



Ante una demanda creciente de usuarios a nivel mundial:

Con IA, robots y etiquetas digitales los aeropuertos se vuelven más expeditos

El objetivo es que el pasajero circule rápidamente a su puerta sin hacer filas ni controles intermedios. Apps, software interno y hasta vehículos autónomos también ayudan en la tarea.

ALEXIS IBARRA Y AGENCIAS

Un robot que orienta a las personas en el aeropuerto, etiquetas de *e-paper* que reemplazan a las cintas adhesivas o sistemas de inteligencia artificial (IA) para detectar posibles aglomeraciones de personas. Estas son algunas de las tecnologías que ya se están implementando en aeropuertos del mundo y que apuntan a que los viajes se vuelvan más expeditos.

“El tráfico aéreo ya ha recuperado niveles previos a la pandemia y seguirá creciendo, mientras el 99% de los aeropuertos no pueden hacerse más grandes”, dijo a la agencia Efe Barney Stinton, responsable de Aviación Conectada de GSMA Fusion, asociación organizadora de la feria Mobile World Congress, de Barcelona, que se realizó hace unas semanas y que tuvo un espacio dedicado al “Aeropuerto del Futuro”.

La solución a esta falta de espacio es aplicar tecnología de punta a los aeropuertos de manera de hacer que el paso de los pasajeros a sus aviones tome menos tiempo, pero sin descuidar la seguridad. “Buscamos una experiencia *hands in pocket* (manos en los bolsillos), poder verificar la identidad de los pasajeros antes de salir de casa y no tener que sacar el pasaporte ni hacer colas innecesarias”, añadió Stinton.

“En muchos países, sobre todo de Asia, casi no hay controles. Todo se hace con el celular, códigos QR y re-



Aena, que administra varios aeropuertos, habilitó la tecnología de papel digital para que el usuario pueda generar su propia etiqueta desde su casa, evitando filas y reduciendo el riesgo de pérdida de equipaje al compartir y entregar información.



ALBA Ride es un vehículo autónomo que puede transportar a un pasajero al interior del aeropuerto.

conocimiento facial. Hay pocas filas, ya hay cada vez menos personas trabajando en los *counters* y receptionando maletas; casi no ves papel. Se transita en forma expedita de un lado a otro”, cuenta Rolando Olmedo, chileno que viaja al extranjero regularmente por trabajo.

“Ahora el celular se ha vuelto muy relevante y hay que asegurarse de tener una conexión a internet y tenerlo cargado, porque todo lo relacionado con el vuelo se informa por ahí. Incluso hay aerolíneas que te indican si la maleta ya está en el avión”, explica.

En la feria de Barcelona, cerca de

A nivel local

Para realizar el *check-in* en el Aeropuerto de Santiago, existen 50 módulos de autoatención en el Terminal Nacional y 78 en el Internacional, que permiten a los pasajeros obtener su tarjeta de embarque. Adicionalmente, también está habilitada la tecnología Self Bag Drop que permite imprimir la etiqueta de identificación del equipaje e ingresarlo, previo chequeo del peso. De ellas hay 8 máquinas en el Terminal Nacional y 48 en el Internacional.

“Contamos con una flota de 12 carros eléctricos para transportar pasajeros con movilidad reducida y hemos implementado un sistema inteligente de drones para limpiar las fachadas, utilizando solo 300 ml de agua, equivalentes a un vaso por m²”, dice Manuel Valencia, subgerente de Comunicaciones y Asuntos Corporativos del aeropuerto. La PDI implementó tótems de autoatención para la salida del país en 2024. Tras optimizar su interfaz, por las reiteradas quejas, el trámite en ellos se redujo de 3,5 minutos a 1,5 minutos en la actualidad.

una quincena de empresas pudieron mostrar la tecnología más disruptiva para aeropuertos.

Por ejemplo, NTT Data exhibió su tecnología de biometría, que contrasta rápidamente la información del pasaporte con el reconocimiento

facial. “Automatizamos la verificación y reducimos las colas para que el sistema solo derive a un agente si detecta un error”, explicó el manager de Experiencias Digitales en NTT España, Tomás García.

Los robots también llegaron a los

aeropuertos. La empresa AgiBot mostró su robot A2 —el mismo que obtuvo el récord Guinness por ser el primero en caminar 100 km—, que sirve como un punto de información en los aeropuertos y que hasta puede pedir a los pasajeros que lo sigan para llevarlos a la puerta indicada. En aeropuertos como el de Shanghai-Hongqiao está en operación.

El aeropuerto Incheon, de Seúl (Corea del Sur), usa desde 2017 el robot Troika, de LG, para orientar a los pasajeros: estos pueden escanear su tarjeta de embarque para que el robot les dé información precisa sobre su vuelo ya sea en inglés, coreano, chino o japonés.

El equipaje no se queda atrás y también se digitaliza. Aena mostró una etiqueta electrónica personal que el pasajero configura desde casa para “evitar la fila de facturación, reducir pérdidas de equipaje y localizar maletas en tiempo real”, señaló el responsable de Innovación de Aena, Carlos Cantudo. La información de la etiqueta se sincroniza con una aplicación del celular.

Otra innovación son los vehículos autónomos, que tienen en su base de datos las rutas al interior del edificio. Con ellos los pasajeros —sobre todo los con movilidad reducida— se pueden transportar largas distancias. La empresa ALBA Robot ya tiene varios en operaciones en Francia, Italia y se prueban en EE.UU.

La aerolínea Vueling mostró ELI, una app que usa la inteligencia artificial y el reconocimiento del habla para que el usuario pueda planificar su viaje conversando con la aplicación, como si planeara un viaje con un amigo. Según los gustos, tiempo disponible y el presupuesto, la app propone destinos, un plan y hasta se puede completar una reserva pagando los pasajes.

La empresa Outsight, en tanto, puede controlar el flujo de pasajeros desde la entrada al aeropuerto hasta la puerta de embarque. Para ello usa gemelos digitales (réplicas virtuales) y la IA para identificar objetos en movimiento, como pasajeros y vehículos. Así es posible anticipar largas filas y ajustar el personal en tiempo real para solucionarlo.