones sin considerar la realidad regional. No hay mesones de contingencia, no hay equipos de apoyo en aeropuerto, no hay planes de emergencia pensados para territorios donde quedarse varado no es un inconveniente menor, sino una situación grave.

La conectividad aérea en Magallanes no puede seguir tratándose como un problema menor ni como una externalidad del mercado. Aquí hay una responsabilidad política evidente, tanto a nivel nacional como regional. No basta con reconocer la condición de zona extrema en el papel si esa condición no se traduce en reglas especiales, fiscalización efectiva y protección real para los ciudadanos que viven en los márgenes geográficos del país. La igualdad territorial no se declama en discursos ni se administra desde Santiago: se garantiza con decisiones concretas.

Mientras no exista voluntad política para establecer exigencias diferenciadas a las aerolíneas, mientras no se sancione la desidia operativa y mientras no se diseñen protocolos obligatorios para regiones aisladas, el mensaje implícito es claro: algunos chilenos pueden esperar, pagar más y asumir más riesgos que otros. Y eso no es solo una falla del mercado; es una omisión del Estado. En Magallanes, volar no es un privilegio: es un derecho básico de integración nacional. Ignorarlo tiene costos, y esos costos hoy los sigue pagando, en silencio, el pasajero regional.