



OFICIO N° 112701
INC.: solicitud

lrg/ogv
S.48°/373

VALPARAÍSO, 10 de julio de 2025

Cúmpleme poner en su conocimiento la petición de la Diputada señora PAULA LABRA BESSERER, quien, en uso de la facultad que le confieren los artículos 9° de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional, y 308 del Reglamento de la Cámara de Diputados, ha requerido que se oficie a US. para que, por su intermedio y al tenor de la solicitud adjunta el Director General de la Policía de Investigaciones informe sobre el tiempo exacto que estuvieron operativos los tótems para el control migratorio en el aeropuerto de Santiago, detallando las mediciones pertinentes realizadas para determinar cuál fue la eficiencia de este sistema en términos agilizar el proceso de migración. Asimismo, remita información relativa a la licitación realizada para la implementación de los tótems, sus bases técnicas, acta de evaluación de ofertas y contrato, junto a los demás antecedentes que requiere.

Me permito hacer presente que, si la respuesta a este oficio contuviere materias reservadas o secretas, deberá señalarlo en forma destacada e indicar el fundamento legal de tal calificación, en cumplimiento a lo ordenado en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República.

Lo que tengo a bien comunicar a US., conforme a lo dispuesto en las señaladas disposiciones.

Dios guarde a US.

LUIS ROJAS GALLARDO
Prosecretario de la Cámara de Diputados

AL SEÑOR MINISTRO DE SEGURIDAD PÚBLICA



<https://extranet.camara.cl/verificardoc>

Código de verificación: D216A2356AABDD30



SOLICITUD DE OFICIO

9 de julio de 2025

DE: Paula Labra Besserer
Diputada de la República

PARA: José Miguel Castro
Presidente de la Cámara de Diputadas y Diputados

OFICIO: Eduardo Cerna Lozano
Director General de la Policía de Investigaciones

MATERIA: Solicita información sobre problemas con tótems de PDI instalados en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago para el control migratorio.

A inicios del año 2024 se instalaron más de 70 tótems en el aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago con el objeto de automatizar las migraciones para hacerlo, supuestamente, más eficiente. Sin embargo, la medida ha desatado grandes críticas por el mal funcionamiento de los aparatos, generando incluso más demoras que antes, ya que según señalan los propios usuarios, el sistema es lento, hace preguntas innecesarias, no informa cuándo los tótems están desocupados, se queda pegado, no escanea bien el pasaporte, entre otros problemas¹.

Debido a lo anterior, en junio de este año se suspendió la utilización de este sistema automatizado para actualizar el software, por lo que eventualmente los tótems volverán a estar operativos, sin conocerse tampoco la fecha en que se volverán a utilizar. En ese sentido, el subgerente de comunicaciones del Aeropuerto de Santiago, señor Manuel Valencia, señaló que *“nos preocupa que eso afecte la experiencia de los pasajeros. La PDI ha reforzado con mayor personal, pero creemos que es momento de mirar nuevas tecnologías que permitan agilizar este proceso y evitar este tipo de situaciones”*².

A raíz de lo expuesto, por el presente oficio vengo a solicitar se remita la siguiente información:

1. Informar el tiempo exacto que estuvieron operativos los tótems en el aeropuerto de Santiago, detallando las mediciones pertinentes realizadas para determinar cuál fue la eficiencia de este sistema en términos agilizar el proceso de migración.
2. Enviar la siguiente información relativa a la licitación realizada para la implementación de los tótems: bases técnicas, acta de evaluación de ofertas y contrato.
3. Informar si las mantenciones son realizadas por el proveedor o por personal de la institución, asimismo, el cumplimiento del contrato por parte del proveedor y posibles multas que se hayan cursado.

¹ Disponible en: <https://www.df.cl/empresas/industria/pdi-suspende-temporalmente-totems-de-autoatencion-en-aeropuerto-de-santiago>

² Disponible en: <https://cooperativa.cl/noticias/pais/transportes/aviacion/la-preocupacion-en-el-aeropuerto-de-santiago-por-suspension-de-totems/2025-07-08/131825.html>



4. Informar la cantidad de recursos públicos utilizados en la implementación y funcionamiento de los tótems, detallando la glosa presupuestaria de la cual provienen los fondos.
5. Informar el motivo de la suspensión de los tótems, señalado si estaba considerada esta actualización de la base de datos o fue una decisión en base a contingencia.
6. Especificar plan de trabajo y recursos asociados para asegurar la continuidad operativa en el proceso de migraciones, las mejoras que se realizarán y el plazo en que estarán nuevamente operativos o si definitivamente, serán retirados.
7. Informar si se han evaluado nuevas tecnologías que permitan agilizar el proceso de migraciones y cuáles serían.
8. Informar las implicancias que tendrá la suspensión de los tótems para el funcionamiento del aeropuerto, detallando la cantidad de personal que deberán contratar o reasignar, para efectuar el control migratorio y los recursos públicos involucrados en ello.

Sin otro particular, se despide atentamente,

PAULA LABRA BESSERER
Diputada de la República



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. PAULA LABRA B.

