

# Una de sus dueñas asevera que “no hay fallas”, pese a constantes críticas de viajeros: Empresa proveedora de tótems de la PDI en aeropuerto toma distancia de reclamos de usuarios

El sistema, vigente desde principios de 2024, ha generado múltiples reacciones en los pasajeros que, producto de las deficiencias, han experimentado largas esperas y trámites duplicados.

MACARENA CERDA

El sistema de automatización del control de migración, ejecutado a través de los llamados tótems de la PDI, se adjudicó a través de una licitación el 17 de diciembre de 2020. Sin embargo, y a pesar de que el plazo para activar el sistema era de 50 días, recién a inicios de 2024 comenzaron a operar 51 kioscos de autoatención en el Aeropuerto de Santiago.

Posterior a esta implementación, las críticas de los usuarios de este servicio no se hicieron esperar. Demoras, largas filas e interminables preguntas han sido la tónica desde que empezaron a operar los tótems, que en un inicio fueron planteados como una posible respuesta para reducir las filas que se forman en los controles de Migración. Montserrat Rodríguez, dueña del 50% de la compañía chilena The Pegasus Group Company, quien se adjudicó la licitación de los tótems y el sistema por un total de \$1.900 millones, afirma en conversa-

**“A mí me parece que no hay fallas; puede haber descontento respecto de la solución, pero eso no implica que haya fallas”.**

MONTSERRAT RODRÍGUEZ  
 PEGASUS CHILE

ción con “El Mercurio” que no existen errores en el sistema: “Puede haber descontento respecto de la solución, pero eso no implica que haya fallas. El sistema no tiene fallas, tiene todos los estándares máximos de seguridad”.

Y asevera que “la serie de preguntas que requería PDI eran para alimentar sus propios antecedentes y hacer sus propios análisis”.

Consultada sobre las fallas que han tenido los kioscos leyendo los documentos, o bien por los puestos que suelen estar “fuera de servicio”, Rodríguez

asegura que “eso tiene que ver también con garantías, si las garantías están vigentes o están vencidas, si le hicieron la mantención que correspondía”.

La mantención, dice la también abogada de la U. Católica, depende de la PDI. Con respecto a los reclamos de los usuarios, la vocera de Pegasus añade que “para nosotros no es agradable, obviamente, ser atacados así, pero nosotros tenemos tranquilidad del trabajo que hacemos”.

“No podemos hacer más, ni la PDI nos puede exigir más, eso es un tema de cómo funciona el sistema”, afirma, al mismo tiempo que asevera que cumplieron con todo lo estipulado en las bases de licitación.

En la contraparte, el jefe nacional de la Jefatura de Asuntos Públicos de la PDI, Óscar Bacovich, consignó por escrito que recientemente se ha visto una mejora en los kioscos, esto gracias a las

últimas intervenciones realizadas: “Hemos incorporado señaléticas didácticas, videos y nuevos facilitadores (...). Además de 150 funcionarios policiales en dos etapas, lo que nos ha permitido habilitar más casetas de atención”.

## Problemas más comunes

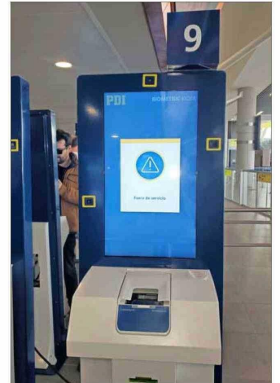
Entre las críticas más comunes que los usuarios han reportado, se indica que no se avisa a los viajeros cuando

hay kioscos de autoatención disponibles, y varios de ellos suelen estar “fuera de servicio” usualmente.

Además, relatan que, a pesar de ingresar todos los datos solicitados, se suele enviar a los pasajeros al “control manual”.

También reclaman que el sistema no siempre lee correctamente las huellas ni los documentos de los turistas.

**FALLAS**  
 Largas filas, tiempo perdido y preguntas innecesarias son otras de las quejas de los viajeros.



A principios de 2024 se instalaron 51 tótems en el Aeropuerto de Santiago.

Nicolás Boettcher, académico de la Escuela de Informática y Telecomunicaciones de la U. Diego Portales, dice que “si bien los tótems actualmente están funcionando, luego de haberse retrasado su inicio de operación, su diseño no fue el más idóneo para lograr agilizar los procesos que se buscaba mejorar”.

“Si lo que se buscaba era disminuir los tiempos de tramitación, era fundamental identificar cuáles eran los aspectos que generaban retardo en el proceso”, añade.