

Director del Registro Civil: “Podemos garantizar que lo que ocurrió con los nuevos pasaportes y la Visa Waiver no se replicará”

Omar Morales asegura que la intermitencia que se vivió con el permiso para viajar a Estados Unidos no sucederá con otros países. Además, se comprometió a que los errores evidenciados en la implementación del nuevo sistema de identificación serán corregidos en el corto plazo.

Por Catalina Batarce y Gabriela Mondaca



El último mes ha sido el más complejo que ha enfrentado Omar Morales como director nacional del Registro Civil e Identificación. No sólo ha tenido que lidiar con la puesta en marcha del nuevo sistema de identificación, y una caótica jornada de enroscamiento de migrantes en el Estadio Víctor Jara, sino que también tuvo que hacerse cargo de la falla en la obtención de la Visa Waiver.

El profesor de Historia es consciente que todo ello ha impactado en el prestigio de la institución. Sin embargo, insiste en que están trabajando para que todo opere de manera correcta en el corto plazo. No tiene otra opción, admite.

A un mes del inicio de la implementación del nuevo sistema las fallas continúan. ¿Cómo lo analiza?

Sabíamos que íbamos a tener dificultades, como siempre las hay ante nuevos sistemas. La primera semana tuvimos muchos problemas, fluctuaciones y caídas. Pero ya en la cuarta semana hemos mejorado y se ha logrado la captura de más de 345 mil documentos. Las cifras son de un nivel muy alto, pero sin duda hay que

hacer mejoras.

Los reclamos de usuarios siguen.
 Hemos tenido alrededor de 6.200 reclamos desde el 16 de diciembre. De esos, 2.100 aproximadamente son por problemas en la nueva cédula o pasaporte, por fecha de entrega fuera de plazo, porque el comprobante de captura no llega al correo, problemas en la activación, entre otros.

¿Y hasta cuándo esas intermitencias son tolerables?

A un mes ya no es excusa el que sea un nuevo sistema. 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.

¿Qué tan conformes están con el desempeño de Idemia?

Primero, yo quiero reconocer el tremendo trabajo de nuestros funcionarios. Pero segundo, respecto de dicho proveedor, creo que están al debe. Lo hemos conversado y les hemos puesto plazos. Acá el ministro y el subsecretario han sido claros en que es mi responsabilidad sacar adelante este proceso y aquí quien debe responder también es la empresa. Confío en que van a dar el ancho, pero hoy no tienen nota 7, se están acercando al azul.

¿Cómo se entiende que con la experiencia que ellos tienen se presenten estos errores?

Bueno, esto se licitó en un periodo anterior. Aunque creo que la naturaleza de la misma siempre debió contemplar una implementación progresiva, pero no era posible. Entonces, claro, la empresa debió haber previsto muchas situaciones, nos dicen que lo han hecho, están cumpliendo, pero sobre todo las primeras dos semanas fueron muy complejas y la expectativa era que estuviera todo en regla el día uno. Confiamos en que lo harán, porque de lo contrario va a ser muy complejo para Chile, porque claramente no podemos rescindir ese contrato, salvo que hubiese serios incumplimientos, lo que sería caótico.

Se hizo público el caso de una recién nacida que registraba dos profesiones. ¿Detectaron otros casos como ese?

Esa cédula nunca se entregó ni está vigente y se debió a las fluctuaciones que tuvimos la primera semana. Luego de ello no hemos tenido nuevos casos.

¿Cómo se ha informado esto a los usuarios para que también sepan de eventuales demoras?

No tenemos mayor capacidad que lo que se hace vía redes sociales, y en las oficinas tenemos funcionarios facilitadores, que ayudan y explican sobre los trámites.

¿No habría sido mejor una marcha blanca más extendida?

No podíamos. Llegamos cuando estaba aprobado el contrato que debería haber partido en marzo de 2023. Estábamos pasados en todos los plazos y no había capacidad tecnológica, porque el antiguo sistema estaba



ya obsoleto.

Ahora en el tema de la Visa Waiver, ¿cómo trabaja el Registro Civil para prevenir nuevos inconvenientes?

Fue algo que no vimos venir, pero el Registro Civil ha jugado un rol muy relevante para mantenerla y tener los estándares que hoy día el gobierno norteamericano tiene con nosotros. Tuvimos este gran problema por una situación que no era nuestra, pero que ya fue corregida y está funcionando.

¿Podría lo sucedido generar problemas de visado con otros países?

Hemos redoblado el esfuerzo y le pedimos a Cancillería que también lo hiciera. Con Europa el próximo año vamos a entrar en el piloto de ingresos sin tener que pasar por policía, sólo con el nuevo pasaporte, y estamos por sobre el mínimo requerido. Sabemos que con Inglaterra, que es mucho más exigente que el resto de Europa, no registramos inconvenien-

tes, por eso creemos que no deberían surgir nuevos problemas.

¿Hay riesgos de que esto se repita?

Hoy podemos garantizar que lo que ocurrió con los nuevos pasaportes y la Visa Waiver no se replicará con otros países, porque las otras plataformas de visado reconocen todas las letras del abecedario como válidas. Hemos hecho pruebas con diferentes países.

¿Qué lección saca del colapso en el Estadio Víctor Jara?

Ahí cometimos un error no forzado. Habíamos hecho múltiples operativos ahí, pero no se previó la confusión que iba a haber de trámites que eran distintos y el alto interés que todo esto tuvo. Fue la tormenta perfecta, pero aprendimos y los operativos masivos se van a reducir.

¿Pero hubo un error político igual?

No. Nuestro mea culpa es que no era el lugar ni el momento para hacer ese operativo. ●