

Crisis en Registro Civil no da tregua: a dos meses el nuevo sistema de identificación sigue generando problemas

Retrasos en la entrega de pasaportes y cédulas, fallas en la web y problemas en el sistema de pago han marcado los primeros meses del nuevo sistema de identificación. Mientras las autoridades aseguran avances, los usuarios siguen enfrentando dificultades.

Gabriela Mondaca

A casi dos meses de la entrada en vigencia del nuevo sistema de identificación (NSI), el Registro Civil ha enfrentado numerosos cuestionamientos y problemas en su operación, los que ya han cobrado dos responsables: el subdirector de Estudios y Desarrollo y el coordinador del proyecto, quienes fueron desvinculados debido a las persistentes fallas.

Y aunque la dirección se comprometió a subsanar los errores para que en marzo todo el sistema estuviese funcionando "en regla" e inició un comité de seguimiento que tiene la misión de monitorear el funcionamiento del NSI, las quejas de los usuarios no descansan y dejan al descubierto atrasos en la entrega de documentos, valijas con pasaportes y cédulas de identidad perdidas o que han sido enviadas a destinos erróneos.

"Me entregaron el carné el viernes pasado y aún aparece no vigente, y tengo que viajar urgente, aún no recibo respuesta desde el Registro Civil (...)", comentó a través de X una usuaria de la Región Metropolitana. Mientras que en regiones también se ha presenciado algo similar: "El día de 10 enero realice el trámite para renovar mi pasaporte en la oficina del Registro Civil de Puerto Montt, he asistido a preguntar desde el día 21 de enero en adelante y recién ayer me dicen que tenían un problema de informática; viajó el 23 de febrero y no sé qué más hacer", agregó otra persona.

A eso se suma la constante caída del portal web o servicio de call center: "El botón de consulta de solicitudes de cédula y pasaporte no sirve, siempre marca error. Para hacer reclamos me dicen que debo hacerlo por la página, pero esta se encuentra caída", mencionó Paola Venegas a través de Instagram.

Sumado a los errores técnicos, desde el viernes pasado las oficinas han presentado problemas en el sistema Transbank, obligando a los usuarios a pagar el servicio en efectivo, sin posibilidad de utilizar tarjetas u otro medio de pago. Sobre este punto, desde el servicio sostienen que el sistema funciona en las principales oficinas, pero no en las que



► El nuevo sistema en el Registro Civil ha enfrentado problemas y cuestionamientos.

son "unipersonales" o periféricas.

En su momento, en conversación con **La Tercera**, el director del Registro Civil, Omar Morales, explicó que a un mes del funcionamiento del nuevo sistema no había excusas para nuevas intermitencias.

"Podemos seguir enfrentando fluctuaciones en el servicio, pero ya no situaciones extremas. Las operaciones tienen que mantenerse, y si eso no ocurre, proveedores y la empresa Idemia tienen que responder. Hay infracciones que ya están en evaluación de nuestros equipos técnicos y ahora vendrán los procesos para fijar multas. Ya en marzo esto debe estar operando en regla", aseveró.

No obstante, entendidos en la materia sostienen que si bien se han hecho esfuerzos, el NSI mantiene parte de los problemas iniciales debido a que el software no ha logrado adaptarse a la demanda nacional.

Incluso se sumó un factor nuevo en medio de la emergencia por incendios forestales que han azotado a la zona centro-sur des-

de del viernes pasado. Específicamente en la Región del Nuble. En esa zona, según reseñan quienes conocen del servicio, las maletas que son enviadas a las oficinas regionales para generar la tramitación y entrega de documentos personales han presentado intermitencias, debido a la pérdida de señal que ha provocado la caída del sistema.

En consecuencia, se paralizó la tramitación de cédulas de identidad y las horas de atención no estuvieron funcionando. Aunque desde el Registro Civil enfatizaron que "no se ha formalizado el requerimiento por parte del delegado presidencial de las zonas afectadas. Contamos con maletas en todas las regiones y en caso de algún inconveniente se toman las medidas que aseguren el funcionamiento del servicio. A la fecha se han realizado 8 mil 500 atenciones de cédulas y pasaportes usando dichos dispositivos. Y a nivel de consulados (que también atienden con maletas) se han solicitado 10 mil documentos de identidad (cédulas y pasaportes)".

Servicio compromete reducir al "mínimo" incidentes

El servicio enfrentó las críticas una por una y aseveraron que a la fecha todas estas han sido resueltas. En principio, las que tenían que ver con la pérdida de valijas con los documentos, error que solo se presentó una vez y que ya se regularizó a través del trabajo que sostienen con Correos de Chile.

"Durante esta semana se produjo la actualización que normaliza los documentos que no habían sido activados y se espera la normalización del sistema reduciendo estos incidentes al mínimo", señalaron desde el servicio.

Incluso esta mañana la Dirección Nacional hizo llegar a sus trabajadores un comunicado recalcando los avances del comité que se constituyó el pasado 9 de enero. Según se detalló en el escrito al que tuvo acceso **La Tercera**, desde esa fecha se han realizado 7 sesiones, de las cuales se desplegaron acciones para mitigar los errores comunicados por las oficinas a nivel nacional.

En cuanto a las cédulas entregadas activas y que posteriormente aparecen desactivadas, el problema se regularizó ya que "durante esta semana se produjo la actualización que normaliza los documentos que no habían sido activados y se espera la normalización del sistema reduciendo estos incidentes al mínimo".

Asimismo, el pasado 12 de febrero se inició un despliegue en las 42 oficinas priorizadas con Transbank, donde se mantuvo en los puestos un nuevo sistema con el fin de enfrentar cualquier eventualidad.

Eso sí, señalaron que los reclamos relacionados con la activación de la cédula de identidad digital fueron resueltos, explicando a los usuarios de que este "problema" se debe a que hoy no se encuentra activo el sistema para leer el documento online, ya que este recién comenzaría a estar operativo durante el primer semestre de 2025. "Con respecto a la cédula digital, la app se encuentra disponible y estamos trabajando en su usabilidad con la Secretaría de Gobierno Digital, la cual debiera estar operativa durante el primer semestre de este año, tal como lo anunciamos desde la implementación del sistema", cerraron. ●