



El “mes negro” del nuevo sistema de identificación: la clave de la crisis del Registro Civil

El lanzamiento de la nueva herramienta, destinada supuestamente a mejorar trámites como la renovación de cédulas y pasaportes, ha enfrentado fallas técnicas, lo que ha derivado en largas esperas, generando molestias entre los usuarios. Funcionarios y usuarios piden respuesta ante la crisis y le dan un ultimátum al Ejecutivo.

Gabriela Mondaca

“Estamos facilitando trámites, integrando la información para mejorar la atención que se da a la ciudadanía y alcanzando estándares internacionales. (...) Con este sistema de identificación vamos a dejar a Chile en la vanguardia en esta materia”.

Con bombos y platillos el pasado 16 de diciembre el Presidente Gabriel Boric anunció la puesta en marcha del Nuevo Sistema de Identificación (NSI) del Registro Civil e Identificación para la renovación de cédula de identidad y pasaporte.

Sin embargo, lo que se prometió como un procedimiento de alto estándar y medidas de seguridad a la fecha ha tenido una más que difícil instalación, principalmente por fallas en el sistema de atención, largos tiempos de espera en las oficinas y dificultades en el despacho de los documentos ya emitidos.

Así lo han denunciado cientos de usuarios a nivel nacional desde el comienzo del proceso, el que dicen no ha tenido soluciones concretas ni definitivas, provocando atraso en trámites e, incluso, viajes: “Nuevamente en una oficina ¿y como en cinco oportunidades no tienen sistema??”, “¿Hasta cuándo dura la mantención? Peor momento para perder los documentos” o “Tengo reimpresión de cédula desde el 29/11 con fecha tope de entrega de hoy y no está”. Son algunas de las quejas.

Lo anterior no sólo ha afectado a quienes quieren renovar sus documentos y obtener los nuevos anunciados por el gobierno, sino que también para quienes buscan sacar certificados para algún trámite, bloquear documentos extraviados y revisar la vigencia y estado de solicitudes.

Pero muchos dicen que los errores no sorprenden. Que son añejos y que ya quedaron de manifiesto tras la crisis suscitada la jornada en que el sistema debutó, pero que pasó bajo perfil ya que en paralelo se vivía un conflicto en el Estadio Víctor Jara, en Estación Central, tras el llamado a enrolamiento por parte del Registro Civil y que terminó con más de 3 mil extranjeros aglomerados en la sede y la salida del director regional del Registro, Jorge Zúñiga, y el jefe de la División de Gestión Institucional del



► El nuevo sistema promovido por el Ejecutivo ha tenido fallas y provocó largas filas y dificultades en la entrega de documentos.

Servicio, Julio Parra.

Al parecer, ese día fue solo uno muy malo dentro de un periodo de constante crisis.

Y es que los recurrentes errores del nuevo sistema han desencadenado en la molestia de profesionales y trabajadores del servicio representados por la Asociación Nacional de Funcionarios del Registro Civil e Identificación (Anerich), quienes la mañana de este lunes se reunieron con representantes del Ministerio de Justicia para entregar un ultimátum y que se subsane la crisis. En principio, dicen, porque estas han traído un “tenso ambiente” en las oficinas de atención debido a que les ha tocado asumir una responsabilidad que según ellos corresponde a la empresa a cargo del sistema, Idemia S.A.

“Lamentablemente, el servicio que supuestamente se preparó largamente para esta contingencia sufre nuevamente en su imagen a causa de la incompetencia de algunos, partiendo por la misma empresa, que no fue capaz de levantar el sistema en su totalidad, debiendo los funcionarios asumir ante el público los costos de las demoras e intermitencias”, mencionan desde la asociación.

Entre los errores, los funcionarios cuentan demora en la apertura de la interfaz de captura y caídas de sistemas, ausencia, discordancia o errores de datos clave en el sis-

tema, falla en tramitación de Visa Waiver – un problema en sí mismo tras el debut del nuevo pasaporte–, ausencia de gestión de filas, problemas con captura decadalitar, reparto físico de cédulas y pasaportes a través de Correos de Chile, entre otros.

Fruto de la crisis hay actores que buscan ponerles nombre y apellido a los responsables. Por ejemplo, para la diputada Joanna Pérez (Demócratas), integrante de la Comisión de Gobierno Interior, Nacionalidad, Ciudadanía y Regionalización de la Cámara de Diputados, gran parte de la culpa recae en los ministerios de Justicia y Relaciones Exteriores, los responsables de hacer los chequeos respectivos de esta nueva implementación. Otras voces apuntan al director del Registro Civil, Omar Morales, como cabeza de la institución.

“Aquí hay ministerios que también tienen que tomar responsabilidades y atención de los desafíos que se requieren en materia de identificación, migratoria y no sobre exigir solamente a un servicio, sino también mirar esto de manera más interconectada. Ese es el problema del Estado, lo vemos en seguridad, lo vemos en materia de regulación, porque el gobierno todo lo ve aisladamente y no asume la responsabilidad tal de tener una mirada más holística, más allá del

amateurismo que a veces se percibe”, sentencia Pérez.

En paralelo a la reunión de esta mañana entre Anerich y el gobierno, durante un punto de prensa sobre el Plan de Infraestructura Carcelaria, el subsecretario de Justicia, Ernesto Muñoz, reconoció las dificultades de operación a solo días de que también se registraran problemas para los chilenos que intentan aplicar a la Visa Waiver en Estados Unidos, luego de que múltiples usuarios alertaran que el nuevo pasaporte impide realizar la tramitación a través del Sistema Electrónico de Autorización de Viajes ESTA.

“Hay que considerar que este cambio es de una magnitud enorme. En el año 2013, cuando se cambió el sistema de identificación, tuvimos una marcha y una implementación que duró 3 meses, nosotros llevamos en este momento 3 semanas”, mencionó.

A lo que agregó que “ya tenemos un porcentaje altísimo, cerca del 95% de operatividad de los puntos que están entregando las nuevas cédulas y también los nuevos pasaportes. Por lo tanto, esta es una dificultad que estamos trabajando con el Registro Civil, acompañándolo desde la subsecretaría, y esperamos que esto se solucione prontamente”. ●