

## **¿Por qué los puestos de control en SEA pueden ser difíciles?**

Usted o algún conocido pudo haber experimentado filas largas y tortuosas en los puestos de control durante una de sus últimas visitas al Aeropuerto Internacional de Seattle-Tacoma (SEA). Nuestro objetivo es que todos pasen en menos de 20 minutos. Por lo general, ese es el promedio; sin embargo, las horas pico pueden ser impredecibles y puede encontrarse con esperas mucho más largas, especialmente en las mañanas. ¿Por qué pasa esto? ¿El aeropuerto no puede evitar que esto pase?

Hay desafíos definidos para el proceso, desde la dotación de personal hasta la estructura física de nuestra terminal. Tenemos equipos de gestión que planifican todos los días y estrategias de inversión para el futuro. Analicemos algunos de los detalles para ayudarlo a comprender.

### **¿Por qué las filas serpentean por todos lados?**

Probablemente haya experimentado nuestras filas de control de desbordamiento durante las horas pico. No es inusual que un aeropuerto tenga filas de desbordamiento, pero aquí en SEA uno de nuestros mayores desafíos es el diseño físico de nuestra terminal que ha estado con nosotros durante décadas. En resumen, si hubiésemos sabido que tendríamos tanto tráfico cuando se construyó la terminal, ¡no habría sido diseñada de la misma manera! Dadas las limitaciones de espacio, buscamos formas imaginativas y eficientes de hacer que funcione.

En general, el SEA simplemente no tiene espacio para filas como otros aeropuertos. Por ejemplo, el espacio frente al puesto de control más grande, el n. ° 3, es de aproximadamente 7.000 pies cuadrados. En otros aeropuertos, ese podría ser el puesto de control más pequeño. Por ejemplo, Las Vegas tiene entre 20.000 y 30.000 pies cuadrados de espacio para sus puestos de control más grandes y tienen aproximadamente la misma cantidad de volumen anual de pasajeros. Físicamente, no podemos dedicar la misma cantidad de espacio porque justo al lado están las boleterías, y al lado las rutas vehiculares, y al lado el estacionamiento del aeropuerto...

Así que, para administrar las horas pico, permitimos que las filas de desbordamiento, por decirlo de algún modo, serpentean como un río. Nos aseguramos de no bloquear las salidas o el acceso a las escaleras mecánicas para los pasajeros que se van, ni de obstruir las boleterías para los pasajeros entrantes. Por ejemplo, la fila de desbordamiento desde el n. ° 3 va hacia el sur alrededor de una escalera mecánica (evitando a los pasajeros que salen de la explanada B y se dirigen hacia las escaleras

mecánicas para buscar el equipaje), luego regresa a la galería en zigzag detrás de la boletería de Delta. (Sí, ¡sabemos que se parece a una fila de un parque de diversiones!) El puesto de control n. ° 2 tiene una fila de desbordamiento en la misma galería hacia el norte, ya que no hay lugar para la fila más al sur porque están las boleterías internacionales.

### **¿Qué sucede en el peor de los casos?**

En el peor de los casos, durante las horas pico cuando las filas son más largas, hacemos que la mayoría de la gente vaya al puesto de control n. ° 3 que tiene la mayor cantidad de carriles de procesamiento. A menudo parece la cola más larga, pero con más carriles de detección general abiertos, también es la más rápida y eficiente. Si las filas continúan creciendo, las hacemos retroceder hacia las escaleras mecánicas, pasar el puesto de control hacia el norte (n. ° 4), bajar las escaleras cerca de la salida D, cruzar el puente elevado y entrar al estacionamiento. Para aquellos que necesitan ayuda, pueden usar los ascensores. Si tiene dudas, pregunte a los guías que organizan las filas.

Durante las horas pico, los tiempos de espera pueden llegar a ser de 45 a 60 minutos. Les agradecemos por su paciencia. El personal se esmera para comunicar lo mejor que puede lo que está sucediendo. Si tiene dudas, pregunte a los guías o al personal de servicio al cliente con camisas azul/turquesa o rojas.

### **¿No saben cuántas personas vendrán? ¿No pueden prepararse para eso?**

Visto desde fuera, esto puede parecer una tarea sencilla. La TSA trabaja con las aerolíneas para obtener proyecciones de pasajeros para cada hora del día. Como puede imaginar, hay algunas variables que son impredecibles. La más importante es predecir cuándo llegarán los pasajeros de un vuelo. El vuelo puede salir a las 10:00 a.m., pero ¿a qué hora llegará? ¿8:00 a.m. o último minuto a las 9:30 a.m.? ¿O en algún punto intermedio? La diferencia en los tiempos de espera puede variar drásticamente de un período de 20 o 30 minutos al siguiente, por lo que una avalancha de llegadas puede ralentizar las filas. Además, los números pueden desviarse de las proyecciones cuando las aerolíneas venden nuevos boletos.

Otro factor es la ajetreada temporada de cruceros, cuando el 70 por ciento de los pasajeros de cruceros llegan al aeropuerto. Las compañías de cruceros dejan a los pasajeros por la mañana, incluso si sus vuelos están programados para más tarde en el día. Además de la imprevisibilidad, los cruceros pueden llegar bastante temprano, en diferentes etapas o todos al mismo tiempo, creando una gran aglomeración.

### **¿Por qué no abren todos los carriles de los puestos de control durante las horas pico?**

Al igual que otros empleadores, la TSA tiene el desafío de contratar y retener empleados en la sólida economía de la región de Puget Sound. Apreciamos a nuestros socios de la TSA y agradecemos el arduo trabajo que hacen todos los días (por favor, díganles un "gracias" cuando puedan). Sin embargo, si no tienen el personal suficiente para abrir todos los carriles de los puestos de control, disminuye la cantidad de pasajeros que los agentes de la TSA pueden examinar de manera segura. Recuerde que el trabajo de los agentes es que usted pueda viajar seguro. Desde el punto de vista de la fila, menos carriles abiertos provocan un cuello de botella y pueden generar largos tiempos de espera.

### **¿Y los caninos? ¿No hacen que todo sea más rápido?**

La TSA cambió el protocolo sobre cómo funcionan los caninos en los puestos de control. El protocolo actual es más lento de lo que era y, en la mayoría de los casos, no es más rápido que la detección general.

### **¿Por qué se me indica que espere en la fila más larga? ¿Eso está bien?**

Aunque parezca lo contrario, es lo correcto: las filas más largas pueden ser las más rápidas. La razón es que hay más carriles de control abiertos y el tiempo de espera suele ser menor. Esto suele suceder en el punto de control n.º 3, el más grande, con casi el doble de carriles.

Es normal pensar lo contrario, debido a la convergencia de las filas de desbordamiento en la galería entre los puestos 2 y 3. Si bien la fila del puesto de control n.º 2 parece más corta, no tiene tantos carriles y, por lo general, se demora más. Los guías le indicarán que vaya a la fila del n.º 3. Un pasajero puede mirar la fila y pensar: "Oye, esa mucho más larga, ¿en serio debo ir allí?". En realidad, la espera es más corta y los guías están allí para informarle qué fila es más rápida. Pero, por supuesto, puede elegir seguir o no su consejo y ponerse en la fila que desee.

### **¿Pueden agregar más carriles de TSA PreCheck? ¿Tienen demasiados carriles de TSA PreCheck?**

Nos hace preguntas de los dos extremos sobre este tema. Para una mayor eficiencia, se reservan dos puestos de control específicamente para TSA PreCheck: los puestos n.º 1 y n.º 4. A mediados de junio, el aeropuerto agrega otro carril al n.º 4 y reconfigura el n.º 1, agregando otro carril allí en algún momento de julio. Eso puede parecer una gran cantidad de TSA PreCheck para cinco puestos de control, pero recuerde, hay muchas más filas de detección general disponibles que el 25 a 30 por ciento dedicado a TSA PreCheck. Ya sea que aproveche o no la evaluación acelerada, en general, se reduce la cantidad de pasajeros que se someten a una evaluación

general. Esto también funciona en las filas CLEAR. Estas opciones pagas pueden valer la pena para los viajeros frecuentes.

Ubicado en el extremo sur de las boleterías, pasando los mostradores de las aerolíneas internacionales, se encuentra el puesto n. ° 1, un secreto poco conocido, porque ahora está abierto todos los días hasta las 4 p.m. para clientes de TSA PreCheck y CLEAR.

### **¿Qué puedo hacer para estar preparado para posibles filas largas?**

Descargue la aplicación FlySEA en su teléfono inteligente para ver los tiempos de espera de los puestos de control en tiempo real. Esté preparado: imprima su tarjeta de embarque en casa y sepa qué cosas puede empacar y qué cosas no. Llegue temprano: dos horas antes de un vuelo nacional y tres horas antes de un vuelo internacional. Es mejor que lo revisen rápidamente y tener tiempo para esperar (o probar nuevas comidas y comprar cosas nuevas) que llegar tarde y perder el vuelo.

### **¿Están planeando algo para mejorar la situación de los puestos de control?**

El personal del Aeropuerto SEA continúa planificando más soluciones para las filas en los puestos de control. Este verano sumamos más personal, incluidos cuatro guías de tiempo completo y ocho guías. Además, contratamos a un contratista privado de servicio al cliente cuyos empleados ayudarán al personal de la TSA con las tareas de seguridad: le indican qué puede dejar en su bolso y qué debe colocarse en un cajón para pasar por el escáner. El uso de contratistas para estas tareas permite a los agentes de la TSA abrir carriles adicionales.

Además, tenemos una nueva tecnología para estimar mejor los tiempos de espera de los puestos de control automatizados n. ° 2, 4 y 5. El sistema infrarrojo controla las filas en tiempo real, y estos datos se publican en las pantallas de información de vuelos de la terminal y en la aplicación FlySEA. El sistema cubrirá el punto de control n. ° 3 a finales de este verano.

De cara al futuro, necesitamos inversiones importantes para satisfacer las necesidades futuras de servicio al cliente, seguridad, sostenibilidad y eficiencia. El Puerto de Seattle y la FAA están llevando a cabo una revisión ambiental de más de 30 proyectos a corto plazo del Plan Maestro de Aeropuerto Sostenible (SAMP) para hacer precisamente eso. Actualmente, estamos diseñando y planificando las próximas reconfiguraciones de puestos de control. Otros aspectos destacados futuros incluyen una nueva terminal con 19 puertas de embarque y un tren automatizado con tres estaciones que conectan los puestos de alquiler de automóviles, la nueva terminal y la terminal principal. Los proyectos a corto plazo estarán terminados o en construcción para 2027.

\*\*\*\*\*