



**No atiende.** Esto decía este tótem de autoatención en AMB el jueves 14.

## DEFICIENCIAS EN LA ZONA DE INMIGRACIÓN DE LA PDI EN ARTURO MERINO BENÍTEZ

# “Fuera de servicio”: Frustrante cita con un tótem del aeropuerto

EDUARDO OLIVARES

“¿Usted es del vuelo de Delta o de American?”, pregunta la detective que recibe al pasajero frustrado que no pudo usar el tótem de autoatención para el control migratorio. “Pasa todo el tiempo”, añade ante la queja sobre los problemas con esas máquinas habilitadas hace pocos meses para el ingreso y egreso de chilenos en vuelos internacionales.

La funcionaria está en una caseta, cuya ventana luce un simple papel —pegado con scotch— con la frase “Control manual”. Otro detective, en un escritorio a vista de todos, hace el mismo procedimiento: registrar los datos del viajero tal como se hacía antes, solo que ahora con su pantalla accesible para quien desee ojear a sus espaldas.

Pasar al “Control manual” implica el fracaso del servicio de autoatención implementado por la PDI en el aeropuerto internacional Arturo Merino Benítez de Santiago. Son 21 máquinas en la salida y 30 en la entrada.

Al llegar a los tótems, los viajeros se enfrentan a un misterio. No hay aviso, luz, baliza ni

mucho menos personal que indique qué módulo está libre. El siguiente reto es usuario: tras seleccionar el idioma, el sistema pide escanear la página biométrica del pasaporte, pero increíblemente luego solicita el reverso del mismo documento, pese a que el pasaporte chileno no tiene (de modo confuso, en la pantalla aparece un carné de identidad). Si consigue avanzar, debe poner las huellas dactilares, e ingresar datos sobre estado civil, nacionalidad, país de procedencia, número del vuelo y dirección de destino. Luego viene la foto y se imprime un papel con un código QR. Nada le indica al pasajero que debe entregar ese QR al oficial de la PDI que, mientras procesa manualmente la entrada de los viajeros que fracasaron con la máquina, los apila. “El Mercurio” detectó un riesgo claro: una persona distraída (o un criminal) podría cruzar toda esa zona de inmigración sin que ningún sistema de seguridad pública se entere.

A veces, además, el “Control manual” es más rápido que el tótem.

Claudio Seebach, decano de la Facultad de Ingeniería y Ciencias de la UAI, relevó estas

deficiencias en un posteo en LinkedIn: “En contraste, en el sistema del aeropuerto El Dorado de Bogotá es rápido, seguro y completamente automático, y para nacionales y extranjeros por igual. No es tan difícil”.

“El sistema de hoy no cumple dos propósitos básicos”, resume a este diario: “Muy mal servicio a usuario, y además excluye a muchos” (por ejemplo, extranjeros residentes) y “no da seguridad migratoria”.

### Empresa proveedora asegura que “estamos conformes”

El proveedor Pegasus ganó la licitación de la PDI por US\$ 2 millones. Su CEO, Bruno Barrera, le contestó a Seebach vía LinkedIn que “la tecnología que soporta el actual sistema es alemana, de reconocido prestigio y utilización internacional, donde inclusive el Gobierno Alemán es accionista”. Se refería a Dermalog, de Hamburgo.

En un *email*, la gerenta legal de Pegasus, Montserrat Rodríguez Ferrer, respondió que ejecutan el contrato “en plena conformidad

con los requerimientos técnicos exigidos en el proceso licitatorio (...). Estamos conformes con la correcta puesta en marcha de los equipos y programas de conformidad con las Bases de Licitación, sin perjuicio de que, basados en nuestros principios de mejora continua, nos encontramos realizando gestiones para optimizar el sistema en términos de agilidad y eficiencia conforme a nuestros estándares”.

Mencionó que “nuestra oferta fue económicamente bajo el precio promedio de la licitación, donde participaron cuatro oferentes, por lo que entendemos se ajustaba al valor mercado de nuestro país”.

Respecto de si Pegasus tenía experiencia en tótems de atención a usuarios, la ejecutiva comentó: “En nuestro rol de representante de Dermalog en Chile, podemos señalar que nuestra representada implementó estos sistemas en diversos países de manera exitosa. Puede revisarlos en el sitio web: [www.dermalog.com](http://www.dermalog.com)”. En la web de Dermalog aparecen seis países de Sudamérica (pero no Chile). En sus historias de éxito destacan la aplicación de sus servicios en Filipinas, Nigeria y Camboya.