
Problemas en aeropuerto

Las quejas contra los servicios del aeropuerto de Santiago no cesan. Desde los problemas de las sillas de ruedas a las interminables caminatas, el mal estado de los baños del terminal nacional, la operación permanente de taxis piratas, las dificultades en policía internacional y otras molestias, parece evidente que el nuevo aeropuerto no ha sido un éxito, al menos, desde el punto de vista de sus usuarios.

Los responsables parecen ser todas las instituciones involucradas. La Dirección de Concesiones del MOP aprobó un proyecto con defectos, que obliga a los pasajeros a efectuar largas caminatas, con cintas transportadoras limitadas y columnas cuya inclinación roba espacio a los usuarios. El concesionario, por su parte, ha estado en permanente conflicto con el Estado (incluso con una demanda internacional) y ha tendido a actuar en forma más bien reactiva ante quejas públicas.

Un ejemplo es su propuesta de que las sillas de ruedas en su contrato operen solo hasta las puertas de salida, y que las aerolíneas deban encargarse del resto del servicio, obligando tal vez al pasajero a cambiarse para llegar hasta el avión. Esto es inaceptable, y probablemente la solución sea imponer a ambas partes hacerse cargo de encontrar y acordar una fórmula satisfactoria. La falta de limpieza en los baños nacionales es también una responsabilidad del concesionario que el fiscal del MOP no puede dejar pasar, como corresponde de acuerdo con el contrato. Podría haber, en tanto, una responsabilidad compartida con las aerolíneas en situaciones como los cam-

Los responsables parecen ser todas las instituciones involucradas.

bios tardíos de puertas de embarque de los vuelos; en cualquier caso, el costo lo pagan los pasajeros, obligados a repetir largas caminatas para llegar a la nueva puerta,

Por cierto, también los servicios estatales operan en forma deficiente. Ha mejorado el funcionamiento de los tótems de ingreso, pero siguen causando problemas a algunos usuarios. Así, todavía se observan cada tanto largas filas en policía internacional, incluso en fechas sin mucha demanda por viajes. Un problema más grave, sin embargo, es la limitada presencia policial. Aun-

que hay personal preocupado de controlar a los vehículos de plataformas, no existe una acción continua para enfrentar a los taxistas piratas, que han formado verdaderas mafias que esquilman a turistas. Un riesgo mayor es que la escasez de policías pueda llevar a la comisión de delitos más graves, que atenten contra las personas.

En resumen, el nuevo aeropuerto deja contentos a pocos usuarios. Algunos problemas, originados en su diseño, son difíciles. Otros, sin embargo, podrían atenuarse con pequeñas inversiones, mejorando, por ejemplo, las cintas transportadoras y el apoyo a las personas con movilidad reducida, y ejerciendo una más intensa fiscalización por parte de la autoridad. Indispensable es mejorar también la coordinación y la colaboración entre los distintos actores involucrados —esfuerzo que debiera liderar el concesionario— y, por último, revisar el funcionamiento y la provisión de los servicios públicos que allí operan.