

## Aerolíneas y gremio del turismo en alerta ante el cierre de tótems de autoatención del Aeropuerto

■ Fedetur y Achila calificaron de “insólito” que las mantenciones se llevaran a cabo en temporada alta, afectando el proceso migratorio.

Desde que en 2024 comenzó a operar el sistema de automatización de migraciones del Aeropuerto Arturo Merino Benítez en Santiago, a cargo de la PDI, 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 terminal aéreo.

Hace más de dos semanas, los 40 tótems de autoatención ubicados en la entrada y los 34 que están a la

salida del aeropuerto se encuentran fuera de servicio “debido a una actualización programada de la base de datos, actualmente en desarrollo y en etapa técnica”, informó la PDI. Los tótems “en mantención” provocaron molestias en la industria aérea y la del turismo: la revisión se hace en plena temporada alta y no se sabe cuándo volverán a funcionar.

La presidenta ejecutiva de Fedetur, Mónica Zalaquett, manifestó si bien que “el sistema de autoatención instalado por la PDI en el Aeropuerto de Santiago nunca funcionó como se prometió (...) lo más insólito es que, en lugar de solucionar estos problemas antes de la temporada alta, se haya decidido suspender el sistema justo durante las vacaciones de invierno, el período de mayor



Los tótem de autoatención comenzaron a operar en 2024.

flujo de pasajeros. Esto refleja una profunda falta de planificación, que hoy genera largas filas, aglomeraciones y un grave deterioro en la experiencia de viaje”. Agregó que

los kioscos “desde el primer día, han presentado fallas graves (...) Siempre ha requerido personal adicional para asistir a los pasajeros, lo que demuestra un problema

estructural”.

Desde la Asociación Chilena de Líneas Aéreas (Achila) expresaron su preocupación y sostuvieron que la demoras en las casetas de autoatención del terminal aéreo han llegado incluso a causar el retraso en la salida de vuelos.

Esta situación se ve acentuada con el alza de turistas debido a la temporada invernal, donde solo en julio se espera la llegada de cerca de 170 mil turistas argentinos y unos 130 mil brasileños, los cuales hacen ingreso al país principalmente a través del aeropuerto de Santiago.

“En este contexto, tener sin operación tótems al salir e ingresar al país afecta seriamente el proceso migratorio para pasajeros y tripulaciones”, concluyeron.