

## EL CASO DESTACADO

### Demora en trámites de migración en el aeropuerto

**Pablo Bahamondes Lisboa**



EL MERCURIO

Soy usuario del nuevo sistema de migración del aeropuerto de Santiago y pienso que la solución desarrollada de forma muy "a la chilena," ejemplifica cómo se ha introducido tecnología sin antes mejorar el proceso. Si el objetivo era reducir la intervención del personal de la PDI en los trámites de migración, eso se logró: ahora solo hay máquinas, pero el costo recae en el pasajero. Los tótems de autoservicio han hecho el proceso extremadamente largo y difícil. El sistema es poco intuitivo, funciona cuando quiere y, en general, la experiencia es demasiado mala. En mi última entrada a Chile fue tal

la falla que al final tuvieron que abrir las casetas de la PDI y operar al método tradicional. La tecnología debe estar diseñada pensando en la experiencia del usuario. En este caso, tanto el proceso como esta herramienta han fallado. Ahora opto por el proceso manual, donde un funcionario de la PDI me atiende y en menos de un minuto estoy listo. Lo que creo es que trataron de copiar a otros países, pero de la peor forma posible.

**RESPUESTA.**— Nos explicaron de la PDI que el proceso de control migratorio descrito se efectúa tanto por los funcionarios policiales en la caseta de control, como a través de kioscos de autoatención en los sectores de entrada y salida internacional las 24 horas del día. El objeto es optimizar el registro realizado, no solo desde el punto de vista de la fluidez, sino que también de la utilización de tecnología que permite elevar los estándares de seguridad migratoria aplicada al control. "Se debe chequear que los pasajeros no mantengan órdenes de aprehensión vigente, arraigos, impedimentos de ingreso al país y/o situaciones que puedan vulnerar los derechos parentales y de los niños, niñas y adolescentes, que ingresan o salen del territorio nacional, y respecto a los adultos que les acompañen", indicaron.

Precisaron que el Aeropuerto Internacional de Santiago cuenta con diferentes procesos de revisión de equipaje, documentos y de seguridad que involucran tanto a servicios públicos como privados. Todos ellos confluyen en un movimiento migratorio de los pasajeros que pretenden salir o entrar del territorio nacional, respectivamente.

Puntualizaron que la comunidad aeroportuaria

realiza labores de servicio al pasajero que incluyen el uso de tecnologías a fin de lograr la eficiencia operacional, los cuales se encuentran supeditados en todo momento al trabajo en conjunto para brindar un servicio de calidad al viajero.

Manifestaron que debido al aumento de las operaciones y al alto flujo de pasajeros (en especial en la época estival y feriados largos), se trabaja permanentemente en reforzar la dotación que mantiene el departamento a cargo del control migratorio con funcionarios de distintas áreas de la PDI, lo que permite abordar de mejor manera los desafíos por el aumento exponencial de pasajeros.

Además, manifestaron que hay preocupación del alto mando por esta situación y el pasado 4 de noviembre la Ministra del Interior y Seguridad Pública anunció la presentación del proyecto de ley que pretende aumentar de 950 a más de cuatro mil los agentes policiales a un ritmo de 250 funcionarios al año. Todo ello con el fin de fortalecer y potenciar la capacidad de incrementar el apoyo a las funciones de la PDI, incluyendo el control migratorio de los diferentes pasos fronterizos del país.