

La primera prueba del renovado aeropuerto de Santiago

Ya hay aerolíneas proyectando que su demanda durante julio será, por primera vez, superior a los viajes pre-pandemia. Las vacaciones de invierno serán un catalizador de la industria y, de la mano de ellas, un desafío para el nuevo terminal 2 del aeropuerto capitalino. Si bien nadie prevé que las imágenes de colapso y suspensiones de vuelos en los terminales de EE.UU. y Europa se repliquen en Chile, sí podrían profundizarse ciertos atochamientos que ya se han visto en los últimos meses. En Nuevo Pudahuel llaman a la calma. Reforzaron su personal y están en tratativas para poder distanciar ciertos arribos.



MARÍA JOSÉ TAPIA

—“Si han sufrido retrasos y cancelaciones, les pido disculpas (...) Estamos reconstruyendo nuestra operación desde las profundidades de 2020, al tiempo que nos acomodamos frente a un nivel récord de demanda”. El CEO de Delta, Ed Bastian, envió el jueves este mensaje a los usuarios. La noche anterior, el director general de Air Canada, Michael Rousseau, remitía un mail a los pasajeros, anunciando la reducción de frecuencias diarias de vuelos durante julio y agosto para descomprimir los aeropuertos, disminuyendo el volumen de pasajeros. Serían del orden de 154 vuelos menos al día. Delta hizo lo propio: redujo en unos 100 vuelos en julio.

Prácticamente toda la zona norte del mundo está colapsada. Han sido miles los vuelos suspendidos. Sólo en EE.UU. se interrumpieron más de 3.000 vuelos en los últimos dos fines de semana. En Europa, el panorama es aún más dramático. Solo Lufthansa ha bajado 3.000. Y a nivel de industria, cada día se suman más de 2.000 cancelaciones, según datos de FlightAware. Aeropuertos como el de París, Frankfurt o Londres han mostrado escenas caóticas.

El inicio del verano en ese lado del mundo ha sido, por decirlo menos, complejo. Una mezcla entre repunte de la demanda -en IATA estiman que esta ya es del orden de un 66% de lo que había previo a la pandemia en tráfico internacional, y de un 72%, doméstico-; junto a la falta de personal. La crisis del Covid-19 impulsó fuertes despidos, 2,93 millones de puestos activos tenía la industria en 2019, y para 2022 se prevé que se lleguen recién a los 2,7 millones, unos 230.000 menos. Contratar trabajadores ha sido complejo, lo que se ha sumado a una seguidilla de huelgas: ya partieron los tripulantes de Ryanair en varios países de Europa, exigiendo mejoras en las condiciones laborales. A lo que se sumarán en las próximas semanas EasyJet y British Airways, donde algunos de sus sindicatos ya votaron favorablemente a la paralización, y, además, los controladores de Francia.

La realidad internacional no ha sido ajena a la industria local. El tema ha sido parte de las conversaciones del sector. “En la última semana hemos ido conversando el tema y les he preguntado si es que a raíz de la falta de tripulación han tenido que cancelar vuelos. Y no ha sido así”, señala el gerente general de la Asociación Chilena de Líneas Aéreas (Achila), Cristóbal Lea-Plaza. “Obviamente el 2020 las aerolíneas redujeron fuertemente su personal, y ese proceso de recontratación ha costado, pero en ningún caso ha afectado o se prevé que puedan generar posibles cancelaciones de vuelos en Chile”, insiste.

Hoy, eso sí, se preparan para su primera gran temporada post pandemia: las vacaciones de invierno. Y puntualmente, para las semanas que transcurrirán entre el 8 y el 25 de julio, fechas en las que originalmente estaban fijadas las vacaciones de los escolares. Será una pri-

SIGUE ►►

P8

SIGUE ►►

mera prueba, no sólo para evaluar las nuevas dimensiones de la industria si no también para la capacidad del renovado aeropuerto capitalino.

A nivel regional, IATA proyecta que si bien las pérdidas del sector bordearían los US\$3.200 millones este año, la demanda de pasajeros alcanzará el 94,2% de los niveles precrisis, y del 93,2% en capacidad.

MEJOR GESTIÓN

Nuevo Pudahuel proyecta que 1,5 millones de pasajeros transiten por el aeropuerto de Santiago durante julio, 15% más que los 1,3 de junio. ¿Las recomendaciones dadas? Llegar 3 horas antes para vuelos nacionales y 4 antes para los internacionales, dado el mayor flujo...previo a la pandemia esa espera era de la mitad.

El nuevo terminal internacional 2 del recinto capitalino se inauguró hace cinco meses. Hace unos dos, las aerolíneas, autoridades de la Junta Aeronáutica Civil y de la concesionaria Nuevo Pudahuel hicieron un recorrido simulando ser clientes para evaluar todo el proceso. Hoy, si bien la gran mayoría de los procesos funcionan correcta y agilmente, el problema principal está en el proceso de check-in en los horarios de alta demanda: desde las 18:00 hasta las 23:00, que es cuando salen los vuelos hacia Europa y Estados Unidos. “Creo que podríamos tener un problema en el área de check-in, especialmente ahora en las vacaciones de invierno, y de cara a la temporada alta”, explican en Achila.

Desde Nuevo Pudahuel justamente reconocen que en horarios de alta demanda, debido a los controles adicionales que ha impuesto la pandemia, el proceso de embarque de pasajeros no ocurre con la fluidez con la que estaba contemplado en el diseño, lo que debiese subsanarse en la medida en que las medidas por el Covid-19 se flexibilicen. Asimismo, aún hay líneas aéreas que deben integrar el sistema de ‘self bag drop’ o autochequeo de equipaje que permite agilizar el ingreso de los viajeros.

Hacer el trámite frente a una persona puede demorar entre 5 a 8 minutos, versus los hasta segundo que puedes tardar en hacerlo automáticamente. “Se han visto aglomeraciones importante”, puntualizan en la industria. En Nuevo Pudahuel aseguran, sin embargo, que las demoras no han sido excesivas...pero reconocen que la asignación de horarios de aterrizajes para aviones de alta capacidad -con 300 o más pasajeros-, precedentes de Europa y Estados Unidos, tiende a ocurrir en horarios coincidentes, lo que genera una mayor exigencia a la infraestructura y a la disponibilidad de funcionarios para los diversos procesos aeroportuarios de arribo, generando una mayor concentración de pasajeros.

El personal de la PDI y del SAG han ido aumentando su dotación para no generar atochamientos. El SAG puntualmente también está migrando hacia una declaración onli-

ne, lo que se ha traducido en retrasos por desconocimientos de los pasajeros a la hora de hacer el trámite.

Entre enero y mayo han sido transportados 2.462.314 pasajeros con origen o destino internacional, ello refleja un alza de 293,4%, en comparación con igual período de 2021, y una baja de 49% frente a 2019. Sólo JetSmart supera ampliamente el nivel precrisis. Respecto al tráfico doméstico, las personas movilizadas superan los 5,7 millones, un 12,6% menos que en los primeros cinco meses de 2019.

Para esta temporada de invierno, no obstante, ya se visualiza una recuperación más constante. Información de Sky Airline, por ejemplo, apunta a que en julio moverán un 9% más de pasajeros que en 2019: 416.407 versus 381.917. A Sao Paulo, por ejemplo, el incremento será de un 87%; a Río de Janeiro, un 54% más, y a Buenos Aires, los datos apuntan a transportar un 36% más de usuarios que hace tres años.

“La demanda se está manifestando con mayor anticipación debido a la disminución de restricciones”, señalan en Latam. Añaden que se ha visto una recuperación internacional más enfocada en zonas turísticas como Cancún, Punta Cana y Miami. Incluso tienen usuarios que están consultando por posibles viajes para los feriados de septiembre.

Para evitar los atochamientos en horas de alta demanda, se planteó la posibilidad -comentan varios contactados- de fijar slots, franjas horarias que permitirían distribuir los viajes de forma más uniforme. El problema era que establecer vuelos a Europa o a EE.UU. en los tramos de menor demanda (entre las 13:00 a 17:00), implicaba que los pasajeros llegaran a otra hora o horarios que les imposibilitaba moverse, por ejemplo, a las 2 de la mañana. El gobierno, de hecho, habría deshecho esa posibilidad.

Desde el aeropuerto aseguran ser absolutamente contrarios a una política de slots. “Los slots son la última opción para gestionar adecuadamente la infraestructura, debido a que rigidizan la operación de un aeropuerto”. Sí reconocen estar trabajando con la DGAC, que es justamente la que asigna los horarios para los vuelos, para que existe una mayor distancia entre algunos vuelos. “Hemos requerido distanciar los horarios de llegada en 15 ó 20 minutos o abreviar los tiempos de los procesos de despegue o aterrizaje, entre otras medidas de gestión”, destaca.

Hoy, las aerolíneas con Nuevo Pudahuel están trabajando en avanzar en una mejor gestión. Básicamente en optimizar sus procesos para evitar nuevos colapsos.

Y si bien, desde el aeropuerto son claros en señalar que la nueva estructura impedirá que se observen las situaciones de aglomeración en el nivel en que ocurrían en 2019, sí están reforzando la cantidad de funcionarios en horas punta, incentivando a los pasajeros a concurrir antes al aeropuerto, llegar con el check-in y utilizar las sistemas de depósito automático de maletas, para así sortear con éxito esta primera prueba. ●

PUNTO DE VISTA

Los impactos ASG: ¿quién sigue?



—por TAMARA AGNIC

En el último tiempo hemos visto cómo grandes empresas han quedado expuestas a consecuencias serias para su operación o para la imagen y reputación corporativa debido a malas prácticas en el manejo de los impactos de los temas ambientales, sociales y de gobernanza. El episodio de contaminación severa e intoxicación de los habitantes de la zona de Ventanas y Puchuncaví es el más reciente. Lo de la Fundición de Codelco Ventanas finalmente devino en el anuncio del cierre de las operaciones, con todo lo que ello conlleva desde el punto de vista económico, social, laboral e incluso histórico para la zona. Lo mismo vale cuando empresas trascienden la línea de la integridad y se ven involucradas en prácticas que son lesivas para la libre competencia o para los clientes, asuntos que motivan a las autoridades a sumar más y más controles, normativas y regulación que muchas veces obligan a las empresas a incurrir en mayores costos o en sumar estructuras internas para responder a esas faltas en la gobernanza.

No hace mucho, el Deutsche Bank anunció que todos sus proveedores de productos y servicios deberán someterse a una evaluación ASG a contar del próximo año si quieren seguir operando con el banco. El poder adquisitivo de la institución financiera alemana es de unos 8 mil millones de euros para gastos en proveedores y el anuncio apunta a que ese poder financiero se utilizará para dar más sostenibilidad al sistema, haciendo que sólo quienes cumplan con los puntajes mínimos en esas evaluaciones podrán seguir en su cadena de suministros.

Este ejemplo muestra que los aspectos de reporte y gestión de los impactos ASG responden ya no a una

tendencia o moda, sino a un nuevo estándar de management empresarial. Es la nueva vara ética que se está imponiendo a las empresas para poder funcionar desde el mínimo común operativo y sin el cual, cada vez será más difícil optar a licitaciones, ser proveedor de Estados, ser proveedor de grandes grupos de inversión, llevar adelante proyectos de inversión en distintos países y territorios o viabilizar la relación con sus trabajadores y cadenas de valor.

Lo que antes era el estándar ahora es sólo el mínimo. La ética demanda un comportamiento que está muy por sobre lo que dicta la norma, es una nueva cultura que no se aprende por intuición ni menos aparece por arte de magia: requiere entrenamiento y decisión al más alto nivel directivo para sentarse a pensar qué estamos haciendo bien en temas ASG y qué estamos haciendo mal. Es necesario corregir a tiempo, porque de lo contrario nos podemos encontrar con que quien seguía en la lista de sancionados, de clausurados o de castigados era nuestra propia organización. Esa es la pregunta que hay que hacerse hoy en los directorios: ¿quién sigue? ¿Será nuestra empresa? ¿Estamos haciendo algo que nos lleve a ese escenario?

Hay que actuar hoy, medir el riesgo, asumir compromisos y darse cuenta de que los impactos son precisamente eso: IMPACTOS. No son inocuos y de eso hay que hacerse cargo para poder dar viabilidad y legitimidad a la empresa en el contexto no sólo del cambio climático, sino de una mayor conciencia social sobre los derechos humanos. Ese es el nuevo paradigma y no hay vuelta atrás

* La autora es presidenta de Eticolabora