



# Las fallas del nuevo sistema de cédulas y pasaportes que quedaron expuestas en el lunes negro del Registro Civil

**El lanzamiento de los nuevos documentos de identidad y pasaporte** ha estado marcado por fallas en el sistema y retrasos en la atención, generando descontento entre los usuarios. Los problemas habían sido advertidos por funcionarios en marzo de este año, aunque desde su vereda sostienen que no fueron subsanados.

**Gabriela Mondaca**

Este lunes 16 el Registro Civil estrenó el nuevo sistema de identificación adquirido por el gobierno para la renovación de cédula de identidad y pasaporte. Sin embargo, el que sería uno de los mecanismos de identificación de "mayor estándar y seguridad en la protección de información", según el Presidente Gabriel Boric, quedó expuesto tras una serie de problemas que surgieron durante su aplicación, como retraso en la atención, caída del sistema y largas filas fuera de las oficinas del servicio a nivel nacional.

Pero la crisis pasó a bajo perfil. Y es que ese mismo día se vivió un conflicto paralelo a las afueras del Estadio Víctor Jara, donde más de tres mil migrantes y extranjeros esperaban en largas filas ser atendidos para el proceso de enrolamiento que la semana pasada había sido anunciado por el Registro Civil y que se confundió con el anuncio del subsecretario del Interior, Luis Cordero, de una regularización migratoria acotada. El operativo masivo, según explican funcionarios del Registro Civil, se había orquestado para descomprimir las oficinas en la Región Metropolitana y dedicarlas esa jornada exclusivamente al lanzamiento del nuevo sistema de identificación.

El nuevo sistema para confeccionar documentos de identidad y viajes fue adjudicado en 2021 a la multinacional francesa Idemia Identity & Security la que según el registro de Mercado Público, tuvo un costo de 226 millones de dólares. En su momento, la empresa se vio envuelta en una polémica luego de que el servicio anulara la oferta de la empresa china alemana Aisino. ¿La razón? Según el abogado representante del Registro Civil "se encontraron inconsistencias" en la documentación y, pese a que se dieron las instancias para que la empresa China las aclarara, ellos no lo hicieron.

"Fui al registro civil a renovar carnet y me dicen que saque hora por internet porque no hay sistema, y me meto a la página y está caída" o "¿qué solución nos dan a las personas que tenemos cita para hoy para renovar carnet y pa-

saporte y no nos atendieron? Somos varios los que necesitamos documentos con urgencia", sostuvieron miles de usuarios a través de redes sociales durante la jornada, quienes emplazaron al servicio dando a conocer las dificultades para obtener documentos presencial y online.

Pero las fallas de la implementación del nuevo sistema era algo que se veía venir. O al menos así lo afirman los propios funcionarios del Registro Civil. Y es que en marzo de este año, la Asociación Nacional de Empleados del Registro Civil de Chile (Anerchich) había advertido a la Dirección Nacional que el sistema adjudicado por la empresa transnacional IDEMIA presentaba inconvenientes en materia de conectividad, mobiliario, operatividad, programación y despliegue hacia las oficinas que

pondrían en jaque su correcta operación.

"Estuvimos en la mayoría de las oficinas de Santiago, y se les hizo hincapié de los problemas que se podrían presentar ya en esa fecha. Eso no se consideró. Cuando hablamos de responsables, aquí tiene que haber responsables", manifestaron desde la asociación.

Fuentes de la asociación aseguran también que las alertas también se le transmitieron al subdirector de Estudios y Desarrollo del SRCEI, Daniel Teplisky, y al coordinador del proyecto e implementación del NSI, Jaime Lira. En ese momento, de ellos no se obtuvo respuesta.

Nueve meses más tarde, la advertencia se hizo sentir. Este lunes el proceso se vio interrumpido por problemas técnicos, por ejemplo, dificultades en la apertura del sistema de captura de fotografías; ausencia de datos cla-

ve en el sistema de pasaporte y falta de información de deuda de pensión alimenticia.

A esto se sumó la imposibilidad de activación de cédulas ya emitidas al momento de la entrega, ausencia de gestión en la fila, problemas de lectura en la huella dactilar, comprobante de solicitud que no se emitió al correo electrónico e incluso problemas con el sistema de pago transbank.

"La gente tuvo que salir a sacar dinero a un cajero, porque el pago con tarjeta no estaba disponible. Eso ralentizó la atención", aseveró en su momento el presidente de la Anerchich, Humberto Miranda.

Entendidos en el tema afirmaron que el nuevo sistema se programó para iniciar a las 00:00 de ese mismo lunes en las 473 oficinas a nivel nacional de manera simultánea. Eso, dicen, habría generado una "sobrecarga" que desencadenó en la ralentización y fallas del proceso.

"Nuestros colegas lo han pasado mal, se han llevado todos los improperios. Los funcionarios no tenemos la culpa de que se haya hecho de forma improvisada. Los que pagamos los patos son los funcionarios. Los que están en primera línea, atendiendo al público", manifestó Miranda. Lo que, además, según comentaron por parte de la asociación, enlodó "la excelente imagen de nuestros colegas y la función pública que realizamos".

Ante la presión por respuestas, este jueves durante la mañana los funcionarios fueron citados por la Dirección Nacional del Registro Civil para poner paños fríos a las demandas.

Consultados por La Tercera, desde el Registro Civil indicaron que toda puesta en marcha de un sistema de gran envergadura a nivel nacional y en consulados, "siempre puede presentar algunas incidencias, particularmente los primeros días, las que han ido siendo subsanadas por los equipos técnicos".

Paralelamente, el Servicio explicó que han seguido atendiendo a las y los usuarios agendados y a los casos espontáneos que por preferencia (personas con discapacidad, embarazadas, niños menores de 4 años, personas mayores, cuidadores), no requieren agendar hora para solicitudes de cédula y pasaporte. ●



► El nuevo sistema de identificación tuvo un complejo debut.