

Reclamos por demora:

# Sistema automatizado de policía internacional complica a algunos viajeros en el aeropuerto

Esta nueva tecnología biométrica implica que cada ciudadano debe hacer el trámite por su cuenta. En la PDI admiten que, a veces, el proceso se extiende más de lo esperado.

A muchas personas les hace ilusión viajar fuera del país, pero no siempre tienen buenas experiencias al salir o ingresar de vuelta a través del aeropuerto internacional de Santiago, Arturo Merino Benítez.

Roberto Marbach nos contó que llegó cerca de las 10 de la noche desde un vuelo proveniente del extranjero y se encontró con unas 300 personas que hacían fila para pasar por Inmigraciones de la PDI.

Valora que los chilenos pasen por un sistema de autocontrol, en forma rápida. Sin embargo, precisó, los residentes extranjeros y los turistas tienen que esperar unos 50 minutos, como le ocurrió a él. Había solo cuatro casetas de la PDI, de 25 existentes y después, de un rato operaban dos.

“Según el PDI que me atendió, no les dan el personal necesario y me espetó que reclame a La Moneda”, nos describió el lector. A su juicio, es una pésima imagen para el turista y un desincentivo para visitar Chile.

Enviamos este reclamo a la PDI y nos respondieron que dado el importante flujo de personas que se registran en el principal terminal aéreo de Chile en el proceso de ingreso y salida del país, son diversas las instituciones que participan, siendo ellos a quienes les corresponde efectuar el control migratorio.

## Más tráfico

La creciente demanda del transporte aéreo de pasajeros ha significado un impacto a los procesos migratorios, en donde la PDI como autoridad controladora en frontera, ha debido adaptarse a los requerimientos actuales, nos señalaron.

Además del control manual, se ha integrado paulatinamente la tecnología biométrica en la gestión de las fronteras, en particular con la instalación de los kioscos de autoatención apostados en los sectores de salida y en-

**DESDE MARZO**  
 En la PDI afirman que el proceso migratorio automatizado, puesto en marcha desde marzo pasado, ha mantenido una constante y fluida comunicación con los diferentes intervinientes del aeropuerto internacional, tanto públicos como privados, buscando el mejoramiento del control automatizado.



**OBJETIVOS.**— En la PDI explican que la nueva tecnología aplicada en el control migratorio, mediante la autoatención, busca elevar los estándares de seguridad y lograr la eficiencia operacional.

trada internacional de la terminal.

Observan que, como primera fase se dispuso esta modalidad para los chilenos mayores de edad que opten por realizar su trámite en ellos. Además, se está trabajando en el desarrollo de soluciones extensibles a los extranjeros residentes en Chile y turistas.

Respecto del reclamo de nuestro lector, dicen que para el día y hora de arribo señalados por el pasajero se verificó que existió un alto flujo de personas intentando ingresar al país. Para ellas se habilitaron 11 casetas manuales y 30 kioscos de autoatención, existiendo un total de 41 puestos de atención simultánea, aseguraron, “adoptándose las medidas oportunas conforme a la programa-

ción de los diferentes vuelos”.

Enfatizan que su esfuerzo apunta a entregar un servicio de calidad a los usuarios, sin descuidar la seguridad migratoria, aunque es posible que en ocasiones el proceso de control migratorio se extienda. Sin embargo, advirtieron, todo ello busca conseguir la seguridad interna y el bienestar del país.

Esta automatización (kioscos) en el aeropuerto no deja satisfechos a todos. Así nos contó Cristina Verdugo, quien llegó hace unos días, de noche, desde Argentina y cuando quiso hacer la inmigración se topó con lo que calificó como “máquinas infernales que no funcionan”.

Su experiencia no fue buena, relata, por-

que hay que entregar un papel con un código QR que arroja el sistema y que se debe entregar al personal de la PDI, quien lo deja junto a otros comprobantes en una mesa lateral, lo que le parece “poco serio”.

Reclama que las máquinas tienen problemas para leer el carnet de identidad o el pasaporte; no identifican las huellas y se bloquean. “Lo peor de todo es que cuando ya lograste llegar al final...se quedan sin papel”. También le molesta que al hacer fila, a las personas las llaman a gritos si no están atentas a las últimas máquinas que están desocupadas y que no se ven, porque nada ni nadie lo indica.

Sobre este reclamo, de la PDI indicaron que el proceso de control migratorio se efectúa tanto por los funcionarios policiales en la caseta de control migratoria, como a través de 21 kioscos automatizados en el sector de salida internacional, y 30 en el de entrada, respectivamente.

Este último proceso persigue optimizar el registro realizado, no solo desde el punto de vista de la fluidez, sino que también del uso de tecnología para elevar los estándares de seguridad aplicada al control migratorio y lograr la eficacia operacional, afirmaron.

Sobre estos kioscos de autoatención migratoria, precisaron que se encuentran dispuestos exclusivamente para el uso de ciudadanos chilenos, mayores de edad, poseedores de un documento de viaje válido y vigente, quienes de modo voluntario optan por esta modalidad de control.

Detallan que hasta ahora han sido utilizados por 438.774 ciudadanos nacionales ingresando al país y 445.686 saliendo de él, dando una cifra total de este proceso de 884.460 operaciones.

Al final del trámite se obtiene un voucher contenedor de un QR, el cual da cuenta al usuario del término del control. Advierten que todo el registro migratorio se encuentra siendo revisado y verificado en cada momento por un funcionario de la PDI a través del monitoreo de los sistemas informáticos institucionales.