

Aeropuerto de Santiago: ¿cómo fue la licitación de los polémicos tótems de autenticación?

La empresa a cargo de los tótems en el sector de migraciones del Aeropuerto de Santiago ha pasado por cuestionamientos desde su postulación al proyecto.

Al poco tiempo de su implementación en el Aeropuerto de Santiago, los tótems de autoatención generaron críticas entre los usuarios y los gremios, apuntando principalmente a la Policía de Investigaciones (PDI) y a la empresa que se le adjudicó la licitación, The Pegasus Group Company, la cual cuenta con un historial de problemas similares en licitaciones con el Estado.

“Tótems fuera de servicio”, “mala lectura de documentos y de huellas” y “largos tiempos de espera” son algunas de las muchas críticas que han recibido estos kioscos en la zona de migraciones. Un sistema que volvió a ser blanco de quejas tras conocerse que estarán inhabilitados hasta nuevo aviso por mantenimiento, generando colas y atochamientos.



El paso a paso de la licitación de tótems

El proceso de postulación al proyecto de “Sistema de Automatización de Control Migratorio en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez” comenzó en 2020 para suplir la creciente demanda de funcionarios de la PDI que necesitaría el recinto una vez se inaugurara el nuevo terminal “T2M” en junio del año siguiente.

Uno de los factores decisivos para adjudicarle el proyecto a The Pegasus Group Company fue su promesa de un tiempo de coin-

cidencia biométrica (“match”) de apenas 0,0076 segundos, aunque en la práctica dista de la experiencia reportada por los usuarios, quienes denuncian reiteradas fallas en la lectura de huellas y documentos.

Además, entre los ofertantes fue la que propuso el plazo de entrega más corto, con 50 días desde la emisión de la orden de compra (inicios de 2021). Sin embargo, los pasajeros del Aeropuerto de Santiago tuvieron que esperar hasta 2024 para ver en funcionamiento los dispositivos. 