

Claudio Seebach, decano de la Facultad de Ingeniería y Ciencias de la Universidad Adolfo Ibáñez, afirma que "el nuevo sistema debe ser uno de los peores del mundo".

Usuarios reclaman que las máquinas atrasan los trámites para entrar y salir del país

Tótems de la PDI en el Aeropuerto: "El software tiene problemas operacionales vergonzosos"

ISABEL LAMOLIATTE

La mañana de este viernes hubo una falla en el sistema electrónico del Aeropuerto de Santiago. Todas las pantallas se fueron a negro. Incluidas las instaladas en los poco populares tótems de la PDI. La alta afluencia de pasajeros, debido a las vacaciones y el Año Nuevo, se tornó durante minutos caótica.

Hubo reclamos de los pasajeros. También de Alfredo Babun, gerente regional de países andinos de Air Canadá. El ejecutivo compartió un video de una interminable fila de viajeros esperando para usar los tótems de control migratorio, que este año comenzaron a reemplazar a las clásicas ventanillas atendidas por un PDI. "Lleguen con cinco horas de anticipación, si no perderán el vuelo. Esto es un desastre", escribió Babun en su cuenta de LinkedIn.

Ricardo Gatica, prefecto general de la Policía de Investigaciones, reaccionó: "Estamos conscientes de las dificultades que han tenido algunos usuarios en el uso de esta herramienta nueva de control migratorio, pero estamos ocupados trabajando en ello".

Gatica aseveró que este mes agregaron 100 funcionarios de la PDI a la dotación habitual del Aeropuerto y prometió reforzarlo durante enero con la inclusión de 60 aspirantes a policías.

Los errores

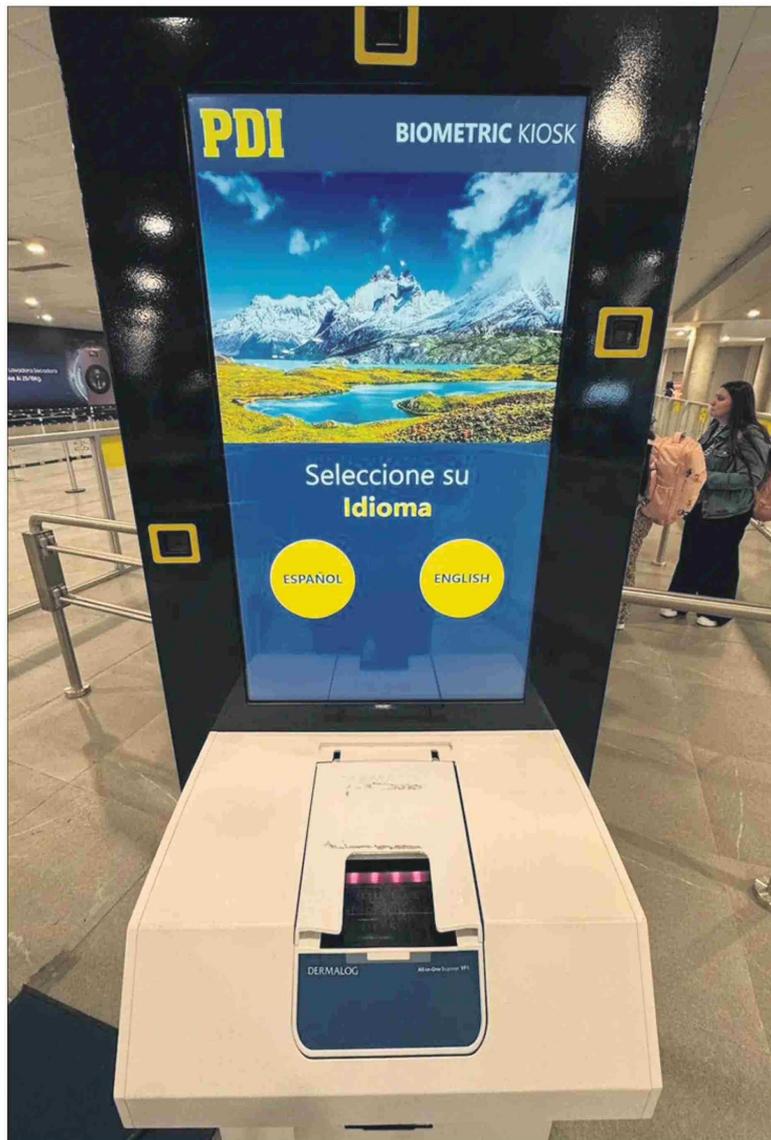
El 10 de abril de este año debutó el nuevo sistema de control migratorio de la PDI, compuesto por 51 tótems o kioscos ubicados en las salidas e llegadas internacionales. Su función era, según explicó el entonces ministro de Transportes, Juan Carlos Muñoz, reducir las filas y tiempos de espera de los pasajeros para embarcarse.

A poco andar, Claudio Seebach, decano de la Facultad de Ingeniería y Ciencias de la Universidad Adolfo Ibáñez, comenzó a denunciar sus problemas en su cuenta de LinkedIn (<https://acortar.link/uSiANQ>).

"El nuevo sistema debe ser uno de los peores del mundo. Tiene dos graves problemas: no considera al usuario y no cumple con un estándar de seguridad migratoria. La gente puede colarse con mucha facilidad", reafirma.

Cuenta que hace pocas semanas viajó a Colombia y Australia. "El contraste entre los tótems de la PDI y los que implementaron en esos países es de alto impacto. Los de acá son muy precarios y rascas. En Australia incluyen las preguntas del SAG, que en Chile se deben responder a mano en una declaración jurada", agrega.

¿Por qué son precarios?



El sistema de tótems debutó el 10 de abril de este año.

» **"No considera al usuario y no cumple con un estándar de seguridad migratoria"**

Claudio Seebach

"De partida los de allá son más sobrios y chicos que estos. Tienen una barrera de vidrio, como las que existen en algunas estaciones del Metro, que se abre para dejarte pasar cuando ya cumpliste el trámite. Acá podrías pasar por el lado con mucha facilidad. Pero hay otros detalles más graves".

¿Cuáles?

"Inexplicablemente, restringe el tótem a los ciudadanos chilenos, no incluye a los extranjeros con Rut chileno, que son miles. Aparte que muchas veces están fuera de servicio y por su

ubicación y tamaño tienes que adivinar si está ocupado o no. En los otros países funciona con una luz verde que indica que está vacío. Tanto el software como el lector tienen problemas operacionales vergonzosos que demoran inútilmente a los usuarios".

Seebach sigue enumerando: "A seis meses de uso, los lectores están completamente rayados, cuando escaneas el pasaporte pide que lo des vuelta, siendo que no hay información por detrás, solicita información que el Estado ya tiene, como estado civil, dirección, motivo del viaje, idioma, país de procedencia. Hay datos que debes tipear con una letra muy pequeña, que me imagino ocasiona problemas para los pasajeros de más edad. Luego tienes que imprimir un voucher con un código QR que no verifica nada, pero lo debes entregar a un señor de la PDI, que apenas lo mira y lo tira en un cajón".

El decano asevera que los problemas vienen desde el inicio: "La PDI hizo la licitación hace dos años y medio. Se la adjudicó Pegasus Company Group, la tercera oferta más cara que se presentó (casi dos mil 500 millones de dólares costó), empresa que tenía serios problemas de gestión, ya que también diseñó los tótems de autogestión del Ministerio Público, que nunca funcionaron".

Para Seebach la solución es cara: "La PDI debe hacer una nueva licitación para buscar un sistema diseñado para el usuario, que refuerce los controles y sea chequeado por alguien externo. Deberían ser asesorados por el Laboratorio de Gobierno. Probablemente van a gastar otros dos mil millones de dólares".

Los vuelos

Desde el MOP apuntan que las demoras en el Aeropuerto también se deben a otros factores. "Hemos tenido momentos puntuales de largas filas, debido a la concentración de vuelos en ciertos horarios. El 50% de los vuelos nacionales se concentra entre las 4 y las 11 de la mañana, mientras que buena parte de las salidas internacionales se concentran entre las 5 y 6 de la mañana; al mediodía y entre las 15 y 18 horas", indica el ministro (S) Danilo Núñez.

Por su parte, el Aeropuerto de Santiago afirma que "los tótems fueron diseñados y controlados por la PDI y como concesionaria no participamos en este proyecto".

La concesionaria reconoce que han planteado "la necesidad de simplificar las preguntas y una mejora en el reconocimiento de pasaportes y huellas dactilares para evitar las derivaciones recurrentes a control manual".

CLAUDIO SEEBACH