

Fecha: 05-05-2025  
Medio: El Mercurio  
Supl.: El Mercurio - Cuerpo C  
Tipo: Noticia general  
Título: "Sería peor que el actual": Aerolíneas alertan por cambio en servicio a pasajeros con movilidad reducida en AMB

Pág.: 7  
Cm2: 886,4  
VPE: \$ 11.643.752

Tiraje: 126.654  
Lectoría: 320.543  
Favorabilidad: ☐ No Definida

MACARENA CERDA M.

La polémica por las fallas en la asistencia para personas con movilidad reducida en el Aeropuerto de Santiago sigue sumando repercusiones, luego de que Mario Kreutzberger asegurara a través de "El Mercurio" que este terminal está "discapacitado", posterior a una mala experiencia acompañando a una persona con dificultades motoras a través de la principal puerta de entrada al país.

Hoy, la controversia se cierne sobre el modelo propuesto para el traslado de personas con movilidad reducida, que incluye el traspaso del usuario a otra silla de ruedas y otro asistente en la puerta de embarque, reemplazando el servicio actual, que, aún con dificultades, al menos deja hasta la puerta del avión a quien así lo requiera.

Incluso, la ministra de Obras Públicas, Jessica López, declaró que pedirían la revisión de los estándares actuales a raíz del reclamo de Don Francisco, que ha sido recurrente durante los últimos años, sumado a las críticas por las largas distancias que se deben recorrer a pie para llegar de un punto a otro en el aeropuerto.

A pesar de que la concesionaria Nuevo Pudahuel anunciara la actualización del servicio de asistencia tras estas declaraciones, las compañías agrupadas en la Asociación Chilena de Líneas Aéreas (Achila) y en la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) advirtieron que la solución propuesta por la concesionaria no solo no resuelve las actuales deficiencias, sino que podría empeorar el servicio.

La Dirección General de Concesiones del Ministerio de Obras Públicas (MOP) explicó que se estaban afinando las bases para la nueva licitación que se haría este mes, pero que "los operadores aéreos han solicitado continuos aplazamientos de estas modificaciones, lo cual ha impedido modificar el contrato actual del operador del servicio con mayor prontitud".

#### "Un error fundamental"

"Este tema del servicio para personas con movilidad reducida es algo que venimos planteando desde el año pasado, y nunca hemos pedido aplazamientos, eso es totalmente incorrecto. Lo que hemos dicho, en muchas instancias y reuniones con el aeropuerto y Concesiones del MOP, es que el servicio que se está planteando tiene un error fundamental", explica Helen Kouyoumdjian, gerente general para Chile de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA, por sus siglas en inglés).

La representante de la alianza en el país, que agrupa a más de 350 aerolíneas de todo el mundo, indica que la concesionaria determinó cambiar el proveedor del servicio debido a los graves problemas que presenta el actual adjudicatario, pero el conflicto se intensificó cuando



**PRÓRROGA.** —Tras la controversia, Nuevo Pudahuel aseguró que se ampliará el plazo de implementación del nuevo servicio, abriéndose a la posibilidad de que una misma empresa haga el traslado.

## Podría implicar un cambio de silla y de personal en pleno traslado "Sería peor que el actual": Aerolíneas alertan por cambio en servicio a pasajeros con movilidad reducida en AMB

Desde hace meses las compañías aéreas vienen discutiendo con Nuevo Pudahuel por el traspaso de la "última milla" de asistencia, desde la puerta de embarque hasta el avión, pero la concesionaria afirma que cubrir esta es obligación de las aerolíneas.

**3,2 millones**  
de habitantes de dos años y más estimados en Chile tienen discapacidad, según cifró Senadis en 2024.

**1.300 millones**  
de personas en el mundo sufren actualmente de alguna discapacidad importante, de acuerdo con la OMS.

**26 millones**  
de pasajeros contabilizó en 2024 el aeropuerto de Santiago, un 12% más que durante las operaciones del año anterior.

**“Ese tramo entre la puerta de embarque y la puerta del avión es el momento más crítico. Y ahora quieren que haya un cambio de empresa, de silla, de personal. Esto no ocurre en ningún aeropuerto del mundo”.**

HELEN KOUYOUMDJIAN  
ASOCIACIÓN DE TRANSPORTE AEREO INTERNACIONAL (IATA)

manifestaron que "el servicio para las personas con movilidad reducida llegaría solo hasta la puerta de embarque, y desde ahí sería responsabilidad de otro, en este caso la línea aérea. Entonces, a un servicio que ya era malo, querían agregarle este cambio: dejar al pasajero en la puerta de embarque para que

otra empresa lo lleve hasta la puerta del avión".

Eso significaba que, por ejemplo, una persona en silla de ruedas tendría que cambiar de empresa, cambiar de silla, y ser traspasado de un proveedor a otro en pleno aeropuerto, algo que Helen califica como "innecesario. Sería peor que el

**“No puede ser que haya elementos intermedios, que haya que traspasar a estos usuarios de una persona a otra, o de una silla a otra, o que no esté pensado como un sistema integral de movilización”.**

UWE ROHWEDDER  
DECANO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA U. CENTRAL

actual servicio".

Otro problema es, aseguran desde IATA, que se señaló que las aerolíneas debían contratar otra empresa para cubrir el tramo restante, que no podía ser la misma que tuviera Nuevo Pudahuel: "Cuando una persona viaja, ese tramo entre la puerta de embarque y la puerta del avión

es el momento más crítico, donde hay más nerviosismo. Y ahora quieren que, en ese momento, haya un cambio de empresa, de silla, de personal. Esto no ocurre en ningún aeropuerto del mundo", detalla Kouyoumdjian.

En tanto, desde la Asociación Chilena de Líneas Aéreas (Achila), adhirieron al malestar, declarando que "compartimos la preocupación que se ha manifestado en los últimos días por las severas fallas con que está operando el sistema de atención en tierra a las personas con movilidad reducida o discapacidad en el aeropuerto internacional de Santiago".

Detallan que este servicio, que está a cargo contractualmente de la concesionaria del aeropuerto Nuevo Pudahuel, "está siendo prestado con un estándar que no

responde a los derechos que tienen todos los pasajeros que requieren ser transportados desde su llegada al aeropuerto hasta la puerta del avión y del cual las aerolíneas han manifestado activamente su disconformidad con el servicio actual".

Y acotan: "La concesionaria, en lugar de corregir estas evidentes fallas, en su propuesta se desliga de su responsabilidad".

#### "Entender los trayectos para mejorar"

Uwe Rohwedder, decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la U. Central, dice que "sorprende que un aeropuerto tan nuevo como el de Santiago no tenga resuelto este tema, porque ha sido un diseño relativamente nuevo, en que ya el tema de la accesibilidad, el tema de la inclusión, están dentro del diseño arquitectónico, más aún hablando de un aeropuerto en que pasan miles de personas a diario".

Indica como fundamental "entender los trayectos para mejorar, desde que llega esta persona al aeropuerto, hasta que se sube al avión, y creo que no puede ser que haya elementos intermedios, que haya que traspasar a estos usuarios de una persona a otra, o de una silla a otra, o que no esté pensado como un sistema integral de movilización".

Concluye que "esto se puede resolver", puntualizando en que "hay que sentarse con los planos, revisarlos, y ver dónde se producen los inconvenientes, la desconexión por las distancias que hay que recorrer, y agregar un diseño, ya sea desde el estacionamiento, desde la llegada de los buses y vehículos, hasta los distintos terminales de embarque".

#### La última milla de viaje

Tras ser consultado por este medio, Manuel Valencia, subgerente de Comunicaciones y Asuntos Públicos de Nuevo Pudahuel, explicó que actualmente "estamos trabajando en una licitación que tiene un foco central a las personas y su experiencia y, para ello, hemos integrado aportes y requerimientos de diversos actores que se relacionan con el servicio de asistencia de movilidad, como Senadis, Senama y la Fundación Teletón".

Además, puntualizó que las aerolíneas "juegan un rol muy relevante, dado que la normativa les asigna la responsabilidad de cumplir con la asistencia en la última milla del viaje, entre la puerta de embarque y la aeronave".

Finalmente, asegura que con base en la preocupación manifestada, "hemos ampliado el plazo de implementación del nuevo servicio para trabajar junto al Ministerio de Obras Públicas en un diseño alternativo que permita a las aerolíneas tener una opción para cumplir su obligación de proveer la asistencia entre la puerta de embarque y la aeronave, dentro (de) la misma prestación que proveerá la empresa que operará el nuevo servicio".

