LITORALPRESS

Fecha: 08-07-2025
Medio: Diario Financiero
Supl. : Diario Financiero
Tipo: Noticia general
Título: **PDI suspende temporalmente tóyems de autoatención en Aeropuerto de Santiago por ajuste técnico**

Pág. : 7
Cm2: 558,9
VPE: $ 4.952.710

Tiraje: 16.150
Lectoría: 48.450
Favorabilidad: No Definida

PDI suspende temporalmente **tótems de autoatención en Aeropuerto** de Santiago por ajuste técnico

La institución reforzó con personal los trámites de control migratorio para llevar a cabo una actualización del software de la base de datos, proceso que partió durante la semana del 16 de junio.

POR BLANCA DULANTO

Fue a inicios de 2024 cuando comenzó a operar el sistema de automatización de migraciones del Aeropuerto Arturo Merino Benítez en Santiago, y desde entonces las demoras y las largas filas a la hora de pasar por el control migratorio son una de las grandes quejas de los usuarios del aeropuerto.

"El sistema es lento", "hace preguntas innecesarias", "pide escanear por ambas caras el pasaporte", "no hay señal que indique que los kioskos están desocupados", son algunos de los problemas que los pasajeros acusan respecto a los tótems de autoatención que fueron pensados, en un principio, para agilizar la experiencia de las personas que están en tránsito.

Si bien son parte de la infraestructura esencial del aeropuerto, el concesionario del recinto, Nuevo Pudahuel, aseguró en su minuto que "el control migratorio es un proceso de responsabilidad exclusiva de la Policía de Investigaciones de Chile (PDI)" y, con esto, varios expertos señalaron que el problema principal estuvo en las bases de licitación elaboradas por dicha institución.

No obstante, hace más de dos semanas que los 40 tótems que se encuentran a la entrada del país y los 34 que hay a la salida, no están operando.

Consultados por **DF**, desde la PDI comunicaron que estos se encuentran momentáneamente fuera de servicio, "debido a una actualización programada de la base de datos, actualmente en desarrollo y en etapa técnica".

En ese sentido, agregaron que "la Policía de Investigaciones siempre está pendiente de mejorar el servicio que entrega a los usuarios, y esta actualización responde precisamente a eso".

Actualización del servicio

De acuerdo a la PDI, "la actualización del *software* de los kioscos ubicados en el Aeropuerto de Santiago permite tener el sistema funcionando de forma óptima, permitiendo un flujo expedito de los ciudadanos chilenos, como del mismo modo, asegurar su normal desempeño enfocado a los procesos asociados a la seguridad migratoria".

No obstante, desde la institución no aseguraron que fuera para combatir específicamente alguno de los problemas identificados.

De hecho, explicaron que "es un proceso de mantención efectuado de forma permanente" y agregaron que una vez finalizado este proceso, los equipos volverán a operar actualizados y con normalidad".

Bajo este contexto, desde Nuevo Pudahuel señalaron que "creemos que es momento de mirar soluciones tecnológicas como las que operan en aeropuertos cercanos, que utilizan sistemas orientados a agilizar los procesos de control manteniendo altos estándares de seguridad".

> "La actualización del software de los kioscos del Aeropuerto de Santiago, permite tener el sistema funcionando de forma óptima, permitiendo un flujo expedito de los ciudadanos chilenos, como del mismo modo, asegurar su normal desempeño de los procesos asociados a la seguridad migratoria", señalo la PDI.

Sin embargo al día de hoy la mayor preocupación de las entidades que coexisten en el punto de entrada del país es que la PDI no ha dado fechas de cuándo volverán a funcionar.

El *timing*

Desde la industria aérea señalan que la actualización del software se inició durante la semana del 16 de junio, por lo que evidenciaron que este proceso se llevó a cabo durante las vacaciones de invierno, en plena temporada alta.

¿Por qué se eligió esta fecha? Según lo que explicó la Policía de Investigaciones, "la necesidad técnica de esta actualización no podía postergarse, sin embargo, se hizo una prospección de escenario y, entendiendo el aumento del flujo por las vacaciones de invierno, se planificaron las medidas operativas necesarias para mitigar cualquier impacto en los usuarios de nuestro servicio".

Desde la PDI aseguraron que para evitar las demoras en el proceso migratorio durante estas dos semanas de alta demanda, "hemos adoptado todas las medidas necesarias a fin de evitar merma o demora en la atención de sus usuarios, por cuánto se ha reforzado el control en las casetas de atención personalizadas, evitando cualquier impacto en la experiencia de los pasajeros".

Además, en la institución señalaron que "la PDI tiene completamente estandarizado el procedimiento y ha desplegado los recursos necesarios para evitar demoras relevantes durante este período".

Por su parte, desde Nuevo Pudahuel agregaron que "aunque se ha generado una alta afluencia de pasajeros en el Control Migratorio, especialmente de llegada, no hemos constatado grandes demoras, debido a los refuerzos que ha ido sumando PDI".