

## **Preguntas The Clinic – 10 de enero de 2025**

**¿La dirección del Registro Civil tomó conocimiento de esos problemas de seguridad que se manifiestan, por ejemplo, en la emisión de cédulas con datos erróneos (una recién nacida cuya cédula indica que tiene un título universitario, un nombre que no corresponde a la fotografía que aparece en el carnet, o discordancia entre los nombres y los otros datos que figuran en esos documentos)?**

El Registro Civil realiza el proceso de control de calidad de los documentos en dos ocasiones. La primera luego de salida de fábrica y antes del despacho a oficina, y el último en la misma oficina en el momento en que el funcionario va a entregar la cédula al usuario.

Los casos planteados fueron descubiertos en los controles de calidad señalados, devolviendo estos documentos a fábrica para que puedan ser elaborados nuevamente.

**¿Existe una evaluación del problema, se sabe qué fue lo que lo originó?**

Los procesos de implementación de un nuevo sistema de identificación son complejos, dada la envergadura del proyecto. Estamos hablando de más de mil puestos de atención en todo el país, además, de más de 100 consulados. Esto requirió hacer cambios en todas las oficinas, datacenters, redes de comunicaciones, equipamiento computacional usuario, mobiliario, equipamiento biométrico, servicios de interoperabilidad y migración de información. En todo proyecto de esta magnitud, surgen problemas e incidencias, pero en un poco más de 15 días hábiles de operación, nuestras oficinas están atendiendo las solicitudes.

En este sentido, detectadas las incidencias, las contrapartes técnicas internas y de la empresa proveedora revisan los posibles problemas que las originan, a partir de lo



cual, se van realizando los ajustes necesarios tanto a los nuevos sistemas y aplicaciones, como a las distintas plataformas tecnológicas y de servicios que los soportan.

**¿Existe un catastro sobre la magnitud del problema? ¿Cuántas cédulas se imprimieron con datos erróneos y cuántos pasaportes?**

Dentro de los controles implementados, se cuenta con un catastro de solicitudes e incidencias reportadas. A la fecha, respecto del volumen total, se registra un bajo porcentaje de cédulas que han presentado inconsistencias durante las diferentes etapas del ciclo de vida de los documentos de identidad y viajes. Cabe resaltar que para aquellos casos en que los datos capturados (momento en que la persona va, se toma fotografía, huellas dactilares, firma, etc.) en la instancia de la solicitud de documentos de identidad han presentado inconsistencias, se ha avanzado conforme a procedimiento, contactando al usuario para realizar un nuevo proceso.

**¿El Registro Civil está en condiciones de asegurar que esos documentos con datos erróneos no fueron entregados a los usuarios?**

Para aquellos casos registrados en oficinas, al detectarse datos erróneos en la instancia de entrega del proceso de atención, conforme a procedimiento, estos casos son rechazados y se debe realizar una nueva captura (realizar solicitud nuevamente con huellas, fotografía y firma, si corresponde).

**Distintos funcionarios de varias oficinas del Registro Civil le dijeron a The Clinic que constantemente falla la conexión que les permite hacer match entre las huellas digitales de la base de datos con las de las personas que solicitan cédulas de identidad ¿Existe un diagnóstico de por qué ocurre ese problema? ¿Qué medidas se van a tomar para resolverlo?**

Desde el inicio del Nuevo Sistema de Identificación se han solicitado en las oficinas 181.277 documentos de identificación y/o viaje. Estas corresponden a 160.342



cédulas, 20.732 pasaportes y 203 pasaportes diplomáticos/oficiales. Adicionalmente, 8.963 actuaciones de códigos de activación por Clave Única. El promedio mensual del año 2024 fueron 365 mil solicitudes al mes, al 7 de enero con 16 días hábiles de operación llevamos la mitad del promedio mensual, lo que evidencia que estamos atendiendo regularmente.

Un tipo de caso que a la fecha se ha detectado en oficinas, es que el sistema solicita que se realice la captura de la impresión decadactilar completa (los 10 dedos). Esto no es un problema en sí, pues permite corroborar fehacientemente que la persona que solicita documentos sea quien dice ser y permite, además, tener una decadactilar más actualizada y con mejor resolución que la que el mismo sistema posee.

**¿Los problemas que se han generado –incluyendo la eliminación de solicitudes de cédulas y pasaportes que se ha publicado en la prensa– son responsabilidad del Registro Civil o de la empresa proveedora, Idemia?**

En primer lugar, a la fecha no se cuenta con registros que indiquen -en lo específico- de que se hayan eliminado solicitudes de cédulas y pasaportes como tales. En segundo lugar, en tanto el nuevo sistema de identificación, las obligaciones y responsabilidades que le corresponden al proveedor referido y a la Institución, se encuentran establecidas para ambas partes en los contratos de servicios respectivos que han sido suscritos, junto con los procedimientos vinculantes en caso de incumplimientos.

**¿Cuántas son las solicitudes de cédulas de identidad y de pasaportes que no quedaron registradas en el sistema? ¿Fue un problema nacional o se concentra en Santiago?**

Como ya se refirió en la respuesta a la pregunta anterior, a la fecha, no se identifican solicitudes que no hayan quedado registradas en el sistema.



**¿Se concretó el pago a Idemia de la cuota correspondiente a 2023 por el servicio prestado para el Nuevo Modelo de Identificación? Según indica la empresa, ese pago les corresponde debido a que el atraso en la implementación no fue responsabilidad de ellos ¿A cuánto asciende ese pago?**

No se ha efectuado ningún pago a la empresa IDEMIA relacionados a los contratos vigentes del nuevo sistema de identificación que mantiene el SERVICIO con dicho proveedor.

