

Desde carnets con fotos de 20 años de antigüedad a guaguas con profesiones

Los insólitos errores que detectó la Contraloría en el Registro Civil

Rolando de la Cruz, académico de la Universidad Adolfo Ibáñez, dice que no son errores tolerables y que convierten al servicio en un lugar vulnerable.

ARIEL DIEGUEZ

La verdad es que esto me trajo varios problemas, en especial para postular a ciertos subsidios, problemas con mi banco. No recibí ningún tipo de compensación. De hecho, todo lo contrario. Fue bien humillante", recuerda Sebastián Rivera.

La Contraloría publicó este viernes un informe con una lista de irregularidades que ocurrieron en el Registro Civil entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de marzo de 2025. Lo que le pasó a Sebastián le pasó a muchos: cuando renovó su carnet de identidad, le entregaron uno con la foto de él de hace 20 años y por supuesto donde fuera que tuviera que hacer un trámite pondrían en duda si ese niño serio con pelo ondulado era realmente el hombre con barba de la actualidad.

"Claro que buscaría una compensación y, más que nada, pediría que las personas que se vieron involucradas en el error sean sumariadas, ya que todo esto funciona con dinero público de todos los chilenos", reflexiona.

La Contraloría revisó, en ese período, la ejecución del contrato entre el Registro Civil y la empresa IDEMIA Identity & Security Chile, a cargo del Nuevo Modelo de Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios relacionados (NSI).

"Emisión de cédulas de identidad con fotografías anteriores a la capturada en la última solicitud del documento, que no se ajustaban a la edad actual de los requerientes", es uno de los problemas que detalla el informe.

Profesión: peligro

El 20 de diciembre de 2024, en Iquique, nació Mayte. En el reverso de su cédula de identidad, que estuvo listo para su entrega diez días después, apa-

recía que ella era ingeniera comercial e ingeniera en administración de empresas. La guagua tenía un impresionante currículum académico antes de aprender a caminar. Los canales de televisión contaron su caso.

"Emisión de cédulas de identidad de recién nacidos que registraban profesiones y de adultos que registraban profesiones que no eran efectivas", es otra de las irregularidades detalladas por la Contraloría. No sólo eso. El informe también explica un extraño "error de sistema". El mismo Rol Único Nacional (RUN) aparecía "sin profesión" en una búsqueda y, en otra, con una profesión que no era correcta.

"Entrega de 168.411 documentos de identidad fuera de los plazos establecidos de tramitación a los usuarios, que corresponden a un 17%, del total solicitado entre el 16 de diciembre de 2024 y el 31 de marzo de 2025", continúa el informe. La Contraloría asegura que esto "significó que algunos usuarios esperarán más de 4 meses para

recibir los documentos solicitados". El organismo asegura que este error contraviene los contratos de licitación del nuevo sistema, por lo que deben cursarse multas. Advierte además que esos contratos ascienden a \$473.432.872.022.

Impacto enorme

"En sistemas de identidad, errores como guaguas con profesión o adultos con fotos antiguas casi nunca se explican por una única causa", afirma Rolando de la Cruz, director del Magíster en Inteligencia Artificial y del Magíster en Data Science de la Universidad Adolfo Ibáñez. "Técnicamente -agrega- suelen aparecer por una combinación de cuatro capas de falla: captura incorrecta del dato, validación insuficiente, integración defectuosa entre sistemas y controles de calidad débiles antes de la emisión. En otras palabras, puede haber error humano en el origen, pero si ese error logra pasar hasta imprimirse en una



El Registro Civil habla de "incidencias técnicas puntuales".

cédula, entonces también hay un problema de software, de proceso y de gobernanza. Un sistema bien diseñado debe impedir que una incoherencia obvia llegue al documento final".

"Un sistema con este tipo de debilidades podría ser más vulnerable a un ataque computacional, porque varios de los mismos déficits que producen errores funcionales también aumentan la superficie de riesgo", asegura.

Tampoco acepta el argumento de que estas fallas son aisladas. "En sistemas de identidad estatal, incluso una tasa baja de error puede ser inaceptable, porque el impacto unitario es enorme. Una cédula errónea puede impedir viajar, abrir una cuenta, firmar contratos, cobrar beneficios, validar la identidad ante un empleador o realizar trámites críticos. En otras palabras, el umbral de tolerancia debe ser mucho menor que en otros sistemas administrativos", dice.

"Incidencias"

En un comunicado, el Registro Civil explica que el Nuevo Sistema de Identificación tuvo un "proceso de estabilización" y que, pese a los "desafíos" que esto implicó, el servicio siguió funcionando. "Las incidencias técnicas puntuales detectadas durante las primeras semanas fueron diagnosticadas y corregidas de manera oportuna y definitiva mediante parches y modificaciones directas en el código del sistema", asegura.