



Contraloría detectó deficiencias en el nuevo sistema de emisión de cédulas

PROBLEMA. Registro Civil registró incluso profesiones a recién nacidos.

La Contraloría detectó una serie de deficiencias en el Nuevo Sistema de Identificación (NSI) del Registro Civil, el cual fue implementado en diciembre de 2024.

El ente fiscalizador dio a conocer ayer su Informe N° 264 sobre el NSI, que tenía por objetivo modernizar la emisión de cédulas de identidad y pasa-

portes en el país, que presentó en los primeros días de su implementación una "cadena de fallas operativas, contractuales y de control, con alto impacto en los usuarios y en los recursos fiscales".

Según detalló el informe, la plataforma presentó problemas "en la emisión de documentos de identidad, pues se observa-

ron errores como abreviaciones erróneas y cédulas entregadas sin activación". Se percató que se emitieron cédulas de recién nacidos que registraban profesiones y de "adultos que incorporaban profesiones que no eran efectivas".

Además, se verificaron "retrasos masivos" en la entrega de documentos. Entre diciembre

de 2024 y marzo de 2025 se hicieron más de 1,2 millones de solicitudes y de ellas 168.411 documentos se entregaron fuera de plazo.

Ante ello, indicó que un "17% del total sufrió demoras que oscilaron entre 9 y 89 días hábiles, obligando a miles de personas a esperar por su cédula o pasaporte", además de la

"acumulación de más de 218 mil solicitudes de documentos de identidad, algunas con hasta 133 días de retraso".

"Frente a las fallas (...) los funcionarios del Servicio registraron masivamente solicitudes de soporte a la mesa de ayuda, situación que generó un colapso de la plataforma", señaló la Contraloría, que detectó además debilidades en controles interno y la no existencia de planes formales de supervisión".

Además, constató problemas con los pagos electrónicos, lo que "obligó a contratar equipos de contingencia, generando gastos adicionales, que deriva-

ron en el pago por servicios no prestados, vinculados a la implementación de 1.270 estaciones de trabajo, pese a que 436 de ellas nunca fueron habilitadas. Lo anterior significó un desembolso de \$2.478 millones", por lo que la Contraloría le puso sanciones por \$3.393.192.012 a la empresa a cargo.

Por último, instruyó al Registro Civil dar inicio a un proceso de cobro de multas asociado a cada uno de los incumplimientos. "En caso de no acreditar el cobro de las multas, la CGR reparará dichas sumas para perseguir la recuperación de esos fondos", señaló. C3