

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 pasaportes 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

## Contraloría detectó deficiencias en el nuevo sistema de emisión de cédulas

**PROBLEMA.** *Registro Civil registró incluso profesiones a recién nacidos.*

plataforma presentó problemas "en la emisión de documentos de identidad, pues se observaron 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 "retornos 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 internos 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