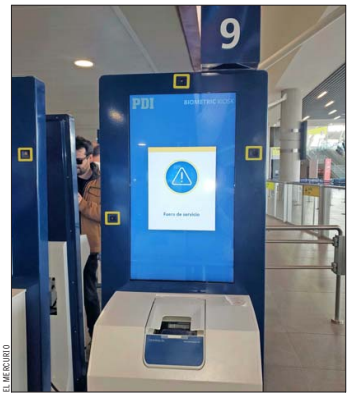
EL MERCURIO

Fecha: 09/07/2025 Audiencia: 320.543 Sección: NACIONAL
Vpe: $3.721.048 Tirada: 126.654 Frecuencia: SEMANAL
Vpe pág: $20.570.976 Difusión: 126.654
Vpe portada: $20.570.976 Ocupación: 18,09%



EL MERCURIO

Cerca de $2 mil millones costó la implementación del servicio que debía agilizar trámites migratorios.

SUSPENDIDO MODELO DE CONTROL MIGRATORIO FUNCIONABA DESDE 2024, PERO LOS CUESTIONAMIENTOS A SU OPERACIÓN ERAN CONSTANTES

"Nunca funcionó como se prometió": turismo critica fallido sistema de tótems de la PDI en el aeropuerto de Santiago

SOLEDAD NEIRA FARÍAS

"Insólito". Así calificó el gremio del turismo que, desde hace dos semanas, se haya suspendido el sistema de autoatención que desde 2024 operaba la PDI en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

La suspensión de los llamados "tótems", ocurrida al inicio de las vacaciones de invierno, refleja "una profunda falta de planificación, que hoy genera largas filas, aglomeraciones y un grave deterioro en la experiencia de viaje", asegura Mónica Zalaquett, presidenta ejecutiva de la Federación de Empresas de Turismo de Chile (Fedetur).

A su juicio, la autenticación "nunca funcionó como se prometió. Desde el primer día ha presentado fallas graves: el sistema se congela, no reconoce huellas dactilares, ni capta bien las fotografías. Siempre ha requerido personal adicional para asistir a los pasajeros, lo que demuestra un problema estructural en la tecnología contratada".

Asimismo, indicó que "no es aceptable que en el principal aeropuerto del país tengamos un sistema que, simplemente, no funciona, mientras en otros aeropuertos del mundo operan con normalidad".

En 2020, la PDI adjudicó a The Pegasus Company la licitación por casi $2 mil millones por 40 quioscos destinados al nuevo terminal aéreo, los que estarían dotados de un sistema automatizado para el control migratorio.

"Tiempo de mirar soluciones"

El subgerente de Comunicaciones y Asuntos Corporativos de Nuevo Pudahuel, Manuel Valencia, asegura que los tótems "han afectado la fluidez en el control migratorio, especialmente para los pasajeros que llegan a Chile desde Europa, Estados Unidos y países de Latinoamérica, debido a que esos vuelos se concentran en un tiempo acotado en las mañanas". Añade que "aunque los refuerzos de funcionarios que ha ido sumando PDI han contribuido a mitigar grandes demoras en el proceso, creemos que es tiempo de mirar soluciones tecnológicas que contribuyan a agilizar los trámites de ingreso y salida del país, resguardando altos estándares de seguridad".

Agrega que estos sistemas, cuyo objetivo principal es mejorar la experiencia de los pasajeros, operan en otros terminales, como Montevideo, Lima, Bogotá o Buenos Aires.

Pese a las reiteradas consultas, la PDI no entregó una versión respecto del tema.