

P O R D E N T R O

POR NICOLÁS DURANTE

**The Pegasus Group Company S.A. es la empresa que ganó la millonaria licitación para instalar los tótems de autoatención para salir y entrar a Chile. Lo que fue presentado como una solución moderna y eficiente, se ha convertido en largas filas, confusión de los usuarios y hasta vuelos perdidos. La empresa dice que cumplió con el contrato. Si la PDI quiere hacer cambios, debe volver a licitar y gastar más dinero.**



# ZOOM A LAS CRITICADAS MAQUINAS DE AUTOATENCIÓN DEL AEROPUERTO

**N**o han sido días fáciles en el aeropuerto de Santiago. Paros de funcionarios de la Dirección General de Aeronáutica Civil, obras en el terminal nacional, y un sistema de migración con máquinas de autoatención que genera más dolores de cabeza que soluciones, según acusan usuarios. Todo, a semanas de iniciar la temporada alta de verano.

En particular, el sistema de automatización de migraciones, o también llamados Kioskos, es una licitación de 2020 que se registró bajo el ID 3844-5-LR20, y se adjudicó el 17 de septiembre de ese mismo año. El plazo para poner en marcha el sistema eran 50 días corridos, que no se cumplieron de cara al público, porque recién a inicios de este año comenzaron a operar los 51 kioskos de autoatención.

De hecho, en un inicio se pensó que esta solución estaría lista para los Juegos Panamericanos, pero la exclusión de uso para extranjeros hizo que no sirviera para dicho masivo ingreso de turistas al país.

Las principales críticas que han surgido estos días, una de ellas de Claudio Seebach profusamente difundida en Twitter, es que el sistema es lento, hace preguntas innecesarias, como el estado civil y la dirección de residencia en Chile, o que en los destinos menciona algunos con lo que Chile ni siquiera tiene conexión directa, además de entregar un papel físico que luego hay que pasar a un funcionario en una mesa al costado. Lejos, han reiterado en la red, de los modernos sistemas que se han instalado en otros países como Colombia, Londres o la Unión Europea.

Además, el sistema sólo permite que el

proceso lo hagan chilenos mayores de edad, dejando fuera a todos los padres que viajan con sus hijos menores de 18 años y extranjeros residentes en el país y sobre todo, a los turistas.

El proceso de licitación para adjudicarse este sistema no estuvo exento de polémica, y el ganador, The Pegasus Group Company, ya se ha enfrentado otras veces con el Estado, a pesar de que es su principal cliente. Pero lo cierto es que el sistema ya fue recepcionado por la PDI, con toma de razón por la Contraloría, y ahora, si quiere hacer cambios al software o modificarlo por completo como lo piden expertos y aerolíneas, debe hacer una nueva licitación. Es decir, poner más plata sobre la mesa de los \$ 1.926.015.000 que ya gastó.

## Pegasus, el origen

Pegasus es una empresa chilena que nació en 2007. Sus dueños son Montserrat Rodríguez y Rafael Valenzuela.

De quien hay más información es de Rodríguez, una abogada de la Universidad Católica, que trabajó por 10 años en el consulado general de España en Chile, y también fue fiscal del fondo de inversión Atacama Invest.

Hoy, se presenta como gerenta legal de Pegasus. Fue en ese rol que, por ejemplo, se querelló contra la exsubsecretaria de Prevención del Delito durante el segundo mandato del Presidente Piñera, Katherine Martorell. En su querrela dijo que hubo prevaricación y faltas al adjudicar las cámaras corporales de alta resolución a Motorola y no a Pegasus.

A pesar de ese caso, de todas formas avanzó en la licitación de la PDI, que estuvo a cargo de la Jefatura Nacional de Migraciones

y la Policía Internacional, y quien supervisó el contrato fue el comisario Osvaldo Flores Umñana.

Al reconstruir el proceso de licitación, Pegasus presentó a Bruno Barrera, quien fue gerente general de la firma desde su fundación y hasta diciembre de 2023, y a Marko Jovicic como representantes legales de la empresa. Y en la propuesta técnica de la licitación, Pegasus dice que tienen alianzas con empresas de renombre internacional, como IBM, Dermalog, Verint. Además, presentaron su extensa lista de clientes: Carabineros, PDI, Ministerio Público, Unidad de Análisis Financiero, Fiscalía Nacional Económica, Servicio de Impuestos Internos, el Ejército de Chile, Ministerio de Salud, Servicio Agrícola Ganadero, Superintendencia de Salud y de Educación, el Servicio Nacional de Menores, Junaeb, la Tesorería General de la República, Banco Central de Chile, Contraloría General de la República y la Subsecretaría de Justicia: mientras que por el lado privado sólo nombraron a Tanner Servicios Financieros. En su sitio web agregan a Vida Security, Mall Plaza y Enel.

En la propuesta técnica defendieron que Pegasus traería la tecnología de la firma Dermalog, compañía alemana que ha estado en la entrega de soluciones similares en los aeropuertos de Filipinas y Maldivas.

"El kiosko de auto registro Dermalog, como todas nuestras soluciones de control de fronteras, se adaptan a los requisitos y propósitos respectivos de manera simple y sin complicaciones. El cuestionario de entrada/salida y los componentes para la adquisición de datos biométricos pueden ser definidos de manera flexible según los requisitos de nuestros clientes (.) Los pasajeros ingresan

los datos requeridos de forma independiente y en muy poco tiempo", argumentaron.

Allí mismo, adjuntaron una foto de la entonces canciller alemana, Angela Merkel, con la siguiente leyenda: "En la feria CeBIT (feria de exposición de computadores, tecnologías de la información, telecomunicaciones, software y servicios más importante del mundo) de 2017, la Dra. Angela Merkel visitó a Dermalog. La canciller mostró al primer ministro japonés Shinzo Abe el funcionamiento de la tecnología biométrica de Dermalog, donde revisaron los tres datos biométricos más importantes en uso: huella digital, cara y reconocimiento de iris, así como el kiosko de auto registro de Dermalog".

Además, se comprometieron a que el tiempo de respuesta promedio debe ser igual o menor a los 30 segundos por pasajero.

"El kiosko de automatización del control migratorio debe permitir el registro del ingreso, egreso y reingreso al territorio nacional de la totalidad de las personas chilenas y extranjeros residentes mayores de 18 años,

como asimismo los intentos de registros migratorios. El sistema no debe limitar que en el futuro se puedan incorporar extranjeros no residentes con documentación electrónica emitidos por otros países", fue uno de los requisitos que pidió la PDI, y que aún no se incorpora a los kioskos.

Por último, recalcaron que "el plazo de entrega será de 50 días corridos", además de otros 36 meses de garantía en hardware y software.

## El papel del cónsul serbio

Montserrat Rodríguez, contactada por DF MAS, contestó por correo electrónico. Sobre Pegasus, dijo que "es una empresa de servicios tecnológicos. La empresa fue fundada el año 2007. Las áreas de negocio son de implementación de sistemas y desarrollo de software, principalmente, en el sector público. Hoy en día, hemos desarrollado exitosamente más de 260 proyectos con recepción conforme en el sector público".

Y ejemplificó con la implementación de la solución de i2 (analítica avanzada) en decenas de clientes que requerían optimizar sus procesos investigativos a nivel alto. En el SAG, por ejemplo, el sistema de fiscalización móvil, desde el año 2016, es provisto por Pegasus. "Tenemos muchas referencias exitosas", apuntó.

En cuanto a esta licitación en particular, dijo que "decidimos participar porque la PDI es uno de nuestros clientes más antiguos (2007) y, además, porque contábamos con la representación de Dermalog, una empresa alemana de reconocido prestigio internacional, quien ha implementado estos sistemas en numerosos países a gran escala".

Sobre los reclamos de los pasajeros y si

estaban haciendo algo, respondió que "por motivos de confidencialidad en nuestro contrato con la PDI, no podemos comentar esta pregunta. Sin perjuicio de lo anterior, le puedo señalar que la compañía está trabajando para hacer los Kioskos más ágiles y eficientes en el corto plazo, como apoyo a la gestión de PDI".

Asimismo, se le consultó por la vinculación que tiene su empresa con Damir Solar, quien fue querrelado por la PDI por un presunto fraude en una licitación de chalecos antibalas de la PDI. "El Sr. Solar es uno de los representantes legales y director. Tal como usted indica, estuvo involucrado en un 'presunto' fraude, ya que no fue tal, tal como quedó demostrado por sobreseimiento definitivo por inexistencia del delito, resolución tan contundente que ni el CDE decidió apelar". Asimismo, adjuntó la resolución de sobreseimiento definitivo de esa causa.

Solar es un personaje conocido en el mundo de la seguridad y ciberseguridad. Actualmente, funge como cónsul honorario de la República de Serbia en Chile, según el sitio oficial de la cancillería de ese país. Es dueño de Cramick, una empresa que ha participado en otras licitaciones con instituciones como el Ejército y Gendarmería, así como armas antidisturbios. Dice tener operaciones en Uruguay, Chile, Serbia y Hong Kong.

Aunque en otras licitaciones han ido en conjunto Cramick con Pegasus como unión temporal de proveedores, en la de los kioskos de la PDI, Pegasus fue sola.

A la licitación se presentaron cuatro ofertas. Pegasus, que ofertó por \$ 1.618 millones;

Idemia por otros \$ 1.539 millones; Ricoh Chile con DTS por \$ 1.260 millones y Vigatec por \$ 2.350 millones.

Estas dos últimas impugnaron ante el Tribunal de Contrataciones Públicas que Pegasus se haya adjudicado el proceso, sin embargo, sus quejas fueron desestimadas y Pegasus concretó su adjudicación. En el caso de Ricoh Chile y DTS, por ejemplo, habían sellado una alianza con el mismo proveedor del servicio de autoatención migratoria de Londres y Singapur, además de hacer una oferta \$ 500 millones más barata, pero quedaron fuera.

Consultada directamente la PDI, respondieron con una declaración sin detallar cómo arreglarán las quejas de los usuarios, ni tampoco explicando por qué eligieron a una empresa que tiene como director y representante legal a un ex querrelado por la institución.

"El proceso de control migratorio que actualmente realiza la PDI en el Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez, se efectúa tanto por los funcionarios policiales en la caseta de control migratorio, como a través de Kioskos de autoatención en los sectores de entrada y salida internacional las 24 horas del día. Este último proceso con el objeto de optimizar el registro realizado, no sólo 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", apuntaron.

"En lo que compete a esta PDI, actualmente, y debido al aumento de las operaciones de las compañías aéreas (en oportunidades

más de 12 vuelos simultáneos) y en consecuencia, al alto flujo de pasajeros en este terminal internacional, los cuales se han visto incrementados en el presente año especialmente en época estival y feriados de larga duración, se trabaja permanentemente en reforzar la dotación que mantiene el Departamento a cargo del control migratorio con funcionarios de distintas áreas de la institución, permitiendo abordar de mejor manera los desafíos que el aumento exponencial de pasajeros importan", apuntaron.

### El problema de las bases

Desde el concesionario del aeropuerto, Nuevo Pudahuel, dijeron que "el control migratorio es un proceso de responsabilidad exclusiva de la PDI. Por ello, el diseño, implementación y operación de todo el sistema de tótems automáticos excede el ámbito de acción de Nuevo Pudahuel. De todas formas, en nuestro propósito de brindar una buena experiencia de viaje a nuestros pasajeros, hemos ofrecido nuestro conocimiento y soporte a la PDI para introducir las modificaciones necesarias que permitan optimizar el funcionamiento de este sistema".

Varios consultados para este artículo señalan que el problema principal, más que de Pegasus, es de las bases de licitación elaboradas por la PDI. En ellas, por ejemplo, se pedía expresamente que se teclara el número de documento de viaje, nombre de la compañía aérea, número de vuelo, país de origen o destino, ocupación y motivo de vuelo. Así como la entrega de un voucher. Además, no hay una señal para que los usua-

rios sepan que la máquina está desocupada. El problema, dicen, es que buscó más bien enrolar datos, que hacer el sistema más expedito para los pasajeros. Muchos, por lo mismo, prefieren esperar a alguna de las casetas con funcionarios en vez de usar las máquinas. Con los funcionarios, el trámite demora menos de un minuto, con las casetas, pueden ser hasta cinco.

Si normalmente había entre 10 a 15 casetas disponibles, ahora con los kioskos, no hay más de cinco, las que deben ser usadas tanto por padres con niños menores, como por extranjeros, que no pueden pasar a los kioskos.

Según Helen Kouyoumdjian, gerenta de IATA, el gremio de las aerolíneas, esto ha provocado retrasos y hasta pérdidas de vuelos de pasajeros, además de una mala experiencia para los extranjeros que llegan al país, porque hay menos casetas disponibles con funcionarios de la PDI. El gremio se ha reunido con la PDI para tratar de solucionar el tema, aunque en el plazo más inmediato la única solución es aumentar la dotación en el aeropuerto, porque las máquinas "necesitan una reingeniería completa", dice Kouyoumdjian, y eso necesitará más tiempo y dinero. De hecho, en agosto, la IATA coordinó una reunión con el Servicio de Migraciones de Argentina, para que compartiera su experiencia con la PDI.

"Cuando un extranjero quiere venir a la Patagonia, podría pasar que prefiera hacerlo vía Buenos Aires, en vez de Santiago, si sabe que se va a demorar tanto. La imagen del país es la que se está dañando", dice la ejecutiva. ✦