



DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

INFORME FINAL

Servicio de Registro Civil e Identificación

Número de Informe: 8/2014
13 de marzo de 2015





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

PMET. N° 13.000/2014
DAA. N° 4.385/2014
REF. N°s W002357/2013
193.344/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

SANTIAGO, 13 MAR 15 *019960

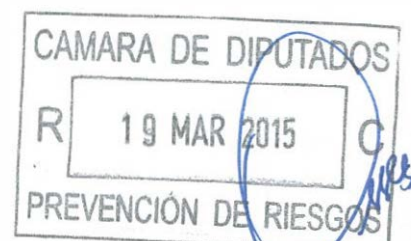
Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 8, de 2014, debidamente aprobado, sobre auditoría al macroproceso de tecnologías de la información, practicada en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Saluda atentamente a Ud.,

RAMIRO MENDOZA ZÚÑIGA
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA

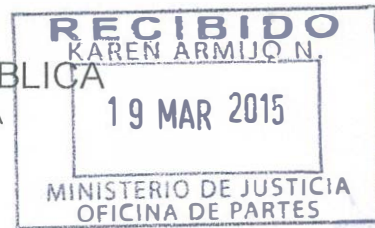
AL SEÑOR
DIPUTADO
ALDO CORNEJO GÓNZALEZ
CONGRESO NACIONAL DE CHILE
PRESENTE

RTE
ANTECED





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS



PMET. N° 13.000/2014
DAA. N° 4.375/2014
REF. N°S W002357/2013
193.344/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

SANTIAGO, 13.MAR.15 *019961

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 8, de 2014, debidamente aprobado, sobre auditoría al macroproceso de tecnologías de la información, practicada en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Saluda atentamente a Ud.,

RAMIRO MENDOZA ZÚÑIGA
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA

AL SEÑOR
JOSÉ ANTONIO GÓMEZ URRUTIA
MINISTRO DE JUSTICIA
PRESENTE

RTE
ANTECED



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

PMET. N° 13.000/2014
DAA. N° 4.379/2014
REF. N°s W002357/2013
193.344/2014

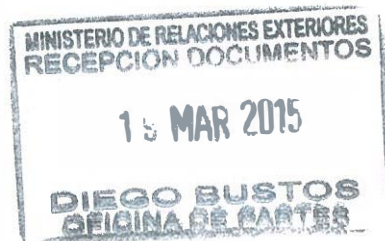
REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

SANTIAGO, 13. MAR 15 *019962

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 8, de 2014, debidamente aprobado, sobre auditoría al macroproceso de tecnologías de la información, practicada en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Saluda atentamente a Ud.,

RAMIRO MENDOZA ZÚÑIGA
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA



AL SEÑOR
HERALDO MUÑOZ VALENZUELA
MINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES
PRESENTE

RTE
ANTECED



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

PMET. N° 13.000/2014
DAA. N° 4.377/2014
REF. N°s W002357/2013
193.344/2014

REMITE INFORME FINAL N° 8, DE 2014,
SOBRE AUDITORÍA DE SISTEMAS
EFECTUADA EN EL SERVICIO DE
REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN.



SANTIAGO, 13 MAR 15 *019963

Adjunto, remito a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, Informe Final N° 8, de 2014, debidamente aprobado, sobre auditoría al macroproceso de tecnologías de la información, practicada en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Sobre el particular, corresponde que esa autoridad adopte las medidas pertinentes, e implemente las acciones que en cada caso se señalan, tendientes a subsanar las situaciones observadas. Aspectos que se verificarán en una próxima visita que practique en esa entidad este Organismo de Control.

Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL
PRISCILA JARA FUENTES
ABOGADO
Jefe División de Auditoría Administrativa.

A LA SEÑORA
DIRECTORA (TP)
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN
PRESENTE





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

PMET. N° 13.000/2014
DAA. N° 4.386/2014
REF. N°s W002357/2013
193.344/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

RESERVA
DE
IDENTIDAD

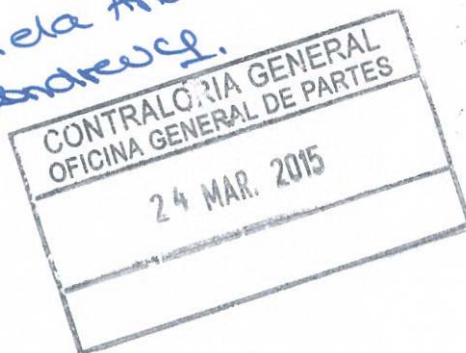
SANTIAGO, 13. MAR 15 *019964

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 8, de 2014, debidamente aprobado, sobre auditoría al macroproceso de tecnologías de la información, practicada en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL CONTRALOR General
PRISCILA JARA FUENTES
ABOGADO
Jefe División de Auditoría Administrativa

*Daniela Andreu
Dandrewcf.*



AL SEÑOR (A)
DENUNCIANTE
PRESENTE

RTE
ANTECED



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

PMET. N° 13.000/2014
DAA. N° 4.384/2014
REF. N°s W002357/2013
193.344/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

SANTIAGO, 13. MAR 15 *019965

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 8, de 2014, debidamente aprobado, sobre auditoría al macroproceso de tecnologías de la información, practicada en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL
PRISCILA JARA FUENTES
ABOGADO
Jefe División de Auditoría Administrativa

A LOS SEÑORES
EMPRESA SONDA S.A.
PRESENTE



RTE
ANTECED



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

PMET. N° 13.000/2014
DAA. N° 4.383/2014
REF. N°s W002357/2013
193.344/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

SANTIAGO, 13. MAR 15 *019966

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 8, de 2014, debidamente aprobado, sobre auditoría al macroproceso de tecnologías de la información, practicada en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Saluda atentamente a Ud.,

FOR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL
PRISCILA JARA FUENTES
ABOGADO
Jefe División de Auditoría Administrativa

MORPHO S.A.

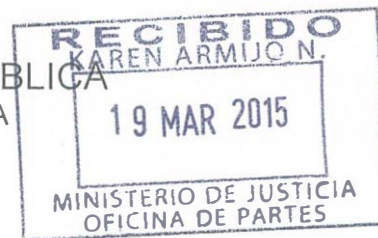
19 MAR 2015

A LOS SEÑORES
EMPRESA MORPHO S.A.
PRESENTE

RTE
ANTECED



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS



PMET. N° 13.000/2014
DAA. N° 4.376/2014
REF. N°s W002357/2013
193.344/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

SANTIAGO, 13. MAR 15 *019967

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 8, de 2014, debidamente aprobado, sobre auditoría al macroproceso de tecnologías de la información, practicada en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL
PRISCILA JARA FUENTES
ABOGADO
Jefe División de Auditoría Administrativa

AL SEÑOR
AUDITOR INTERNO
MINISTERIO DE JUSTICIA
PRESENTE

RTE
ANTECED



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

PMET. N° 13.000/2014
DAA. N° 4.378/2014
REF. N°s W002357/2013
193.344/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

SANTIAGO, 13. MAR 15 *019968

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 8, de 2014, debidamente aprobado, sobre auditoría al macroproceso de tecnologías de la información, practicada en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL
PRISCILA JARA FUENTES
ABOGADO
Jefe División de Auditoría Administrativa

19 MAR 2015

AL SEÑOR
AUDITOR INTERNO
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN
PRESENTE

RTE
ANTECED



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

PMET. N° 13.000/2014
DAA. N° 4.381/2014
REF. N°s W002357/2013
193.344/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

SANTIAGO, 13. MAR 15 *019969

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 8, de 2014, debidamente aprobado, sobre auditoría al macroproceso de tecnologías de la información, practicada en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL
PRISCILA JARA FUENTES
ABOGADO

Jefe División de Auditoría Administrativa



A LA SEÑORA
JEFA DE LA UNIDAD DE SEGUIMIENTO
FISCALÍA
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
PRESENTE

RTE
ANTECED



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

PMET. N° 13.000/2014
DAA. N° 4.382/2014
REF. N°s W002357/2013
193.344/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.


SANTIAGO, 13. MAR 15 *019970

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 8, de 2014, debidamente aprobado, sobre auditoría al macroproceso de tecnologías de la información, practicada en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Saluda atentamente a Ud.,


SERGIO JIMÉNEZ MERINO
Jefe Unidad Técnica de Control Externo
División de Auditoría Administrativa

18 MAR. 2015


POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL
PRISCILA JARA FUENTES
ABOGADO
Jefe División de Auditoría Administrativa

AL SEÑOR
JEFE DE LA UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL EXTERNO
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
P R E S E N T E

RTE
ANTECED



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

PMET. N° 13.000/2014
DAA. N° 4.380/2014
REF. N°s W002357/2013
193.344/2014

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

SANTIAGO, 13. MAR 15 *019971

Cumplo con enviar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes, copia del Informe Final N° 8, de 2014, debidamente aprobado, sobre auditoría al macroproceso de tecnologías de la información, practicada en el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Saluda atentamente a Ud.,

ROSA MORALES CAMPOS
Jefe Unidad de Seguimiento
División de Auditoría Administrativa

POR ORDEN DEL CONTRALOR JARA
PRISCILA JARA FUENTES
ASOSADO
Jefe División de Auditoría Administrativa

19 MAR. 2015

A LA SEÑORA
JEFA DE LA UNIDAD DE SEGUIMIENTO
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
PRESENTE

RTE
ANTECED



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

PMET. N° 13.000

INFORME FINAL N° 8, DE 2014, SOBRE
AUDITORÍA DE SISTEMAS EFECTUADA EN
EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E
IDENTIFICACIÓN.

SANTIAGO, 13 MAR 2015

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de este Organismo de Control para el año 2014, y en conformidad con lo establecido en la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, y en el artículo 54 del decreto ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado, se efectuó una auditoría al macroproceso de Tecnologías de la Información, TI, en el Servicio de Registro Civil e Identificación, SRCel. El equipo que ejecutó la fiscalización fue integrado por los señores Pablo Chaparro Uribe, Ricardo Muñoz Ortega y Daniel Caviedes González, auditores los dos primeros y supervisor el último.

ANTECEDENTES GENERALES

El SRCel es un servicio público descentralizado, que se encuentra sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia, y que se rige por la ley N° 19.477, que Aprueba Ley Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación. El rol de esta institución es registrar los actos y hechos vitales que determinen el estado civil de las personas y la identificación de las mismas.

Cabe mencionar que los procesos de TI utilizados para el tratamiento de los datos por el servicio de que se trata, objetos del presente análisis, son realizados por las unidades de Desarrollo Informático, Estudios y Computación, todas pertenecientes a la Subdirección de Estudios y Desarrollo de dicha entidad.

Además, se consideró en el presente trabajo la referencia W002357, de 27 de noviembre de 2013, formulada por una persona acogida a reserva de identidad, quien solicita a este Organismo de Control una auditoría al Servicio de Registro Civil e Identificación, sobre la calidad del servicio entregado por esa repartición. Asimismo la empresa SONDA S.A., mediante las referencias N°s 229.413 y 229.512, del 5 y 6 diciembre de 2013, respectivamente, pide una fiscalización y las medidas que sean pertinentes sobre la implementación del sistema de identificación, documentos de identidad y viajes y servicios relacionados.

AL SEÑOR
RAMIRO MENDOZA ZÚÑIGA
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA
PRESENTE

Contralor General
de la República



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Del mismo modo, la compañía Morpho S.A., por la referencia N° 231.272, de 19 de diciembre de 2013, requirió la ampliación de la auditoría que llevaba a cabo esta Contraloría General al contrato de servicio entre el SRCel y la empresa antes mencionada. Complementariamente, el Diputado don Aldo Cornejo González, solicitó por referencia N° 183.277, de 16 de abril de 2014, ampliar la investigación sobre la implementación de la plataforma de identificación del SRCel, disponiendo la revisión del contrato del adjudicatario y de sus productos a nivel nacional.

Corresponde consignar que, el 10 de abril de 2014, con carácter de reservado, mediante el oficio N° 25.601, de igual fecha, fue puesto en conocimiento de la repartición el preinforme de observaciones N° 8, con la finalidad que formulara los alcances y precisiones que a su juicio procedieran, lo que se concretó vía oficio D.N. ORD. N° 401, de 16 de mayo de la misma anualidad, de la Directora Nacional (TP) del SRCel, cuyos antecedentes y argumentos han sido considerados para elaborar el presente informe final.

OBJETIVO

La fiscalización tuvo por finalidad ejecutar una auditoría relativa a los aspectos que se relacionan con políticas, normas, prácticas y procedimientos de control, vinculados con los sistemas basados en las Tecnologías de la Información y de Comunicaciones, TIC, incluidas aquellas actividades de tipo manual o automatizadas que se llevan a cabo en el entorno de tales aplicaciones, circunscribiéndose específicamente a la realización de un examen de cuentas y la revisión de materias a auditar y sistemas.

La revisión comprendió la evaluación del cumplimiento de la normativa relacionada con las TIC, de conformidad con lo dispuesto en los decretos N°s 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Aprueba Norma Técnica para los Órganos de la Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los Documentos Electrónicos, y el 14, de 2014, de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, que Modifica el decreto N° 181, de 2002, que aprueba reglamento de la ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y la Certificación de dicha Firma, y deroga decretos que indica.

METODOLOGÍA

El examen se practicó de acuerdo con la metodología de auditoría de esta Entidad Fiscalizadora y con los procedimientos de control sancionados por las resoluciones exentas N°s 1.485 y 1.486, ambas de 1996, del mismo origen, considerando los resultados de las evaluaciones de control interno respecto de las materias analizadas, determinándose la ejecución de pruebas de auditoría en la medida que se estimaron necesarias.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

UNIVERSO Y MUESTRA

En atención al requerimiento efectuado por este Organismo de Control al Servicio de Registro Civil e Identificación, a través del oficio UAS N° 53, de 18 de noviembre de 2013, la institución respondió que posee 618 bienes informáticos ubicados en las dependencias de la Dirección Nacional de la repartición, localizadas en Catedral N° 1.772, y en la sede de Huérfanos N° 1.570, ambas de la comuna de Santiago.

El estudio abarcó el periodo 2013, y se efectuó en virtud de un muestreo por registro, con un nivel de confianza del 95% y una tasa de error del 3%, parámetros estadísticos aprobados por este Órgano de Fiscalización, cuya muestra examinada ascendió a 104 equipos, equivalente al 16,8% del universo antes identificado.

Adicionalmente, se analizaron partidas claves no incluidas en la referida muestra estadística, correspondiente a 20 equipos de las sedes de Huérfanos y Catedral de la repartición, debido a que ellos procesan la información de la institución, así como considerando los montos asociados y números de serie duplicados, las cuales representan un 7,6% del universo aludido, lo que se resume en la Tabla N° 1 del presente informe.

Tabla N° 1: Listado de computadores, de las sedes ubicadas en Catedral y Huérfanos.

MATERIA ESPECÍFICA	UNIVERSO		MUESTRA ESTADÍSTICA		PARTIDAS CLAVES		TOTAL EXAMINADO	
	\$	N°	\$	N°	\$	N°	\$	N°
Activos TIC	241.955.016	618	35.945.593	104	18.291.039	20	54.236.632	124

Fuente: Información proporcionada por el SRCel, a través de CD sin número, de 28 de noviembre de 2013.

Referente a los pagos por prestación de servicios, la revisión se basó en un muestreo no estadístico seleccionando aquellos contratos críticos para sustentar la plataforma tecnológica de la institución.

Tabla N° 1.1: Resumen de contratos.

MATERIA ESPECÍFICA	UNIVERSO		MUESTRA NO ESTADÍSTICA		TOTAL EXAMINADO	
	\$	N°	\$	#	\$	N°
Pago por prestación de servicios	26.106.311.871	11	26.060.258.679	4	26.060.258.679	4

Fuente: Información proporcionada por el SRCel, a través de CD sin número, de 28 de noviembre de 2013.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

las siguientes situaciones:

De la verificación practicada, se determinaron

I. EXAMEN DE CUENTAS

Conforme lo previsto en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336; y 53 y 54 del decreto ley N° 1.263, de 1975, se realizó un examen de las cuentas de gastos correspondientes a los contratos celebrados entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y las empresas Pragma Informática S.A., Telefónica Empresa Chile S.A., Adexus S.A. y Sonda S.A., circunscribiéndose a la revisión de su veracidad y fidelidad, la autenticidad de la documentación respectiva y la exactitud de las operaciones aritméticas y de contabilidad. Cabe anotar que el análisis circunstanciado de tales convenciones se detalla en el capítulo II, examen de la materia auditada, numeral 1, análisis de los contratos con empresas de servicios informáticos y de comunicaciones, del presente informe.

El examen practicado a los egresos del año 2013, que totalizaron \$ 26.060.258.679, pagados a las referidas empresas en el marco de los contratos respectivos, no determinó observaciones que formular. El detalle es el siguiente y su desglose consta en los Anexos N°s 1 al 4.

EMPRESA	MONTO \$
Pragma Informática S.A.	209.769.850
Telefónica Empresa Chile S.A.	10.409.649
Adexus S.A.	5.619.263.233
Sonda S.A.	20.220.815.947
Total	26.060.258.679

Fuente: Comprobante de egresos 2013, suministrados por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA

1. Análisis de los contratos con empresas de servicios informáticos y de comunicaciones.

De la totalidad de los contratos suscritos por el SRCel en el ámbito de TI, se determinó revisar 5 de estos, por un monto de \$ 26.060.258.679, en atención al nivel de criticidad de los servicios.

En relación con lo anterior, los convenios que fueron objeto de la revisión son los operados por las sociedades anónimas Pragma Informática, Telefónica Empresa Chile, Adexus, Sonda y Morpho.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

1.1. Pragma Informática S.A.

Con el objeto de dar cumplimiento a las funciones establecidas en el artículo 14 de la ley N° 20.190, que Introduce Adecuaciones Tributarias e Institucionales para el Fomento de la Industria de Capital de Riesgo y Continúa el Proceso de Modernización del Mercado de Capitales, relativas a organizar, operar y administrar el Sistema de Registro de Prenda sin Desplazamiento, creado por ese cuerpo legal, el Servicio de Registro de Civil e Identificación, a través de la resolución exenta N° 490, de 29 de octubre de 2009, aprobó el contrato con la empresa Pragma Informática S.A., luego de que esta se adjudicara la licitación ID N° 545854-26-LP09, sobre proyecto de desarrollo del citado sistema, mediante la resolución exenta N° 2.938, de 30 de julio de 2009.

En virtud de lo pactado en la cláusula séptima del convenio, el servicio cursaría el pago de los montos mencionados en la quinta, ascendentes en total a \$ 548.000.000, IVA incluido, desglosado de la forma que se indica en la Tabla N° 2, según el cumplimiento de los hitos del Plan de Trabajo de la Propuesta Técnica de la Empresa, previa conformidad del Subdirector de Estudios y Desarrollo, quien era la persona encargada del control de los servicios prestados.

Tabla N° 2: Valorización de las etapas del proyecto de desarrollo del sistema de Registro de Prendas sin Desplazamiento.

CONCEPTO	VALOR NETO Y/O EXENTO \$	IVA	VALOR TOTAL \$
Desarrollo del sistema	270.000.000	0	270.000.000
Mantenimiento del software	54.100.000	0	54.100.000
Arriendo de hardware y soporte técnico	58.193.277	11.056.723	69.250.000
Licencias	129.957.983	24.692.017	154.650.000
Total	512.251.260	35.748.740	548.000.000

Fuente: Información entregada a través de memorando A.I. N° 31, del jefe de auditoría interna(S), de 22 de enero de 2014.

Por otra parte, se estableció el siguiente plan de pago por hito:

Tabla N° 3: Valorización por hitos del proyecto de la implementación del Sistema de Registro de Prendas sin Desplazamiento.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN	AVANCE	MONTO A PAGAR \$	HITO DE ENTREGA
S/N	Inicio del proyecto	10%	27.000.000	Planificación inicial
SRPsD Core				
1	Entrega de análisis	10%	27.000.000	Análisis
2	Entrega de diseño	10%	27.000.000	Diseño
3	Entrega de implantación	20%	54.000.000	Implantación
4	Cierre de pruebas y correcciones	10%	27.000.000	Cierre de pruebas y correcciones
5	Cierre de capacitación	5%	13.500.000	Cierre de capacitación
6	Puesto en marcha	10%	27.000.000	Puesta en marcha
SRPsD Gestión				
1	Entrega de análisis	5%	13.500.000	Análisis
2	Entrega de diseño	5%	13.500.000	Diseño
3	Entrega de implantación	5%	13.500.000	Implantación



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

NÚMERO	DESCRIPCIÓN	AVANCE	MONTO A PAGAR \$	HITO DE ENTREGA
4	Cierre de prueba y correcciones	3%	8.100.000	Cierre de pruebas y correcciones
5	Cierre de capacitaciones	2%	5.400.000	Cierre de capacitación
6	Puesta en marcha	5%	13.500.000	Puesta en marcha

Fuente: Información proporcionada según de memorando A.I. N° 31, de 22 de enero de 2014, de Jefe de Auditoría Interna (S).

Ahora bien, analizados los pagos efectuados al proveedor, se advirtió que estos se realizaron en conformidad con lo previsto al efecto en la mencionada cláusula séptima del contrato, por lo que no existen observaciones que formular.

Es del caso hacer presente que Pragma Informática S.A., durante el 2013, percibió la suma de \$ 209.769.850, por concepto de la prestación de sus servicios, y \$ 2.164.109 correspondiente a la última cuota del arriendo del hardware, como se indica en los Anexos N°s 1.1 y 1.2.

De acuerdo con la cláusula décima del respectivo acuerdo, este tuvo una vigencia de 3 años, contada desde el 26 de octubre de 2009, pudiendo ser ampliado por el período de un año, por una vez.

Cabe mencionar, que a través del MEMO SED N° 108, de 29 de enero de 2014, el Subdirector de Estudio y Desarrollo del Servicio de Registro Civil e Identificación, señaló que desde el mes de julio de 2013, la referida empresa ha continuado prestando servicios para la entidad, mediante la modalidad de convenio marco, mientras se convoca a licitación pública para el suministro del mismo.

Para asegurar el cumplimiento del contrato en análisis, Pragma Informática S.A entregó la boleta de garantía N° 390, del Banco Santander, por un monto de \$ 27.400.000, vigente hasta el 20 de diciembre de 2012.

Se observó que el documento precitado, cumplió con el plazo de 36 meses que establecía la cláusula décima, no obstante, vulneró lo consignado en el punto 6.2 de las bases administrativas, sobre boleta de fiel cumplimiento, que prevé que la duración de ésta debía ser de 60 días posteriores a la finalización del acuerdo, incumpliendo además, lo prescrito en los artículos 68 y 70 del decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el reglamento de la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

En su respuesta el Servicio de Registro Civil e Identificación, corrobora que se produjo una descoordinación entre las bases y los términos del acuerdo, respecto al plazo de la garantía de fiel cumplimiento por parte de la empresa, sin perjuicio de estimar que los intereses de la repartición no se vieron desprotegidos, por cuanto el término efectivo del contrato se produjo en diciembre de 2012, mes hasta el cual se encontraba vigente la citada boleta y que desde enero de 2013 se vinculó con la sociedad anónima mediante convenio marco.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Respecto de lo anterior, la entidad reconoce la discordancia entre los plazos establecidos, y el incumplimiento del período estipulado en las bases administrativas, motivo por el cual la observación debe mantenerse, debiendo agregar que se trata de una situación consolidada, no susceptible de regularización.

1.2. Telefónica Empresa Chile S.A.

Mediante resolución exenta N° 3.596, de 12 de noviembre de 2009, se adjudicó a la compañía Telefónica Empresa Chile S.A., la licitación pública ID N° 545854-86-LP09, para proveer el "Servicio de Conectividad de Datos para incorporar catorce oficinas de la red institucional de Servicio de Registro Civil e Identificación".

Los anchos de banda contratados se encuentran detallados a continuación:

Tabla N° 4: Solicitud de ancho de banda para oficina de Huérfanos N°1.570.

N°	REGIÓN	NOMBRE DE OFICINA	DIRECCIÓN	ANCHO DE BANDA	TIPO ¹
1	13	Santiago	Huérfanos N° 1.570	4.096 kbps	Concentración

Fuente: Información prevista en contrato, el cual fue proporcionado por el SRCel, a través de CD sin número, de 28 de noviembre de 2013.

Oficinas existentes:

Tabla N° 5: Solicitud de ancho de banda para oficinas regionales.

N°	REGIÓN	NOMBRE DE OFICINA	DIRECCIÓN	ANCHO DE BANDA	TIPO
1	7	Villa Prat	Calle Principal s/n	256 kbps	Remoto
2	8	San Ignacio	Ángel Custodio s/n		
3		San Nicolás	Prat s/n		
4		Quilleco	Carrera N° 430		
5		Contulmo	Nahuelbuta s/n		
6	San Gregorio	Estado s/n			
7	9	Capitán Pastene	P.Montt s/n		
8		Trovolhue	P. Nuevo Calle N° 16		
9	10	Puqueldón	M. Carreras s/n		
10	14	Liquiñe	Sector Rural		

Fuente: Información prevista en contrato, el cual fue proporcionado por el SRCel, a través de CD sin número, de 28 de noviembre de 2013.

Asimismo, y para las nuevas dependencias, el servicio requería las siguientes conexiones:

Tabla N° 6: Solicitud de ancho de banda para oficinas regionales.

N°	REGIÓN	NOMBRE DE OFICINA	DIRECCIÓN	ANCHO DE BANDA	TIPO
1	2	Mall Antofagasta	Balmaceda N° 2.355, Antofagasta	256 kbps	Remoto

¹ Término utilizado por el Servicio de Registro Civil para denominar el tipo de ancho de banda por ubicación geográfica.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

N°	REGIÓN	NOMBRE DE OFICINA	DIRECCIÓN	ANCHO DE BANDA	TIPO
2	7	S.O. Arturo Prat de Talca	2 Sur N° 1.090 esquina. 4 oriente, Talca	256 kbps	Remoto
3	9	S.O. Pueblo Nuevo, Temuco	Pasaje 6 norte N° 1.466, Pueblo Nuevo		
4	14	S.O. Las Ánimas	Pedro Aguirre Cerda N° 243		

Fuente: Información prevista en contrato el cual fue proporcionado por el SRCel, a través de CD sin número, de 28 de noviembre de 2013.

Por resolución exenta N° 1.906, de 28 de mayo de 2010, del SRCel, se aprobó el contrato con la compañía Telefónica Empresa Chile S.A., cuya cláusula undécima dispuso que el pago se efectuaría mensualmente, a partir del momento en que los enlaces comunicacionales se encontraran plenamente operativos, con la excepción que enuncia, todo ello, previa conformidad del Coordinador del Servicio.

Luego, del examen de los documentos tenidos a la vista, se estableció que las cantidades de dinero que el Servicio de Registro Civil e Identificación ha enterado por las prestaciones efectuadas corresponden a \$ 10.409.649, cuyo detalle se señala en el Anexo N° 2, de acuerdo a las condiciones previstas al efecto.

A su vez, la cláusula décimo cuarta del convenio, estableció una duración de 36 meses, contada desde su entrada en vigencia, pudiendo renovarse, por una sola vez, a instancias del servicio y por resolución fundada. Cabe hacer presente que, para respaldar el fiel cumplimiento de la ejecución de los servicios, el proveedor hizo entrega de la boleta de garantía N° 0394490, por \$ 14.444.243, del Banco BCI, con vencimiento al 28 de febrero de 2014.

1.3. Adexus S.A.

Por medio de la resolución exenta N° 233, de 1997, se adjudicaron los "Servicios Integrales de Computación" a la empresa Tandem Chile S.A., por un monto total de 800.610 UF; aprobándose el correspondiente contrato por resolución N° 23, de 26 de enero de 1998. A partir del mes de noviembre de igual año, la contratista cambió su razón social por la de Adexus S.A.

Según lo dispuesto en la cláusula cuarta del convenio, este tuvo una duración de 66 meses continuos, a contar del 1 de febrero de 1998, pudiendo el servicio determinar su renovación, previo acuerdo de las partes, a través de un nuevo vínculo contractual.

Al respecto, conforme a lo estipulado en la cláusula décimo primera del contrato, el proveedor hizo entrega de una boleta de garantía a nombre del Servicio de Registro Civil e Identificación, por el fiel cumplimiento de este, equivalente a 25.000 UF., con una duración de 48 meses, y de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

dos documentos bancarios adicionales por mantención y rendimiento, de 4.000 UF., cada uno, con una validez de 30 días posterior al vencimiento del acuerdo. Es menester hacer presente que los documentos descritos no fueron tenidos a la vista por este Órgano de Fiscalización, debido a que la entidad auditada devolvió los originales a la empresa cuando fueron reemplazados.

En efecto, a través de la resolución N° 186, de 11 de junio de 2003, el mencionado servicio aprobó la prórroga del vínculo con Adexus S.A., por un período de 24 meses, a partir del 1 de agosto de 2003, por un monto mensual de 11.505 UF., por los primeros cinco meses y de 7.690 UF., más IVA., a partir del sexto mes y hasta el término del convenio, exigiéndose a la empresa las boletas de garantía de iguales montos y plazos que las establecidas respecto del contrato anterior, las cuales no se validaron en la fiscalización, puesto que, al igual que en el caso precedente, fueron devueltas por la repartición de que se trata.

A continuación, por medio de la resolución N° 216, de 30 de agosto de 2005, la institución examinada dio continuidad a los servicios ya descritos con esa sociedad anónima, mediante trato directo, por 11 meses, a contar del 1 de agosto de 2005, pudiendo, en conformidad con la estipulación tercera del convenio, ser prorrogado por igual período y, adicionalmente, extenderse su vigencia más allá del plazo de renovación aludido.

El precio mensual de los servicios fue pactado en 11.505 UF., IVA incluido, hasta el décimo octavo mes, y posteriormente en 8.053,3 UF., más IVA, excluyendo las comunicaciones hasta finalizar las prestaciones.

En esta ocasión, la compañía entregó dos boletas de garantía, N°s de serie 718.740 y 718.738, ambas del Banco Internacional, ascendentes a 4.000 UF., cada una, y con el mismo vencimiento, al 30 de junio de 2007.

Enseguida, el Servicio de Registro Civil e Identificación, amparándose en lo dispuesto en el artículo 8° de la ley N° 19.886, y argumentando, además, que las dos licitaciones públicas convocadas para proveerse de la prestación de sistemas integrales de computación, fueron declaradas desiertas, emitió la resolución N° 308, de 22 de mayo de 2007, autorizando nuevamente la prórroga del contrato con Adexus S.A., por un período de 30 meses, desde el 1 de junio de ese año, pudiendo ser prorrogado por 12 meses, para el desarrollo de los servicios referidos precedentemente, por un valor mensual de 10.152,52 UF. más IVA, cuyo cumplimiento fue respaldado por las boletas de garantía N°s 801.030, y 04909, del Banco Internacional, con duración hasta el 2 de enero de 2010.

De igual manera, vía resolución N° 300, de 17 de agosto de 2012, del SRCel, se efectuó un nuevo trato directo por los servicios y las funciones descritas previamente, ascendiendo al monto total de 735.762 UF., más IVA., con una vigencia de 42 meses, a partir del 1 de junio de 2012.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Adicionalmente, el proveedor entregó la póliza de seguro N° 22010561, por 367.890 UF., emitida por la compañía CESCE Chile Aseguradora S.A., el 29 de junio de 2012, con vencimiento al 31 de marzo de 2013, para garantizar su fiel y oportuno cumplimiento.

Sobre lo expuesto, es menester señalar que la reiterada jurisprudencia de esta Contraloría General, contenida en los dictámenes N°s 25.434, de 2012 y 38.612, de 2013, entre otros, ha precisado que las prórrogas sucesivas de contratos pugnan con el principio de probidad administrativa, pues se contraponen con los principios de transparencia y de libre concurrencia de los oferentes que deben imperar en los contratos administrativos, acorde con el artículo 9° de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Lo anterior, considerando que el referido artículo 9°, introducido por la ley N° 19.653, sobre Probidad Administrativa, concibe el sistema de propuesta pública como un mecanismo para resguardar el principio de probidad administrativa, por la vía de asegurar la transparencia que deben revestir los procesos de contratación que realicen los organismos de la Administración del Estado (aplica criterio de dictámenes N°s 46.532, de 2000 y 9.984, de 2002, ambos de este origen).

De acuerdo con lo expuesto, no resultó procedente que el SRCel dispusiera la renovación periódica del contrato celebrado con Adexus S.A., a través de las resoluciones antes enunciadas.

Por otra parte, es del caso indicar que la letra g) del artículo 8° de la referida ley N° 19.886, autoriza el trato directo cuando, por la naturaleza de la negociación, existan circunstancias o características que lo hagan del todo indispensable, según los criterios o casos que señala el reglamento de esta ley.

A su vez, la letra a) del número 7 del artículo 10 del decreto N° 250, de 2004, dispone que el procedimiento descrito en el párrafo precedente aplica, de manera excepcional, cuando se requiera prorrogar el suministro o los servicios, o contratar servicios conexos, respecto de un convenio suscrito con anterioridad, por considerarse indispensable para las necesidades de la entidad y solo por el tiempo en que se realiza un nuevo proceso de compras, siempre que el monto de dicha prórroga no supere las 1.000 Unidades Tributarias Mensuales.

Al respecto, la jurisprudencia de este Organismo de Control, mediante los dictámenes N°s 24.685, 48.093 y 66.505, todos de 2010, y 46.564, de 2011, ha establecido que cualquiera sea la causal en que se sustente un eventual trato directo, en este caso, la prórroga de uno ya existente, para ser invocada válidamente no basta la sola referencia a las disposiciones legales y reglamentarias que lo fundamenten, sino que, dado el carácter excepcional de esta modalidad, se requiere una demostración efectiva y documentada de los motivos que justifican su procedencia, debiendo acreditarse la concurrencia simultánea de todos los elementos que configuran su necesidad.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

En este contexto, debe señalarse que analizadas las resoluciones N^{os} 308, de 2007 y 300, de 2012, del SRCel, que aprobaron los tratos directos con la empresa en análisis, se advirtió que no se dio cumplimiento a lo manifestado en los párrafos anteriores, puesto que, por una parte, en los considerandos de las mismas, no se acredita la concurrencia de los elementos que fundamentaban la hipótesis excepcional del trato directo y, por otra, porque, en general, se trata de razones de carácter genérico que no permiten a quien las aprecia, formarse la convicción que justificase que el servicio omitiera el trámite de licitación pública al que estaba obligado.

En efecto, respecto de la resolución N^o 308, de 2007, la entidad auditada manifestó la urgencia de mantener la continuidad operativa de la plataforma tecnológica e informática, e hizo presente que dos licitaciones convocadas para suministrar ese servicio fueron declaradas desiertas, circunstancias que permitieron establecer la necesidad de acudir al trato directo, como mecanismo extraordinario de provisión de tales servicios, máxime si se considera que el punto tercero de la resolución en análisis, que aprueba la prórroga de estos, dispone que ello tendrá una duración de 30 meses, a partir del 1 de agosto de 2007

En cuanto a la resolución N^o 300, de 2012, debe señalarse que si bien es cierto, el SRCel en sus considerandos enumera más situaciones que entiende respaldan su decisión de acudir, nuevamente, a la figura del trato directo con Adexus S.A., por los servicios antes descritos, ello no implica necesariamente, que por su intermedio se haya fundado dicha determinación en los términos que habilitan a los organismos de la Administración del Estado, para contratar con arreglo a esa modalidad (aplica criterio contenido en los dictámenes N^{os} 18.355 y 44.411, de 2007; 46.427, de 2008; 18.802, de 2010 y 17.016 de 2013, entre otros, todos de esta Contraloría General).

Lo anterior, por cuanto, a través de los cinco primeros puntos de la señalada resolución N^o 300, el servicio solo da cuenta de las situaciones de hecho que habrían incidido en el fracaso de las licitaciones públicas convocadas para proveer el servicio en cuestión. A su vez, en virtud de los numerales 7, 12 y 15, se hace referencia a la obligación de dar continuidad a la función de esa repartición, para cuyos efectos es requerida la operatividad del sistema computacional. Por su parte, los números 8, 9 y 10 de la citada resolución, aluden a la relación contractual y legal existente.

Asimismo, únicamente el numeral 13 invoca una de las causales contempladas en la ley N^o 19.886 y en el decreto N^o 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, para que proceda la contratación directa, a saber, la contenida en la letra d) del numeral 7 del artículo 10 de ese decreto, según la cual, aplica si se requiere contratar consultorías cuyas materias se encomiendan en consideración especial a las facultades del proveedor que otorgará el servicio o ellas se refieren a aspectos claves y estratégicos, fundamentales para el cumplimiento de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

las funciones de la entidad, por lo que no pueden ser sometidas a un proceso de compras público.

En concordancia con lo expuesto, debe indicarse que el número 14 de la resolución que se analiza, menciona que “justifican la contratación bajo la modalidad de trato directo por cuanto los servicios que otorga con quien se contrata resultan ser claves y estratégicos, además de vitales y esenciales para el funcionamiento de la institución”.

Ahora bien, del análisis de lo manifestado, no pueden colegirse las especiales facultades que exige el precepto legal aludido, para sostener que solo Adexus S.A. podría proveer los servicios informáticos de la especie, marginando la posibilidad de ser prestados por otras empresas; como tampoco que se trate de labores claves o estratégicas fundamentales para el cumplimiento de las funciones del SRCel que impidan que la contratación pudiere ser sometida a un proceso de compras público, como lo exige esa disposición (aplica criterio contenido en el dictamen N° 13.960, de 2013, de este origen).

Por otra parte, es menester hacer presente que el numeral 6 de la resolución de la referencia, señala que, a la fecha de la misma, 17 de agosto de 2012, se encuentra en etapa final “la adecuación de las bases de licitación pública para el primer concursal de los tres que se han considerado; encontrándose en consecuencia ad portas de formalizar su aprobación mediante el acto administrativo de rigor”, lo que no se aviene con lo pactado en la cláusula octava del contrato, en orden a que la vigencia de este convenio es de cuarenta y dos meses.

Siendo ello así, el Servicio de Registro Civil e Identificación no solo incumplió la preceptiva que regula esta materia, sino que además, vulneró el principio de probidad a que están sujetos todos los funcionarios públicos, toda vez que el artículo 62, N° 7, de la ley N° 18.575, expresamente establece que contraviene ese principio, omitir o eludir la propuesta pública en los casos que la ley la disponga.

Al respecto, en su respuesta la institución indica, en resumen, que ha efectuado cuatro llamados a licitación pública para proveerse de los servicios de plataforma tecnológica de comunicaciones e informática, los dos primeros declarados desiertos, y los últimos invalidados, obligando a recurrir a contratación directa, debido a las dificultades que ha experimentado en los diversos procesos licitatorios.

Considerando la información aportada por el SRCel, y el reconocimiento de las reiteradas renovaciones del convenio con la compañía Adexus S.A., la observación se mantiene, debiendo esa repartición adoptar las medidas para que en lo sucesivo, los servicios como el indicado, se contraten vía licitación pública. Cabe anotar que no puede estimarse como una justificación la necesidad de invalidar dos procesos licitatorios lo que, más bien, denota el insuficiente cuidado que el servicio ha puesto en tales convocatorias.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Adicionalmente, la Directora señaló que la repartición no habría vulnerado el principio de probidad administrativa, debido a que los convenios fueron tomados razón por este Organismo de Control.

A este respecto, cabe precisar que este Órgano de Control realiza un el examen preventivo de juridicidad de aquellos actos administrativos afectos al citado trámite, acorde a la resolución N° 1.600, de 2008, de esta institución, y que la fiscalización se realiza posteriormente a través del desempeño de las funciones de inspección y auditoría, sin que el hecho de haberse materializado el primero afecte el ejercicio de las segundas (aplica criterio contenido en dictámenes N°s 19.140 y 68.709, ambos de 2013, 12.351 de 2014, entre otros, de esta Contraloría General).

En el mismo sentido, es necesario tener presente que, de acuerdo con la jurisprudencia de esta Contraloría General, contenida en los dictámenes N°s 53.012, de 2004 y 31.936, de 2007, entre otros, la toma de razón constituye una mera presunción de legalidad de los actos administrativos, que puede verse afectada si con posterioridad se comprueba que los mismos se emitieron con defectos de legalidad o fundados en antecedentes no ponderados correctamente en su oportunidad o en supuestos irregulares, casos en los cuales corresponde que la autoridad que los dictó los deje sin efecto mediante un instrumento similar, a objeto de restablecer el orden jurídico quebrantado.

1.3.1 Pagos.

En cuanto a los pagos realizados por la repartición fiscalizada a la empresa Adexus S.A., por los servicios contratados y prestados, debe señalarse que aquéllos se efectuaron en conformidad a lo dispuesto en los convenios pertinentes, en particular, en lo establecido en las cláusulas décima de la resolución N° 23, de 1998; sexta de la resolución 216, de 2005; sexta de la resolución N° 308, de 2007, y séptima de la resolución N° 300, de 2012, todas del SRCel, siendo además, concordantes con los estados de pagos emitidos y tenidos a la vista, por lo que no existen observaciones que formular al respecto. Ver Anexos N°s 3.1 y 3.2.

1.3.2 Multas.

El contrato con el proveedor, aprobado mediante resolución N° 300, de 17 de agosto de 2012, del servicio examinado, señala en el numeral 2.5 de su Anexo I, que no pueden estar fuera de servicio las oficinas que se encuentren en las instalaciones del SRCel, a causas de fallas en la red corporativa o hardware local de responsabilidad de la compañía, durante más tiempo mensual que el especificado a continuación:

- a) Para la Región Metropolitana un máximo de 8 horas.
- b) En el caso de las ubicadas en las regiones IV, V, VI, VII y VIII, ese límite será de 16 horas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

- c) Para aquellas que se encuentren en la I, II, III, IX, X, XI, XII, XIV y XV regiones, el tiempo se amplía a 36 horas.
- d) Tratándose de Isla de Pascua, el período máximo es de 96 horas.

A su vez, el literal c), del número II, de la cláusula décimo octava del respectivo contrato, prevé que se cobrarán a título de multa, 11,85 UF., por hora en que el sistema no se encuentre disponible, debido a fallas del proveedor.

Ahora bien, del análisis efectuado por este Órgano de Control a los informes de disponibilidad de conexión del período comprendido entre enero y diciembre de 2013, se detectaron las siguientes interrupciones, con tiempos mayores a los pactados, a saber:

Tabla N° 7: Valorización de interrupciones de servicios de la empresa Adexus S.A., en sucursales de la Región Metropolitana.

SUCURSAL	HORAS DE INTERRUPCIÓN	MES	TIEMPO PACTADO	SOBRETIEMPO DE INTERRUPCIÓN	VALOR DE INTERRUPCIÓN EN UF.
Lampa	11:30:00	Marzo	8:00:00	3:30:00	35,55
Renca	13:59:59	Marzo		5:59:59	59,25
El Bosque	9:18:26	Abril		1:18:26	11,85
Plaza Norte	9:39:45	Agosto		1:39:45	11,85
Total					118,50

Fuente: Memorando A.I N° 23, de 13 de enero de 2013, del Jefe de Auditoría Interna (S), basado en estadísticas Red WAN emitidas por Adexus S.A.

Por medio de la carta SED N° 923, de 7 de octubre de 2013, el Subdirector de Estudio y Desarrollo del SRCel, informó a la compañía sobre las interrupciones que afectaron al servicio durante los meses de agosto y septiembre de 2013. Seguidamente, el 9 de octubre del mismo año, el coordinador del contrato por parte de Adexus S.A. comunicó que la suspensión correspondiente a la oficina ubicada en el Mall Plaza Norte, fue de seis horas y cinco minutos, dado que se produjo desde las 12:10 p.m., quedando restablecidos los servicios en forma posterior.

Pese a lo manifestado, y según consta en el MEMO SED N° 1.000, de 28 de octubre de 2013, el citado funcionario desestimó el cobro de la multa, la cual se encuentra especificada en la Tabla N° 7 de este informe.

Lo expuesto, se contradice con lo descrito en el informe de disponibilidad, que reportó un corte de los servicios por parte del proveedor durante nueve horas treinta y nueve minutos con cuarenta y cinco segundos en agosto de 2013, informado por correo electrónico del Jefe (S) de Auditoría Interna, de 24 de enero de 2014.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

1.4. Sonda S.A.

Mediante la resolución exenta N° 132, de 6 de julio de 2001, el SRCel contrató a la Sociedad Nacional de Procesamiento de Datos, Sonda S.A., para la prestación de los servicios correspondientes al desarrollo y explotación de un sistema de identificación, cédulas de identidad y pasaporte.

Conforme a lo establecido en la cláusula cuarta del convenio, el precio fue determinado por la cantidad de documentos válidamente emitidos por la empresa, multiplicado por el precio unitario de cada uno de ellos, siendo estos los siguientes:

Tabla N° 8: Precios unitarios de cédulas de identificación y pasaporte, contrato SONDA S.A.

TIPO DE DOCUMENTO	VALOR CON IVA INCLUIDO \$
Cédula de identidad	2.650
Pasaporte	25.417
Documento de viaje ²	25.418

Fuente: Información prevista en contrato, el cual fue proporcionado por el SRCel, a través de CD sin número, de 28 de noviembre de 2013.

A su vez, según la estipulación décima, el acuerdo tuvo una vigencia de 8 años a partir del 29 de agosto del 2001, fecha de tramitación del acto administrativo que lo aprobó, pudiendo ser renovado por el período de un año.

Para garantizar el fiel cumplimiento del pacto, la empresa entregó la boleta de garantía N° 0001317, emitida por el Banco Santander, equivalente a la suma de \$ 3.160.450.000, por el concepto de servicios de implementación del sistema precitado, con vencimiento al 5 de julio de 2010.

Posteriormente, mediante resolución N° 2, de 6 de enero de 2011, el Servicio de Registro Civil e Identificación autorizó el trato directo para continuar la prestación con la referida empresa, invocando para ese efecto lo dispuesto en los artículos 8° de la ley N° 19.886 y 10, numeral 3, del decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, esto es, que se encontraba ante un imprevisto, atendido que el 27 de julio de 2010, el Tribunal de Contratación Pública había ordenado a esa repartición, en las causas roles N°s 82 y 85, ambas de 2010, la suspensión del procedimiento administrativo de licitación pública convocado para la contratación de los servicios destinados al nuevo sistema de identificación.

La nueva contratación modificó los montos de los precios unitarios de los documentos válidamente emitidos que debían ser considerados para calcular el pago, según lo indicado en la Tabla N° 9:

² El Documento de viaje es emitido por el servicio a extranjeros en caso que requieran salir del país y no posean la documentación para ello.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Tabla N° 9: Precios unitarios de cédulas de identificación y pasaporte. Prórroga del contrato SONDA S.A.

TIPO DE DOCUMENTO	VALOR CON IVA INCLUIDO \$
Cédula de identidad	3.134
Pasaporte	30.054

Fuente: Información prevista en contrato, el cual fue proporcionado por el SRCel, a través de CD sin número, de 28 de noviembre de 2013.

Conforme a la cláusula duodécima, el contrato se extendió por 36 meses, contados desde el 30 de agosto de 2010, siendo su cumplimiento garantizado por la empresa, a través de las siguientes cauciones:

Tabla N° 10: Boletas de garantía del contrato con SONDA S.A.

N° DE BOLETA DE GARANTÍA	MONTO	BANCO	FECHA DE VENCIMIENTO
8052	\$ 2.781.550.000	Santander	31/8/2011
0186212	63.000 UF	BCI	1/4/2013
371495-9	31.800 UF	Chile	31/3/2014

Fuente: Información prevista en contrato, el cual fue proporcionado por el SRCel, a través de CD sin número, de 28 de noviembre de 2013.

1.4.1 Pagos.

En lo que concierne a esta materia, se determinó que los pagos realizados al proveedor fueron hechos acorde con lo dispuesto en la cláusula novena del convenio. Ver Anexos N°s 4.1 y 4.2.

Por otra parte, se estableció en el numeral 2.9, de la cláusula decimocuarta, que la empresa debía entregar un informe bimestral del estado de avance, dentro de los 10 primeros días de los meses de octubre, diciembre, febrero, abril, junio y agosto, correspondiente al servicio entregado durante los dos meses anteriores.

Asimismo, el numeral 1.1 de la cláusula vigésima del contrato, consignó que si la compañía se atrasaba más de 10 días hábiles en la entrega de los informes bimestrales y/o en los casos en que dichos reportes no resultaran aprobados con posterioridad a esa fecha, la repartición podía aplicar una multa de 100 o 200 Unidades de Bases de Multa, UBM, según procediese, equivalente a un monto igual al precio neto a pagar por el SRCel, por cédula de identidad emitida a la fecha del incumplimiento.

En este contexto, y a través del análisis de los antecedentes informados en el correo electrónico, del Subdirector de la Unidad de Estudios y Desarrollo, de 29 de enero de 2014, se constató que si bien la empresa entregó los informes bimestrales, ello tuvo lugar un mes después de lo previsto en el contrato para períodos distintos a los establecidos, como se detalla a continuación respecto de cada caso:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Tabla N° 11: Informes bimestrales de la empresa SONDA S.A.

INFORME BIMESTRAL	FECHA DE ENTREGA AL SRCel
Enero - Febrero 2013	14/3/2013
Marzo - Abril 2013	14/5/2013
Mayo - Junio 2013	12/7/2013
Julio- Agosto 2013	Sin fecha de recepción, con fecha de emisión el 6/9/2013.

Fuente: Memorando A.I. N° 40, de 28 de enero de 2013, de Jefe de Auditoría Interna (S).

La Directora (TP) de la repartición en su respuesta, corrobora que los informes cuestionados fueron entregados en meses distintos a lo estipulado en la cláusula decimocuarta antes mencionada, pero esto se debió a la fecha de aprobación del nuevo contrato con el mismo proveedor, a saber, el 26 de agosto de 2011, y además, a que este establecía que se debía registrar el estado de avance durante los meses de septiembre-octubre en adelante, de lo que se da cuenta en la resolución N° 2, de 6 de enero de 2011, del servicio. Por tanto, la entrega de los informes bimestrales continuó en forma ininterrumpida, desde el 2001.

En atención a lo expuesto, y verificados los nuevos antecedentes suministrados por el SRCel, la observación se levanta, debido a que la entrega se efectuó en los meses definidos en el nuevo contrato.

Complementariamente, el servicio fiscalizado en el mismo correo del subdirector ya citado, indica que el procedimiento para la aprobación de los informes en referencia se llevaba a efecto por medio de cartas firmadas por el coordinador del contrato, documentos cuya existencia no consta a este Órgano de Fiscalización.

La entidad auditada en su respuesta señala que la aprobación de los informes bimestrales correspondía al coordinador del contrato, profesional que trabajó hasta el 31 de diciembre de 2013. Agrega que no se encuentran en la Subdirección de Estudios y Desarrollo cartas de aprobación de tales informes correspondientes al período auditado, y que se instruyó a la SAF³, mediante D.N. Providencia N° 793 de 25 de abril de 2014, el fortalecimiento del procedimiento de "Administración de Contratos".

Considerando que la falencia es reconocida por la repartición, la observación se mantiene, ya que se realizó el pago sin el procedimiento acordado.

³ SAF: Subdirección de Administración y Finanzas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

1.4.2 Protocolo de cierre del contrato con Sonda S.A.

En los numerales 17 de las cláusulas decimocuarta y decimoquinta del convenio, se dispuso la obligación conjunta de Sonda S.A. y del SRCel, de realizar un proceso de cierre, conforme a lo establecido en las cláusulas trigésimo primera y trigésimo segunda, del mismo instrumento, cuyo objeto era la entrega de la información del proveedor al nuevo adjudicatario. Dicho protocolo fue acordado tres meses antes del término del contrato, es decir, el 30 de mayo de 2013, siendo aprobado por los coordinadores del acuerdo, y respaldado mediante los antecedentes suministrados vía correo electrónico de 28 de enero de 2014, del Jefe de Unidad de Auditoría Interna (S).

Con respecto a las cintas de respaldo de información, estas fueron proporcionadas según lo solicitado en el punto 4.5.1, del protocolo ya citado, mediante actas sin número, cuyo detalle se presenta a continuación:

Tabla N° 12: Cuadro resumen de entregas realizadas por la empresa Sonda S.A., de cartridges con información.

CÓDIGO DE CARTRIDGES	ESTADO DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENTREGA DE SONDA S.A., AL SERVICIO
TEN 495L2	OK	
020568L3	Con problemas, sin especificar.	21/8/2013
A65652L3		
A65611L3		
A65616L3	OK	22/8/2013
A65615L3		23/8/2013
A65595L3	"Archilog" de días 23, 24, 25 de agosto de 2013.	26/8/2013
A65585L	OK	27/8/2013
A65586L		28/8/2013
A65618L		29/8/2013
A65617L		30/8/2013
A65619L	"Archilog" de días 30,31 de agosto y 1 de septiembre de 2013	2/9/2013

Fuente: Data entregada mediante correo electrónico, de 28 de enero de 2014, por parte del Jefe de Auditoría Interna (S).

Además, el 9 de septiembre de 2013, el proveedor entregó el último respaldo total de la base de datos del sistema de identificación. No obstante lo anterior, el protocolo establecía dos copias completas, y no una cinta, como consta en acta de entrega S/N.

La Directora (TP) de la repartición en su respuesta, informa que mediante carta PRC604-2013, de 9 de septiembre de 2013, la empresa proveedora entregó dos copias del respaldo de la base de datos del Sistema de Identificación, conforme a lo establecido en el Protocolo de Cierre del Contrato en su punto 4.5.1.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

En atención a los nuevos antecedentes suministrados por el servicio auditado, este Ente de Fiscalización procede a subsanar la observación.

1.5. Morpho S.A.

El Servicio de Registro Civil e Identificación, requirió los servicios de fabricación y personalización de documentos de identificación para cumplir con los estándares internacionales y niveles de seguridad, incorporando sistemas biométricos basados en impresiones dactilares y una plataforma de información a terceros, que apoyara las funciones que le encomienda la ley N° 19.477.

Con tal objeto, realizó un llamado a licitación pública ID N° 594-56-LP08, mediante la resolución exenta N° 504, de 2008, para la contratación del desarrollo de un sistema de identificación, documentos de identidad y viaje y servicios relacionados, cuyas bases fueron aprobadas por la resolución N° 555, de 12 de noviembre de 2007, de la Dirección Nacional, modificada por las resoluciones N°s 376, de 18 de junio; 556, de 28 de octubre, y 621, de 17 de diciembre, todas de 2008, relativas a especificaciones técnicas y cambio de la calendarización.

La apertura de las ofertas técnicas se llevó a cabo el 12 de junio de 2009, oportunidad en que se comprobó que ingresaron al portal los antecedentes, propuestas técnicas, económicas y boletas de garantía de seriedad de la oferta de las siguientes empresas: Coasin Chile S.A., Bundesdruckerei GmbH., Indra Sistemas Chile S.A., Sagem Sécurité, ahora Morpho S.A.; Sice Agencia Chile S.A.; Siemens S.A.; y, Sonda S.A.

Por intermedio de la resolución exenta N° 1.265, de 9 de abril de 2010, de la Dirección Nacional del SRCel, se declaró inadmisibles las ofertas presentadas por Coasin Chile S.A., atendido que no dio cumplimiento a la condición solicitada en la sección 2.1.1, de las bases administrativas, referida a la boleta de garantía de seriedad de la propuesta.

Asimismo, la subcomisión jurídica de la comisión evaluadora, revisó la observancia de los requisitos y antecedentes adjuntados por los oferentes, y en conformidad a lo establecido en las secciones N°s 2.1 y 2.2 de las bases administrativas, el Servicio de Registro Civil e Identificación, por resolución exenta N° 1.684, de 14 de mayo de 2010, declaró inadmisibles las ofertas presentadas por Siemens S.A., por no satisfacer los requerimientos formulados en la letra a) de la sección 2.1.2, "Otros requisitos de participación".

Seguidamente, el 15 de julio de 2010, por medio de la resolución exenta N° 2.562, se adjudicó el servicio licitado a la empresa Indra Sistemas Chile S.A.

No obstante, los proponentes Sonda S.A. y Sagem Sécurité S.A., el 22 y 24 de julio de 2010, respectivamente, interpusieron ante el Tribunal de Contratación Pública, acciones de impugnación en contra de la



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

resolución exenta recién citada, incoándose las causas roles N°s 82 y 85, ambas de 2010, y suspendiéndose el proceso licitatorio a contar del 27 de julio de 2010, dejándolo sin efecto desde el 21 de junio de 2011.

En este contexto, por sentencia de 17 de junio de 2011, en la causa rol N° 85 de 2010, el citado tribunal determinó excluir a la empresa Indra Sistemas Chile S.A., ordenando retrotraer el proceso licitatorio al estado de las evaluaciones técnicas y económicas de las ofertas presentadas por las empresas Bundesdruckerei Gmbh, Sagem Sécurité, ahora Morpho S.A; Sice Agencia Chile S.A.; y, Sonda S.A., lo cual fue acatado por el servicio, ejecutando dicha acción a través de la resolución exenta N° 2.767, de 6 de julio de 2011, ocasión en la que se desechó la oferta presentada por la compañía cuestionada.

Luego, por resoluciones N°s 3.103 y 3.492, ambas de 2011, del SRCel, se declararon inadmisibles las propuestas de Bundesdruckerei Gmbh, Sice Agencia Chile S.A. y Sonda S.A., respectivamente, por no cumplir, las dos primeras empresas, con la obligación prevista en la sección 2.1.1, sobre boleta de garantía de seriedad de la oferta, y la tercera, por no haber acreditado participación en, a lo menos, un proyecto del sistema de identificación, según lo indicado en la misma sección.

Es dable mencionar que el SRCel el 17 de agosto de 2011, mediante resolución exenta N° 3.417, aprobó la contratación de los servicios de la Pontificia Universidad Católica de Chile, entidad experta técnica para realizar "acciones de apoyo para el aseguramiento de calidad en la etapa esencial de evaluación de ofertas de la licitación".

Enseguida, el 29 de septiembre de 2011, la subcomisión técnica de la comisión evaluadora, finalizó la revisión de la propuesta técnica presentada por la empresa Morpho S.A., asignándole un puntaje de 83,44 en la escala de 1 a 100, conforme lo previsto en la sección 4.7.3, de las respectivas bases, relativos a la recepción de la boleta de garantía de seriedad de la propuesta, apertura y evaluación técnica.

El 11 de junio de 2009, la sociedad anónima precitada presentó la propuesta económica, conforme a la sección 3.2, de las bases administrativas, la cual se resume en la Tabla N° 13.

Tabla 13: Resumen de precios ofertados por Morpho S.A.

SERVICIOS O PRODUCTOS	VALOR
Carnet de identidad	\$ 2.500
Pasaporte electrónico	\$ 55.000
Salvoconducto valor unitario	US \$ 1,2
Pago fijo mensual neto	69 UF

Fuente: Oferta económica empresa Morpho S.A., licitación a licitación pública ID N° 594-56-LP08.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

La evaluación económica fue realizada el 3 de octubre de 2011, por la subcomisión administrativa, asignándole 100 puntos a la aludida empresa, en aplicación del punto 4.8.2 de las bases administrativas, dado que era la única empresa en dicha instancia.

Conforme lo anterior, el 4 de octubre de 2011, la comisión evaluadora entregó al jefe del servicio el informe del proceso licitatorio, en el cual se aprecia que la oferta de Morpho S.A., obtuvo un total de 91,72 puntos.

Luego, por resolución exenta N° 510, de 29 de noviembre de 2011, el SRCel aprobó el contrato para desarrollar el sistema de identificación, documentos de identidad y viaje y servicios relacionados, la que fue tomada razón el 20 de enero de 2012.

Es menester puntualizar que la empresa otorgó la boleta de garantía N° 0001378, emitida por el Banco Security, a fin de resguardar el fiel cumplimiento del acuerdo, equivalente a la suma de US\$ 8.001.000, con la glosa de "Fiel cumplimiento del contrato para el sistema de identificación documentos de identidad y viaje y servicios relacionados", y vencimiento al 7 de mayo de 2023.

En cuanto a la calendarización del desarrollo del proyecto, del análisis efectuado se constató que la carta Gantt sufrió modificaciones de fechas, siendo la última la versión del documento, la designada con el número 1.5.3, de 23 de noviembre de 2013. A continuación se presenta el cuadro comparativo entre las fechas iniciales y la versión vigente de ese instrumento, a la época de ejecución de la auditoría.

Tabla N° 14: Cuadro de comparación de ejecución de hitos de carta Gantt inicial a versión vigente.

HITO	CARTA GANTT VERSIÓN 1.4.7	CARTA GANTT VERSIÓN 1.5.3
Gerencia del Proyecto	20/1/2012 al 20/11/2015	20/1/2012 al 3/9/2013
Implementación	20/1/2012 al 21/1/2014	16/2/2012 al 24/9/2013
Sistema central de identificación	20/1/2012 al 17/1/2014	16/2/2012 al 28/6/2013
Backoffice ⁴ central	23/1/2012 al 17/1/2014	30/3/2012 al 28/6/2013
Salvoconducto Arica-Tacna	23/1/2012 al 20/12/2013	17/9/2012 al 29/7/2013
Atención usuario	23/1/2012 al 20/8/2013	9/3/2012 al 24/9/2013
Habilitación de oficinas	26/3/2013 al 23/1/2014	11/3/2013 al 24/9/2013
Mesa de ayuda	23/1/2012 al 20/1/2017	12/11/2012 al 28/6/2013
Base de datos central de identificación	20/1/2012 al 21/10/2012	5/3/2012 al 30/8/2013
Migración inicial de bases de datos del sistema antiguo al nuevo	21/6/2012 al 21/10/2013	16/11/2012 al 30/10/2013
Migración intermedia de bases de datos del sistema antiguo al nuevo	25/3/2013 al 21/10/2013	28/1/2013 al 19/6/2013

⁴ Backoffice: Concepto utilizado por el servicio para designar a los sistemas que apoyan la producción de los documentos de identidad después del proceso de solicitud.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

HITO	CARTA GANTT VERSIÓN 1.4.7	CARTA GANTT VERSIÓN 1.5.3
Migración final de bases de datos del sistema antiguo al nuevo	20/1/2014	25/10/2013
Marcha blanca	22/10/2013 al 13/1/2014	25/3/2013 al 2/9/2013
Marcha blanca de cédulas de identidad y pasaporte	21/1/2013 al 10/1/2014	29/7/2013 al 16/8/2013 Cédula de Identidad 29/7/2013 al 9/8/2013 Pasaporte
Operación de mesa de ayuda	22/3/2013 al 20/1/2017	1/7/2013 al 28/8/2013
Explotación	1/7/2013 al 28/02/2014	2/9/2013 al 20/1/2013
Puesta en marcha de: <ul style="list-style-type: none"> • Fábrica • Datacenter principal • Sala de servidores secundario 	23/4/2013 23/12/2013 21/1/2014	29/7/2013
Operación inicial	24/1/2014 al 23/9/2015	2/9/2013 al 2/9/2014
Operación en régimen permanente	24/1/2014 al 23/9/2015	3/9/2014 al 20/1/2022

Fuente: Memorando A.I. N° 434, de 30 de diciembre de 2013, de Jefe de Auditoría Interna (S).

En lo relativo al ajuste de las fechas antes presentadas, debe advertirse que esto fue solicitado por el servicio a la empresa, como se puede apreciar en el primer punto de la sección de acuerdos principales, del acta del informe bimestral N° 1, de 10 de abril de 2012, procedimiento que se encuentra en concordancia con el capítulo trigésimo primero del contrato, referido al mecanismo para efectuar cambios al mismo.

Complementando lo expresado, y del análisis realizado a la minuta N° 2, de 10 de junio de 2012, del SRCel, se estableció que la empresa Morpho S.A. señaló la posibilidad de operar antes de lo especificado en la oferta, actualizando la carta Gantt, al 1 de marzo de 2013, con la restricción que el servicio debía tomar las medidas para que el proveedor de ese instante, Sonda S.A., cumpliera el contrato y colaborara con la entrega de información.

Cabe manifestar, que durante la implementación del sistema existió comunicación formal entre el nuevo proveedor y la institución fiscalizada, a través de los documentos que se resumen en la siguiente tabla:

Tabla N° 15: Cuadro de comunicación entre la empresa y el servicio.

FECHA	EMISOR	RECEPTOR	SÍNTESIS DE LA CARTA
26/6/2012	Morpho S.A.	SRCel	Carta que expone problemas sobre lugares y la entrega de planos de sitios secundarios.
6/7/2012	SRCel	Morpho S.A.	Acta de entrega de códigos fuentes del sistema desarrollado por la empresa SONDA S.A.
12/7/2012	Morpho S.A.	SRCel	La empresa entrega al servicio 31 cintas LTO3, para respaldo de bases de datos del servicio.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

FECHA	EMISOR	RECEPTOR	SÍNTESIS DE LA CARTA
8/8/2012	Morpho S.A.	SRCel	Entrega cotización del sistema de pasaporte electrónico.
20/8/2012	SRCel	Morpho S.A.	Se entregan 31 cintas LT03 con copia de la base de datos del servicio.
21/8/2012			Se informa a la empresa de la política institucional de seguridad, la cual debe estar reflejada en el sistema.
25/10/2012	Morpho S.A.	SRCel	Se hace llegar DVD, con información sobre inspección de oficinas en la Región Metropolitana.
11/7/2013			Remite plan de marcha blanca versión final.
4/9/2013			La empresa informa que el sistema está en etapa de explotación desde el 2 de septiembre de 2013, y que presenta inconvenientes puntuales en algunos aplicativos.
12/9/2013	SRCel	Morpho S.A.	El Subdirector de Estudio y Desarrollo solicita a la empresa, copia de respaldo de la base de datos del sistema de identidad.
24/9/2013	Morpho S.A.	SRCel	La empresa requiere especificar un protocolo de entrega de copias de respaldo de la base de datos del sistema de identificación.
26/9/2013	Morpho S.A.	SRCel	Carta con detalle del proceso de instalación y funcionamiento del nuevo sistema de identificación; junto con la descripción de antecedentes del desempeño de la aplicación durante el período de contingencia comprendido entre el 2 al 26 de septiembre de 2013.
22/11/2013			Documento de apreciación con respecto a la falta de entregas de informes por parte de la empresa Morpho S.A.

Fuente: Información proporcionada a por el memorando A.I. N° 434, de 30 de diciembre de 2013, de Jefe de Auditoría Interna (S).

En atención a las situaciones descritas en la carta del 26 de septiembre de 2013, de la empresa Morpho S.A., informada en el cuadro precedente, y al MEMO SED N° 67, del Subdirector de Estudio y Desarrollo (S), de 20 de enero de 2014, este Ente de Control verificó que:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

- a) Durante la implementación del sistema licitado no operaron en paralelo las plataformas de Sonda S.A. y Morpho S.A., dado que en las bases técnicas y administrativas ello no se contempló.
- b) El servicio, a través del coordinador del contrato con la empresa Sonda S.A., solicitó a ésta, mediante correo electrónico de 25 de abril de 2012, sostener reuniones de trabajo para la ejecución de un plan de ingreso de solicitudes al sistema de identificación antiguo, con equipos y periféricos de Morpho S.A., a lo cual aquella se opuso, según consta en el correo de 15 de mayo de ese año, en el cual el representante de Sonda S.A. argumentó que no se contemplaban los servicios de migración, pruebas de integración o mesas de trabajo en el objetivo del contrato ni en las obligaciones establecidas en su cláusula 14, aprobado por la resolución N° 2, de 6 de enero de 2011, del SRCel.
- c) Respecto al ingreso de transacciones desde el sistema nuevo a la fábrica de Sonda S.A., esta informó que era incompatible con la seguridad y las operaciones.
- d) Para la etapa de "RESTORE/MIGRACIÓN" existió un informe de la empresa Morpho S.A. que respaldaba el proceso de migración de los datos administrados por la compañía Sonda S.A., denominado "Informe de carga de datos Sonda en el nuevo sistema de identificación, documentos y viajes Morpho", de 17 de septiembre de 2013, especificando los últimos documentos producidos, activados, bloqueados o desbloqueados en el período comprendido entre el 20 de junio y el 31 de agosto del referido año.
- e) A partir del 12 de agosto de 2013, se acordó el plan de transmisión y formato de listas entre Morpho S.A. y el SRCel, con los registros diarios entre el 23 de julio al 1 de septiembre de dicha anualidad. No obstante, el proveedor manifestó que solo el 29 de agosto, el servicio le entregó las listas completas que estaba solicitando, no cumpliendo con el procedimiento convenido. Asimismo, respecto al formato de los archivos, no se ajustaron a lo requerido, dado que las columnas debían ser separadas por el carácter "HT"⁵ y los archivos se presentaban con una separación de "I".

Al respecto el Servicio de Registro Civil e Identificación informa en su respuesta, que el cumplimiento del procedimiento del plan de transición presentado por el adjudicatario, se sustentaba en varias hipótesis que dependían del antiguo proveedor.

Por otra parte, agrega que entregó las listas completas de los datos a migrar, durante el período comprendido entre el 22 de julio y el 29 de agosto de 2013, y que solo faltaban las correspondientes al 30 y 31 de agosto de la misma anualidad.

⁵ HT: Del inglés Horizontal Tabulation, carácter en código ASCII para representar una tabulación horizontal.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Además, indica que se solicitó a la empresa Sonda S.A., información para llevar a cabo la migración del sistema, la que una vez traspasada por la citada compañía, presentó problemas en la separación de las columnas, ante lo cual se requirió nuevamente ésta en el formato establecido por Morpho S.A.

- f) El SRCel entregó las listas definitivas el 2 de septiembre de 2013, produciéndose un nuevo retraso de cinco días, puesto que la carga se debió realizar con el sistema apagado para su posterior reconocimiento por parte de este, lo cual causó la desactualización de los datos para el período comprendido entre el 22 de julio y el 31 de agosto de 2013.

La Directora Nacional (TP) ratifica en su respuesta, la fecha de entrega de los listados, como consta en carta de la empresa Morpho S.A., de 26 de diciembre de 2013, y señala que el desajuste de la información se debió a su reprocesamiento.

- g) Sobre lo anterior, la empresa adjudicataria argumentó que el archivo definitivo de documentos bloqueados contenía caracteres especiales, lo que retrasó el procesamiento de los datos, quedando 710 documentos pendientes, atendido que no se encontraron en las cintas de respaldo entregadas el 20 de julio de 2013.

La repartición señala que la nueva plataforma se concibió bajo el alfabeto español y que la antigua tenía un formato especial para registrar nombres y/o apellidos, lo cual produjo un atraso en la migración, quedando documentos pendientes de migrar por la citada causa.

Sobre los literales e), f) y g), se mantiene lo observado, por tratarse de situaciones consolidadas, no susceptibles de regularización, debiendo el servicio adoptar medidas para evitar su reiteración.

- h) El Servicio de Registro Civil e Identificación entregó el listado de los funcionarios de las áreas operativas y de los consulados el 6 de agosto de 2013, a través de correo electrónico del Jefe de Proyecto, junto al de los servidores públicos de las oficinas de Backoffice el 13 de agosto, por el mismo medio de comunicación de una profesional del equipo técnico y la nómina de los funcionarios de las oficinas el 23 de agosto de 2013, vía email de la asesora de la Subdirección de Operaciones.
- i) En relación con la imputación de la adjudicataria –formulada en la citada carta de 26 de septiembre de 2013- en orden al retiro de los muebles por parte de SONDA S.A., este Ente de Fiscalización constató que ello no se debió al paro de funcionarios, hecho ocurrido entre el 26 de agosto y el 26 de septiembre de 2013. A mayor abundamiento, la repartición entregó el listado de las oficinas pendientes de implementación y de cambio de mobiliario al comienzo de la paralización, comprobándose que se ejecutaron trabajos durante ese período,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

según respalda el correo electrónico, del Jefe de Auditoría Interna (S) del SRCel, de 5 de febrero de 2014.

- j) Las partes visitaron 400 oficinas del servicio con el objetivo de definir el plan de implementación acorde a cada realidad, como se expresa en el memo ya citado. Cabe agregar, que Morpho S.A. informó a través de carta de 26 de septiembre de 2013, que la red de comunicaciones presentaba problemas dada su capacidad y alcance para operar con el nuevo sistema, situación que se encuentra regulada en la cláusula 2.3 de las bases técnicas, en la que se prevé que las comunicaciones serán de costo de la empresa adjudicataria.

La repartición auditada en su respuesta, argumentó que las sucursales consideradas para la primera etapa contaban con capacidad suficiente para operar el nuevo sistema de identificación y tratándose de aquellas que no lo tenían, se programó su habilitación una vez que estuviera en actividad la nueva red de comunicaciones provista por el adjudicatario Entel Chile S.A., para el 2 de septiembre de 2014.

En atención al estudio de los nuevos antecedentes aportados por la Directora (TP) del servicio y a la verificación efectuada en terreno, se subsana lo objetado.

- k) Respecto al emplazamiento realizado por la empresa Morpho S.A., en su carta de 26 de septiembre de 2013, sobre desconexiones intencionales de las estaciones, periféricos y componentes de red del sistema, en particular en las oficinas de Backoffice y la saturación de la mesa de ayuda, por 13.000 llamados, este Ente Superior de Control acreditó la comunicación realizada por la repartición el 31 de agosto de 2013, en la que se informa sobre la desconexión de 1 switch que administra 22 estaciones del sistema de identificación, 6 apagadas y 4 desconectadas de la red, todas ubicadas en las dependencias del SRCel de calle Catedral de la ciudad de Santiago. Complementando lo anterior, el 23 de noviembre de igual año, se comunicó acerca de un switch desconectado de la red eléctrica, como consta en correo electrónico de la abogada de la Dirección Nacional, de esa fecha.

La repartición informa en su respuesta, que el Jefe del Departamento de Administración (S) revisó las grabaciones de las cámaras de sistema de vigilancia y el registro del libro de novedades, y además el de ingresos y salidas del guardia del día 22 de noviembre, sin que se detectara nada anormal, solo un corte de luz en el sexto piso, el día sábado 23 del mismo mes en la mañana. Por otra parte, la Directora (TP), instruyó al Administrador del edificio, ubicado en calle Catedral, la regularización de la instalación eléctrica del rack y el respectivo cambio de la chapa del mueble y de la puerta de acceso a la unidad de digitalización.

En atención a que el servicio no se pronuncia específicamente sobre los incidentes descritos, se mantiene lo observado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

- l) La saturación de la mesa de ayuda, descrita en la carta antes mencionada, se debió a la entrega del número de esta a los ciudadanos, como se indica en el correo electrónico del coordinador de la empresa Morpho S.A., de 23 de septiembre de 2013. Al respecto, la dirigente sindical Nelly Díaz Delgado manifestó en declaración de 23 de enero de 2014, que los funcionarios no tenían instrucciones sobre cómo proceder y que si alguno lo hizo, fue debido a la desesperación que se generó por las circunstancias existentes en ese momento.

La Directora (TP) indicó en su respuesta que, durante la contingencia del mes de septiembre de 2013, se recibió una cantidad inusual de llamados, hecho que sobrepasó la capacidad contratada con el proveedor, el cual constató que la mayoría correspondía a usuarios particulares. Además, hace presente que la mesa de ayuda fue diseñada para resolución de problemas que afectasen a los funcionarios y no para consejos sobre procedimientos internos.

En este sentido agregó, que para la contingencia se acordó con la sociedad anónima un tope de 6.000 llamados para septiembre de 2013, sin que conste documentación que respalde ese acuerdo. Adicionalmente, para los siguientes períodos, se instruyó a las direcciones regionales y oficinas comunales, que los sucesos se debían reportar a través del correo electrónico mda_srcei@entel.cl o al número 800 360 050, el cual es de uso exclusivo para los empleados públicos de la institución, agregando una validación de ingreso a través del RUN, con la finalidad de filtrar las atenciones.

Considerando que los nuevos antecedentes aportados aclararon las circunstancias descritas y que la Dirección del servicio tomó las medidas para mitigar los problemas suscitados, la observación se subsana.

- m) En lo que se refiere a la entrega de las cintas de las bases de datos por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación a la empresa adjudicataria, en las actas de traspaso de Sonda S.A., se advirtió la entrega extemporánea a Morpho S.A., como se sintetiza a continuación:

Tabla N° 16: Cuadro comparativo de fechas de entregas realizadas por la empresa Sonda S.A. y el servicio a la empresa Morpho S.A.

CARTRIDGES	FECHA DE ENTREGA DE SONDA S.A., AL SERVICIO	FECHA DE ENTREGA DEL SRCel A MORPHO S.A.
TEN 495L2	21/8/2013	23/8/2013
020568L3		
A65652L3		
A65611L3		
A65616L3	22/8/2013	6/9/2013
A65615L3	23/8/2013	
A65595L3	26/8/2013	
A65585L	27/8/2013	
A65586L	28/8/2013	



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

CARTRIDGES	FECHA DE ENTREGA DE SONDA S.A., AL SERVICIO	FECHA DE ENTREGA DEL SRCel A MORPHO S.A.
A65618L	29/8/2013	6/9/2013
A65617L	30/8/2013	
A65619L	2/9/2013	

Fuente: Memorando A.I. N° 434, de 30 de diciembre de 2013, de Jefe de Auditoría Interna (S).

En su respuesta, la institución auditada ratifica las fechas de retiro mencionadas. Agrega, que el adjudicatario había recibido el 19 de agosto de 2013 un respaldo completo de la base de datos, pero que, mientras no se completara su carga en el nuevo sistema, era imposible copiar los reportes diarios, razón por la cual, la situación descrita no afectó al proceso de migración.

Atendido lo anterior, y considerando el análisis de la información entregada por el servicio, la cual aclara los acontecimientos descritos, se subsana lo advertido.

1.5.1 Sobre la boleta de garantía emitida por la empresa Morpho S.A.

Esta Contraloría General, a requerimiento de la empresa Bundesdruckrei GMBH., emitió el dictamen N° 7.173, de 6 de febrero de 2012, a través del cual determinó que la citada boleta cumple con los requisitos dispuestos en el numeral 2.1.1 de las bases administrativas.

Asimismo, el dictamen señaló que el aludido instrumento es a la vista, es decir, pagadera al primer requerimiento, sin que sea exigible un aviso previo para su cobro, a efectuarse en un plazo determinado, puesto que no consigna un aviso previo de las características anotadas, conclusión que, por lo demás, fue indicada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, a través de sentencia de 25 de octubre de 2013, en cuyos considerandos trigésimo séptimo y siguientes, se precisa que el servicio no incurrió en una conducta contraria a la libre competencia al haber admitido la boleta de garantía de seriedad de la propuesta de Morpho S.A.

1.5.2 Sumarios.

En lo que atañe a este aspecto, consta que el servicio, a la fecha de la presente auditoría, había ordenado instruir 3 procesos disciplinarios vinculados con la implementación del sistema de identificación, los que se detallan a continuación:

a) A través de la resolución exenta N° 4.674, de 6 de noviembre de 2013, decretó la instrucción de un sumario para determinar las posibles responsabilidades en los hechos denunciados en el correo electrónico enviado el 30 de octubre de 2013, por el señor Eduardo Bustos Bahamondes, Subdirector de Estudios y Desarrollo, referente a la solicitud de una copia de la base de datos de la repartición.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

b) A su vez, por resolución N° 4.450, de 14 de octubre de 2013, el SRCel dispuso una investigación sumaria para verificar eventuales responsabilidades derivadas de actuaciones ocurridas en la Primera Comisaría de Santiago y en el Estadio Víctor Jara.

c) Por otra parte, mediante la resolución exenta N° 5.386, de 18 de diciembre de 2013, se instruyó un procedimiento sumarial para esclarecer los hechos relativos a la actuación del equipo de implementación del sistema.

Cabe indicar que, con fecha 19 de febrero de 2014, esta Contraloría General, mediante oficio N° 385 de igual año, solicitó la remisión de tales procesos disciplinarios, a fin de proseguir con su tramitación, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 131 y siguientes de la ley N° 10.336, antes mencionada.

En lo que se refiere al estado de los sumarios anteriormente mencionados, cabe anotar que estos fueron acumulados en el sumario administrativo instruido mediante resolución exenta N° 1.368, 4 de marzo de 2014, de esta Contraloría General, que se encuentra en etapa indagatoria. [REDACTED]

1.5.3 Pagos a la empresa Morpho S.A.

Las bases administrativas, en el punto 5.3, y la cláusula séptima del contrato pertinente, disponen que el servicio pagará en forma mensual al adjudicatario tanto durante la marcha blanca como a partir del inicio de la etapa de explotación del sistema de identificación, facturas por los documentos válidamente emitidos en el mes anterior, valorizados a los precios unitarios indicados por el adjudicatario en su propuesta económica.

Cabe señalar que se entenderá como documentos válidamente emitidos, aquellos que son solicitados por el SRCel, producidos por la empresa y que satisfacen los controles de calidad de la repartición.

Tabla N° 17: Resumen de facturas emitidas por la empresa Morpho S.A, por servicios a terceros durante el 2013.

N° DE FACTURA	DESCRIPCIÓN	MES	TOTAL \$
3	Servicios a terceros	Septiembre	18.960.045
5		Octubre	19.035.627
8		Noviembre	19.078.981
11		Diciembre	19.139.480
TOTAL			76.214.133

Fuente: Información provista mediante correo electrónico de 21 de enero de 2014, del Jefe de Auditoría Interna (S).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Tabla N° 18: Resumen de facturas de la empresa Morpho S.A., por documentos válidamente emitidos durante el 2013.

N° DE FACTURA	DESCRIPCIÓN	MES	TOTAL \$
2	Documentos válidamente emitidos	Septiembre	524.876.656
4		Octubre	3.243.272.955
6		Agosto	73.286.824
7		Noviembre	2.753.407.593
10		Diciembre	3.053.239.138
TOTAL			9.648.083.166

Fuente: Información entregada a través de correo electrónico de 21 de enero de 2014, del Jefe de Auditoría Interna (S).

No obstante lo anterior, al 21 de enero de 2014 el servicio no había realizado pago alguno a la empresa Morpho S.A., según consta en el certificado del Subdirector de Administración y Finanzas (TP), y del Jefe del Departamento Nacional de Finanzas, expedido en la misma fecha indicada.

Sobre el particular, el Servicio de Registro Civil e Identificación informa que la Dirección Nacional instruyó a la Administradora del Contrato para que efectuara los pagos al proveedor, los cuales fueron regularizados a contar de febrero de 2014.

Considerando lo informado y el respaldo de los pagos, enviado por el Jefe del Departamento Nacional de Finanzas, el 30 de mayo de 2014, el cual da cuenta que ellos se ejecutaron por parte del SRCel, se subsana la observación formulada.

1.5.4 Incumplimientos del contrato por parte de la empresa Morpho S.A.

En lo que se refiere a la licitación del sistema de identificación, se verificó que la sociedad ha incurrido en las siguientes inobservancias del contrato, así como de las bases técnicas y administrativas:

a) Capacitación.

Del análisis realizado a las bases técnicas del llamado a licitación, en el punto 2.13 aparece que la empresa deberá ejecutar y mantener un plan de capacitación para todo el personal involucrado en la utilización del referido sistema. Igual obligación se encuentra contemplada en la letra y), de la cláusula cuarta del contrato.

Al respecto, este Órgano de Control procedió a revisar la ejecución de esta etapa, la cual se desarrolló entre los días 23 de mayo y 5 de agosto de 2013, según consta en su plan de capacitación del 4 de julio de la misma anualidad, detectando para la evaluación del curso Backoffice versión 1, realizada entre el 27 y 29 de mayo del citado año, en la Región Metropolitana, que



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

una monitora fue evaluada con nota 2.6, de una escala que va de 1 a 5, con la clasificación del resultado como bajo lo esperado.

De igual manera, se acreditó que el jefe de proyecto expuso al cuerpo directivo del SRCel, en la reunión de gerenciamiento, efectuada el 6 de junio de 2013, que las principales dificultades en la capacitación a nivel central fueron la gestión logística por parte de la empresa IAFIS CHILE SpA, la cual entregó en forma tardía e incompleta los materiales. Asimismo, que en la relatoría del curso Backoffice, de dicha compañía, los monitores desconocían el sistema, el lenguaje propio del servicio, y que la plataforma se encontraba inhabilitada para operar en la entrega de documentos y procesos.

Consultados sobre el particular a los funcionarios de la atención al público de las oficinas de Huérfanos, Maipú, Puente Alto, Vitacura y Huechuraba del servicio, manifestaron a esta Entidad de Control, en sus respectivas declaraciones, que el curso fue teórico y solo se operó con el módulo de atención a usuarios, como consta en las actas N^{os} 84 y 85, de 17 de enero de 2014.

Cabe señalar que los referidos funcionarios mencionaron que en la capacitación no se explicaron los errores que se producían en la captura de los datos, fotografía y huellas dactilares, como se respalda en las actas N^{os} 44 y 85, de la fecha precitada.

Complementando lo anterior, durante el citado curso, no se presentaron casos atinentes al trabajo de los funcionarios, como devoluciones de dinero, solicitudes de extranjeros y peticiones con documentos adjuntos, entre otras, conforme a lo establecido en el acta N^o 87, de 18 de enero de 2014.

Con respecto a la capacitación sobre entrega de cédulas y pasaportes, debe manifestarse que los funcionarios que ejecutan esa función no la recibieron, como se advierte en el acta N^o 90, de 16 del mismo mes y anualidad.

La Directora (TP) en su respuesta argumenta, que la monitora mal evaluada corresponde a una ciudadana extranjera, que por su acento y vocabulario, no se dio a entender totalmente, pero que a dicha profesional se le reasignarán funciones dentro del proyecto.

Asimismo, en consideración a los cuestionamientos declarados por los funcionarios, agrega que es necesario hacer presente que se efectuaron 104 capacitaciones referidas al nuevo sistema de identificación, y que consideraron a personal de Frontoffice, Backoffice, peritos biométricos, funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores, entre otros, con un total de 1.424 participantes y 1.704 horas de capacitación, añadiendo que las clases de Frontoffice fueron 74.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Por otra parte, y en relación al último módulo, precisa que, efectivamente, no se incorporó una práctica sino que solo hubo instrucción teórica, debido a que la aplicación estuvo disponible la primera quincena del mes de agosto de 2013 y no se contaba con ejemplos de cédulas de identidad para realizar esa práctica, pero que el 21 y 22 de igual mes y año, se efectuó una formación para los instructores internos.

Al respecto, se subsana la observación, en atención al análisis efectuado de la información recopilada en terreno, respecto al detalle y listado de los cursos indicados en la respuesta, proporcionada por el Jefe de Auditoría Interna (S), a través de correo electrónico y memorándum N° 172, ambos del 28 de mayo del 2014, donde se especifica que se efectuaron 107 cursos con 1.427 funcionarios capacitados, equivalentes a 1.819 horas de clases.

b) Sistema de control de desechos.

En el punto 2.3.5.5, de las bases técnicas, se establece que la empresa proveedora implementará un sistema de control que asegure que todos los desechos sean separados, de acuerdo al tipo de material, e inutilizados antes de ser eliminados. Además, en el caso de desechos químicos o de aquellos que representen algún peligro para la salud de las personas o para el medio ambiente, deberán ser previamente tratados siguiendo estrictamente la legislación chilena vigente en esta materia.

Al ser consultada la institución examinada, mediante UAS N° 77, de 11 de diciembre de 2013, esta remitió carta de la empresa Morpho S.A., de 17 de diciembre de 2013, en la cual el coordinador del contrato respondió que para el Sistema Central de Identificación no aplica lo indicado en el párrafo precedente.

Por su parte, el Jefe (S) de Auditoría Interna del SRCel, complementó a través de correo electrónico de 9 de enero de 2014, que la empresa posee un procedimiento informal para la etapa de control de calidad, en que a los documentos rechazados se les perfora el chip para evitar su utilización posterior, inventariando todos los defectuosos y almacenándolos en la sala de destrucción, donde posteriormente son triturados.

El producto resultante de la etapa anterior, sería tratado por una empresa local, la cual a la época de la auditoría, estaba siendo seleccionada por el departamento de compra de la empresa Morpho S.A., como se señala en el precitado correo electrónico.

Por lo anteriormente mencionado, la adjudicataria se encuentra incumpliendo lo estipulado en el punto 2.3.5.5 de las bases técnicas, según el cual y como ya se anotara deberá existir un sistema de control de desechos que asegure la separación de acuerdo al tipo de material, ya que a la fecha de esta auditoría, aún no había terminado el procedimiento de selección de la empresa.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

El Servicio del Registro Civil e Identificación responde que la compañía Morpho S.A. contrató a la empresa Greendot SpA, a contar del 23 de abril de 2014, para realizar el procedimiento de destrucción de documentos y así cumplir con lo pactado.

Debido a que el proveedor y el servicio ejecutaron las medidas correctivas para solucionar lo observado por este Organismo de Control, se subsana lo objetado.

c) Multas.

Según lo dispuesto en la cláusula décimo quinta del contrato, en concordancia con el numeral 3.3 de las bases técnicas, el plan del proyecto del sistema de identificación, documentos de identidad y viaje y servicios relacionados, considera dos grandes etapas, a saber, implementación y explotación.

La explotación comienza con el inicio de la puesta en marcha del sistema, una vez terminada la habilitación inicial de oficinas, continuando en forma paralela con la fase de habilitación de éstas, para luego entrar en régimen permanente, siendo este último, el tiempo que resta de la duración del proyecto.

Por su parte, el numeral 6 de las bases administrativas y la cláusula cuadragésimo segunda del contrato suscrito con Morpho S.A., facultan al Servicio de Registro Civil e Identificación para cobrar multas, durante la etapa de explotación del sistema, cuando aquella no cumpla con las obligaciones establecidas contractualmente, acorde con los montos fijados en esa estipulación y en la cuadragésima tercera, utilizando para el cálculo la Unidad Base de Multa, UBM, al precio neto de una cédula de identidad reajustado anualmente.

c.i) Informes.

En conformidad con lo dispuesto en la cláusula trigésimo séptima, la empresa debe entregar los siguientes informes: 1) mensuales de calidad de servicio; 2) bimestrales de avance y de estado; 3) anuales de seguridad de documentos, y 4) balance financiero auditado.

c.i.1) Informes mensuales de calidad de servicio.

La cláusula trigésimo octava prevé que la empresa proveedora deberá entregar un informe sobre la calidad de los servicios otorgados por la mesa de ayuda y el cumplimiento de todos los niveles de servicio, dentro de los 10 primeros días corridos de cada mes, pudiendo ser multada en caso de no proporcionarlos en ese tiempo y/o en el evento de no contar con la aprobación del SRCel.

Luego, se acreditó que durante el 2013, si bien Morpho S.A. proporcionó los reportes mensuales en los plazos previstos, estos no fueron aprobados por el SRCel, debido a que no contenían los parámetros de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

medición, fórmulas empleadas y los medios de verificación requeridos en los SLA⁶ contratados, como se precisa en la carta N° 11/2014, de la Coordinadora del Contrato, de 29 de enero de 2014, según se detalla en la Tabla N° 19.

Tabla N° 19: Informes mensuales de 2013.

MES	FECHA 1ª ENTREGA	FECHA 1ª RECHAZO	FECHA 2ª ENTREGA	FECHA 2ª RECHAZO	FECHA 3ª ENTREGA
Septiembre de 2013	10/10/2013	21/10/2013	22/11/2013	29/1/2014	3/2/2014
Octubre de 2013	11/11/2013	18/11/2013	22/11/2013	29/1/2014	3/2/2014
Noviembre de 2013	10/12/2013	29/1/2014	3/2/2014	En revisión por el SRCel.	
Diciembre de 2013	10/1/2014	29/1/2014	3/2/2014	En revisión por el SRCel.	
Enero de 2014	10/2/2014	En revisión por el SRCel.			
Febrero de 2014	10/3/2014	En revisión por el SRCel.			

Fuente: Información suministrada por el Jefe de Auditoría Interna (S) del SRCel, a través de CD sin número, de 28 de noviembre de 2013.

La institución en su respuesta manifiesta que no es posible determinar los incumplimientos por parte del proveedor, mientras esta Contraloría General no emita un pronunciamiento sobre una consulta efectuada por ese servicio en relación con la materia.

A pesar de lo expresado, indica que mediante Carta de Coordinación N° 46, de 24 de marzo de 2014, envió una guía sobre niveles de servicios al administrador del contrato de la compañía Morpho S.A., creando además, 22 fichas que describen a los indicadores de los SLA, las que incluyen los tiempos asociados, niveles de disponibilidad y posibles multas. Agrega, que la Subdirección de Estudios y Desarrollo ha definido reuniones de trabajo con el proveedor.

c.i.2) Informes bimestrales.

Acorde a la cláusula trigésimo novena del contrato, el proveedor debe entregar de forma bimestral, durante los primeros diez días hábiles del mes correspondiente, un informe de avance y estado del proyecto, el cual debe ser aprobado por el SRCel, siendo aplicable una multa a la empresa, tanto por el atraso en la entrega, como por el tiempo que demora Morpho S.A. en suministrar una nueva versión por el rechazo de la anterior.

Asimismo, en la estipulación cuadragésima tercera se prevé una multa de 100 UBM diarias, por cada día de atraso de entrega y de 200 UBM diarias, si el informe no es aprobado por el servicio, debiendo el adjudicatario presentar un nuevo documento hasta que sea aceptado.

⁶ SLA: Del inglés Service Level Agreement; corresponde a un acuerdo de nivel de servicios entre el proveedor y su cliente.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Al respecto, mediante la carta SED N° 729, de 25 de julio de 2013, el coordinador del contrato de la entidad comunicó que cuatro informes fueron aprobados en fechas posteriores a la convenida.

Por su parte, y para desarrollar el proyecto del sistema de identificación, el servicio auditado designó un equipo de trabajo mediante la resolución exenta N° 485, de 30 de enero de 2012, el que fue integrado por los funcionarios que en ella se individualizan, y cuyas funciones, acorde con lo establecido en los puntos 2° y 3° de la citada resolución, son: "1) Aprobar los informes bimestrales de avance y estado del proyecto, entregados por la empresa Morpho S.A., durante los primeros diez días hábiles del mes correspondiente, y aplicar las multas que procedieren, tanto por el atraso en la entrega de aquéllos como por la falta de aceptación de los mismos, y 2) Velar por el cumplimiento del plan de trabajo detallado del proyecto entregado por la empresa, para las etapas de implementación y cumplimiento de los hitos planteados."

Del examen de los documentos recabados, se determinó que las fechas, tanto de la entrega de esos instrumentos como las de su aceptación por parte del equipo indicado, son las que se presentan a continuación:

Tabla N° 20: Resumen de Informes bimestrales y sus fechas de aprobación.

INFORME	FECHA DE 1ª RECEPCIÓN	NOTIFICACIÓN DE RECHAZO	FECHA DE 2ª RECEPCIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Febrero – Marzo de 2012	16/4/2012	20/4/2012	2/5/2012	25/5/2012
Marzo – Mayo de 2012	14/6/2012	-	-	4/7/2012
Junio - Julio de 2012	14/8/2012	-	-	20/8/2012
Agosto - Septiembre de 2012	12/10/2012	-	-	14/12/2012
Octubre - Noviembre de 2012	14/12/2012	-	-	25/1/2013
Diciembre de 2012 - Enero de 2013	30/1/2012	-	-	31/1/2013
Febrero - Marzo de 2013	12/4/2013	-	-	11/4/2013
Abril - Mayo de 2013	14/6/2013	-	-	14/6/2013
Mayo - Junio de 2013	14/8/2013	-	-	14/11/2013
Junio - Septiembre de 2013	14/10/2013	-	-	No aprobado
Octubre - Noviembre de 2013	10/12/2013	-	-	No aprobado

Fuente: Información suministrada por el Jefe de Auditoría Interna (S) del SRCel, en CD sin número, de 28 de noviembre de 2013.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Dado que el Servicio de Registro Civil e Identificación no aportó antecedentes que permitieran determinar la razón que generó la dilación de los reportes cuya data de aceptación excedió el plazo de 10 días fijado en el numeral 1) de la resolución N° 485, de 2012, se señaló en el preinforme de esta auditoría que corresponde que el SRCel estableciera la o las causas que dieron origen a la situación descrita, e informase fundadamente sobre la materia.

Sin embargo, es del caso indicar que acerca de las observaciones formuladas c.i.1) y c.i.2), estas se levantan en atención a lo expresado por esta Contraloría General en el dictamen N° 65.769, de 2014, emitido con ocasión de una presentación deducida por el Servicio de Registro Civil e Identificación sobre la materia, según el cual, el SRCel ha debido poder medir los niveles de servicio del Sistema de Identificación desde el término de la etapa de implementación, y exigir su cumplimiento efectivo, a contar del inicio del régimen permanente, cuyo comienzo se postergó al 3 de septiembre de 2014.

c.i.3) Integrantes del equipo técnico del SRCel.

Para desarrollar el proyecto del sistema de identificación, el servicio auditado designó un equipo de trabajo mediante la resolución exenta N° 485, de 30 de enero de 2012, que fue integrada por los siguientes funcionarios:

- Patricio Davagnino Pérez, de la Subdirección de Operaciones.
- Orlando Meza Sudzuki, de la Subdirección de Estudios y Desarrollo.
- Alejandra Sibilla Latorre, del Archivo General.
- Bruno Opazo Ruiz, de la Subdirección de Estudios y Desarrollo.
- Leyla Díaz Hernández, de la Subdirección Jurídica.
- Julio Chau González, de la Subdirección de Administración y Finanzas.
- Gonzalo Zúñiga Corral, de la Dirección Nacional.
- Alberto Ramírez Castro, de la Subdirección de Estudios y Desarrollo, Jefe del proyecto de identificación.

Al respecto, procede indicar que a los primeros 4 empleados no les fue renovada la contrata para el 2014, quedando como contraparte técnica y administrativa ante la empresa Morpho S.A., los servidores restantes, situación que se consigna en la siguiente tabla:

Tabla N° 21: Situación laboral funcionarios nombrados en comisión técnica del SRCel para el sistema de Identificación.

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	SITUACIÓN LABORAL DURANTE EL 2013	SITUACIÓN LABORAL DURANTE EL 2014	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE DESVINCULACIÓN
Patricio Davagnino Pérez	Contrata 2013	No renovado	29 de noviembre de 2013



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	SITUACIÓN LABORAL DURANTE EL 2013	SITUACIÓN LABORAL DURANTE EL 2014	FECHA DE NOTIFICACIÓN DE DESVINCULACIÓN
Orlando Meza Sudzuki	Contrata 2013	No renovado	29 de noviembre de 2013
Alejandra Sibilla Latorre			Sin determinar
Bruno Opazo Ruiz			
Leyla Díaz Hernández	Planta - indefinido	Planta - indefinido	No procede
Julio Chau González	Contrata 2013	Contrata 2014	
Gonzalo Zúñiga Corral			
Alberto Ramírez Castro	Planta - indefinido	Planta - indefinido	

Fuente: Correo electrónico de 7 de enero del 2014, del jefe de auditoría Interna (S).

Ahora bien, del análisis de los antecedentes suministrados por el Servicio de Registro Civil e Identificación, se acreditó que la comisión no arbitró las medidas para efectuar las labores encomendadas en la resolución antes mencionada.

Además, a excepción de las minutas del comité de transición, integrado por los señores Bruno Opazo Ruiz y Julio Chau González, de 26 de junio y 2 de julio, ambas de 2013, no se constató el respaldo de las acciones ejecutadas por el equipo técnico, para los efectos de acreditar el cumplimiento de las funciones enunciadas.

El servicio en su respuesta indica, en relación al equipo designado mediante la resolución exenta antes citada, que no estableció una persona que liderara el grupo, como tampoco la forma de trabajo, el procedimiento de aprobación de los informes, la periodicidad de su funcionamiento, ni su metodología, pese a lo cual los funcionarios participaron efectivamente en el desarrollo de la etapa de implementación y marcha blanca, con dedicación exclusiva, como lo disponen las resoluciones exentas N^{os} 1.509, 3.132, 3.145, 3.146, 4.278, 4.283 y 4.893, todas de 2013, materias que están siendo examinadas a través un procedimiento disciplinario que lleva la Contraloría General de la República. Adicionalmente la resolución exenta N° 52, de 3 de marzo de 2014, del SRCel, deja sin efecto a la resolución exenta N° 485, de 30 de enero de 2012, que designa al aludido equipo.

Al tenor de lo expresado, dado que la situación está siendo investigada en el sumario administrativo instruido por esta Contraloría General mediante resolución exenta N° 1.368, de 2014, el servicio deberá estarse al resultado de dicho proceso disciplinario.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

c.i.4) Balance financiero auditado.

En cuanto a este aspecto, la cláusula cuadragésima primera del convenio, señala que el proveedor deberá entregar al coordinador del servicio, dentro del primer semestre de cada año, el balance financiero auditado y una evaluación de riesgo de la compañía.

En conformidad con lo anterior, la empresa entregó el primero de dichos documentos el 7 de agosto de 2012, contraviniendo lo previsto en la cláusula ya descrita. Lo anterior, fue ratificado a través de los informes de Auditoría Interna D.N. 15-2012, de 12 de noviembre de 2012 y D.N. 21-2013, de 14 de enero de 2014.

De igual forma, se verificó que en el 2013, el balance financiero fue presentado el 5 de agosto de la misma anualidad, según consta en los memos SED N°s 67, de 20 de enero y 107, de 29 de enero, ambos de 2014.

La Directora (TP) en su respuesta informa, que por el retraso en la entrega de los balances observados, el servicio cobró las multas, como se respalda en la resolución exenta N° 520, de 4 de febrero 2014 y que éstas se encuentran pagadas por la empresa.

Teniendo en cuenta la revisión de los antecedentes que al efecto aportó la entidad auditada, se subsana la observación.

c.ii) Niveles de servicios.

c.ii.1) Sistema Central de Identificación, SCI.

Según lo dispuesto en la cláusula cuadragésima cuarta del contrato, en caso de que las fallas de hardware y/o software excedan en un régimen de 24x7⁷ todos los días del año, el rango mínimo de continuidad equivalente a 99,5%, la institución podrá aplicar una multa de 1.000 UBM por cada hora de no disponibilidad y en el caso que sobrepase las 43 horas y 48 minutos, el valor ascenderá a 2.000 UBM.

Del análisis efectuado a los informes de calidad suministrados, mediante correo electrónico de la asesora de la Subdirección de Estudios y Desarrollo, de 31 de enero de 2014, se evidenciaron los índices mensuales de disponibilidad que se especifican en la siguiente tabla:

Tabla N° 22: Niveles mensuales de disponibilidad de los componentes del SCI.

COMPONENTES DEL SCI	DISPONIBILIDAD			
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Base de datos	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Plataforma central	99,80%	99,74%	100,00%	100,00%
Mesa de ayuda	100,00%	100,00%	99,95%	99,81%
Bloqueo de documentos	100,00%	100,00%	100,00%	98,92%

⁷ Los servicios se encuentran supervisados todos los días del año.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

COMPONENTES DEL SCI	DISPONIBILIDAD			
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Sistemas biométricos	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Plataforma de información a terceros	99,93%	100,00%	99,82%	96,28%

Fuente: Informes de calidad de servicios suministrados mediante correo electrónico de la asesora de la Subdirección de Estudios y Desarrollo, de 31 de enero de 2014.

De acuerdo a los documentos tenidos a la vista, se determinó que la empresa Morpho S.A. no habría cumplido con los estándares de servicios requeridos para diciembre de 2013, en cuanto a las aplicaciones de bloqueo de documentos e información a terceros.

c.ii.2) Fábrica de personalización de documentos.

La cláusula enunciada previamente, previene que, en caso de fallas en la fábrica para la personalización de documentos, que superen el máximo mensual permitido en el numeral 2.2.1.2 de las bases técnicas, se deberá aplicar una multa de 1.000 UBM, por cada hora que sobrepase el límite. Cabe indicar que cada fábrica de cédulas de identidad y pasaportes no puede detenerse por fallas más de 8 horas al mes, atendiendo para ese efecto solo el horario de 8:00 a 12:00 a.m., en días hábiles.

Sobre el particular, se pudo advertir de los informes mensuales de niveles de servicio emitidos por el proveedor, que estos no han sido aprobados por la repartición, debido a que no contienen el respaldo documental, fórmulas y registros que sustenten las cifras comunicadas en cada uno de esos reportes, conforme consta en la carta N° 11/2014, de la Coordinadora del Contrato, de 29 de enero de 2014.

c.ii.3) Estaciones de trabajo.

Sobre la materia y en concordancia con lo descrito en la sección 2.2.1.3 de las bases técnicas, si las interrupciones de las estaciones de trabajo excedieran los límites según localización geográfica, el SRCel podrá cobrar una multa de 10 UBM por cada hora de no disponibilidad, con un tope mensual de 25.000.

De la revisión respectiva se estableció que las estaciones de trabajo no generan problemas, ya que continúan operando offline, de acuerdo al análisis de los informes de niveles de servicio del sistema de identificación, suministrados por el Jefe (S) de la Unidad de Auditoría Interna, a través del memorándum A.I N° 426, de 23 de diciembre de 2013.

Sin embargo, mediante correo electrónico de 17 de enero de 2014, del funcionario precitado, se acreditó que el 7 de enero de 2014, las oficinas ubicadas en las comunas de Providencia y Quinta Normal presentaron incidencias en la calibración de los escáneres, junto con la de San Ramón, con un error de memoria insuficiente del Sistema de Atención a Usuarios.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Por otra parte, el 21 de enero de 2014, el sistema de identificación falló 15 minutos, lo cual fue respaldado por correo electrónico, del jefe anteriormente mencionado, de 21 de enero de 2014.

c.ii.4) Atención de usuarios.

Con arreglo al punto 2.2 de la cláusula enunciada, el tiempo de atención de usuarios no puede superar los cinco minutos durante toda la vigencia del contrato, el que se cuenta desde que el funcionario ingresa el RUN o el nombre del solicitante hasta que la petición haya sido aceptada en el Sistema Central de Identificación, acorde con el numeral 2.2.2.2 de las bases técnicas. La condición aludida será medida por la empresa a requerimiento del servicio.

A su vez, el contrato establece que si la atención al usuario no se cumple en el tiempo referido, se deberá aplicar una multa de 1.000 UBM diarias, hasta que la empresa dé satisfacción a ese requerimiento.

Sobre el particular, este Órgano de Control efectuó validaciones en las oficinas del SRCel ubicadas en las comunas de Huechuraba, Maipú, Puente Alto y Vitacura, los días 16, 17, 18 y 25 de enero de 2014, respectivamente, constatando que el promedio de atención era de 5 minutos y 24 segundos, con una desviación estándar de 3 minutos y 57 segundos, tiempo determinado conforme a lo convenido, es decir, desde que el funcionario ingresa el RUN o el nombre del ciudadano hasta que la solicitud ha sido aceptada en el SCI, como se especifica en el Anexo N° 5.

Lo anterior es corroborado por la misma empresa Morpho S.A., toda vez que, mediante correo electrónico de la asesora de la Jefatura de la Subdirección de Estudio y Desarrollo, de 28 de enero de 2014, se informa que, de un total de 296 oficinas, en 238 de ellas, el promedio para finalizar una petición exitosa de renovación de documentos, sean cédulas de identidad y/o pasaportes, demora más de 5 minutos, como se especifica en el Anexo N° 6.

De lo manifestado, se advierte por una parte, que Morpho S.A. ha excedido el tiempo de atención de usuarios y, por otra, que el servicio auditado no ha requerido la medición de este según lo previsto en las bases citadas en el presente numeral.

c.ii.5) Digitalización de documentos.

En conformidad con el numeral 2.2.2.3 de las bases técnicas y el numeral 2.3 de la estipulación cuadragésima cuarta del contrato, la repartición pública auditada podrá aplicar una multa de 500 UBM diarias, en caso que Morpho S.A. no cumpla con el tiempo de digitalización de solicitudes y documentos adjuntos, el cual no podrá superar los 5 minutos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Pues bien, se observó que el Servicio de Registro Civil e Identificación, al igual que en el caso consignado en el literal c.ii.4), no ha efectuado a Morpho S.A. el requerimiento para llevar a cabo la medición del tiempo indicado, vulnerando lo establecido en las bases técnicas y el contrato en los numerales antes mencionadas, según lo estipulado en el capítulo I, Generalidades y definición, cláusula primera, documentos que rigen el contrato.

c.ii.6) Mesa de ayuda.

Sobre este aspecto, se advirtió que la institución no ha monitoreado la prestación de los niveles de servicio de la mesa de ayuda establecidos en los numerales 2.2.2.4 de las bases técnicas y 2.4 de la estipulación contractual antes aludida, los que especifican que para los 6 primeros meses de explotación del Sistema Central de Identificación, el 95% de las llamadas deben ser atendidas antes del tercer ring o de 10 segundos, el 60% de las solicitudes deben ser resueltas antes de los 5 minutos, y el resto dentro de las siguientes 12 horas, debiendo el servicio aplicar una multa de un décimo de UBM por cada petición recepcionada fuera de plazo o no atendida.

Ahora bien, analizados los antecedentes proporcionados para el período comprendido entre septiembre y diciembre de 2013, se determinó que Morpho S.A. no había cumplido con los estándares requeridos, acorde a lo detallado en la Tabla N° 23.

Tabla N° 23: Especificación de niveles de atención y servicios.

MES	NIVEL DE SERVICIO		NÚMERO DE LLAMADAS	
	ATENCIÓN	SERVICIO	ATENCIÓN	SERVICIO
Septiembre	17,5%	9,6%	2.822	3.092
Octubre	25,5%	16,2%	19.308	21.719
Noviembre	69,0%	67,0%	2.109	2.245
Diciembre	96,0%	95,0%	207	258

Fuente: Elaboración Contraloría General de la República.

c.ii.7) Producción de documentos.

Según lo dispuesto en la sección 2.5 de la cláusula precitada y en el punto 2.2.2.5 de las bases técnicas de la licitación, la compañía Morpho S.A. dispone de 1 día hábil como plazo máximo para completar el 98% de las órdenes de producción de documentos que el servicio diariamente le entregue. Asimismo, durante los 6 primeros meses de emisión de cada documento este plazo se ampliará a 2 días hábiles.

Luego, y para el evento en que la empresa no cumpla con el tiempo de personalización acordado, el servicio deberá aplicar una multa de 0,1 UBM por cada día de atraso, con un tope de 1 UBM por cada documento.

En consideración a lo indicado y a la revisión de los documentos puestos a disposición a esta Entidad de Control por el Servicio de Registro Civil e Identificación, relativos a los cumplimientos de las órdenes de trabajo



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

diarias generadas en el período comprendido entre septiembre y diciembre de 2013, se constató que ello no aconteció en su totalidad, conforme a lo especificado en la Tabla N° 24 y cuyo detalle se encuentra en los Anexos N°s 7, 8, 9 y 10.

Tabla N° 24: Cumplimiento de Morpho S.A., en la personalización de documentos.

MES	CANTIDAD DE ÓRDENES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	DOCUMENTOS ATRASADOS	
			DÍAS	CANTIDAD
Septiembre	16.844	99%	1	7
Octubre	295.195	98%	1	2.878
			2	1.664
			3	1.133
			4	37
			5	7
Noviembre	287.623	93%	1	11.696
			2	3.044
			3	6.454
Diciembre	293.102	78%	1	55.234
			2	8.129
			3	1.205
			4	343
			5	225
			6	8

Fuente: Elaboración Contraloría General de la República.

Además, se observó que existen 60 órdenes de producción con fecha posterior a la fabricación de los documentos correspondientes al mes de septiembre de 2013, lo que imposibilita la trazabilidad de los documentos, como se especifica en el Anexo N° 11.

En relación con las observaciones formuladas en los literales c.ii.1), c.ii.2), c.ii.3), c.ii.4), c.ii.5), c.ii.6) y c.ii.7), éstas se levantan y la repartición fiscalizada deberá atenerse a lo expresado por esta Contraloría General en el dictamen N° 65.769, de 2014, emitido con ocasión de una presentación deducida por el Servicio de Registro Civil e Identificación sobre la materia.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

c.iii) Plazos de la habilitación de oficinas.

Acorde con la sección 3.3 de la cláusula cuadragésimo cuarta del contrato, por cada día hábil de atraso en el inicio de la habilitación para el funcionamiento en línea de las oficinas no consideradas, se deberá aplicar una multa de 10.000 UBM. Igualmente, se sanciona con multa todo día hábil de atraso en el término de la implementación de esas oficinas.

Mediante el MEMO SED N° 67, de 20 de enero de 2014, el Subdirector (S) de Estudio y Desarrollo del servicio, informó que al 29 de agosto de 2013 existían 25 oficinas que aún no se implementaban, por causa de la paralización de los funcionarios de la entidad.

Adicionalmente, la Presidenta de la Asociación Nacional de Funcionarios del SRCel, en declaración prestada ante este Organismo de Control el 23 de enero de 2014, argumentó que durante la movilización llevada a cabo por los funcionarios, las dependencias no estuvieron tomadas, existiendo por tanto, libre tránsito para que las empresas proveedoras prestaran sus servicios, previo registro de identidad para resguardos de los edificios institucionales.

Requerido el estado de avance de las 25 dependencias mencionadas, el Jefe de la Unidad de Auditoría Interna(S), a través de correo electrónico de 5 de febrero de 2014, indicó que 7 oficinas fueron terminadas al 31 de agosto, 16 de ellas al 30 de septiembre y las restantes el 30 de noviembre, todas de 2013.

Sin perjuicio de lo manifestado, es dable hacer presente que la oficina ubicada en la comuna de Tortel, al 19 de febrero de 2014, aún se encontraba pendiente de habilitación, cuyo detalle se presenta en el Anexo N° 12.

La Directora (TP) en su respuesta informa, que la oficina de Caleta Tortel funciona con una maleta móvil de atención en terreno, ya que no cuenta con el espacio mínimo requerido para operar de manera estacionaria y que según la Subdirección de Operaciones, trabaja en forma normal.

De lo expuesto en el párrafo precedente, y del análisis de los nuevos antecedentes contenidos en el informe suministrado por el Jefe de la Unidad de Auditoría Interna (S), a través de correo electrónico de 25 de mayo de 2014, que da cuenta de las operaciones, este Organismo de Control procede a mantener la observación, dado que una unidad móvil, no se ajusta al concepto de estaciones de trabajo de acuerdo a lo ofertado por el proveedor en el documento Proyecto Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios Relacionados para el Servicio de Registro Civil e Identificación, SSE-0000070125-01 de junio de 2009, punto 2.5.1.5, equipos instalados en las oficinas, conforme a la resolución que aprueba el convenio N° 510, de 29 de noviembre de 2011, en el capítulo I, cláusula primera; documentos que rigen el contrato.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

d) Inconsistencia en la impresión de huellas dactilares.

Por medio del oficio UAS N° 71, de 18 de noviembre de 2013, de esta Contraloría General, se solicitaron al servicio los antecedentes relativos a la existencia de huellas dactilares con inconsistencias almacenadas en su base de datos.

La documentación suministrada por el Jefe (S) de la Unidad de Auditoría Interna, el 7 de enero de 2014, documenta 111 casos anómalos, detectados por la empresa Morpho S.A. Al respecto, dado que el reporte entregado no contenía el detalle del error, este Ente de Control requirió su complementación, informando el servicio por medio de Memorándum A.I. N° 54, el Jefe (S) de Unidad de Auditoría Interna, de 5 de febrero de 2014, el que suministró 1.073 impresiones de huellas inconsistentes.

Ahora bien, del análisis realizado a las imágenes de las huellas entregadas, se detectaron, a modo de ejemplo, 201 con una huella denominada fantasma, 22 cortadas, 3 de falanges, 88 ilegibles, 56 con manchas, entre otras. Lo anteriormente descrito, se puede constatar en el Anexo N° 13.

El SRCel expone en su respuesta, que uno de los orígenes de las impresiones dactilares con problemas, es el procedimiento utilizado por el proveedor anterior, el cual capturaba éstas en formato papel y luego las digitalizaba con un escáner plano de 500 dpi⁸. Complementariamente, los restantes provienen de los archivos inicialmente digitalizados, junto con los originados en las oficinas sin equipamiento computacional.

De la revisión realizada a los antecedentes aportados, no se advierten nuevos elementos que permitan subsanar lo observado, por lo cual se mantiene.

1.5.5 Procedimiento para efectuar cambios al proyecto.

Al tenor de lo establecido en la cláusula trigésimo primera del contrato, el SRCel, con la finalidad de incorporar adelantos que la funcionalidad y tecnología hagan aconsejables, puede introducir cambios durante el desarrollo del contrato, debido a exigencias normativas, motivos de fuerza mayor o situaciones que imponga el mercado, para cuyo objeto debe generarse una "Orden de Cambio", a través de la cual se formalicen sus alcances y contenidos, lo que resulta concordante con lo dispuesto en el numeral 13 de la cláusula segunda del convenio y el punto 5.17 de las bases administrativas.

⁸ Del inglés dots per inch, dpi, que significa puntos por pulgada, que es la unidad de medida para resoluciones de impresión.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Ahora bien, como se aprecia de lo indicado, las órdenes de cambio no resultan útiles para sancionar alteraciones que impliquen variaciones económicas, en cuyo caso debe hacerse una modificación al contrato, la que debe cumplir con las formalidades que la ley exige.

Igual procedimiento debe efectuarse tratándose de la ampliación y desarrollo de nuevos productos, en virtud de la cláusula trigésimo segunda del convenio.

Es del caso indicar, que en este aspecto el organismo auditado deberá atenerse a lo expresado por esta Contraloría General en el ya mencionado dictamen N° 65.769, de 2014.

2. Equipamiento informático.

2.1. Inventario de dispositivos computacionales y de comunicaciones.

En cuanto a los activos TI, se observó que el servicio no mantiene un catastro actualizado que asegure el estado operativo de los bienes y el resguardo del patrimonio estatal, como consta en el certificado S/N de 29 de enero de 2014, del Jefe del Departamento Nacional de Finanzas y del Área de Gestión Financiera, lo cual vulnera lo mencionado en la letra c), del artículo 37, del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, con respecto a la clasificación y control de estos.

Según lo expuesto, durante la revisión no fue posible identificar los registros contenidos en la muestra detallada en la Tabla N° 1, a excepción de los servidores incluidos en las partidas claves y los notebooks con inventario N°s 27.353 y 27.388, ascendiendo a 102 los bienes no encontrados (ver Anexo N° 14).

En su respuesta, el SRCel señala que no lleva directamente el control del inventario TI, puesto que los citados equipos computacionales son propiedad de las empresas Adexus S.A. y Morpho S.A., las que administran el registro de los artefactos instalados. Con todo, indica que ese servicio establece en cada contrato un administrador del mismo, quien es el responsable de la revisión, lo que debe contenerse en los informes mensuales entregados por las citadas empresas.

En atención a lo expuesto, cabe hacer presente que la observación se relaciona con los bienes institucionales, y no aquellos suministrados por terceros. Asimismo, la repartición no aporta nuevos antecedentes ni compromete acciones al respecto, por cuanto se mantiene la observación.

2.2. Módulos de atención.

En otro orden de ideas, se acreditó que en las oficinas ubicadas en las comunas de Huechuraba, Puente Alto, Maipú y Vitacura, no se ha implementado un sistema de gestión para las atenciones de los usuarios, de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

forma integrada al Sistema Central de Identificación, SCI, lo que transgrede lo descrito en el numeral 2.5, de las precitadas bases técnicas.

La repartición auditada corrobora que a la fecha de la ejecución de la auditoría no existía dicho sistema y que la implementación de las oficinas, estaciones de trabajo y gestores de filas es monitoreada por la Mesa de Despliegue, a cargo del Jefe de la Unidad de Infraestructura, junto a la Subdirección de Operaciones, quienes contaban con plazo hasta el 2 de septiembre de 2014 para finalizar el proceso.

Atendido el tenor de la respuesta esta Contraloría General consultó por el despliegue de gestión de filas a nivel nacional, respondiendo el Jefe de Auditoría Interna (S) que se han habilitado 75 tótems, 74 pantallas y además, en 58 sucursales está disponible el agendamiento web.

Sobre la materia, el anexo N° 14, de las bases de licitación estableció la cantidad de estaciones de trabajo a suministrar, según detalle que se aprecia en la Tabla N° 25.

Tabla N° 25: Cantidad de estaciones de trabajo requeridas.

TIPO DE ESTACIÓN	CANTIDAD
Captura en línea	542
Entrega de documentos	59
Consulta	74
Captura fuera de línea	105
TOTAL	780

Fuente: Información del anexo N° 14, de la licitación pública ID N° 594-56-LP08.

A través del correo de 29 de enero de 2014, el Jefe (S) de la Unidad de Auditoría Interna proporcionó el plan de despliegue de la empresa Morpho S.A., sobre implementación de las estaciones de trabajo en todo el país al 28 de enero de 2014, respaldando que existen en total 864, de las cuales 378 son multipropósito, 207 de captura online de solicitudes, 90 de entrega de documentos, 13 de consulta, 31 de inventario y 145 puestos adicionales (ver Anexo N° 15). Al respecto, se verificó que la empresa no ha instalado 61 estaciones de consulta.

Cabe agregar que, según disponen las bases técnicas en el numeral 2.5 "Sistema de Atención de Usuarios" las funcionalidades a implementar por Morpho deben considerar un Sistema de Gestión de Atención a Usuarios: solicitud presencial de un número de atención, pantallas para indicar el próximo usuario a ser atendido, pulsador para los funcionarios de atención de los usuarios y reportes de gestión (tasas de abandono, usuarios en espera, tiempos de atención, etc).

El servicio en su respuesta comunica que, en conjunto con el proveedor, se establecieron 2 etapas para la implantación del referido sistema, la primera contempla 18 oficinas y se inició el 16 de abril de 2014, en tanto la



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

segunda considera 13 oficinas, la cual comenzó el 23 del mismo mes, teniendo ambas como plazo de finalización, el 30 de abril de 2014.

Del análisis efectuado a los antecedentes suministrados por esa entidad, junto con las validaciones efectuadas en terreno, se corroboró lo informado, por lo que se subsana lo advertido.

2.3. Revisión de la sala de procesamiento de la información institucional.

Sobre la seguridad física del datacenter de la repartición, se evidenció la ausencia de señalética sobre la prohibición de fumar y consumir alimentos y bebidas. Del mismo modo, se detectó que el sistema de cámaras de monitoreo no cuenta con almacenamiento y los racks se encontraban abiertos, lo que vulnera lo establecido en los artículos 17, 18 y 37, letra e), del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia, respectivamente.

El SRCel señala en su respuesta que se ha comenzado a instalar la señalética en el centro de procesamiento de datos, y que el proceso estaría listo a junio de 2014.

En atención a la visita efectuada a terreno y los antecedentes comunicados, se constató que el Servicio cumplió con la fecha estipulada para implementar las señalizaciones, razón por lo que se subsana la observación.

Respecto de los racks abiertos, la Directora (TP) informó, que se están revisando y que se procederá al cambio de los bienes que no cuenten con seguridad, a fin de dar cumplimiento al referido decreto N° 83, de 2004.

No obstante, de la verificación practicada se concluyó que la acción correctiva informada no se ha llevado a cabo, asimismo, respecto a la ausencia de almacenamiento del sistema de cámaras de monitoreo, la repartición no se pronuncia, por lo cual se mantienen las objeciones formuladas.

Por otra parte, al ser consultado el Jefe de la Unidad de Computación del servicio acerca de la existencia de una sala secundaria de procesamiento de datos, comunicó que esta no existe, lo que infringe lo consagrado en el artículo 24, letras c), d) y e), del decreto N° 83, de 2004, sobre el respaldo de la información y aplicaciones críticas para la institución

Dado lo anterior, el SRCel argumentó que, dado el monto de la inversión requerida para el site secundario, se ha presentado al Ministerio de Justicia el proyecto respectivo para financiamiento con fondos de las metas exploratorias 2015.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Considerando que los hechos fueron ratificados por parte del servicio y que no se encuentra implementado el site secundario, esta observación se mantiene.

Por otra parte, el certificado de la empresa Elevair Service S.A., de 3 de diciembre de 2013, respalda que los sensores de humo, iluminación y extintores de incendio se encuentran operativos.

En cuanto a la instalación eléctrica en las dependencias del área informática de la repartición auditada, se corroboró la inscripción de estas para las oficinas de Huérfanos y Catedral de la ciudad de Santiago, mediante los certificados folios N^{os} 893.938 y 897.081, ambos de 24 de julio de 2013, de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

2.4. Revisión al datacenter y fábrica de documentos de la compañía Morpho S.A.

El SRCel estableció en el contrato aprobado por la resolución exenta N° 510, de 29 de noviembre de 2011, en las letras d) e i), de la cláusula cuarta, que la empresa Morpho S.A. debía implementar una sala de servidores para el sistema de identificación, junto con una fábrica, la cual debe elaborar las cédulas y pasaportes.

Las citadas dependencias fueron visitadas el 8 de enero de 2014, por esta Contraloría General, no advirtiéndose incumplimientos relativos al proceso de producción.

En lo que se refiere a la seguridad de los datacenter de la empresa, resulta menester señalar que carecían de señalética para evitar el consumo de bebidas y tabaco en las instalaciones, así como aquellas relativas a la prohibición de utilizar medios de grabación, lo que transgrede lo indicado en el artículo 18, del decreto N° 83, de 2004, citado previamente.

El Servicio de Registro Civil e Identificación en su respuesta informó que las señalizaciones de no fumar se agregarían durante el mes de mayo en las zonas con posible público externo.

Por otra parte, respecto a la prohibición de utilizar medios de grabación, indicó que esta se encuentra cubierta en el procedimiento de visita implementado por la empresa Morpho S.A., y en el formulario de visita. Asimismo, sobre el consumo de alimentos, señaló que está regulado en el reglamento interno de la citada compañía.

En atención a que las verificaciones en terreno dan cuenta de las acciones ejecutadas, procede subsanar lo observado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

2.5. Ausencia de diagramas de puntos de red.

Mediante el Memorándum A.I. N° 412, de 10 de diciembre de 2013, el Jefe de Auditoría Interna (S) informó acerca de la existencia de 470 oficinas a nivel nacional, de las cuales solo mantiene 24 diagramas de enlace, según se consigna en el Anexo N° 16, situación que incumple lo contemplado en el artículo 33, del decreto N° 83, precitado.

La Directora (TP) manifiesta en su respuesta, que los diagramas de enlace de las oficinas, serían completados con el proyecto de comunicaciones adjudicado a la empresa Entel Chile S.A., que debería entrar en producción durante el mes de agosto de 2014, como parte de la documentación de cierre del proyecto.

En relación con lo anterior, este Órgano de Control verificó en terreno el 24 de noviembre de 2014, lo informado por el SRCel mediante correo electrónico de 6 de noviembre de 2014, del Jefe de Auditoría Interna (S), quien entregó los diagramas de la topología de red para las oficinas tipo 2 y 3, a nivel país del servicio, junto con el de las sedes ubicadas en calles Huérfanos, Catedral, Merced y la suboficina ubicada en el Complejo Asistencial Doctor Sótero del Río.

Considerando la evaluación de los antecedentes suministrados, se subsana lo objetado preliminarmente.

2.6. Equipos móviles para la adquisición de datos y registro de antecedentes.

En conformidad a lo indicado en la letra r), del capítulo 4, de las bases técnicas de la licitación aprobadas por la resolución N° 555, de 12 de noviembre de 2007, del SRCel, se acreditó que el proveedor dispuso los equipos portátiles para el proceso de captura de datos en terreno.

Junto con lo expuesto, se analizó la información suministrada por la repartición a través de memorándum AI N° 418, del Jefe (S) de Auditoría Interna, de 12 de diciembre de 2013, detectando para las maletas móviles⁹ lo siguiente:

- Que dos de ellas, asignadas a las sucursales de Tarapacá y Atacama, fueron solicitadas para apoyar a la Dirección Regional de Antofagasta, sin que hubieran sido devueltas a la fecha de la auditoría, ni se hubiera actualizado su catastro, según detalle de Tabla N° 26.

⁹ Maleta Móvil: Estación de trabajo compuesta por un computador, escáner unidactilar, un pad de firma, lector de documentos de identidad, teclado numérico, lector de código de barra 1D y webcam con sistema de iluminación.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Tabla N° 26: Sobre maletas móviles reasignadas a otras oficinas.

REGIÓN	N° DE MALETA	OFICINA ASIGNADA/ATENCIÓN TERRENO
Tarapacá	3	Antofagasta
Atacama	14	

Fuente: Información proporcionada por el memorándum AI N° 418, del Jefe (S) de Auditoría Interna, de 12 de diciembre de 2013.

- Dos maletas móviles destinadas a las oficinas de Coquimbo fueron reportadas como no funcionales, según detalle de Tabla N° 27.

Tabla N° 27: Información de equipos portátiles no funcionales.

REGIÓN	N° DE MALETA	OFICINA ASIGNADA/ATENCIÓN TERRENO
Coquimbo	16	Ovalle
	17	Illapel

Fuente: Memorándum AI N° 418, del Jefe (S) de Auditoría Interna, de 12 de diciembre de 2013.

- Una presentó problemas en su cámara web, ver Tabla N° 28:

Tabla N° 28: Registro de equipo con problemas en la cámara web.

REGIÓN	N° DE MALETA	OFICINA ASIGNADA/ATENCIÓN TERRENO
Valparaíso	23	Dirección Regional

Fuente: Memorándum AI N° 418, del Jefe (S) de Auditoría Interna, de 12 de diciembre de 2013.

- Dos fueron solicitadas por la Dirección Nacional a las agencias de Puerto Natales y Porvenir, sin ser devueltas, Tabla N° 29.

Tabla N° 29: Equipos solicitados a nivel central sin ser devueltos.

REGIÓN	N° DE MALETA	OFICINA ASIGNADA/ATENCIÓN TERRENO
Magallanes	56	Puerto Natales
	57	Porvenir

Fuente: Memorándum AI N° 418, del Jefe (S) de Auditoría Interna, de 12 de diciembre de 2013.

- Una, de la regional de Valdivia, fue requerida para ser utilizada en el estadio Víctor Jara, y no había sido restituida a la fecha de la auditoría.

Tabla N° 30: Maleta sin devolución.

REGIÓN	N° DE MALETA	OFICINA ASIGNADA/ATENCIÓN TERRENO
Los Ríos	79	Valdivia

Fuente: Memorándum AI N° 418, del Jefe (S) de Auditoría Interna, de 12 de diciembre de 2013.

- Tres presentaron una falta de actualización de software.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Tabla N° 31: Equipos con problema de actualización de software.

REGIÓN	N° DE MALETA	OFICINA ASIGNADA/ATENCIÓN TERRENO
Los Lagos	46	Castro
	47	Puerto Montt
	48	Osorno

Fuente: Memorandum AI N° 418, del Jefe (S) de Auditoría Interna, de 12 de diciembre de 2013.

- Una no ha sido devuelta después de la paralización de septiembre de 2013.

Tabla N° 32: Equipo no devuelto a la oficina de Santiago.

REGIÓN	N° DE MALETA	OFICINA ASIGNADA/ATENCIÓN TERRENO
Santiago	61	Atención Terreno Santiago

Fuente: Memorandum AI N° 418, del Jefe (S) de Auditoría Interna, de 12 de diciembre de 2013.

- La correspondiente al Mall Arauco Maipú, fue retirada el 21 de octubre de 2013, por el servicio técnico de la empresa Entel S.A., siendo entregada sin número de serie, ver Tabla N° 33.

Tabla N° 33: Maleta de la oficina del Mall Arauco Maipú, sin serie de software.

REGIÓN	N° DE MALETA	OFICINA ASIGNADA/ATENCIÓN TERRENO	OBSERVACIONES
Santiago	70	Atención Terreno Santiago	Periféricos que no fueron devueltos: - Cámara web - Banda ancha móvil - Cable de poder del router - Extensiones USB

Fuente: Memorandum AI N° 418, del Jefe (S) de Auditoría Interna, de 12 de diciembre de 2013.

- Nueve no se encuentran operativas, según Anexo N° 17.

Considerando lo expuesto, se estableció que el servicio no cuenta con un catastro actualizado de estos bienes, lo que transgrede lo estipulado en los artículos 13 y 32, letra b), del decreto N° 83, de 2004, de Ministerio Secretaría General de la Presidencia y los artículos 3° y 5°, de la ley N° 18.575, que consagran los principios de control y de eficiente e idónea administración de los medios públicos.

La repartición en su respuesta indica que, de acuerdo a lo informado por la Subdirección de Operaciones, las maletas móviles observadas se encuentran catastradas e individualizadas, quedando pendiente la devolución de 4 de ellas, asignadas al Nivel Central para la atención de emergencias.

Atendido lo expuesto y en conformidad a la revisión de los nuevos antecedentes proporcionados procede subsanar lo objetado, ya que se estableció la ubicación y estado de los equipos individualizados.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

2.7. Oficinas de atención del Servicio de Registro Civil e Identificación en consulados del Gobierno de Chile.

Para la atención de los ciudadanos chilenos en el extranjero, el SRCel dispone de oficinas móviles en los distintos consulados, de acuerdo a lo señalado en la letra p), de la cláusula cuarta, del convenio con la empresa Morpho S.A.

El 22 de julio de 2013, el Ministerio de Relaciones Exteriores envió los equipos provistos por el adjudicatario para las 107 oficinas de las representaciones del país en el extranjero, según consta en el oficio RR.EE (DISER-DECIV) Of. Circular N° 185, de esa fecha.

En lo relativo a la etapa de entrega de los 107 equipos, esta finalizó el 25 de julio de 2013, junto con 6 maletas de atención en terreno para 6 consulados, como se refleja en el informe de implementación de las estaciones de trabajo en el exterior, de 13 de diciembre de 2013, por la empresa Morpho S.A., conforme al Anexo N° 18.

Además, en el oficio RR.EE. OF. PUB (DIGECONSU) N° 329, de 10 de enero de 2014, el Ministro Consejero, Director General de Asuntos Consulares y de Inmigración (S) del Ministerio de Relaciones Exteriores, RR.EE, comunicó que durante septiembre de 2013, se conectaron 25 estaciones, las cuales funcionaron en forma intermitente debido a que se presentaron problemas con el enlace ASA CISCO, además del bloqueo producido en el escáner decadactilar, fallas en la iluminación para la captura de la fotografía, ausencia de configuración de claves del sistema, entre otras falencias presentadas.

Al tenor de lo expuesto, añadió que se procedió a cambiar 20 periféricos ASA CISCO y calibrar en forma remota los escáneres en octubre de 2013.

Agrega, que el funcionamiento de los equipos en el extranjero ha sido afectado producto de las diferentes velocidades de transferencia de datos, observando que 22 misiones diplomáticas no consignan el ancho de banda, 57 consulados registran solo el ancho de banda de envío y 30 no presentan irregularidades, como se detalla en los Anexos N°s 19, 20.1 y 20.2, respectivamente.

Adicionalmente, el referido Ministro Consejero indicó que el diseño de las aplicaciones del software originó dificultades en la captura y trazabilidad de los datos para cédula de identidad y pasaporte, en una sola afiliación.

Por otra parte, por medio de Memorándum N° 429, de 26 de diciembre de 2013, el Jefe de Auditoría Interna (S) del SRCel, adjuntó informe de Morpho S.A., de 13 de diciembre de 2013, sobre la implementación de las estaciones de trabajo y su funcionamiento en los consulados, el cual da cuenta que en las ciudades de Nairobi y Puerto Príncipe, en Kenia y Haití, respectivamente,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

existen dificultades de coordinación y problemas en la infraestructura. Complementando lo anterior, por medio del oficio del Ministerio de RR.EE. antes citado, se informó que la oficina de Puerto España en Trinidad y Tobago, no se encuentra disponible.

En lo que se refiere a las mejoras implementadas por el proveedor, el Ministro Consejero señaló que no han sido efectivas, lo que ha ocasionado que el sistema funcione con interrupciones, sin lograr el tiempo de atención establecido en el numeral 2.2.2.2 de las bases técnicas licitadas, lo cual fue corroborado por esta Entidad Fiscalizadora.

El servicio en su respuesta indica, en síntesis, que consultó a su contraparte del Ministerio de Relaciones Exteriores, la cual informó que los consulados de Pretoria y Puerto Príncipe no están operativos, y agregó que los de Argelia y Manila se encuentran apagados por falta de equipos reguladores de energía eléctrica.

Esta comisión de fiscalización solicitó nuevos antecedentes al Ministerio de RR.EE., sobre el estado en que se encuentran las situaciones descritas, el cual contestó por medio de correo electrónico de la Jefa de DECIV-MIREL¹⁰, el 17 de junio de 2014.

Al respecto, analizados los nuevos antecedentes suministrados por las partes, esta Contraloría General, mantiene lo observado en su totalidad, a excepción de lo advertido para la oficina de Puerto Príncipe, considerando que existen problemas que derivan del suministro eléctrico en dicha ciudad, según se respalda en el correo electrónico del párrafo precedente.

3. Almacenamiento y resguardo de la información operacional.

- Políticas sobre operaciones TI en el SRCel.

Durante la visita realizada por esta Contraloría General al Servicio de Registro Civil e Identificación, se verificó que existe una política general de seguridad informática, aprobada por resolución exenta N° 3.297, de 19 de julio de 2012, de ese servicio.

Asimismo, la repartición cuenta con procedimientos TI, no obstante, a través de Memorandum D.A.M N° 918, de 24 de diciembre de 2013, del Jefe (S) del Departamento de Administración, se informó que no hay una resolución que formalice la política de control de acceso institucional, situación que también se advierte en los procedimientos que a continuación se indican:

- De administración y gestión de cuentas de los usuarios.
- Para la mantención y aplicaciones informáticas de desarrollo interno y externo.

¹⁰ Departamento de Registro Civil e Identificación del Ministerio de Relaciones Exteriores.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

- Procedimiento de respaldo de la información y de los medios removibles.
- Mantenimiento preventiva y correctiva de soporte al cliente del SRCel.
- Gestión de incidentes de la seguridad de la información.
- De cambio de terceras partes.
- De control de acceso al SITE del SRCel.
- Pauta de trabajo de seguridad en el edificio Catedral.
- Plan de contingencia asociado a la atención en oficinas.

Similar situación ocurre tratándose del proceso de pago a proveedores, de 4 de octubre de 2012, el cual opera en el servicio auditado.

El servicio comunicó en su respuesta, que de acuerdo con el procedimiento de elaboración y control de documentos vigentes, los manuales y procedimientos sobre estas materias son aprobados mediante oficios.

Por otra parte, la institución a través de D.N. Providencia N° 904, de 8 de mayo de 2014, instruyó a la Subdirección de Operaciones, la actualización del procedimiento de elaboración y control de documentos que establece el mecanismo de autorización de los mismos, a objeto de incluir como requisito la emisión de una resolución exenta, labor que se debe cumplir en un plazo de 10 días hábiles.

En atención a lo expuesto en el párrafo precedente, es dable indicar que de acuerdo a lo señalado en el artículo 3° de la ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, "Las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos", los que tomarán la forma de decretos supremos y resoluciones. Agrega, que constituyen también, actos administrativos los dictámenes o declaraciones de juicio, constancia o conocimiento que realicen los órganos de la Administración en el ejercicio de sus competencias. Por consiguiente, las aludidas políticas deben estar contenidas en actos administrativos dictados formalmente por la autoridad de que se trata, en el entendido que ello es la expresión de su voluntad, cuestión que, por lo demás, se encuentra en concordancia con los artículos 7°, letras a), b) y f), y 11 inciso final, ambos del precitado decreto N° 83, de 2004, el cual exige que las políticas de seguridad deberán documentarse y explicitar la periodicidad con que su cumplimiento será revisado. Por ende, dado que la repartición no ha formalizado todas las políticas relacionadas con las tecnologías de la información y el proceso de pago a proveedores, se mantiene lo observado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

4. Respaldo de datos institucionales.

En cuanto a los archivos de los computadores personales institucionales, se observó que no se respaldan a lo menos una vez al año, lo que contraviene lo prescrito en la letra a), de artículo 24, del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

En su respuesta, la institución informa que se encuentra evaluando una solución que permita almacenar los respaldos de información en discos duros.

Dado que lo manifestado por el servicio no se ha materializado, se mantiene lo objetado.

A su turno, se advirtió que la entidad no posee una sala de servidores secundaria y que los datos son almacenados en cintas guardadas en las dependencias del SRCel, las que no son protegidas del fuego, robo, inundación, humedad y altas temperaturas, lo que incumple lo dispuesto en las letras c), d), e) y g), del artículo 24, del aludido decreto.

El SRCel en su respuesta señala que mantiene dos juegos de cintas de respaldo, una guardada en una cintoteca sobre una infraestructura metálica ubicada en el datacenter, la que cuenta con protección contra incendio, y la otra, contenida en una bóveda de seguridad localizada en el edificio de la calle Catedral.

De las verificaciones llevadas a cabo en terreno, se corroboró que si bien las referidas cintas se encuentran disponibles en las mencionadas instalaciones, la institución carece de una sala de servidores secundaria con los medios y condiciones físicas de almacenamiento y procesamiento de la información, por lo que procede mantener lo objetado.

4.1. Control de acceso lógico a las aplicaciones informáticas institucionales.

En relación a este aspecto, mediante la resolución exenta N° 2.697, de 14 de junio de 2012, del SRCel, se designó como encargado de la seguridad de la información al Jefe de la Unidad de Análisis y Mejora, para el desarrollo de las políticas, controles, gestión de incidentes, establecimiento de enlaces, difusión y sensibilización de estos temas a los funcionarios de la institución.

a) Procedimientos de Administración y Gestión de Cuentas de Usuarios.

Sobre el análisis de las reglas de acceso de cada usuario o grupo, se advirtió que si bien estas se encuentran definidas en el documento denominado "Procedimientos de Administración y Gestión de Cuentas de Usuarios", de 14 de diciembre de 2012, no están actualizadas ni formalizadas, lo que infringe lo dispuesto en el artículo 28, del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Al respecto, en su respuesta el servicio comunica a través de la D.N. Providencia N° 904, de 8 de mayo de 2014, que instruyó a la Subdirección de Operaciones, disponer la actualización del procedimiento de elaboración y control de documentos, siendo obligatoria la emisión de una resolución exenta como mecanismo de aprobación de los mismos.

Siendo ello así, procede mantener lo advertido, por no haberse acreditado la formalización de los citados procedimientos.

b) Cambio de contraseñas del SCI.

Por otra parte, se estableció que la gestión de las cuentas en las aplicaciones informáticas del servicio y correo electrónico, excluyendo el Sistema de Identificación y Documentos de Identidad y Viajes, es realizada por personal externo a la repartición, perteneciente a la empresa Adexus S.A.

Con respecto a las contraseñas del SCI, se observó, por una parte, que la aplicación no obliga a cambiarlas en el primer ingreso y tampoco se define el período de actualización de las mismas, y por otra, la inexistencia de un mecanismo de actualización de contraseñas a intervalos regulares de tiempo y de un registro histórico, lo que vulnera lo establecido en el inciso final del artículo 28, del referido decreto N° 83, de 2004.

El Servicio de Registro Civil e Identificación no responde a este respecto, razón por la que se mantiene lo advertido.

c) Falta de procedimiento en asignaciones de usuarios y password.

En otro orden de ideas, se determinó que las jefaturas solicitan las asignaciones de usuarios y password, vía correo electrónico, al encargado de seguridad para su revisión y posterior autorización, pese a que, como se indicara, este procedimiento no se encuentra formalizado, lo que contraviene lo mencionado en el inciso primero del artículo precedente.

Con respecto a esta observación, la institución auditada expone que el 21 de noviembre de 2013 comenzó la definición de un sistema de asignación de claves, y el 26 del mismo mes y año, se decidió descentralizar el proceso de generación de cuentas asociadas al SCI, lo que fue comunicado a la empresa Morpho S.A., y a sus subdirecciones.

Complementariamente, el 9 de diciembre de 2013 y el 26 abril de 2014, se oficializaron los instructivos N°s 7 y 5.1, sobre solicitud de cuentas del Sistema Central de Identificación y sobre el cambio de contraseñas para la citada aplicación, respectivamente.

Sin perjuicio de los antecedentes suministrados por el servicio, esta Contraloría General mantiene lo observado al no constar la formalización de los citados instructivos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

d) Procedimientos de seguridad para la validación de la vigencia y privilegios de las cuentas de los usuarios.

Asimismo, se validó la caducidad de los derechos de acceso para los funcionarios que dejan de prestar servicios o son reasignados a otras funciones, determinándose que el SRCel no cuenta con un método oficial al efecto, como tampoco para examinar los privilegios de las cuentas, lo que infringe lo consagrado en el artículo 37, letra g), del decreto N° 83, ya citado.

Sobre la materia, la repartición expone en su respuesta que, semestralmente, envía a cada director regional una nómina de las cuentas asignadas a sus funcionarios, para que informen sobre sus vigencias.

Con respecto a los privilegios de las cuentas, el SRCel agrega que carece de un procedimiento asociado, ya que estas son solicitadas por personas previamente autorizadas, siendo las mismas las que determinan los perfiles que necesitan.

Atendido lo anterior, y que el SRCel no posee un sistema establecido y sancionado para los efectos anotados, procede mantener lo objetado.

e) Presencia de usuarios genéricos.

De acuerdo a la información suministrada sobre la materia por el SRCel, se corroboró la existencia de usuarios genéricos, como se especifica en la Tabla N° 34, lo que también incumple el precepto singularizado en el literal anterior.

Tabla N° 34: Usuarios genéricos del SCI.

RUN	NOMBRES	APELLIDOS	PERFIL	FECHA DE CREACIÓN
11.081.986-2	skander	Front-office	Domain Users	10/6/2013
11.081.986-2	laurent	lelay2	Domain Users, facil_cqd_id; facil_cqd_jef_id; facil_cqd_jef_p; facil_cqd_p; facil_users, facil_cqd_jefatura_id; facil_cqd_jefatura_p; func_unidad_cc_desp; func_captura_todo	20/7/2013
11.081.986-2	Test	Perfile	Domain_users; func_captura_todo	5/8/2013
11.222.333-4	testop	delcert	Domain_users; func_oficina	12/9/2013
11.111.111-1	Prueba	Prueba	Domain_Users; jefe_sub_depart_ident; func_administrador	13/9/2013
34340340-2	Operador	móvil	Domain Users; func_captura_todo	13/8/2013

Fuente: Información suministrada por la empresa Morpho S.A., extraída desde la base de datos del nuevo sistema de identificación.

También se detectaron cuentas comunes para siete personas, lo que se detalla en la Tabla N° 35.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Tabla N° 35: Cuentas de usuarios comunes para dos personas diferentes.

RUN	NOMBRES	APELLIDOS	PERFIL	FECHA DE CREACIÓN
[REDACTED]	Alejandro	Hablares Ibaceta	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013
	Richard	Navea Navea	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013
[REDACTED]	Evelyn	Rojas Vildoza	Domain Users; func_jefe_ofi	8/10/2013
	Evelyn	Toro Blas	Domain Users; func_jefe_ofi	21/11/2013
[REDACTED]	Germán	Morales Espinoza	Domain Users; jefe_minrel	14/10/2013
	Ricardo	Morales Espinoza	Domain Users; func_consulado; jefe_minrel	30/8/2013
[REDACTED]	Fernando	Pasten García	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013
	María	Tapia Sierra	Domain Users; func_jefe_ofi	24/9/2013
[REDACTED]	Ernesto	Leiva Valenzuela	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013
	Ernesto	Montaña Leiva	Domain Users; func_jefe_ofi	18/11/2013
[REDACTED]	Arnoldo	Herrera Hernández	Domain Users; func_jefe_ofi	30/10/2013
	María	Vidal Muñoz	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013
[REDACTED]	Angélica	Araya Angulo	Domain Users; jefe_minrel	20/8/2013
	Viviana	Gaete Merino	Domain Users; jefe_minrel	20/8/2013

Fuente: Información suministrada por la empresa Morpho S.A., extraída desde la base de datos del nuevo sistema de identificación.

El SRCel manifiesta en su respuesta, que las cuentas genéricas y comunes fueron creadas para la revisión y monitoreo de la información en el SCI. Añade, que consultó a la compañía Morpho S.A. al respecto, encontrándose a la espera de una respuesta para definir las acciones a seguir.

En relación a lo expuesto, se mantiene lo observado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

f) Cuentas de los funcionarios desvinculados de la institución.

Por otra parte, del análisis efectuado sobre las cuentas de los funcionarios desvinculados de la institución, se advirtió que existen 20 de ellos habilitados para el acceso al SCI, como se indica en la Tabla N° 36.

Tabla N° 36: Cuentas activas de funcionarios desvinculados del SRCel.

RUN	FUNCIÓN	FECHA DE CREACIÓN	TÉRMINO DE FUNCIONES
██████████	Domain Users; func_administrador	14/9/2013	31/12/2013
██████████	Domain Users; facil_crud_admin_retrieval; facil_crud_retrieval; facil_users; facil_crud_supervisor; func_administrador	14/9/2013	31/12/2013
██████████	Domain Users; func_administrador	23/9/2013	31/12/2013
██████████	Domain Users; facil_users; func_jefe_ofi; func_administrador	31/8/2013	31/12/2013
██████████	Domain Users; func_administrador	12/9/2013	19/11/2013
██████████	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013	31/12/2013
██████████	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013	20/12/2013
██████████	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013	2/12/2013
██████████	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013	19/11/2013
██████████	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013	28/2/2013
██████████	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013	30/11/2013
██████████	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013	19/7/2013
██████████	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013	31/12/2013
██████████	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013	31/12/2013
██████████	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013	9/4/2013
██████████	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013	30/6/2013
██████████	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013	31/12/2013
██████████	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013	12/8/2013
██████████	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013	1/10/2013
██████████	Domain Users; func_jefe_ofi	31/8/2013	1/7/2013

Fuente: Información suministrada por la empresa Morpho S.A.

En su respuesta, la repartición fiscalizada comunicó que el procedimiento de revisión semestral se efectuó sobre las cuentas de los sistemas Monito32 y Monito Web, siendo el último proceso realizado el 3 de febrero de 2014, en el cual se eliminaron 705 usuarios inválidos.

Es del caso precisar, que lo objetado se relaciona con los accesos identificados en el SCI y no con lo informado por el servicio en el párrafo precedente; por ende, puesto que sobre lo observado la entidad auditada no informa ni acompaña antecedentes, se mantiene lo advertido por esta Contraloría General.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

g) Cuentas de funcionarios creadas en forma posterior a su desvinculación.

Adicionalmente, se detectaron cuentas de funcionarios creadas en forma posterior a su desvinculación, correspondiendo a los siguientes RUN N^{os}: [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y al [REDACTED], lo que infringe en el inciso primero del artículo 28, del citado decreto N° 83.

Sobre la materia, el servicio en su respuesta señala, que la Subdirección de Estudios y Desarrollo requirió a la empresa Morpho S.A. analizar los casos observados y realizar las acciones correctivas. En este contexto, la adjudicataria, el 30 de abril de 2014 comunicó que la replicación de usuarios se debió a que el proceso de creación inicial contó con dos etapas.

No constando la regularización de los casos anotados, la observación se mantiene.

h) Procesos de anulación y renovación de los bloqueos temporales de los documentos.

Por otra parte, con respecto al acceso a los módulos del SCI, se determinó que los Jefes de Oficina de Atención al Público tienen permisos para ejecutar los procesos de anulación y renovación de los bloqueos temporales de los documentos, lo que no es concordante con la especificación del documento denominado "Perfiles_Funcionales_V2".

En su respuesta, el SRCel comunica que el 28 de abril de 2014 recibió una actualización a los perfiles de usuarios por parte de la empresa Morpho S.A., y que el 29 del mismo mes solicitó al proveedor realizar una comparación entre lo que establece la documentación del Sistema Central de Identificación y las propiedades de ejecución de las diferentes funcionalidades del mismo, para monitorear que cada perfil tenga los permisos, de acuerdo a sus funciones, estando a la espera de una respuesta por parte de esa compañía.

Considerando lo expresado, procede mantener lo observado.

4.2. Control de cambios para el desarrollo y los mantenimientos de los sistemas.

En relación a este punto, el SRCel posee procedimientos para la gestión de los cambios en los servicios prestados por terceras partes, los cuales aseguran la integridad de los programas computacionales, archivos fuentes y datos, todos ellos contenidos en un documento que data del 18 de diciembre de 2012, el que no se encuentra formalizado, incumpliendo con ello lo dispuesto en la letra h), del artículo 37, del señalado decreto N° 83, de 2004, y en el artículo 3° de la ley N° 19.880, ya mencionada.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

En su respuesta la entidad fiscalizada señala que, a través de la D.N. Providencia N° 904, de 8 de mayo de 2014, instruyó a la Subdirección de Operaciones la actualización del método de elaboración y control de los documentos sobre los procedimientos institucionales, para que se incluya como requisito de aprobación, la emisión de una resolución exenta.

Sin perjuicio de lo expresado, se mantiene lo observado dado que no se han formalizado los procedimientos para la gestión de los cambios en las aplicaciones informáticas.

A su vez, se comprobó que los referidos métodos no aseguran que la documentación del sistema esté actualizada cuando se completan las modificaciones y que se respalde aquella que tiene el carácter de histórica, transgiriéndose lo contemplado en la letra g), del numeral 12.5.1, de la Norma Chilena NCh-ISO 27.002, de 2009, del Instituto Nacional de Normalización.

Al respecto, la institución respondió que, si bien es cierto, el procedimiento no se encuentra formalizado a través de D.N. Providencia N° 904 de 8 de mayo de 2014, se instruyó a la Subdirección de Operaciones sobre la actualización del procedimiento de elaboración y control de documentos.

Considerando la respuesta y los antecedentes adicionales proporcionados por el SRCel, sobre la ausencia de formalización del procedimiento que regula la gestión de los cambios en las aplicaciones informáticas, procede mantener lo observado.

4.3. Validación de los datos de entrada y controles de integridad.

En relación con lo consignado en los artículos 6° y 8° del precitado decreto N° 83, de 2004, que prevén los lineamientos básicos que deben implementar los servicios públicos con el objetivo de proteger la seguridad e integridad de la información contenida en sus sistemas de información, se realizó una revisión a las validaciones de datos de ingresos e integridad del sistema, cuyo resultado se señala a continuación.

El 30 de enero de 2014 se ejecutaron consultas en lenguaje SQL¹¹, con el objetivo de analizar la integridad y consistencia de la información, con el administrador de la base de datos del Sistema Central de Identificación y la Gerente de Seguridad TI, ambos de la empresa Morpho S.A. Cabe mencionar que el banco de datos del SCI mantiene la información de todos los chilenos y extranjeros residentes en el país que han solicitado documentos de identidad o viaje con anterioridad.

¹¹ SQL: Structured Query Language, lenguaje estructurado de consulta a una base de datos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Ahora bien, en las validaciones llevadas a cabo se pudo advertir que dicha compañía cumplió con los requisitos establecidos en los puntos 2.3.2.1 y 2.3.2.2, de las bases técnicas de la licitación de la implementación de la nueva plataforma.

No obstante lo anterior, se detectaron 153.110 documentos sin fechas asociadas, correspondientes 25.999 a control de calidad, 8 a fabricación, 30.448 a despacho, 101.385 a recepción y 67.117 a activación, como se precisa en los Anexos N^{os} 21, 22, 23, 24 y 25, situaciones que, de acuerdo a lo indicado por la citada gerente, se debieron a la omisión de los flujos de trabajo por parte de los usuarios del SCI en los meses de septiembre y octubre de 2013.

Sobre los 67.117 casos de cédulas de identidad y pasaportes sin activación, cabe indicar que en la indagatoria practicada se pudo establecer que ello se debió a que los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación no completaron todas las etapas del proceso pertinente, dentro de las que se comprende la verificación de los documentos, el registro de sus entregas, anotación del número de serie junto a los datos de quien los retira y, finalmente, la activación de aquéllos, a objeto que generaran los efectos en la ejecución de diversos trámites cuya presentación se requiere.

Al respecto, la repartición auditada manifiesta en su respuesta, que las fechas son registradas por el SCI de acuerdo a sus procesos ejecutados, y en ningún caso, son los funcionarios los encargados de ingresarlas. Añade, que durante septiembre de 2013 algunos documentos no se activaron por conflictos en la aplicación, estableciéndose un procedimiento alternativo para tal efecto.

Complementariamente, comunica que la subdirección de Estudios y Desarrollo solicitó a la empresa Morpho S.A., realizar un análisis de las situaciones expuestas, estimando que al 28 de mayo de 2014 se completarían los datos faltantes de las solicitudes.

En atención a lo expuesto, de la revisión de los nuevos antecedentes suministrados por el servicio, se corroboró que la enunciada compañía regularizó 228.942 registros en el módulo de inventario del SCI, desde septiembre de 2013 a abril de 2014, respecto a la completitud de la información, según consta en el correo electrónico de 15 de mayo de 2014, del responsable del proyecto por parte del proveedor, razón por la cual se subsana lo objetado.

Por otra parte, y habida cuenta la gran cantidad de usuarios que solicitó la entrega de los referidos documentos, se determinó que los funcionarios de la repartición pública auditada omitieran realizar los trámites enunciados en el mismo acto de su retiro, lo que a su vez, implicó que su falta de activación privara de eficacia las diligencias asociadas a su exposición, causando perjuicios y molestias a las personas que se vieron afectadas por tales hechos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

En este contexto, se habría transgredido, por una parte, lo dispuesto los artículos 5°, 7°, 52, y 62, N° 8, de la ley N° 18.575, que imponen a los funcionarios de la Administración del Estado, el deber de velar por la idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento del cargo, sujetándose en su actuar al principio de probidad administrativa, el que se infringe cuando se contravienen los deberes de eficiencia, eficacia y legalidad que rigen el desempeño de los empleos públicos, con grave entorpecimiento del servicio o del ejercicio de los derechos ciudadanos ante la administración y, por otra, las letras c) y g), del artículo 61 de la ley N° 18.834, por cuyo intermedio se prevé que son deberes de los empleados, realizar sus labores con esmero, cortesía, dedicación y eficiencia, contribuyendo a materializar los objetivos de la institución y observar estrictamente el principio de probidad administrativa, respectivamente.

La repartición auditada en su respuesta informa que los hallazgos corresponden a los meses de septiembre y octubre de 2013, época en la que los funcionarios de la entidad se encontraban en un proceso de paralización de actividades y que, en ese mismo periodo comenzó la etapa de explotación del nuevo sistema de identificación, razón por la cual, las muestras obtenidas no pueden ser consideradas como representativas de las actuaciones efectuadas por el SRCel, cuestión que fue informada a esta Contraloría General de la República, a través de los oficios N°s 513 y 1.552, de 20 de octubre de 2013 y 8 de noviembre de misma anualidad, respectivamente, en los que se indicó el conjunto de acciones desplegadas por esa repartición con el fin de atenuar y mitigar los efectos de la paralización de actividades.

En relación con la materia, es del caso señalar que este Organismo de Control, atendiendo una presentación de particulares que solicitaban la instrucción de sumarios administrativos en el Servicio de Registro Civil e Identificación, por la supuesta falta de servicio e incumplimiento de sus deberes, en que habrían incurrido sus funcionarios con ocasión de las movilizaciones desarrolladas durante el segundo semestre de 2013, concluyó, a través del dictamen N° 31.911, de 2014, que compete a ese servicio instruir un procedimiento sumarial, a fin de establecer si su personal incurrió en alguna infracción a sus deberes o prohibiciones, con motivo de la anotada huelga, en el entendido que una paralización de actividades puede vulnerar la normativa que se cita en dicho pronunciamiento, situación que a diciembre de 2014, no se ha materializado.

Por otra parte, se manifestó que las jefaturas de la repartición fiscalizada, habrían incumplido las disposiciones contenidas en los artículos 5°, 7°, 11, 53 y 61 de la ley N° 18.575, y 61, letras c) y g), y 64, letra a), de la ley N° 18.834, toda vez que les incumbe, dentro del ámbito de su competencia y en los niveles que correspondan, ejercer un control jerárquico permanente del funcionamiento de los organismos y de la actuación del personal de su dependencia, empleando los medios idóneos para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

En su respuesta, el Servicio de Registro Civil e Identificación argumenta que se realizaron todas las acciones necesarias para asegurar la continuidad del servicio durante el período de contingencia, lo que fue informado mediante los oficios N°s 513 y 1.552, de 20 de octubre de 2013 y 8 de noviembre de misma anualidad, respectivamente.

Sobre el particular, debe indicarse que el antes aludido dictamen N° 31.911, de 2014, estableció, en cuanto a este aspecto, "(...) que de los antecedentes aportados no se advierte que las autoridades del servicio hayan incurrido en alguna infracción que justifique que esta Entidad de Control inicie en contra de ellas un sumario, con ocasión de las eventuales omisiones en que hayan podido incurrir, o de las medidas adoptadas para paliar los efectos de la paralización (...)"

Por consiguiente, y considerando la existencia de un pronunciamiento jurídico de esta Contraloría General, acerca de los asuntos observados, el cual precisa las responsabilidades de las jefaturas del SRCel y la competencia de éste para la determinación de instruir un procedimiento sumarial en contra de los empleados que participaron en la huelga referida, se subsana la observación de que se trata.

a) Cédulas y pasaporte reimpresos.

En otro orden de consideraciones, se evidenciaron 333 cédulas y 33 pasaportes que fueron mal emitidos y reimpresos, encontrándose especificados en la Tabla N° 37, cuyo detalle se presenta en el Anexo N° 26.

Tabla N° 37: Número de documentos reimpresos.

CANTIDAD DE DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN
1	Error en el estado donante de órgano
2	Las impresiones del solicitante no están reconocidas o son ilegibles
3	El chip con información ilegible o incorrecta
3	Error en la fecha de vencimiento
4	El documento no estuvo presente en la oficina de entrega
4	Error en la asignación del sexo
4	Error en el N° de VISA
6	Documento con daño físico
10	Error en el país de nacionalidad
11	La firma del solicitante es incorrecta
15	La foto del solicitante es incorrecta
19	Al menos un campo del documento es incorrecto
47	Error en la profesión
48	Otra razón
52	Error en los nombres
66	Error en los apellidos
71	Error en la fecha de nacimiento

Fuente: Elaboración Contraloría General de la República con la información extraída desde la base de datos del nuevo sistemas de identificación.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

El SRCel en su respuesta expone que, durante el tiempo de ejecución de la auditoría se reimprimieron documentos por la causas y motivos mencionados en la Tabla N° 37, y que los rechazos por parte de los usuarios se siguen presentando en una menor medida, no obstante, su solución se encuentra programada para el primer proceso de mejora continua del sistema denominado "E1".

No obstante, y dado que la repartición aporta antecedentes que respaldan acciones correctivas que no se relacionan con lo observado, procede mantener lo advertido.

A su vez, se observó que existe un registro con RIN¹² 7845C42AF98020131126113859927 perteneciente a una cédula que se reimprimió, sin haber sido rechazada anteriormente, perteneciente a la persona de RUN [REDACTED] no ajustándose al procedimiento de anulación de esos documentos.

En su respuesta el SRCel señala que analizó el caso, mediante el módulo de consulta del SCI, junto con revisar el historial de la solicitud, no pudiendo replicar la desviación detectada. Agrega, que según el documento de diseño general del sistema, es posible que se reimprima un documento mientras la persona tiene vigente otro.

De las validaciones practicadas en el módulo de consultas del SCI, se corroboró que el documento se reimprimió dos veces con rechazo previo, debido a correcciones en los datos de la cédula, situación diferente a la observada en forma preliminar, por lo que corresponde subsanar lo objetado.

A su vez, debe manifestarse que fueron revisados los tiempos de respuesta del motor base de datos, a fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 2.2.2.1 de las bases técnicas, demorando entre 15 a 45 milisegundos al consultar por los antecedentes de una persona, situación que no presenta observaciones.

b) Implementación de pantalla táctil de asignación de números para solicitudes.

Además, se advirtió que para el SCI no se ha implementado la pantalla táctil de asignación de números para trámites, la cual genera el orden de atención de los usuarios. Adicionalmente, se detectó que para las solicitudes de clave única, no se entregan estos, existiendo 51.510 casos en esa situación, vulnerando lo prescrito en los puntos 1.3, letra o) y 3.2.3 de las bases técnicas.

El servicio auditado corrobora que a la fecha de la revisión no existía el citado sistema, y que cuenta con plazo hasta el 2 de septiembre de 2014 para su implementación.

¹² RIN: Del inglés Register Index Number, registro de dirección física en la base de datos para el ordenamiento lógico y acceso instantáneo a los datos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Con respecto a la entrega de claves únicas, confirma que esto se ha hecho en los módulos de atención de usuarios y desde el 6 marzo de 2014, también se facilita la entrega en las estaciones de información, reclamos y sugerencias de la empresa Adexus S.A., ubicadas en las oficinas del SRCel.

Al tenor de lo expuesto por la repartición y a las verificaciones practicadas en terreno, se corroboró que las pantallas táctiles se encuentran operativas, por lo cual se subsana la objeción.

c) Presencia de ciudadanos con más de una cédula vigente.

En cuanto a la cantidad de cédulas y/o pasaportes vigentes por individuo, se constató que 16.050 ciudadanos poseen más de 1 documento del mismo tipo, como se detalla en el Anexo N° 27.

En su respuesta la institución señala que solicitó al proveedor analizar los casos descritos en el presente literal, con el objetivo de determinar las acciones a realizar, por lo que procede mantener lo advertido por no constar su rectificación.

d) Falta de integridad en la base de datos del Servicio de Registro Civil e Identificación.

Del mismo modo, se acreditó la existencia de 71.247 personas que figuran inscritas en el Servicio de Registro Civil e Identificación, el año "XXXX"; 8.722 ciudadanos que no cuentan con los nombres de sus padres y 125.399 que no poseen estado civil y/o nacionalidad.

Sobre el particular, el SRCel manifiesta que sus bases de datos contienen los registros de nacimientos, matrimonios, defunciones, y de las personas que han obtenido cédula de identidad o pasaporte, chilenos o extranjeros, desde la creación de esa repartición e inicio de la identificación en Chile. Pese a ello, aduce que, igualmente, existen personas respecto de las cuales no se cuenta con los antecedentes indicados, agregando que, en el caso de los extranjeros, no es obligatorio registrar su nacimiento, por lo que estas personas aparecen con el año inscripción "XXXX" y en algunos casos sin los nombres de sus padres.

Revisados nuevamente los registros observados, exceptuando el de los extranjeros, se advirtió que existen 1.230 chilenos inscritos en el año "XXXX" y 11.502 personas sin los nombres de sus padres, cuyo detalle se presenta en los Anexos N°s 28 y 29. Asimismo, de las 125.399 personas que no aparecen con estado civil ni nacionalidad, éstas no fueron segregadas, debido a la ausencia del último atributo (ver Anexo N° 30).

Considerando lo anterior, y en el entendido de que el registro de los ciudadanos chilenos debe ser íntegro, conforme al punto 8, del artículo 4, de la ley N° 19.477, se mantiene lo objetado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

e) Caso Opazo Fierro.

En este contexto, se detectó el caso de una persona que registra solo los apellidos, nacionalidad y código de esta, cuyos valores corresponde a "Opazo Fierro", "X" y "86", respectivamente.

Sobre la materia, el Servicio de Registro Civil e Identificación indica, que no fue posible investigar el asunto descrito, por cuanto no se encuentran datos que respondan a los apellidos citados.

Considerando lo anterior y ante la ausencia de antecedentes que respalden la consulta efectuada a la base de datos utilizada por esta comisión fiscalizadora, se mantiene lo advertido.

f) Ingresos por documentos.

En otro orden de ideas, mediante una consulta SQL a la base de datos del SCI, se obtuvo la suma de los ingresos de las solicitudes de documentos para el 2013, cuyo resultado aparece en la Tabla N° 38.

Tabla N° 38: Ingresos por documentos.

TIPO DE DOCUMENTO	PERÍODO	CANTIDAD ¹³	VALOR UNITARIO \$	MONTO \$
Pasaporte 32 páginas.	2/9/2013 – 1/12/2013	92.439	48.900	4.520.288.700
Cédula.	2/9/2013 – 1/12/2013	1.107.223	3.600	3.986.004.900
Sin información ¹⁴ .	2/9/2013 – 1/12/2013	-	-	2.538.940.750
Cédula extranjería.	2/9/2013 – 1/12/2013	71.967	4.050	291.468.600
Pasaporte 64 páginas.	2/9/2013 – 1/12/2013	880	60.720	53.467.620
Pasaporte diplomático.	2/9/2013 – 1/12/2013	968	47.000	45.531.400
Pasaporte oficial.	2/9/2013 – 1/12/2013	745	47.000	35.015.000
Pasaporte copia. ¹⁵	2/9/2013 – 1/12/2013	-	-	1.706.400
Salvoconducto.	2/9/2013 – 1/12/2013	108	1.100	119.100
			TOTAL	11.472.542.470

Elaboración Contraloría General de la República, con información obtenida desde el ambiente de aceptación dispuesto a la comisión fiscalizadora durante la ejecución de la auditoría.

Al respecto, en su respuesta el servicio manifiesta los siguientes puntos:

- La Tabla N° 38 considera solicitudes de documentos y el SRCel realiza los cálculos en función de documentos fabricados.
- A los valores unitarios el SRCel les agrega el IVA y el costo de los cuadernillos.
- Antes de aprobar el pago de un documento, el SRCel verifica que no esté fuera de plazo.

¹³ La cantidad de documentos es calculada a partir del monto total y del valor de cada uno de ellos. Además, los campos que no poseen información se debe a que se desconoce a qué tipo pertenecen los respectivos fondos.

¹⁴ Monto en proceso que no ha sido destinado a un tipo de documentos.

¹⁵ No se puede determinar la cantidad específica del tipo de pasaporte.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Dado lo expuesto, el servicio manifiesta que es el informe de los estados de pago realizados al proveedor Morpho S.A., por los meses referidos en la Tabla N° 38, el que difiere de los resultados obtenidos en la consulta. Agrega, que el contenido de los estados de pago es revisado, tanto por la Coordinadora del Contrato como por el Subdepartamento de Identificación y el Jefe del Proyecto, en las etapas que a cada uno le compete, por lo que es considerado oficial respecto de las cantidades fabricadas, aprobadas y pagadas.

En consideración a lo informado por la repartición fiscalizada, cabe aclarar que la información analizada fue extraída de la base de datos a nivel referencial, en atención a cuantificar el número de solicitudes y sus respectivos estados, ejecutadas durante el 2013, sin que constituya una observación.

g) RUN con problemas de integridad en sus datos.

Por otra parte, de las validaciones realizadas sobre los datos con que opera el Subsistema de Consultas del SCI, se detectó una falta de integridad en la información asociada a los siguientes RUN:

Tabla N° 39: RUN con problemas de integridad en sus datos.

RUN	CAUSA
1-9 11.111-2	Registrado en el SCI sin antecedentes, migrado el 1 de enero de 2002 al Sistema de Identificación de SONDA S.A.
77.777.777-7 111.111-6	Registrado en el SCI sin antecedentes, con fecha de nacimiento 1 de enero de 0001.
██████████	No tiene antecedentes en el formulario de resultados del subsistema de consultas, ni el PDF exportable desde su Ficha Índice.

Fuente: Elaboración Contraloría General de la República con información extraída desde la base de datos del nuevo sistema de identificación.

En su respuesta, la institución fiscalizada corrobora la observación de que se trata, señalando que ello ocurrió debido a la migración desde el sistema de identificación anterior, administrado por la compañía Sonda S.A., además, indica que no existe un recuento de datos no íntegros.

Acerca del RUN ██████████, precisa que corresponde a un ciudadano extranjero, quienes no poseen la misma cantidad de datos que un ciudadano chileno.

Dado que la entidad auditada no informa sobre la adopción de acciones correctivas, en tanto efectuada la validación del RUN identificado en el párrafo precedente, a través del aplicativo Monito Web de la repartición auditada, se confirmó que éste corresponde a un ciudadano chileno, se mantiene lo observado.

5. Análisis del Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viajes.

El objetivo de la aplicación es respaldar la producción de las cédulas de identidad, pasaportes y salvoconductos de Arica-Tacna,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

junto a otras funcionalidades de apoyo, por ejemplo, de administración y servicios a terceros, relativos a consultas y verificaciones.

El SCI está compuesto por más de 20 subsistemas, siendo los módulos revisados aquellos que soportan la captura de los datos del solicitante, verificación de identidad, producción de los documentos y la entrega de estos.

5.1. Subsistema de Solicitud de Documentos.

Este subsistema permite registrar las peticiones en las oficinas de la repartición, almacenando los antecedentes personales alfanuméricos, una fotografía y una firma; y validando el proceso a través de 2 huellas dactilares planas o 10 huellas planas y rodadas.

a) Periféricos del Subsistema de Solicitud de Documentos.

Conforme a las verificaciones ejecutadas en terreno, se constató que los equipos utilizados en el proceso corresponden a 1 computador, 2 pantallas, 1 escáner decadactilar, 1 cámara web, 1 pad de firma, 1 impresora y 1 lector unidactilar, los cuales difieren respecto a los especificados en la oferta técnica presentada por la empresa Morpho S.A., el 12 de junio de 2009, como se detalla en la Tabla N° 40.

Tabla N° 40: Dispositivos que difieren de la oferta técnica de la empresa Morpho S.A.

DISPOSITIVO	EQUIPO OFERTADO	EQUIPO INSTALADO EN OFICINA
Escáner	L Scan 1000T, Crossmatch.	TP-5300A-HD, Identix Inc. Morphotrak Inc.
Cámara	Powershot SX 110 IS, Canon.	Carl Zeiss Tessar 1080p-HD, Logitech.

Fuente: Elaboración Contraloría General de la República con información extraída desde el documento SSE-0000092345-02, de 5 de julio de 2012.

El SRCel comunica en su respuesta que, de común acuerdo con la empresa Morpho S.A., se decidió cambiar los periféricos en cuestión, y que los equipos instalados se encuentran aprobados por esa repartición, como consta en la sección 3.4.1 del documento "SSE-0000092345-02_ Especificaciones de Plataforma Tecnológica para las estaciones", de 5 de julio de 2012, sobre las especificaciones de la plataforma tecnológica para las estaciones.

De acuerdo con lo informado, y del análisis de los nuevos antecedentes suministrados por el servicio, respecto de los acuerdos establecidos en el informe bimestral de 20 de agosto de 2012, donde se especifica el escáner a utilizar, el cual concuerda con lo verificado en terreno, se subsana lo observado.

No obstante, tratándose de las características de la cámara fotográfica, estas se encuentran especificadas en el documento SSE-0000092345-02, ya citado por la repartición, el que no respalda la utilización de esa tecnología, por lo que se mantiene lo objetado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Asimismo, de acuerdo a las visitas practicadas en las oficinas de las comunas de Huechuraba, Maipú, Puente Alto y Vitacura, y la central de Huérfanos, se evidenció que el lector unidactilar no se encontraba habilitado, el cual es utilizado por el funcionario para inicio de sesión en el sistema mediante reconocimiento biométrico, asegurando su identidad, lo cual fue ofertado por el proveedor en el documento "Proyecto Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios Relacionados para el Servicio de Registro Civil e Identificación", SSE-0000070125-01 de junio de 2009, en los puntos 2.5.1.5, equipos instalados en las oficinas y 2.5.1.6, características de los equipamientos de oficina, de acuerdo a la resolución que aprueba el convenio N° 510, de 29 de noviembre de 2011, en el capítulo I, cláusula primera; documentos que forman parte del contrato.

El servicio en su respuesta indica que el referido dispositivo no es excluyente de otras opciones de acceso, contando los funcionarios con un nombre de usuario y contraseña, que es el método que actualmente se utiliza. Además, para el uso del lector es necesario el enrolamiento de los funcionarios, lo que fue solicitado a la empresa Morpho S.A., para comenzar de forma conjunta con la mantención de los equipos.

En atención a que el servicio fiscalizado corrobora lo advertido y que, conforme a las validaciones realizadas en terreno, se confirmó la falta de enrolamiento para utilizar el referido lector, procede mantener lo objetado.

Además, se observó que el escáner decadactilar se deshabilita constantemente y el software informa mediante un mensaje, que el equipo se ha descalibrado, situación que fue verificada en los módulos de atención del SRCel ubicados en las dependencias mencionadas en el párrafo anterior, los días 16, 17, 18 y 25 de enero de 2014.

En su respuesta, el SRCel manifiesta que durante el período de ejecución de la auditoría, se presentó un problema con la aplicación de dicho escáner, debido a la implementación de una nueva versión que modificó los umbrales de sensibilidad del mismo, lo cual, en todo caso, se encuentra resuelto.

Al respecto, cabe indicar que en las nuevas verificaciones efectuadas, no se encontraron irregularidades sobre lo observado, por consiguiente, ello se subsana.

Complementariamente, en la visita efectuada a la oficina del SRCel de la comuna de Puente Alto, el 17 de enero de 2014, se detectó que la cámara web se encontraba inactiva, imposibilitando la captura de las fotografías, debiendo ser reiniciado el computador, según consta en el acta N° 44, del Oficial Civil Adjunto, sobre la operatividad del SCI.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

En su respuesta, la repartición fiscalizada señala que la Subdirección de Estudios y Desarrollo desconoce el hecho ocurrido y que la Subdirección de Operaciones no ha recibido reclamos a través de comunicaciones escritas. Como consecuencia de lo anterior, se consultó al personal de la mesa de ayuda, por lo que se espera una respuesta para determinar las acciones a seguir.

Considerando la nueva verificación efectuada en terreno, se subsana lo observado, en atención a que el funcionamiento del dispositivo objetado se regularizó a través del proceso de mejora continua del SCI por parte del SRCel.

Seguidamente, se acreditó que no existe un plan de revisión de los periféricos destinados a la adquisición de datos de los ciudadanos en las oficinas del SRCel a lo largo del país, situación que fue corroborada en 4 de estas, lo que fue ratificado en las declaraciones de los oficiales civiles de tales dependencias.

El servicio en su respuesta informa, en síntesis, que la compañía Morpho S.A., es la encargada del funcionamiento de las estaciones de trabajo, y que los periféricos deben revisarse periódicamente por parte del usuario. Agrega, que son los funcionarios los responsables de dar cuenta a la mesa de ayuda para registrar los incidentes, a objeto de ser revisados o asistidos por un técnico.

Sin perjuicio de lo expuesto, la repartición auditada comunica que inició un proceso de mantenimiento preventivo para las estaciones de trabajo del SCI.

Ahora bien, de las diligencias practicadas en terreno, no se advirtieron irregularidades con respecto al estado de los periféricos. A su vez, el 12 de mayo de 2014, se inició un proceso de mantenimiento preventivo, como consta en el correo electrónico de la misma fecha, del encargado de la Subdirección de Operaciones. En razón de lo anterior, se subsana lo objetado.

b) Incidencias del Subsistema de Solicitud de Documentos.

En conformidad al análisis llevado a cabo a los datos requeridos para el proceso de creación de una petición de documentos, aun contando con el correo electrónico y el celular de los usuarios, se determinó que el sistema no notifica la disponibilidad de retiro de estos, incumpliendo lo mencionado en los numerales 2.5, letras i), y j), y 2.5.8, letra b), de las bases técnicas, sobre la implantación de la nueva plataforma.

Sobre el particular, la repartición auditada en su respuesta expone, que el servicio de mensajería de texto se encuentra habilitado, pero no disponible, dado que el costo de la transmisión no es asumido por ninguna de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

las partes. Asimismo, la funcionalidad de aviso mediante correo electrónico no se encuentra operativa.

Dado que el servicio corrobora lo advertido, y considerando que no se ha cumplido lo expuesto por el numeral 2.5.8 de las bases técnicas, sobre el envío de mensajes informativos, se mantiene lo objetado.

A su turno, de las revisiones realizadas y del informe D.N.-21-2013, de 14 de enero de 2014, de la Unidad de Auditoría Interna, se confirmó que las personas no pueden realizar una solicitud de forma ulterior al bloqueo definitivo de un documento, debido a que es considerado como una petición pendiente en el SCI, lo que transgrede lo indicado en el numeral 2.6.2, letra b), de las citadas bases técnicas.

El SRCel en su respuesta indica que solicitó a Morpho S.A. efectuar los cambios en el SCI para que las solicitudes de bloqueo definitivo o clave única, que se encuentren en proceso de verificación de identidad, no impidan los nuevos requerimientos de documentos en las oficinas, solución que está en proceso de análisis por parte del proveedor, dado que necesita de un mayor número de recursos, por ser una modificación al workflow de la citada aplicación.

En consideración a lo anterior, se mantiene la observación anotada.

Por otra parte, se determinó que el sistema, al operar offline, no discrimina entre una solicitud de cédula nacional o extranjera, quedando a la determinación del funcionario cobrar por la emisión de las cédulas.

El servicio auditado señala en su respuesta, que no es posible efectuar una primera filiación a un extranjero en modalidad fuera de línea y que las decisiones quedan, en general, al criterio de los funcionarios que operan el SCI.

En relación a lo expuesto, agrega que si bien es cierto que el sistema no discrimina, en caso de una renovación en modo offline, éste genera distintos controles durante el proceso, los que permiten ir verificando y comprobando la idoneidad del cobro.

No obstante lo argumentado, este Órgano Contralor estima pertinente mantener lo objetado, dado que se advierte una inconsistencia en lo informado por la repartición auditada, en relación con que la primera filiación no puede ser realizada por un extranjero de modo Offline, no obstante, corrobora que el sistema no discrimina si es chileno o extranjero en primera filiación.

De las visitas realizadas a las oficinas del SRCel en las comunas de Huechuraba, Maipú, Puente Alto y Vitacura, junto con la de Huérfanos, se evidenció un error de la aplicación al momento de emitir un



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

comprobante de solicitud de documento, cuyo mensaje desplegado en el monitor del funcionario fue: "Excepción no controlada en la aplicación... Memoria insuficiente".

En su respuesta, el servicio señala que lo indicado se debe a un problema de llenado de la memoria de los computadores ubicados en las estaciones, que se soluciona reiniciando el equipo. Además, consigna que este problema representa un 0,075% de los 4.018 errores reportados para febrero de 2014.

Dado que el servicio no se pronuncia sobre las medidas formales adoptadas para solucionar el problema, se mantiene lo objetado.

5.2. Subsistema de Entrega de Documentos.

Este módulo permite entregar los documentos de identidad y/o viaje solicitados, registrados previamente en el Subsistema de Inventario, en oficinas que se encuentren o no en línea.

a) Periféricos del Subsistema de Entrega de Documentos.

Para los equipos que están involucrados en este proceso, a saber, 1 computador, 1 pantalla, 2 lectores unidactilares, 1 escáner de código de barra y 1 de chip, se constató que los lectores de huellas no se encuentran habilitados, como tampoco el lector de código de barra, debido a problemas técnicos de configuración de los controladores de estos, según lo manifestado en las actas y declaraciones registradas en las visitas efectuadas por esta Contraloría General a las oficinas del SRCel ubicadas en las comunas de Huechuraba, Maipú, Puente Alto, Vitacura y Santiago Centro, sede Huérfanos.

Sobre la materia, la institución en su respuesta señala que, al entrar en producción, muchos de esos periféricos no funcionaban por problemas de instalación de los certificados, lo cual se encuentra solucionado.

De las verificaciones practicadas en terreno y de la revisión de los antecedentes suministrados por el servicio, se corroboró que los equipos se encuentran operativos, en mérito de lo cual se subsana lo objetado.

Asimismo, se observó que los funcionarios solo realizan una verificación visual para la entrega de los documentos, dado que los lectores de huellas no se encuentran operativos, imposibilitando las validaciones del tipo match on card o biométrico, las que consisten en comparar la impresión dactilar capturada con aquella almacenada en el chip o con la registrada en el SCI, respectivamente.

El SRCel manifiesta en su respuesta, que dada la contingencia desde la puesta en marcha del sistema, se comenzaron a entregar los documentos mediante una verificación visual de los mismos, con el



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

objetivo de disminuir los tiempos de atención, lo que se ha mantenido pese a que los periféricos se encuentran en funcionamiento.

Asimismo, esa repartición menciona que para la nueva versión E2, programada para septiembre de 2014, se contempla la adecuación del módulo de entrega, deshabilitando la activación de documentos mediante una verificación visual.

De la verificación en terreno, efectuada el 11 de julio y corroborada el 1 de diciembre, ambas fechas de 2014, se evidenció que si bien los periféricos para entregar los documentos se encuentran operativos, los funcionarios siguen sin utilizarlos, no efectuando una validación match on card o de tipo biométrico, por lo que se mantiene lo objetado.

A su vez, se confirmó que no se realizan revisiones periódicas del estado de los periféricos mencionados en los párrafos precedentes, conforme a lo expresado en las declaraciones prestadas por los oficiales civiles.

En su respuesta la institución indica que, al igual que lo que ocurre con los equipos de las estaciones de solicitud de documento, la compañía Morpho S.A. es la responsable de su funcionamiento, por lo que cada día son revisados. Luego, al ser detectado un problema, es el funcionario el encargado de dar cuenta a mesa de ayuda para registrar el incidente, pudiendo solicitar el análisis de la aplicación o visita de un técnico.

Del estudio de los reportes de la mesa de ayuda, generados durante mayo de 2014, se evidenciaron 579 ticket abiertos por fallas en los componentes y equipos defectuosos de las estaciones de captura y entrega de documentos, los que fueron resueltos el mismo día por personal de la compañía Morpho S.A., por consiguiente, se subsana lo objetado.

- b) Incidencias en el Subsistema de Entrega de Documentos.
- b.i) Retrasos en el registro de la entrega de las cédulas y pasaportes.

De acuerdo a las validaciones efectuadas en terreno, los días 16, 17, 18 y 25 de enero de 2014, se estableció que el Subsistema de Entrega de Documentos presentaba retrasos al registrar la entrega de las cédulas y pasaportes, indicando un error de conexión con el Sistema MCIVIS¹⁶, el cual apoya a las operaciones del Backoffice.

La repartición consigna en su respuesta, que el problema fue identificado y solucionado a través de un JIRA¹⁷.

¹⁶ MCIVIS: Es un administrador de la seguridad y los documentos de identidad, propiedad de la empresa Morpho S.A.

¹⁷ JIRA: Aplicación web que permite la gestión de requisitos para el desarrollo de software, seguimientos del estado y de los errores de éstos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Considerando lo expuesto, que conforme las verificaciones posteriores realizadas en terreno y del análisis del reporte de la mesa de ayuda para mayo de 2014, no se detectaron problemas del tipo ya señalado, se subsana lo advertido.

b.ii) Historial de una solicitud de cédula de identidad o pasaporte.

Por su parte, se advirtió que en el historial de una solicitud de cédula de identidad o pasaporte, no queda registrado el funcionario que entrega dichos documentos, sino solo se identifica a la persona que realizó la atención, lo que impide determinar las responsabilidades administrativas que pudieran derivarse de eventuales irregularidades de los servidores públicos relacionados con este proceso.

En su respuesta, el SRCel expresa que, a la fecha de la revisión, dicha funcionalidad no se encontraba presente, la que fue implementada como una mejora en la versión R2.2 del SCI, de 11 de febrero de 2014.

Analizada la ficha de la versión R2.2 del SCI, sobre los nuevos cambios ejecutados, se advierte que el responsable de entregar los documentos figura como "MorphoEva" y no el funcionario que ejecuta propiamente tal la acción, razón por la que se mantiene lo observado.

b.iii) Formulario de activación del Sistema de Entrega de Documentos.

Seguidamente, se detectó que, luego del proceso de verificación visual de los documentos de identidad, en el formulario de activación del Sistema de Entrega de Documentos pueden ser ingresados uno o más caracteres alfanuméricos no pertenecientes al número de la cédula o pasaporte.

La institución auditada indica en su respuesta, que esta posibilidad no es incorrecta dado que es un input que se utiliza como argumento de una consulta en el Sistema de Identificación, por lo que no constituye una validación bloqueante.

Atendido lo señalado y a la ausencia de acciones correctivas, se mantiene lo objetado, debido a que el usuario puede digitar un número de documento que no corresponde y dar por validado éste mediante verificación visual.

b.iv) Retiro de pasaporte por padres extranjeros.

Del mismo modo, se constató que los padres extranjeros no pueden retirar los pasaportes de sus hijos, dado que el citado subsistema no almacena sus nombres.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

El SRCel en su respuesta señala que el sistema no guarda los datos de los padres extranjeros, salvo que hayan solicitado una cédula chilena, por lo que se debe realizar una verificación visual para entregar los documentos, junto con anotar observaciones en el sistema.

Al respecto, se advierte que en la primera filiación de un extranjero se debe validar el nombre de sus padres, de acuerdo a la actividad N° 15, descrita en el numeral 3.1.15 del diseño del módulo de solicitud de documentos, de 30 de mayo de 2012, por lo que procede mantener lo objetado.

b.v) Problemas en las oficinas para activar los documentos.

Es del caso mencionar que, de la declaración de la funcionaria doña Gloria Pino Fonseca, de 17 de enero de 2014, del correo electrónico de la asesora de la Jefatura de la Subdirección de Estudios y Desarrollo, de 29 de enero de 2014, y de las pruebas ejecutadas a nivel de bases de datos del SCI, se demostró que no todas las oficinas pueden activar los documentos vía sistema, lo que vulnera lo previsto en el numeral 2.5.5, sobre entrega de documentos, de las bases técnicas de la citada licitación.

El servicio informa al respecto, que se definió un procedimiento alternativo para la activación de los casos de urgencia, y que se han generado mejoras para la etapa E1 del SCI, cuyos cambios se registran en los JIRA N°s 4.204 y 4.205, sobre los scripts que depuran las estaciones de entrega en cuanto al estado de los documentos.

En atención a lo informado, a la validación del procedimiento alternativo para la activación de documentos, y a la regularización de los documentos sin activar a través de los JIRA precitados, se subsana lo objetado.

b.vi) Procedimiento de habilitación de las cédulas y pasaportes cuando el SCI no se encuentre operativo.

Además, se estableció que para las situaciones en que el SCI no se encuentre operativo, el SRCel, a través de un procedimiento, el cual no ha sido formalizado, ha dispuesto el correo electrónico activacion@srcei.cl, para la habilitación de las cédulas y pasaportes dentro de un plazo de 48 horas.

Sobre este punto, la repartición auditada responde que la Subdirección de Operaciones ha instruido a los empleados sobre la forma de proceder para activar documentos de identificación vía correo electrónico, lo que no ha sido formalizado.

Dado que lo expuesto confirma la observación, este Órgano Contralor la mantiene.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

b.vii) Plazos de entrega de documentos.

Por otra parte, analizada la información publicada por el Servicio de Registro Civil e Identificación en su portal, se establece que el plazo máximo definido para entregar las cédulas de identidad de chilenos y/o extranjeros es de 8 días hábiles, y 6 para pasaportes, lo anterior, sujeto a las verificaciones de identidad de los solicitantes.

Del análisis efectuado se determinó que el 83% de las cédulas y 75% de los pasaportes durante el 2013 han sido entregados dentro de los plazos definidos por la institución, lo que se detalla en el Anexo N° 31.

Sobre la materia, la institución plantea que, de acuerdo a lo informado por la Unidad de Planificación y Control de Gestión, las metas establecidas para el 2013 correspondieron a 5 y 3 días hábiles para la entrega de cédulas y pasaportes, logrando un cumplimiento del 95,07% y 89,43%, respectivamente.

En consideración a la falta de antecedentes aportados por la entidad auditada, que respalden el cumplimiento de los tiempos de emisión de los documentos de identidad, establecido como compromisos en el portal institucional por parte del SRCel, se mantiene lo observado.

5.3. Subsistema de Consultas sobre documentos y solicitudes.

Al realizar un análisis de las funcionalidades de búsqueda por RUN para obtener la ficha personal, documentos y el registro de las solicitudes, se observó que no se almacenan todas las peticiones que se formulan, difiriendo el número de cédulas y pasaportes de identificación del número de peticiones, como se presenta en el caso del RUN [REDACTED]

El SRCel en su respuesta indica que la usuaria correspondiente al RUN mencionado, solo cuenta con dos solicitudes de documentos, relativas a cédula de identidad y a pasaporte, las que se encuentran entregadas.

Cabe consignar, que tras efectuar una búsqueda en el módulo de consultas del SCI, se corroboró que la situación observada para el RUN individualizado se encuentra regularizada, por lo que corresponde subsanar lo objetado.

En cuanto al aplicativo, se advirtió que no son recuperados los registros de personas al buscar por nombre, primer y segundo apellido, junto al año de nacimiento. En efecto, el sistema no permite consultar por RUN que contengan puntos y letra minúscula en el dígito verificador, incumpliendo el numeral 2.7.1, de las bases técnicas de la licitación pública para la implementación de la nueva plataforma de identificación.

El Servicio de Registro Civil e Identificación en su respuesta argumenta que, no se dispuso realizar búsquedas por el nombre de una



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

persona, sino que la utilización del número de RUN en mayúsculas y sin puntos, razón por la que estima que se cumple lo preceptuado en el precitado numeral de las bases.

De acuerdo a lo expuesto y a la revisión de las bases técnicas, la observación se levanta, toda vez que estas no especifican el formato y los parámetros para realizar las consultas.

A su vez, se observó la ausencia de la información de la ficha índice vinculada a la última solicitud de un documento, según consta en el archivo de trazabilidad de bugs¹⁸ y casos, de 25 de enero de 2014, junto a las validaciones realizadas en el módulo de consultas, el día 21 de igual mes y año.

El SRCel indica en su respuesta, que este problema se encuentra reportado en el JIRA N° 3.526 y será implementado como una mejora en la versión R3 del SCI.

Del análisis efectuado a los antecedentes suministrados, se corroboró que la compañía Morpho S.A. solucionó el problema objetado, como consta en la prueba PA04, de la ficha de pruebas del plan de aceptación de la versión R3, de 3 de abril de 2014, por lo que se subsana lo observado.

Cabe señalar la ausencia del año de inscripción, lugar de nacimiento, estado civil, nombre de los padres y nacionalidad del RUN [REDACTED] de acuerdo a la información que entrega el Subsistema de Consultas.

En síntesis servicio auditado señala que la información asociada al referido RUN corresponde a una solicitud de cédula extranjera que fue rechazada, razón por la cual los datos no se encuentran completos.

Mediante una consulta efectuada en el citado sistema, se corroboró que la referida solicitud fue rechazada por la Unidad de Cédulas dada la ausencia de documentos de respaldo, los que son requisitos obligatorios para todos los extranjeros, por lo que corresponde subsanar la observación.

5.4. Otras incidencias del SCI.

A través de carta de 17 de noviembre de 2013, de don Bruno Opazo Ruiz, coordinador del contrato de la implementación del Sistema de Identificación, enviada a Morpho S.A., se notificó de los retrasos en el envío de los documentos por problemas de la aplicación del Backoffice, lo que no permitió procesar de forma inmediata los lotes de producción de las cédulas y pasaportes.

La repartición comunica en su respuesta, que el proceso de control de calidad presentó retrasos, debido a que no se entregaban los

¹⁸ Bug: Corresponde a un error de software que desencadena en un estado inesperado.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

oficios electrónicos de los lotes de producción de forma conjunta con los documentos, lo que actualmente no ocurre.

De las verificaciones efectuadas, se constató que la situación descrita fue consecuencia del desbalanceo de carga en los diferentes procesos del SCI, por lo que la empresa Morpho S.A. optimizó los respectivos flujos, conforme lo cual se subsana lo objetado.

Respecto a lo descrito en el informe D.N. N° 21-2013, de 14 de enero de 2014, de la Unidad de Auditoría Interna del SRCel, se observaron problemas de interoperabilidad con el portal Reforma Procesal Penal, el cual no obtiene la fotografía y firma de las personas que poseen la nueva cédula de identidad, lo cual transgrede lo consagrado en el artículo 7°, del decreto N° 81, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Cabe señalar, que el citado decreto N° 81, fue derogado por el decreto N° 14, de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, cuya situación observada se contrapone a las exigencias descritas en el literal a), del numeral 3, de las disposiciones provisorias del nuevo decreto de esta anualidad.

El servicio indica que este problema fue resuelto con la mantención ID N° 866.985, de 22 de noviembre de 2013.

Del análisis efectuado a los reportes de mantención y a las pruebas de recorrido suministradas, se evidenció que el problema de comunicación se solucionó a través de la modificación de las políticas de formato de datos y de la creación nuevas reglas de procesamiento de imágenes, por lo que procede subsanar lo advertido.

Por otra parte, se corroboró que los extranjeros no pueden bloquear sus documentos en el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, debido a que uno de los campos obligatorios del formulario, solicita el nombre de la madre, información que no es almacenada por el servicio.

Sobre la materia, la repartición en su respuesta comunica que se incluirá como mejora en la versión R3 del SCI, dejar como campo no obligatorio el nombre de la madre para los casos en que este registro no se encuentre almacenado.

De acuerdo a lo indicado y a las validaciones practicadas en la página web del servicio, que no evidencian modificaciones a este respecto, la observación se mantiene.

En cuanto a las pruebas efectuadas en el ambiente de aceptación del SCI, habilitado por la empresa Morpho S.A., el 27 de enero de 2014 se detectaron los errores que se especifican en la Tabla N° 41. (Ver capturas de pantalla en el Anexo N° 32).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Tabla N° 41: Tipos de errores del sistema de aceptación habilitado.

ERROR	ACCIÓN REALIZADA
ECA ¹⁹ dejó de funcionar	Al ingresar con el perfil de oficina al módulo de solicitud de documentos, luego cambiar al de entrega y finalmente al de menú principal.
No se puede iniciar los dispositivos para captura dactilar	Al iniciar el módulo de solicitud de documentos.
Controlador no válido	Al ingresar con el perfil de oficina al módulo de solicitud de documentos, para emitir un pasaporte adjuntando todos los documentos.
BLO ²⁰ dejó de funcionar	Al iniciar el módulo de bloqueo de documentos.

Fuente: Elaboración Contraloría General de la República, con información obtenida desde el ambiente de aceptación durante la ejecución de la auditoría.

En su respuesta, el Servicio de Registro Civil e Identificación informa que, por tratarse de pruebas efectuadas en la plataforma de aceptación del SCI, no pudo replicar los resultados, por lo que solicitó a la empresa Morpho S.A. un informe al respecto.

Al tenor de lo expuesto y considerando la falta de antecedentes aportados, se mantiene lo observado.

Cabe hacer presente que, a través del archivo de configuración ubicado en el espacio lógico "C:\Registro\PRI.exe.config", se puede modificar tanto el nombre del usuario como la oficina de atención, además de editar los logs de las actividades del software.

En su respuesta la repartición auditada señala que la empresa Morpho S.A., en el marco del proceso de certificación en la Norma ISO 27.001, el 22 de abril de 2014, presentó una propuesta sobre políticas de seguridad para las estaciones de trabajo del SCI, lo que se encuentra en revisión por parte del SRCel.

Dado lo anterior, se mantiene lo objetado debido a que no se acreditan acciones correctivas implementadas en los referidos equipos.

6. Reimpresión de cédulas de identidad.

En relación a este punto y, en conformidad a lo indicado en la página web de preguntas frecuentes del SRCel, se advierte que es posible reimprimir las cédulas de identidad emitidas por el servicio a partir del 2 de septiembre de 2013, salvo tratándose de aquellas personas que posean cédulas con el antiguo formato, las que no podrán solicitar una reimpresión.

¹⁹ ECA: Siglas para referirse al Módulo de Solicitud de Documentos en el ambiente de producción del SCI.

²⁰ BLO: Siglas para referirse al Módulo de Bloqueo de Documentos en el ambiente de producción del SCI.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Complementariamente, en el numeral 3.2.4, del documento con número de referencia SSE-0000088951, de 6 de abril de 2012, sobre el diseño general del SCI, se detalla el diagrama de flujo de este proceso, el cual se inicia a través de una solicitud realizada en las oficinas de la institución, para que el sistema ejecute una comparación entre las huellas de los dedos índices de las personas con los datos almacenados, y si este proceso es correcto, se despacha la orden de fabricación.

No obstante, se pudo apreciar que los ciudadanos no podían solicitar la reimpresión de un documento idéntico a su original, debido a que esta funcionalidad sería implementada en la versión R2 del SCI, la cual, al 6 de febrero de 2014, se encontraba en etapa de distribución, según consta en el correo electrónico de la Gerente de Seguridad de la citada empresa, de igual fecha.

Sobre esta observación, el servicio fiscalizado responde que al momento de la auditoría esa funcionalidad no se encontraba habilitada, siendo implementada en una versión posterior, y que actualmente opera con las condiciones y características señaladas en el documento de diseño general del SCI.

De las verificaciones practicadas en terreno y el análisis de los nuevos antecedentes suministrados, se corroboró la implementación de la citada funcionalidad en la versión R2 del SCI, por consiguiente, se subsana lo objetado.

7. Firma electrónica.

Acorde al numeral 2.10.1 de las bases técnicas, se precisó que la cédula debe incorporar un chip de lectura/escritura que permita almacenar certificados de autenticación y de firma electrónica, de acuerdo a la ley N° 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de Dicha Firma.

Al respecto, se solicitaron las especificaciones técnicas del dispositivo implementado en los nuevos documentos emitidos a contar del 2 de septiembre de 2013, corroborando que el chip soporta aplicaciones de servicios electrónicos de identificación, autenticación y firma, conforme a lo descrito en el documento SSE-00000893859, de 29 de octubre de 2012, de la compañía Morpho S.A. Asimismo, mediante correo electrónico, de la Gerente de Seguridad de la empresa, de 5 de febrero de 2014, se informó que se están realizando pruebas de integración de firma electrónica en Francia, por lo que no se advierten irregularidades en la materia.

8. Proyecto para la descongestión de oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación.

De acuerdo a la revisión efectuada al contenido del sitio web institucional, se advirtió la ejecución del proyecto



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

"Nos hacemos cargo de tu tiempo", a contar del 1 de septiembre de 2011, el que no pudo ser considerado en el desarrollo de las bases de la plataforma del SCI de la empresa Morpho S.A., dado que esta licitación se llevó a efecto de acuerdo a las bases definidas con anterioridad, el 17 de diciembre de 2008.

No obstante, el SCI consideró la integración de una pantalla táctil de ayuda para entregar información en línea a los usuarios, como se indica en el correo electrónico del Jefe de Auditoría Interna (S), de 6 de febrero de 2014.

Sobre este punto, la repartición auditada en su respuesta informa que el citado proyecto no incluye la implementación del nuevo sistema de identificación y, con respecto a la pantalla táctil, que tiene hasta septiembre de 2014 para su instalación y habilitación, lo que se ha desarrollado de forma progresiva y según las necesidades del servicio.

Considerando lo anterior, se solicitó mediante correo electrónico de 22 de septiembre de 2014, la certificación del estado de la implementación del proyecto antes observado, lo que fue contestado por medio de correo electrónico de 25 de mismo mes y año, del Jefe de Auditoría Interna (S), quien informó que se han instalado 58 pantallas a nivel nacional, entregando el desglose de las oficinas junto con el detalle de despliegue del sistema de gestión de fila, certificándose la presencia de 75 tótem de atención a público y 74 pantallas para este sistema. En atención a lo expuesto y analizados estos nuevos antecedentes, lo advertido se subsana.

9. Control de personal.

Mediante oficio N° 422, de 10 de abril de 2014, el Diputado don Aldo Cornejo González mediante referencia N° 183.277, del mismo año, solicitó que se ampliara la investigación que esta Contraloría General estaba llevando a cabo mediante la presente auditoría de sistemas, incluyendo una revisión acerca del personal que atendió público durante el período de paralización del SRCel, y que habría desempeñado funciones ajenas a su cargo, conforme a la carta de la directiva regional de la asociación de funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación, de la Región de Antofagasta, de 21 de marzo de 2014.

En atención a lo expuesto, se requirió a esa entidad auditada el listado de las personas que desempeñaron funciones en el marco del plan de contingencia en el mes de septiembre de 2013, indicando su calidad jurídica, grado y certificación técnica, a objeto de establecer si había procedido, durante la mencionada movilización, prestar los servicios de atención a usuarios y entrega de documentos.

Precisado lo anterior y del análisis efectuado por este Ente Contralor a los antecedentes proporcionados por la institución, mediante el oficio N° 381, de 2014, se determinó que la encomendación de funciones por el SRCel de la región de Antofagasta, reviste el carácter de una medida de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

administración que la autoridad adoptó a fin de atender las necesidades públicas de forma regular y continua, conforme con lo dispuesto en los artículos 3° y 28 de la ley N° 18.575, por lo que se desestiman incumplimientos por parte de la repartición.

10. Proceso de cierre de caja en las estaciones de solicitud de documentos.

Sobre este numeral, la presentación mencionada en el numeral 9, también se denuncian irregularidades en el procedimiento de cierre de caja en el nuevo sistema de identificación del Servicio de Registro Civil e Identificación.

En efecto, el recurrente menciona los siguientes hechos:

- a) Duplicidad en el cobro de pasaportes.
- b) Para cuadrar una caja se emiten egresos a nombre de los propios funcionarios que atienden.
- c) Se realizan egresos en estaciones de trabajo que no han generado ingreso, dejando la recaudación de ese puesto en cifras negativas.

Al respecto, el 28 de mayo de 2014, se efectuaron pruebas en la dependencia de Huérfanos N° 1.570, de la Dirección Regional Metropolitana del servicio, con la finalidad de verificar lo descrito en los puntos anteriores.

Cabe señalar que las solicitudes de cédulas y pasaportes comparten el mismo proceso, por lo que se analizaron dos flujos de peticiones de cédulas para el RUN [REDACTED], en dos maletas distintas, en el primero se suspendió inmediatamente una vez registrado el pago, y en el segundo se terminó exitosamente, registrando lo recaudado, antecedentes personales, huellas dactilares, fotografía y firma, para luego despachar la orden. Cabe señalar que el SCI asignó los números de atención 19.918 y 19.927, respectivamente.

Del análisis efectuado, se evidenció que las actuaciones se registran en el sistema de caja del SRCel cuando las solicitudes son despachadas, por lo que para el caso presentado solo hubo un ingreso, correspondiente al número de atención 19.927, verificándose que no se produce duplicidad en el cobro de documentos. Asimismo, no se presentaron problemas al efectuar el cierre de caja de cada maleta, según consta en las capturas de pantallas del citado sistema de caja integral.

No obstante lo anterior, se corroboró que durante septiembre y noviembre de 2013, debido a un bug en el Sistema Central de Identificación, se registraban en la caja del SRCel ingresos por pasaportes que fueron producidos indebidamente, dado que por solicitudes de esos documentos de 32 páginas, también se producía automáticamente otro de 64 hojas, lo cual causó problemas para el cierre de las cajas, obligando a los funcionarios a emitir egresos a



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

su nombre, bajo la autorización de los oficiales civiles o tesoreros, para cuadrar los dineros que se depositan a la empresa Prosegur Compañía de Seguridad S.A.

En cuanto al bug de ese sistema, la compañía Morpho S.A., mediante correo electrónico de 3 de junio de 2014, del coordinador del contrato, informó que ese problema fue reportado el 30 de septiembre de 2013 en el "JIRA CHILI_IQ-2690", y corregido en la versión "P3.2 Rev.28 P.7", de 18 de octubre de 2013.

En el mismo orden de ideas, es menester puntualizar que no se pueden registrar egresos en los terminales de la sociedad anónima Morpho, que el dinero faltante en el sistema de esa firma corresponde a egresos realizados en el terminal del SRCel y que los excedentes en el mismo corresponden a egresos en la terminal de esa compañía.

En atención a lo expuesto en el presente numeral, este Ente Contralor desestima incumplimientos por parte del SRCel y la compañía proveedora del servicio de identificación, debido a que el bug fue resuelto y los egresos cuentan con la autorización de los oficiales civiles o tesoreros, efectuados por los funcionarios ante situaciones fortuitas.

11. Bancos de datos personales a cargo de organismos públicos.

De acuerdo a lo estipulado en el artículo 22, de la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, el Servicio de Registro Civil e Identificación debe contar un repositorio de los bancos de datos personales a cargo de organismos públicos, el cual contiene, para cada una de las bases, el fundamento jurídico de su existencia, finalidad, tipos de datos almacenados y la descripción del universo de los ciudadanos que la comprende, todo lo cual es de carácter público.

Sobre la materia, la repartición examinada mantiene un registro de 643 bases de datos, las cuales fueron creadas en el período comprendido entre los años 2000 y 2014, correspondiendo los últimos ingresados a los bancos de la Subsecretaría de Justicia y de la Comisión Nacional de Energía.

Al respecto, acorde con lo dispuesto en el artículo 1°, del decreto N° 779, de 2000, del Ministerio de Justicia, que Aprueba el Reglamento del Registro de Banco de Datos Personales a Cargo de Organismos Públicos, toda entidad regulada por la Constitución Política de la República debe requerir la inscripción de sus repositorios al SRCel, así como las modificaciones de los mismos.

De las validaciones practicadas, se advirtió que existen 449 bancos que no han sido actualizados desde su ingreso al registro, constatándose que los responsables tampoco informan los cambios de los elementos de sus bases, dentro de los quince días desde que se producen, según lo prescrito en el artículo 22, de la citada ley N° 19.628. Ver detalle en el Anexo N° 33.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

En su respuesta la institución señala que, por tratarse de información manejada por terceros, desconoce los movimientos de esas bases de datos.

En consideración a lo expuesto, se levanta la observación, toda vez que ella no es de resorte del SRCel.

Por otra parte, la institución fiscalizada cuenta con una página web, a través de la cual se pueden realizar consultas sobre los registros que almacena, no obstante, se corroboró que no se puede enviar la información de los formularios de inscripción y de contacto, debido a un problema de espacio en el disco, lo que infringe lo consignado en la letra f), del artículo 37, del decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

El SRCel en su respuesta informa que el formulario de contacto no se encuentra habilitado, debido a que el sistema está en proceso de modificación y será eliminado de las opciones del menú por requerimiento de los usuarios del Subdepartamento de Registros Especiales, de su dependencia.

Del análisis a los nuevos antecedentes suministrados por el servicio, se evidenció que esa repartición en su página web dispone de un canal institucional, perteneciente al Sistema Integral de Atención Ciudadana, para recoger los comentarios, sugerencias o reclamos sobre el banco de datos personales, por lo que considerando, además, que la inscripción o modificación de sus registros se debe efectuar mediante oficio, corresponde subsanar lo observado.

12. Proceso de término del contrato de prestación de servicios de SONDA S.A.

En cuanto a la presentación efectuada por Morpho S.A., a través de la cual requiere que se analicen los términos del contrato de prestación de servicios que el Servicio de Registro Civil e Identificación celebró con Sonda S.A., para la explotación del Sistema de Identificación, Cédulas de Identidad y Pasaportes, cuya duración se extendió desde el 26 de agosto de 2010 hasta el 30 de agosto de 2013, por estimar que el contenido de las cláusulas de dicho convenio favorecieron a Sonda S.A., generando un detrimento pecuniario en contra del SRCel, y un perjuicio para el denunciante, se cumple con manifestar lo siguiente:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 de la ley N° 18.575, a los directores nacionales de los servicios públicos, atendida su calidad de jefes superiores de los mismos, les corresponde dirigir, organizar y administrar el respectivo organismo.

En este contexto, y de acuerdo con lo previsto en los artículos 3°, 5°, 52 y 53, del referido texto legal, los órganos de la Administración del Estado deben observar los principios de responsabilidad, de eficiencia y eficacia y de probidad, lo que se traduce en que sus autoridades y funcionarios están obligados a velar por la eficiente e idónea administración de los



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

medios públicos, y en la integridad ética y profesional del manejo de los recursos que se gestionan, para cuyo efecto han de tomar todas las medidas necesarias para cumplir con dicho mandato; pues, en caso contrario, de verificarse un daño al patrimonio público, se produce un incumplimiento de la citada normativa, generando las responsabilidades consiguientes (aplica criterio contenido en los dictámenes N^{os} 53.269, de 2008 y 683 y 26.310, ambos de 2010 y 9.168, de 2014, todos de este origen).

Ahora bien, de los antecedentes tenidos a la vista, no se aprecia que los términos del contrato suscrito entre Sonda S.A. y el SRCel, en el año 2010, hubieran implicado un perjuicio patrimonial para el servicio, y, por tanto, no se habría vulnerado la preceptiva anotada, habida consideración que la celebración de tal acuerdo de voluntades tuvo por objeto dar continuidad a la prestación del servicio del sistema de identificación, cédulas de identidad y pasaportes, dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 3^o, inciso primero, de la ley N^o 18.575.

Finalmente, en lo que concierne a los eventuales perjuicios que el citado contrato con Sonda S.A., le habría ocasionado a Morpho S.A., debe manifestarse que ello constituye un asunto entre particulares, cuyo conocimiento y resolución es ajeno al ámbito de competencia de esta Contraloría General, por lo que se desestima la denuncia, (aplica criterio contenido en los dictámenes N^{os} 49.387, de 2012 y 73.248, de 2013).

CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas durante el desarrollo del presente trabajo, el Servicio de Registro Civil e Identificación ha aportado antecedentes e iniciado acciones que han permitido salvar diversas situaciones planteadas en el Preinforme de Observaciones N^o 8, de 2014.

En efecto, las observaciones señaladas en el capítulo II, examen de la materia auditada, numerales 1, análisis de los contratos con empresas de servicios informáticos y de comunicaciones, acápite 1.4.1, pagos a la empresa Sonda S.A., 1.4.2, protocolo de cierre del contrato con Sonda S.A., en relación con el suministro de las dos copias de la base de datos del SCI, punto 1.5, Morpho S.A., letras j), l) y m), acápite 1.5.3, pagos a la empresa Morpho S.A., 1.5.4, incumplimientos del contrato por parte de la empresa Morpho S.A.; literales a), capacitación, b), sistema de control de desechos, y c), multas, romanitos i.1), informes mensuales de calidad del servicio, i.2), informes bimestrales, i.4), balance financiero auditado; romanitos ii.1), ii.2), ii.3), ii.4), ii.5), ii.6) y ii.7), niveles de servicios; numeral 2, equipamiento informático, puntos 2.2, módulos de atención, 2.3, revisión de la sala de procesamiento de la información institucional con respecto a la señalética de prohibiciones, 2.4, revisión al datacenter y fábrica de documentos de la compañía Morpho S.A, 2.5, ausencia de diagramas de puntos de red, 2.6, equipos móviles para la adquisición de datos y registros de antecedentes; 4, respaldo de datos



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

institucionales, punto 4.3, validación de los datos de entrada y sus controles de integridad, con respecto a los casos de cédulas de identidad y pasaportes sin activar y la presentación de un particular que solicita instrucción de sumario por la supuesta falta de servicio e incumplimiento de deberes, letras a), cédulas y pasaportes reimpresos, para el caso de una cédula reimpresa, RUN [REDACTED], y b) implementación de pantalla táctil de asignación de números para solicitudes, se dan por subsanadas o levantadas, según el caso, atendidos los antecedentes aportados y las validaciones efectuadas al respecto.

De igual manera, las observaciones indicadas en el numeral 5, del mismo capítulo, análisis del sistema de identificación, documentos de identidad y viajes, puntos 5.1, subsistema de solicitud de documentos, literal a), periféricos del subsistema de solicitud de documentos, con respecto al cambio del tipo de escáner y a la deshabilitación de éste; 5.2, subsistema de entrega de documentos, literales a), periféricos del subsistema de entrega de documentos, periféricos no operativos y revisión periódica del estado de los mismos, y b), incidencias en el subsistema de entrega de documentos, romanitos i), retrasos en el registro de la entrega de las cédulas y pasaportes, y v), problemas en las oficinas para activar los documentos, 5.3, subsistema de consultas sobre documentos y solicitudes, RUN con dos solicitudes de cédula, recuperación de los registros de personas, ausencia de información en la ficha índice e inexistencia de datos del ciudadano, y en el punto 5.4, otras incidencias del SCI, sobre el balance de carga en los diferentes procesos de ese sistema y la interoperabilidad con sistema de reforma procesal penal, junto con las mencionadas en los numerales 6, reimpresión de cédulas de identidad; 8, proyecto para la descongestión de oficinas del SRCel; y 11, banco de datos personales a cargo de organismos públicos, con respecto a la no actualización del banco de datos y la ausencia de una página web de consulta, se dan por subsanadas o levantadas, según el caso, considerando las explicaciones y antecedentes aportados por la entidad.

En relación con la observación formulada en el numeral 1, análisis de los contratos con empresas de servicios informáticos y de comunicaciones, punto 1.5, Morpho S.A., acápite 1.5.5, procedimientos para efectuar cambios al proyecto, la repartición fiscalizada deberá atenerse a lo expresado por esta Contraloría General en el dictamen N° 65.769, de 2014, emitido con ocasión de una presentación deducida por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

En lo relacionado con aquellas observaciones que se mantienen, se deberá adoptar medidas con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias pertinentes, entre las cuales se estima necesario considerar a lo menos, las siguientes:

1. Atendida la observación contenida en el punto 1.3.2, multas, del capítulo II, examen de la materia auditada, numeral 1, análisis de los contratos con empresas de servicios informáticos y de comunicaciones, punto 1.3, Adexus S.A., en el cual se observó que el SRCel omitió informar acerca del procedimiento de cobro de multas a la empresa Adexus S.A., por las interrupciones registradas durante los períodos mencionados en el citado acápite; se deberá ordenar



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

la instrucción de un sumario administrativo en esa repartición, con el fin de determinar y hacer efectivas las responsabilidades pertinentes, remitiendo a esta Contraloría General, en el término de 15 días hábiles, el acto administrativo que disponga tal proceso disciplinario y designe al fiscal.

2. Para lo advertido en el capítulo II, examen de la materia auditada, numeral 1, análisis de los contratos con empresas de servicios informáticos y de comunicaciones, punto 1.1, Pragma Informática S.A., el servicio arbitrar las medidas necesarias para que los hechos descritos no vuelvan a ocurrir en futuros contratos tecnológicos, lo que será validado en futuras auditorías de este Ente de Fiscalización.

3. Para lo estipulado en el, punto 1.3, Adexus S.A., el servicio deberá desarrollar las bases técnicas y administrativas para efectuar la licitación de la prestación de los "Servicios Integrales de Computación", a fin de mantener la continuidad operacional de la plataforma, en forma posterior al término del trato directo vigente, informando el estado de avance a esta Contraloría General en el plazo de 60 días hábiles.

En cuanto a lo indicado en el punto 1.4, Sonda S.A., en los acápites 1.4.1, pagos, la repartición deberá contemplar en los futuros contratos de TI la responsabilidad del administrador en la aprobación de los informes, a través de certificados, con plazos acotados y sanciones por el no cumplimiento de esa labor.

En lo que atañe al punto 1.5, Morpho S.A., letras e), f), g) y k), sobre plan de transmisión y formato de las listas entre el proveedor y SRCel, corresponde que, en lo sucesivo, la repartición auditada, resguarde el tratamiento, la transmisión y la carga de los datos, imponiendo en tal caso, dicha obligación en los contratos que suscriba con prestadores externos, lo cual será verificado en futuras auditorías

Para el acápite 1.5.4, incumplimientos de la empresa Morpho S.A, literal d), inconsistencia en la impresión de huellas dactilares, la institución deberá regularizar las huellas digitales con inconsistencias almacenadas en la base de datos con que opera el SCI, a fin de procurar su integridad, informando el estado de avance en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción de este informe.

Con respecto al romanito c.iii), plazos de la habilitación de oficinas, el SRCel deberá habilitar la oficina de Toltén con equipamiento definitivo, en el término de 60 días hábiles posterior a la recepción de este informe.

4. En alusión al numeral 2, equipo informático, punto 2.1, inventario de dispositivos computacionales y de comunicaciones, el servicio deberá acreditar la actualización del registro de bienes TI contenido en el inventario,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

que incluye los equipos institucionales detallados en el Anexo N° 14, informando en un plazo de 60 días hábiles, contados desde la recepción de este informe.

Asimismo, para el punto 2.3, revisión de la sala de procesamiento de la información institucional, la repartición deberá efectuar un plan de cambio de mobiliario TI del datacenter, junto con almacenar el monitoreo de las cámaras, informando el estado de avance a este Ente de Control, en el plazo ya anotado.

Además, la entidad deberá desarrollar un plan de implementación de un datacenter secundario, procurando la disponibilidad presupuestaria necesaria, cuyo estado de avance deberá informar a esta Contraloría General, en el mismo plazo ya indicado.

A su vez, para lo advertido en el punto 2.7, oficinas de atención del Servicio de Registro Civil e Identificación en los consulados del Gobierno de Chile, el SRCel deberá acreditar la operatividad del SCI en las oficinas de Nairobi, Kenia y Puerto España en Trinidad y Tobago, en el término de 60 días hábiles.

5. Para lo estipulado en el numeral 3, almacenamiento y resguardo de la información operacional, con respecto a las políticas sobre operaciones TI, la institución deberá formalizar las políticas de procedimientos sobre materias relativas a tecnologías de la información y el proceso de pago a proveedores, acreditándola en el plazo mencionado precedentemente.

6. En lo que atañe al numeral 4, respaldo de datos institucionales, el servicio deberá respaldar la información de los computadores personales institucionales, informando su estado de avance en el mismo plazo ya anotado.

Asimismo, la repartición deberá implementar una sala de servidores secundaria, informando también su progreso en el término de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe.

Respecto al punto 4.1, control acceso lógico a las aplicaciones informáticas institucionales, literales a), procedimiento de administración y gestión de cuentas de usuarios, el SRCel deberá acreditar la formalización de los procedimientos de administración y gestión de las cuentas de los usuarios de los sistemas institucionales; b), cambio de contraseñas del SCI, la implementación de un mecanismo automático para la modificación de las claves asignadas para el primer ingreso al SCI, junto con un método de actualización de las mismas; c), falta de procedimiento en asignaciones de usuarios y password, la sanción de los instructivos N°s 5.1 y 7, de 5 y 9 de diciembre de 2013, respectivamente; d), procedimientos de seguridad para la validación de la vigencia y privilegios de las cuentas de los usuarios, la formalización de los referidos procedimientos de seguridad de los sistemas informáticos institucionales; e), presencia de usuarios genéricos, la regularización de las cuentas de usuarios



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

comunes detalladas en las tablas N^{os} 34 y 35; f), cuentas de los funcionarios desvinculados de la institución, la eliminación del acceso al SCI para las cuentas detalladas en la Tabla N^o 36; g), cuentas de funcionarios creadas en forma posterior a su desvinculación, la eliminación del acceso al SCI para los usuarios asociados a los RUN N^{os}: [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y al [REDACTED]; y, h), procesos de anulación y renovación de los bloqueos temporales de los documentos, y la asignación los privilegios a las cuentas de los usuarios de acuerdo a las funciones que prestan en el SRCel, según la especificación de los perfiles del SCI, acreditando el avance de tales medidas en el plazo de 60 días hábiles, posterior a la recepción de este documento.

Para el punto 4.2, control de cambios para el desarrollo y los mantenimientos de los sistemas, la institución deberá sancionar los procedimientos para la gestión de los cambios en las aplicaciones informáticas internas y de terceras partes, informándola en el mismo plazo citado anteriormente.

Del mismo modo, para el punto 4.3, validación de los datos de entrada y sus controles de integridad, literales a), cédulas y pasaportes reimpresos, el servicio deberá acreditar documentadamente la implementación de los cambios contenidos en el proceso de mejora continua denominado "E1", con la finalidad de mitigar los errores de impresión de los documentos de identidad; c), presencia de ciudadanos con más de una cédula vigente, la regularización por parte de la compañía Morpho S.A. de los casos observados en el Anexo N^o 27; d), falta de integridad en la base de datos del Servicio de Registro Civil e Identificación, la normalización de los registros con información faltante, detallados en los Anexos N^{os} 28, 29 y 30, con respecto a la cantidad de documentos vigentes por persona; e), caso Opazo Fierro, la regularización de la situación de la persona allí individualizada; y g), RUN con problemas de integridad en sus datos, la depuración de los antecedentes contenidos en la base de datos, junto con la información asociada a los RUN especificados, en el término de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe.

7. Con respecto al numeral 5, análisis del sistema de identificación, documentos de identidad y viajes, punto 5.1, subsistema de solicitud de documentos, literales a), periféricos del subsistema de solicitud de documentos, sobre el cambio de la cámara fotográfica, la repartición deberá informar documentadamente la aprobación que autoriza el cambio del tipo de cámara fotográfica Powershot SX 110 IS, Canon, ofertada originalmente por la empresa Morpho S.A., junto con habilitar en las oficinas de las comunas de Huechuraba, Maipú, Puente Alto y Vitacura, y la central de Huérfanos, el acceso al Sistema Central de Identificación, a través del lector unidactilar; y b), incidencias del subsistema de solicitud de documentos, en relación a la notificación de los usuarios, disponibilizar el servicio de mensajería y con respecto a las solicitudes de documentos, implementar los cambios para que el SCI cree solicitudes de forma posterior al bloqueo definitivo de un documento, además, con respecto a la operación offline del sistema de identificación, respaldar documentadamente la regla de negocio a nivel del SCI como en la operación de esta aplicación, certificar la solución implementada para el error



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

suscitado en la emisión del comprobante en la emisión de documentos, en las oficinas del SRCel ubicadas en las comunas de Huechuraba, Maipú, Puente Alto y Vitacura, junto con la de Huérfanos en el plazo de 60 días hábiles.

Sobre el punto 5.2, subsistema de entrega de documentos, literales a), periféricos del subsistema de entrega de documentos, esa repartición deberá instruir a los funcionarios del servicio en orden de realizar la entrega de documentos a través de una verificación match on card o biométrico; y b), incidencias en el subsistema de entrega de documentos, b.ii), historial de una solicitud de cédula de identidad o pasaporte, certificar la actualización del SCI para que registre el responsable de entregar los documentos de identidad en el historial de una solicitud; b.iii), formulario de activación del sistema de entrega de documentos, actualizar el formulario de verificación visual de documentos, para que capture su número desde el lector de código de barra, con la finalidad de mitigar el error producido en la digitación del usuario; b.iv), retiro de pasaporte por padres extranjeros, registrar los nombres de los padres para los extranjeros que solicitan documentos de identidad, en la base de datos de Registro Civil; b.vi), procedimiento de habilitación de las cédulas y pasaportes cuando el SCI no se encuentre operativo, formalizar el procedimiento alternativo de activación de documentos de identidad; y, b.vii), plazo de entrega de documentos, arbitrar las medidas para que el proceso de emisión de pasaportes y cédulas de identidad, se realice dentro de los plazos establecidos por el SRCel en su página web. Respecto de todo lo anterior el servicio deberá informar su estado de avance, en el término de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe.

Para el punto 5.4, otras incidencias del SCI, sobre el formulario de bloqueo de cédulas, el SRCel deberá acreditar la actualización del formulario de bloqueo de cédulas disponibles en la página web del servicio, con la finalidad de permitir a los extranjeros proteger sus documentos, en tanto con respecto a los errores descritos en la Tabla N° 41, del presente informe, corresponde que acredite la corrección de los archivos de configuración, la eliminación de los permisos de edición de éstos u otros programas instalados en los equipos con que operan los usuarios de las estaciones de solicitud y entrega de documentos, todo lo cual deberá ser corroborado en un plazo de 60 días hábiles, contados desde la fecha de recepción del presente informe.

Finalmente, para aquellas observaciones que se mantienen, se deberá remitir el "Informe de Estado de Observaciones" de acuerdo al formato adjunto en Anexo N° 34, en un plazo máximo de 60 días hábiles, o en el que específicamente se haya señalado, a partir del día siguiente de la recepción del presente informe, comunicando las medidas adoptadas y acompañando los antecedentes de respaldo respectivos.

Transcríbese al señor Ministro de Justicia y al Auditor Interno de esa cartera de Estado; al señor Ministro de Relaciones Exteriores, a la Directora (TP) y Auditor Interno, ambos del Servicio de Registro Civil e Identificación, al Diputado don Aldo Cornejo González, a las Unidades de Seguimiento



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

y Técnica de Control Externo, ambas de la División de Auditoría Administrativa, a la Unidad de Seguimiento de Fiscalía, estos tres últimos de esta Contraloría General, a las empresas Sonda S.A., Morpho S.A.; y, al denunciante.

Saluda atentamente a Ud.,

POR ORDEN DEL CONTRALOR GENERAL
PRISCILA JARA FUENTES
ABOGADO
Jefe División de Auditoría Administrativa



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
 UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 1

Pagos realizados a la empresa Pragma Informática S.A.

ANEXO N° 1.1

Tabla N° 46: Resumen de pagos con órdenes de compras a la empresa Pragma Informática S.A.

N° DE FACTURA ELECTRÓNICA	FECHA DE LA FACTURA	N° DE CHEQUE	FECHA DEL CHEQUE	N° DE EGRESO	MONTO \$	ORDEN DE COMPRA	FECHA DE LA ORDEN DE COMPRA	GLOSA	
6549	11/1/2013	█	14/1/2013	41010	█	905-CM12	25/9/2012	Administración plataforma TI, Sistema de Prenda sin Desplazamiento.	
6606	25/2/2013	█	27/2/2013			916-CM12			
631	15/4/2013	█	18/4/2013	41522	█	200-CM13	28/2/2013		
6671	15/4/2013		17/4/2013	41520		147-CM13; 145-CM13	11/2/2013		
6727	15/4/2013		16/4/2013						
630	15/4/2013		19/4/2013	41521		206-CM13	28/2/2013		
629	19/4/2013	█	22/4/2013	41587	█	208-CM13	1/3/2013		
6837	14/6/2013	█	17/6/2013	41520					
6910	19/7/2013	█	22/7/2013	42029	█	147-CM13; 145-CM13	11/2/2013		Aumento Capacidad Storage.
656	16/8/2013	█	19/8/2013						
7104	18/10/2013	█	21/10/2013	41520	█	846-CM13	23/8/2013	Administración plataforma TI, Sistema de Prenda sin Desplazamiento.	
662	18/10/2013			42232					
7358	18/12/2013	█	18/12/2013	42445	█	949-CM13; 948-CM13	25/10/2013		
6359	18/12/2013								
7419	18/12/2013								
TOTAL \$					207.605.741				

Fuente: Información suministrados mediante correo electrónico de 31 de enero de 2014, de Jefe de Área de Gestión Financiera D.N. (S).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 1.2

Tabla N° 47: Pago de cuota N° 32 del contrato con Pragma Informática S.A.

N° DE FACTURA ELECTRÓNICA	FECHA DE LA FACTURA	N° DE CHEQUE	FECHA DEL CHEQUE	N° DE EGRESO	MONTO \$	GLOSA
622	16/1/2013	██████	17/1/2013	37113	██████	Cuota N° 32 arriendo de HD.

Fuente: Información suministrados mediante correo electrónico de 31 de enero de 2014, de Jefe de Área de Gestión Financiera D.N. (S).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 2

Tabla N° 48: Pagos realizados el 2013 a la empresa Telefónica Empresa Chile S.A.

N° DE LA FACTURA ELECTRÓNICA	FECHA DE LA FACTURA	N° DE CHEQUE	FECHA DEL CHEQUE	N° DE EGRESO	MONTO \$	DESCRIPCIÓN DEL ENLACE PAGADO
3403028	21/2/2013	[REDACTED]	27/2/2013	39724	[REDACTED]	Por 13 oficinas y Mall Antofagasta para Febrero 2013.
3403029					[REDACTED]	
3409519	19/12/2013	[REDACTED]	20/12/2013	42400	[REDACTED]	De 13 oficinas a nivel país.
3409520					[REDACTED]	Arriendo en enlace Mall Antofagasta.
				Total \$	[REDACTED]	

Fuente: Información suministrados mediante correo electrónico de 31 de enero de 2014, de Jefe de Área de Gestión Financiera D.N. (S).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 3

Estados de pagos del 2013 para la empresa Adexus S.A.

ANEXO N° 3.1

Tabla N° 49: Pagos realizados por contrato a la empresa Adexus S.A.

FACTURA ELECTRÓNICA	FECHA DE LA FACTURA	N° DE CHEQUE	FECHA DEL CHEQUE	N° DE EGRESO	MONTO \$	MES DE PAGO
48425	31/1/2013	██████	31/1/2013	40682	██████████	Diciembre de 2012
48641	26/2/2013	██████	27/2/2013		██████████	Enero de 2013
48992	05/4/2013	██████	25/4/2013		██████████	Febrero de 2013
49465	14/5/2013	██████	14/5/2013		██████████	Marzo de 2013
49919	30/5/2013	██████	30/5/2013		██████████	Abril de 2013
50391	11/7/2013	██████	17/7/2013		██████████	Mayo de 2013
50813	26/7/2013	██████	31/7/2013		██████████	Junio de 2013
51297	4/9/2013	██████	26/9/2013		██████████	Julio de 2013
51776	7/10/2013	██████	30/9/2013		██████████	Agosto de 2013
52195	6/11/2013	██████	31/10/2013		██████████	Septiembre de 2013
52669	2/12/2013	██████	30/11/2013		██████████	Octubre de 2013
53048	2/1/2014	██████	31/12/2013		██████████	Noviembre 2013
					TOTAL \$	5.538.048.531

Fuente: Información suministrados mediante correo electrónico de 31 de enero de 2014, de Jefe de Área de Gestión Financiera D.N. (S).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 3.2

Tabla N° 50: Pagos realizados por servicios complementarios a la empresa Adexus S.A., durante el 2013.

FACTURA ELECTRÓNICA	FECHA DE LA FACTURA	N° DE CHEQUE	FECHA DEL CHEQUE	N° DE EGRESO	MONTO \$	ORDEN DE COMPRA	DETALLE
48211	11/1/2013	██████	14/1/2013	41143	██████	1295-CM12	Servicio de configuraciones de unidades.
51302	22/8/2013	██████	22/8/2013	42085	██████	648-CM13	Compra de disco duro.
51881	4/11/2013	██████	31/10/2013	40682	██████	849-CM13	Mantenimiento y soporte hardware junto con su configuración.
53471	3/1/2014	██████	31/12/2013	42548	██████	77-CM13	Realización de cableado para unidad crítica.
53470					██████		
TOTAL \$					81.214.702		

Fuente: Información suministrados mediante correo electrónico de 31 de enero de 2014, de Jefe de Área de Gestión Financiera D.N. (S).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
 UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 4

Estados de pagos Empresa Sonda S.A., en el 2013.

ANEXO N° 4.1

Tabla N° 51: Pagos realizados a la empresa Sonda S.A. por Contrato por los servicios de cédulas y pasaportes.

FACTURA ELECTRÓNICA	FECHA DE LA FACTURA	N° DE CHEQUE	FECHA DEL CHEQUE	N° DE EGRESO	MONTO \$	ESTADO DE PAGO
94066	31/1/2013	[REDACTED]	31/1/2013	3636726	[REDACTED]	N° 29 de diciembre de 2012.
94067					[REDACTED]	
94068					[REDACTED]	
94069					[REDACTED]	
94070					[REDACTED]	
94071					[REDACTED]	
94802	25/2/2013	[REDACTED]	27/2/2013		[REDACTED]	N° 30 de enero de 2013.
94803					[REDACTED]	
94804					[REDACTED]	
94805					[REDACTED]	
94806					[REDACTED]	
94807	[REDACTED]					
96081	01/4/2013	[REDACTED]	31/3/2013		[REDACTED]	N° 31 de febrero de 2013.
96082					[REDACTED]	
96083					[REDACTED]	
96084					[REDACTED]	
96085					[REDACTED]	
96086	[REDACTED]					
97052	25/4/2013	[REDACTED]	25/4/2013		[REDACTED]	N° 32 de marzo de 2013.
97053					[REDACTED]	
97054					[REDACTED]	
97055				[REDACTED]		
97056				[REDACTED]		
97057	[REDACTED]					



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
 DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
 UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

FACTURA ELECTRÓNICA	FECHA FACTURA	N° DE CHEQUE	FECHA CHEQUE	N° DE EGRESO	MONTO \$	ESTADO DE PAGO
98116	31/5/2013	[REDACTED]	31/5/2013	3636726	[REDACTED]	N° 33 de abril de 2013.
98117					[REDACTED]	
98118					[REDACTED]	
98119					[REDACTED]	
98120					[REDACTED]	
98121					[REDACTED]	
99196	01/7/2013	[REDACTED]	30/6/2013		[REDACTED]	N° 34 de mayo de 2013.
99197					[REDACTED]	
99198					[REDACTED]	
99199					[REDACTED]	
99200					[REDACTED]	
99201					[REDACTED]	
100194	26/7/2013	[REDACTED]	31/7/2013		[REDACTED]	N° 35 de junio de 2013.
100195					[REDACTED]	
100196					[REDACTED]	
100197					[REDACTED]	
100198					[REDACTED]	
100199					[REDACTED]	
101249	2/9/2013	[REDACTED]	12/9/2013		[REDACTED]	N° 36 de julio de 2013.
101250					[REDACTED]	
101251					[REDACTED]	
101252					[REDACTED]	
101253					[REDACTED]	
101254					[REDACTED]	
102384	3/10/2013	[REDACTED]	30/9/2013	[REDACTED]	N° 37 de agosto de 2013.	
102385				[REDACTED]		
102386				[REDACTED]		
102387				[REDACTED]		
102388				[REDACTED]		
102389				[REDACTED]		
TOTAL \$					20.180.051.454	

Fuente: Información suministrados mediante correo electrónico de 31 de enero de 2014, de Jefe de Área de Gestión Financiera D.N. (S).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 4.2

Tabla N° 52: Pagos realizados a la empresa Sonda S.A., 2013, a través de órdenes de compra.

FACTURA ELECTRÓNICA	FECHA DE LA FACTURA	N° DE CHEQUE	FECHA DEL CHEQUE	N° DE EGRESO	MONTO \$	ORDEN DE COMPRA	FECHA DEL DOCUMENTO	DETALLE
93299	10/1/2013	[REDACTED]	14/1/2013	41140	[REDACTED]	1321-SE12	21/12/2012	Reparación de estación de captura en la oficina de Peñalolén.
93300					[REDACTED]	1320-SE12		Restauración de estación de captura en la oficina de Nancagua.
93301					[REDACTED]	1309-SE12		Reparo de estación de captura en la oficina de Peralillo.
95426	20/3/2013	[REDACTED]	25/3/2013	41435	[REDACTED]	196-SE13	20/2/2013	Traslado de 14 estaciones de captura.
548958	14/8/2013	[REDACTED]	19/8/2013	42016	[REDACTED]	706-SE13	10/7/2013	Servicio de configuración de equipos.
549179	22/8/2013	[REDACTED]	22/8/2013	42086	[REDACTED]	756-SE13	24/7/2013	Realización de cableado para 6 estaciones.
101278	14/10/2013	[REDACTED]	16/10/2013	36726	[REDACTED]	773-SE13	29/7/2013	Servicio de configuración y desinstalación.
101583	18/12/2013	[REDACTED]	18/12/2013	42442	[REDACTED]	831-SE13	14/8/2013	Traslado de estaciones de captura en la oficina de La Florida
105667	3/1/2014	[REDACTED]	31/12/2013	42549	[REDACTED]	1207-SE13	30/12/2013	Arriendo de un switch.
					TOTAL \$	40.764.493		

Fuente: Información suministrados mediante correo electrónico de 31 de enero de 2014, de Jefe de Área de Gestión Financiera D.N. (S).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

N° 53: ANEXOS DIGITALES N°s 5 al 11

ANEXO N°	DESCRIPCIÓN
5	Tiempos de atención en las oficinas de Huechuraba, Maipú, Puente Alto y Vitacura, junto con la central de Huérfanos del SRCel.
6	Tiempos de atención en las oficinas del SRCel a nivel nacional informado por la compañía Morpho S.A.
7	Documentos producidos con más de 1 día de atraso en septiembre de 2013.
8	Documentos producidos con más de 1 día de atraso en octubre de 2013.
9	Documentos producidos con más de 1 día de atraso en noviembre de 2013.
10	Documentos producidos con más de 1 día de atraso de diciembre de 2013.
11	Documentos producidos con anterioridad a la orden de trabajo para septiembre.

Fuente: Elaboración Contraloría General de la República.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 12

Tabla N° 54: Cuadro resumen de 25 oficinas no implementadas al 29 de agosto de 2013, con cobro de multas al 31 de enero de 2014.

REGIÓN	NOMBRE DE LA OFICINA	ETAPA DE DESPLIEGUE	FECHA DE INICIO PROGRAMADA	FECHA DE TERMINO	T24 ²¹	DÍAS DE ATRASO	MULTAS \$
Bío Bio	Curanilahue	Marcha blanca	29/8/2013	26/8/2013	20/1/2014	0	0
O'Higgins	Chépica			29/8/2013			
	Litueche			30/8/2013			
	Coltauco						
	Doñihue						
Maule	Teno			31/8/2013			
Araucanía	Pueblo Nuevo			1/9/2013			
Arica y Parinacota	Arica Cardenal Raúl Silva Henríquez			2/9/2013			
Tarapacá	Iquique Mall Las Américas			3/9/2013			
Los Lagos	Castro			5/9/2013			
Metropolitana	San Ramón			6/9/2013			
	Ñuñoa			10/9/2013			
	Quilicura						
	Curacaví						
	Lo Espejo			23/9/2013			
Padre Hurtado	25/9/2013						
Bío-Bío				Tirúa			
Metropolitana		Pirqué	27/9/2013				
		Pudahuel					
		Cerro Navia					
	San José De Maipo						
	San Pedro De Melipilla	29/10/2013	28/9/2013				
Antofagasta	San Pedro De Atacama	29/8/2013	1/11/2013				
	Mejillones	Marcha blanca	29/8/2013	30/1/2014	20/1/2014	7	245.520.000
Aysén	Tortel						
						TOTAL \$	245.520.000

Fuente: MEMO SED N° 67, de 20 de enero de 2014, el Subdirector (S) de Estudio y Desarrollo del SRCel.

²¹ T24: Se refiere a los 24 meses transcurridos desde la toma de razón en Contraloría General de la República.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 13

Inconsistencia en la impresión de huellas dactilares.

ANEXO N° 13.1

Tabla N° 55: Registro de imágenes con presencia de huellas fantasmas.

IDENTIFICADOR DE HUELLA DECACTILAR
1558492-0_293351015_02
1558492-0_293351025_32
1558492-0_293351026_33
1558492-0_293351027_34
1558492-0_293351030_37
1558492-0_293351031_38
1558492-0_293351032_39
2111464-2_277404432_39
2111464-2_277404438_32
2111464-2_277404439_33
2111464-2_277404440_34
2111464-2_277404441_35
2111464-2_277404443_37
3247240-0_273837103_37
3247240-0_273837105_39
3669082-8_277333580_39
3669082-8_277333566_34
4369591-6_274107565_39
4404458-7_277370558_32
4404458-7_277370559_33
4404458-7_277370560_34
4404458-7_277370561_35
4404458-7_277370564_38
4404458-7_277370565_39
5064175-9_276842898_32
5247506-6_279846692_32
5247506-6_279846693_33
5247506-6_279846694_34
5247506-6_279846695_35
5247506-6_279846698_38
5247506-6_279846699_39
5247506-6_279846700_40
5301911-0_280165937_32
5301911-0_280165938_33
5301911-0_280165939_34
5301911-0_280165940_35
5301911-0_280165943_38
5590262-3_276453639_33
5590262-3_276453640_35
5590262-3_276453643_38
5590262-3_276453639_33
5590262-3_276453640_34
5838888-2_270974958_32
5838888-2_270974963_37
5838888-2_270974964_38
5838888-2_270974965_39
5838888-2_270974966_40
6061932-8_277925465_31
6061932-8_277925480_39
6432156-0_290133695_35
6432156-0_290133698_38
6432156-0_290133700_40
6494178-k_289509841_35



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

IDENTIFICADOR DE HUELLA DECADACTILAR
6494178-k_289509845_37
6494178-k_289509848_39
6494178-k_289509849_40
6641155-9_277302296_31
6641155-9_277302312_33
6641155-9_277302320_34
6641155-9_277302334_38
6641155-9_277302340_38
180705374-9_27925938_32
180705374-9_27925939_33
180705374-9_27925940_34
180705374-9_27925941_35
180705374-9_27925943_37
180705374-9_27925944_38
180705374-9_27925945_39
180705374-9_27925946_40
19064216-k_279269363_37
19064216-k_279269364_38
19064216-k_279269365_39
19064216-k_279269366_40
19098903-8_280335058_32
19098903-8_280335059_33
19098903-8_280335061_35
19098903-8_280335063_37
19098903-8_280335065_39
19098903-8_280335066_40
19392890-0_279778539_33
19392890-0_279778540_34
19392890-0_279778541_35
19439558-2_278678392_32
19439558-2_278678394_33
19439558-2_278678396_34
19439558-2_278678397_35
19439558-2_278678402_37
19439558-2_278678404_38
19439558-2_278677805_39
19439558-2_278678406_40
19447726-0_283702438_33
19447726-0_283702445_34
19447726-0_283702448_35
19447726-0_283702456_37
19447726-0_283702463_38
19447726-0_283702487_39
19447726-0_283702491_40
19473994-k_288194762-36
19473994-k_288194764-37
19473994-k_288194766-38
19473994-k_288194768-39
19473994-k_288194769-40
19677986-8_287604888_32
19677986-8_287604891_37
29242497-8_287277349-32
29242497-8_287277350-33
29242497-8_287277351-34
29242497-8_287277352-35
29242497-8_287277355-38
29242497-8_287277356-39
2940914-k_269564167_37



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

IDENTIFICADOR DE HUELLA DECADACTILAR
24411943-3_27927699_33
24411943-3_27927704_38
24411943-3_27927705_39
24411943-3_27927706_40
24423146-2_273081941_35
24423146-2_273081943_37
24423146-2_273081946_40
24423599-9_273264461_35
24423599-9_273264466_40
24423988-9_283953359_33
24423988-9_283953360_34
24423988-9_283953363_37
24423988-9_283953364_38
24423988-9_283953365_39
24424056-9_283973060_34
24424056-9_283973063_37
6641155-9_277302344_39
7250450-k_277897698_32
7250450-k_277897703_37
7250450-k_277897704_38
7250450-k_277897705_39
7250450-k_277897706_40
7442058-3_275091958_32
7442058-3_275091959_33
7442058-3_275091960_34
7442058-3_275091963_37
7442058-3_275091964_38
7442058-3_275091965_39
7442058-3_275091966_40
8057486-k_277568079_33
8057486-k_277568080_34
8057486-k_277568081_35
8057486-k_277568085_39
9098314-8_278005385_39
9098314-8_278005386_40
9505995-3_274244775_32
9505995-3_274244787_37
11430278-3_277006619_33
11430278-3_277006620_34
11430278-3_277006621_35
11430278-3_277006625_39
11430278-3_277006626_40
12027219-5_279174818_32
12027219-5_279174825_39
12062206-4_281792838_32
12062206-4_281792839_33
12062206-4_281792840_34
12062206-4_281792841_35
12062206-4_281792845_39
12062206-4_281792846_40
1329307-6_27879942_39
14020503-6_276597383_37
14020503-6_276597385_39
15027740-k_276915722_31
15027740-k_276915723_32
15027740-k_276915724_33
15027740-k_276915725_34
15027740-k_276915728_37



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

IDENTIFICADOR DE HUELLA DECADACTILAR
15027740-k 276915729 38
15027740-k 276915730 39
15027740-k 276915731 40
15779891-k 278628578 40
17668054-7 27618599 33
17668054-7 27618600 34
17668054-7 27618601 35
17668054-7 27618603 37
17668054-7 27618604 38
17668054-7 27618605 39
17668054-7 27618606 40
18033091-7 270827906 01
18033091-7 270828011 32
18033091-7 270828013 33
18033091-7 270828015 34
18033091-7 270828017 35
18033091-7 270828021 37
18033091-7 270828025 39
18033091-7 270828026 40
24424056-9 283973064 38
24424056-9 283973065 39
24425251-6 280049750 34
24425251-6 280049762 38
24425251-6 280049764 39
24429811-7 274406399 33
24429811-7 274406400 34
24429811-7 274406403 37
24429811-7 274406404 38
24429811-7 274406405 39
24429811-7 274406406 40
24436881-6 289347161 37
19098903-8 820335057 31

Fuente: Memorando A.I. N° 54, de 5 de febrero de 2014, de Jefe de Auditoría Interna (S).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 13.2

Tabla N° 56: Registro de huellas incompletas.

IDENTIFICADOR DE HUELLA DECADACTILAR
2111464-2_277404408_05
2111464-2_277404412_06
2111464-2_277404443_37
2111464-2_277404446_40
3247240-0_273837099_33
3247240-0_273837106_40
3535896-k_279686026_40
4404458-7_277370555_09
5247506-6_279846700_40
5590262-3_276453645_39
6184705-7_282567139_33
6184705-7_282567141_35
6184705-7_282567142_36
7250450-k_277897695_09
8847345-0_271005462_36
12027219-5_279174817_31
12027219-5_279174819_33
12027219-5_279174821_35
19064216-k_279269361_35
24424056-9_283973058_32
24429811-7_274406396_10

Fuente: Memorando A.I. N° 54, de 5 de febrero de 2014, de Jefe de Auditoría Interna (S).

ANEXO N° 13.3

Tabla N° 56: Registro de imágenes con huellas de falanges.

IDENTIFICADOR DE HUELLA DECADACTILAR
19447726-0_283702434_32
19447726-0_283702445_34
19447726-0_283702448_35

Fuente: Memorando A.I. N° 54, de 5 de febrero de 2014, de Jefe de Auditoría Interna(S).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 13.4

Tabla N° 58: Registro de huellas manchadas.

IDENTIFICADOR DE HUELLA DECADACTILAR
211164-2_277404398_03
211164-2_277404418_07
211164-2_277404442_36
3247240-0_273837088_02
3247240-0_273837096_10
3535896-k_279686011_05
3535896-k_279686016_10
3669082-8_277333493_08
3669082-8_277333495_09
3669082-8_277333490_07
4124719-3_297322409_03
4124719-3_297322479_07
4124719-3_297322497_33
4369591-6_274107555_09
4404458-7_277370552_06
4404458-7_277370553_07
4404458-7_277370554_08
5004278-2_275813134_36
5247506-6_279846662_02
5247506-6_279846663_03
5247506-6_279846664_04
5590262-3_276453629_03
5590262-3_276453630_04
5590262-3_276453631_05
5590262-3_276453632_06
5590262-3_276453633_07
5590262-3_276453634_08
5590262-3_276453635_09
5838888-2_270974950_04
5838888-2_270974955_09
6641155-9_277302248_01
6641155-9_277302253_03
6641155-9_277302262_04
6641155-9_277302280_07
7250450-k_277897691_05
726450-k_277897692_06
726450-k_277897693_07
726450-k_277897694_08
726450-k_277897695_09
726450-k_277897696_10
8057486-k_277568074_08
11430278-3_277006610_04
11430278-3_277006614_08
11430278-3_277006615_09
11430278-3_277006616_10
13812901-2_278674103_37
14020503-6_276597367_01
14020503-6_276597368_02
14020503-6_276597369_03
14020503-6_276597370_04
14020503-6_276597371_05
14020503-6_276597372_06



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

IDENTIFICADOR DE HUELLA DECADACTILAR
14020503-6_276597373_07
14020503-6_276597374_08
14020503-6_276597375_09
14020503-6_276597376_10

Fuente: Memorando A.I. N° 54, de 5 de febrero de 2014, de Jefe de Auditoría Interna (S).

ANEXO N° 13.5

Tabla N° 59: Registro de huellas ilegibles.

IDENTIFICADOR DE HUELLA DECADACTILAR
2111464-2_277404412_06
2111464-2_277404440_34
2111464-2_277404441_35
3247240-0_273837094_08
3247240-0_273837096_10
3247240-0_273837101_35
3535896-k_279686017_31
3669082-8_277333496_10
404458-7_277370548_02
404458-7_277370549_03
404458-7_277370550_04
404458-7_277370551_05
404458-7_277370553_07
404458-7_277370554_08
404458-7_277370555_09
5043186-k_280292803_37
5247506-6_279846661_01
5247506-6_279846666_06
5247506-6_279846665_05
5247506-6_279846687_07
5247506-6_279846688_08
5247506-6_279846689_09
5247506-6_279846690_10
5301911-0_280165931_06
5301911-0_280165932_07
5301911-0_280165933_08
5301911-0_280165934_09
5301911-0_280165935_10
5301911-0_280165940_35
5301911-0_280165944_39
5301911-0_280165945_40
5590262-3_276453637_31
5590262-3_276453642_36
5590262-3_276453646_40
5838888-2_270974961_35
6061932-8_277925455_06
6061932-8_277925457_07
6061932-8_277925459_08
6061932-8_277925472_35
6641155-9_277302268_05
6641155-9_277302304_32
6641155-9_277302296_31



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

IDENTIFICADOR DE HUELLA DECADACTILAR	
6641155-9	277302312_33
7442058-3	275091949_03
7442058-3	275091951_05
7442058-3	275091952_06
7442058-3	275091953_07
807486-k	277568068_02
807486-k	277568069_03
807486-k	277568072_06
8057486-k	277568073_07
8057486-k	277568081_35
8057486-k	277568083_37
18033091-7	270827979_06
18033091-7	270827980_07
18033091-7	270827983_08
18033091-7	270827985_09
18033091-7	270827986_10
18033091-7	270828011_32
18518701-2	278902949_32
19447726-0	283702434_32
19447726-0	283702438_33
19447726-0	283702445_34
19447726-0	283702448_35
24423146-2	273081927_01
24423146-2	273081928_02
24423146-2	273081929_03
24423146-2	273081930_04
24423146-2	273081931_05
24423146-2	273081932_06
24423146-2	273081933_07
24423146-2	273081934_08
24423146-2	273081935_09
24423146-2	273081936_10
24429811-7	27446391_04
1558492-0	293351023_10
21111464-2	277404408_05
21111464-2	277404412_06
21111464-2	277404418_07
21111464-2	277404440_34
21111464-2	277404441_35
21111464-2	277404442_36
21111464-2	277404443_37
21111464-2	277404446_40
3247240-0	273837088_02
3247240-0	273837093_03
3247240-0	273837094_04

Fuente: Memorando A.I. N° 54, de 5 de febrero de 2014, de Jefe de Auditoría Interna (S).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXOS DIGITALES N^{os} 14 y 15

ANEXO N°	DESCRIPCIÓN
14	Muestra de activos TI
15	Módulos de atención dispuestos por la empresa Morpho S.A.

Fuente: Elaboración Contraloría General de la República.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 16

Tabla N° 61: Listado de oficinas a nivel nacional con puntos de red certificados.

REGIÓN	OFICINA
I	Alto Hospicio
	Pozo Almonte
	Huara
II	Calama
	San Pedro
	Mejillones
VIII	Quillón
	Quirihue
XIII	Pedro Aguirre Cerda
	Isla de Maipo
	Peñaflor
	Independencia
	Pirque
	Pudahuel
	La Florida
	Maipú
	Renca
	La Cisterna
	Padre Hurtado
	Talagante
	Las Condes
	El Monte
San Bernardo	
El Bosque	

Fuente: Memorando A.I. N° 412, de 10 de diciembre de 2013, de Jefe de Auditoría Interna (S).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 17

Tabla N° 62: Equipos portátiles no operativos.

REGIÓN	N° DE MALETA	OFICINA ASIGNADA/ATENCIÓN TERRENO	OBSERVACIONES
O'Higgins	30	Atención Terreno	Sin información.
Maule	32	Atención Terreno	
Araucanía	41	Dirección Regional	Falta chip.
	45	Dirección Regional	No está actualizo el sistema.
Aysén	51	Coyhaique	Se encuentra en mal estado pad de firma, falta BAM y periférico iluminaria.
Magallanes y de la Antártica Chilena	60	Cabo de Hornos	Falta de conectividad, con el sistema
Metropolitana	68	Atención Terreno Santiago utilizada en oficinas de emergencias durante el paro y devueltos el 27/09/2013.	Sin Router.
	69		Falta Notebook.
	72		Faltan los siguientes elementos: -BAM. -Cable de red. -Cable de poder del Router.

Fuente: Memorándum AI N° 418, del Jefe (S) de Auditoría Interna, de 12 de diciembre de 2013.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 18

Tabla N° 63: Consulados con oficinas del SRCel.

PAÍS	CIUDAD	TIPO
Alemania	Frankfurt	General
	Hamburgo	
	Múnich	
	Berlín	Sección Consular
Argelia	Argel	Sección Consular
Argentina	Bariloche	General
	Buenos Aires	
	Córdoba	
	Mendoza	
	Neuquén	
	Río Gallegos	
	Rosario	
	Salta	
	Bahía Blanca	Particular
	Comodoro Rivadavia	
	Mar del Plata	
	Río Grande	
	Ushuaia	
Australia	Melbourne	General
	Sídney	
	Canberra	Sección Consular
Austria	Viena	Sección Consular
Bélgica	Bruselas	Sección Consular
Bolivia	La Paz	General
	Santa Cruz de la Sierra	
Brasil	Porto Alegre	General
	Río de Janeiro	
	Sao Paulo	
	Brasilia	Sección Consular
Canadá	Copenhague	Sección Consular
	Montreal	General
	Toronto	
	Vancouver	
	Ottawa	Sección Consular
China	Hong Kong	General
	Shanghái	
	Guangzhou	
	Pekín	
Colombia	Bogotá	Sección Consular
Corea del Sur	Seúl	Sección Consular
Costa Rica	San José	Sección Consular
Croacia	Zagreb	Sección Consular
Cuba	La Habana	Sección Consular
Dinamarca	Estocolmo	Sección Consular
Ecuador	Guayaquil	General
	Quito	Sección Consular
Egipto	El Cairo	Sección Consular
El Salvador	San Salvador	Sección Consular
Emiratos Árabes	Abu-Dhabi	Sección Consular
España	Barcelona	General
	Madrid	
Filipinas	Manila	Sección Consular
Finlandia	Helsinki	Sección Consular
Francia	París	General
Grecia	Atenas	Sección Consular
Guatemala	Ciudad de Guatemala	Sección Consular
Haití	Puerto Príncipe	Sección Consular



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

PAÍS	CIUDAD	TIPO
Holanda	Ámsterdam	General
Honduras	Tegucigalpa	Sección Consular
Hungría	Budapest	Sección Consular
India	Nueva Delhi	Sección Consular
Indonesia	Yakarta	Sección Consular
Inglaterra	Londres	Sección Consular
Irlanda	Dublín	Sección Consular
Italia	Milán	General
	Roma	Sección Consular
Jamaica	Kingston	Sección Consular
Japón	Tokio	Sección Consular
Israel	Tel Aviv	Sección Consular
Jordania	Amman	Sección Consular
Kenia	Nairobi	Sección Consular
Líbano	Beirut	Sección Consular
Malasia	Kuala Lumpur	Sección Consular
Marruecos	Rabat	Sección Consular
México	Ciudad de México	General
Nicaragua	Managua	Sección Consular
Noruega	Oslo	Sección Consular
Nueva Zelandia	Wellington	Sección Consular
Panamá	Ciudad de Panamá	Sección Consular
Paraguay	Asunción	Sección Consular
Perú	Lima	General
	Tacna	
Polonia	Varsovia	Sección Consular
Portugal	Lisboa	Sección Consular
República Checa	Praga	Sección Consular
República Dominicana	Santo Domingo	Sección Consular
Rumania	Bucarest	Sección Consular
Rusia	Moscú	Sección Consular
Singapur	Singapur	Sección Consular
Sudáfrica	Pretoria	Sección Consular
Suecia	Gotemburgo	Particular
Suiza	Berna	Sección Consular
Tailandia	Bangkok	Sección Consular
Trinidad y Tobago	Puerto España	Sección Consular
Turquía	Ankara	Sección Consular
Uruguay	Montevideo	General
Estados Unidos	Filadelfia	Consulado Honorario
	Chicago	General
	Houston	
	Los Ángeles.	
	Miami	
	Nueva York	
	San Francisco	
Washington	Sección Consular	
Venezuela	Caracas	General
	Puerto Ordaz	Particular
Vietnam	Hanói	Sección Consular

Fuente: Oficio R.R.EE: PUB. (DIGECONSU) N° 329, de 10 de enero de 2014, de Director General de Asuntos Consulares y de Inmigración (S).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 19

Tabla N° 64: Consuados sin registro de ancho de banda del enlace de comunicaciones.

CONSULADO	TIPO
Atenas	Sección Consular
Bangkok	
Bucarest	
Ciudad de Guatemala	
Copenhague	
Damasco	
Filadelfia	Honorario
Islamabad	Particular
Nairobi	Sección Consular
Nueva Delhi	
Paris	General
Praga	Sección Consular
Puerto Príncipe	
Quito	
Rabat	
Río de Janeiro	General
San José	Sección Consular
Tegucigalpa	
Toronto	General
Vancouver	
Varsovia	Sección Consular
Viena	

Fuente: Oficio RR.EE: PUB. (DIGECONSU) N° 329, de 10 de enero de 2014, de Director General de Asuntos Consulares y de Inmigración (S).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 20

Velocidad de transferencia de los enlaces en los consulados.

ANEXO N° 20.1

Tabla N° 65: Consulados que solo registran la velocidad de entrada de los enlaces.

TIPO DE CONSULADO	CIUDAD	VELOCIDAD INTERNET
General	Asunción	512 Kbps
	Barcelona	50 Mbps
	Bariloche	10 Mbps
	Buenos Aires	
	Ciudad de México	3 Mbps
	Córdoba	4 Mbps
	Frankfurt	16 Mbps
	Guayaquil	2 Mbps
	Hamburgo	4 Mbps
	La Paz	
	Lima	1 Mbps
	Los Ángeles	100 Mbps
	Madrid	10 Mbps
	Melbourne	40 Gbps
	Mendoza	4 Mbps
	Montevideo	
	Neuquén	6 Mbps
	Oslo	20 Mbps
	Río Gallegos	3 Mbps
	Rosario	
Salta	6 Mbps	
San Francisco	3 Mbps	
Santa Cruz de la Sierra	1Mbps	
Shanghái	20 Mbps	
Tacna	75 Mbps	
Particular	Bahía Blanca	3 Mbps
	Comodoro Rivadavia	6 Mbps
	Gotemburgo	24 Mbps
	Mar del Plata	6 Mbps
	Río Grande	3 Mbps
	Ushuaia	
Sección Consular	Amman	4 Mbps
	Argel	512 Kbps
	Abudabí	16 Mbps
	Beirut	100 Mbps
	Berna	1,7 Mbps
	Bogotá	6,4 Mbps
	Brasilia	800 Kbps
	Budapest	8 Mbps
	Ciudad de Panamá	3 Mbps
	Dublín	12 Mbps
	Estocolmo	
	Hanói	35 Mbps
	Helsinki	200 Mbps
	Kuala Lumpur	5 Mbps
	Lisboa	24 Mbps
	Londres	17 Mbps
	Managua	1 Mbps
Manila	512 Kbps	



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

TIPO DE CONSULADO	CIUDAD	VELOCIDAD INTERNET
Sección Consular	Ottawa	10 Mbps
	Pekín	4 Mbps
	Pretoria	50 Gbps
	Roma	20 Mbps
	Seúl	50 Mbps
	Singapur	10 Mbps
	Tokio	100 Mbps
	Yakarta	2 Gbps
General	Guanzhou	12 Mbps

Fuente: Oficio RR.EE: PUB. (DIGECONSU) N° 329, de 10 de enero de 2014, de Director General de Asuntos Consulares y de Inmigración (S).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 20.2

Tabla N° 66: Consulados con datos de velocidad de entrada y salida del enlace.

TIPO CONSULADO	CIUDAD	VELOCIDAD INTERNET	
		ENTRADA	SALIDA
General	Ámsterdam	120 Mbps	10 Mbps
	Caracas	2 Mbps	512 Kbps
	Chicago	22 Mbps	5 Mbps
	Hong Kong	8 Mbps	800 Kbps
	Houston	5,1 Mbps	0,5 Mbps
	Miami	1.6 Mbps	1,8 Mbps
	Milán	14 Mbps	1 Mbps
	Montreal	6 Mbps	1 Mbps
	Múnich	6 Gbps	512 Kbps
	Nueva York	2 Mbps	2 Mbps
	Porto Alegre	9,6 Mbps	0,4 Mbps
	Sao Paulo	30 Mbps	4 Mbps
	Sidney	685 Kbps	15 Mbps
	Washington	10 Mbps	10 Mbps
Particular	Berlín	17 Mbps	11 Mbps
	Puerto Ordaz	1,5 Mbps	512 Kbps
Sección consular	Ankara	3,4 Mbps	0,8 Mbps
	Bruselas	10 Mbps	10 Mbps
	Canberra	7 Mbps	1 Mbps
	El Cairo	135 Kbps	230 Kbps
	Kingston	1,4 Mbps	0,3 Mbps
	La Habana	2,1 Mbps	768 Kbps
	Moscú	203,8 Kbps	624 Kbps
	Puerto España	653,3 Kbps	83,3 Kbps
	San Salvador	5 Mbps	2,5 Mbps
	Santo Domingo	6 Mbps	1 Mbps
	Tel Aviv	800 Kbps	10 Mbps
	Wellington	16,8 Mbps	995 Kbps
	Zagreb	4 Mbps	0,2 Mbps

Fuente: Oficio RR.EE: PUB. (DIGECONSU) N° 329, de 10 de enero de 2014, de Director General de Asuntos Consulares y de Inmigración (S).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXOS DIGITALES N°s 21 al 31

ANEXO N°	DESCRIPCIÓN
21	Documentos sin fecha de control de calidad.
22	Documentos sin fecha de fabricación.
23	Documentos sin fecha de despacho.
24	Documentos sin fecha de recepción.
25	Documentos sin código de activación.
26	Documentos reimpresos por errores.
27	Personas con más de 1 documento vigente del mismo tipo.
28	Personas que figuran inscritas en el año "XXXX".
29	Personas que no cuentan con los nombres de sus padres.
30	Personas con estado civil "X" y código "86".
31	Tiempos de producción de documentos de identidad y viajes.

Fuente: Elaboración Contraloría General de la República.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 32

Errores del Sistema de Identificación y Documentos de Identidad y Viajes.

1. El Módulo de Solicitud de Documentos dejó de funcionar al seguir las siguientes instrucciones.
 - a. Iniciar sesión con el perfil de jefe de oficina.
 - b. Ir al módulo de entrega de documento.
 - c. Volver al menú principal.

Figura N° 1: Mensaje de error sobre inicialización de los dispositivos de adquisición de datos.

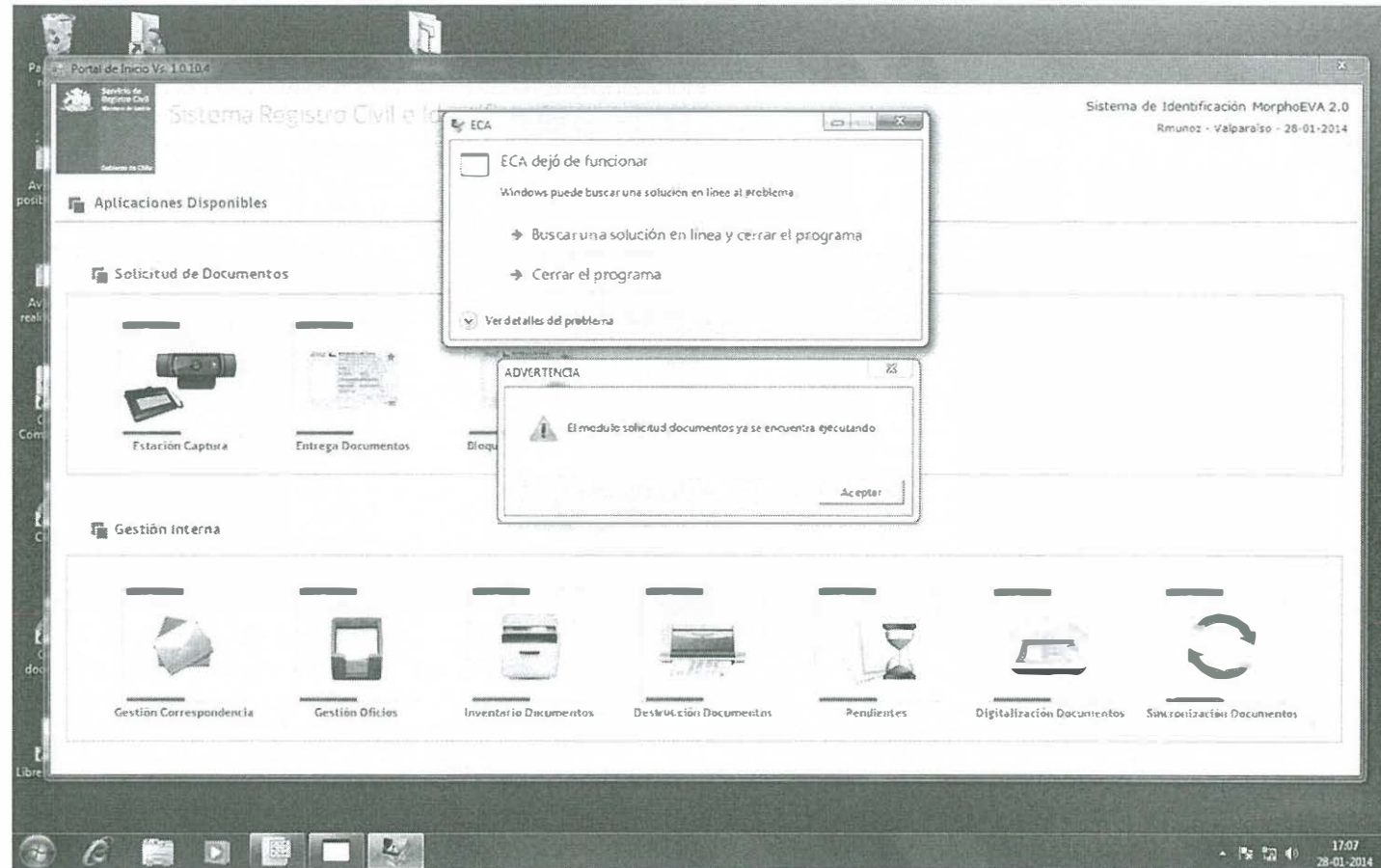


Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 2: Mensaje de error sobre finalización inesperada de los módulos del Frontoffice.



Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.

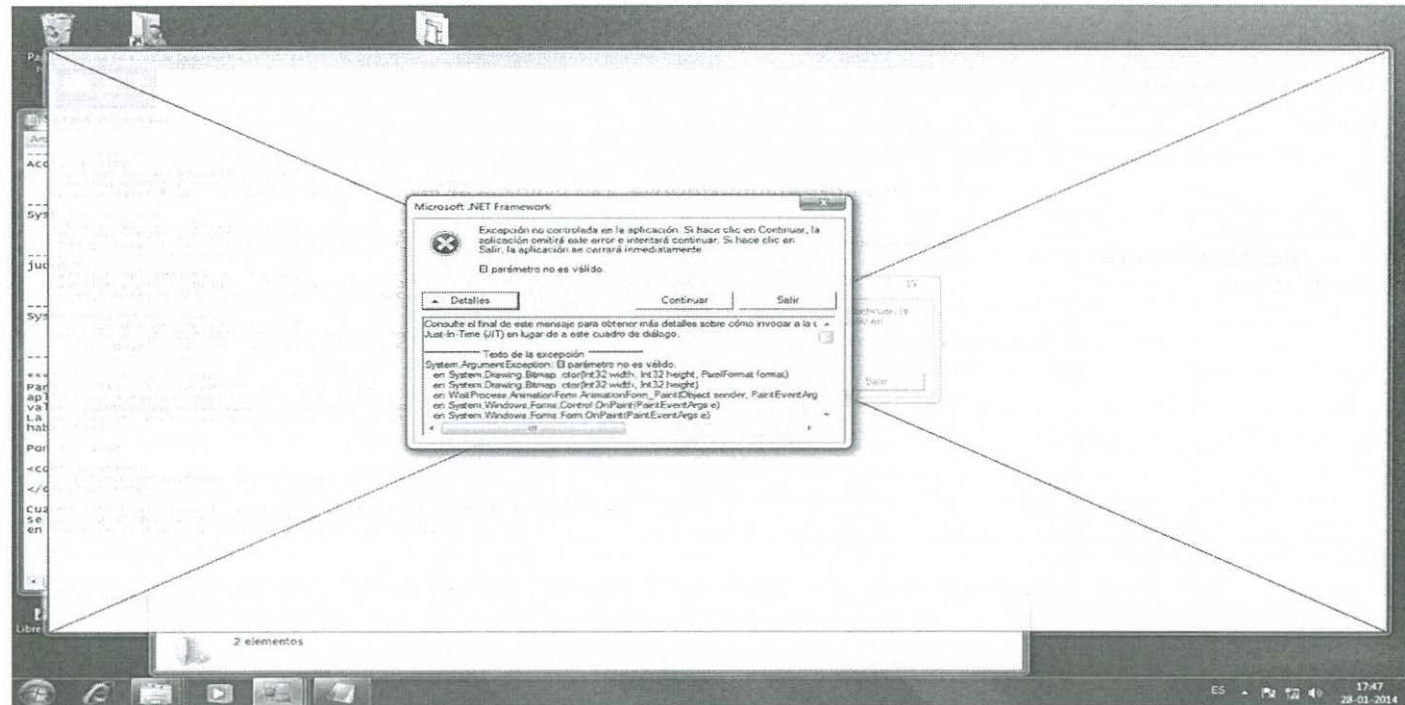


CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

2. Excepción no controlada.

- a. Iniciar sesión con el perfil de jefe de oficina en el Subsistema de Solicitud de Documentos.
- b. Adjuntar todos los documentos que permite incluir la aplicación.

Figura N° 3: Excepción del sistema.

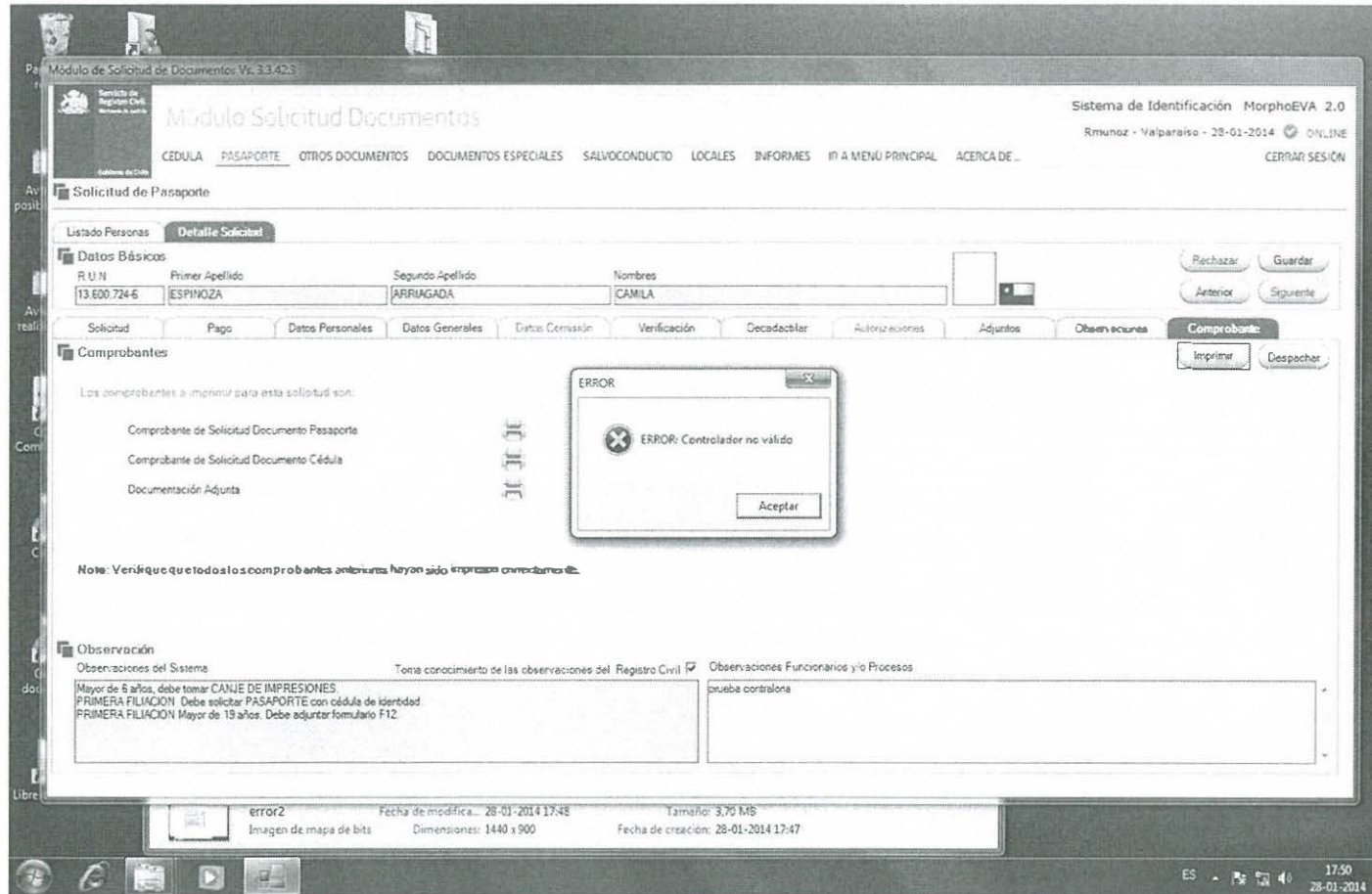


Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 4: Mensaje de error sobre controlador no válido.



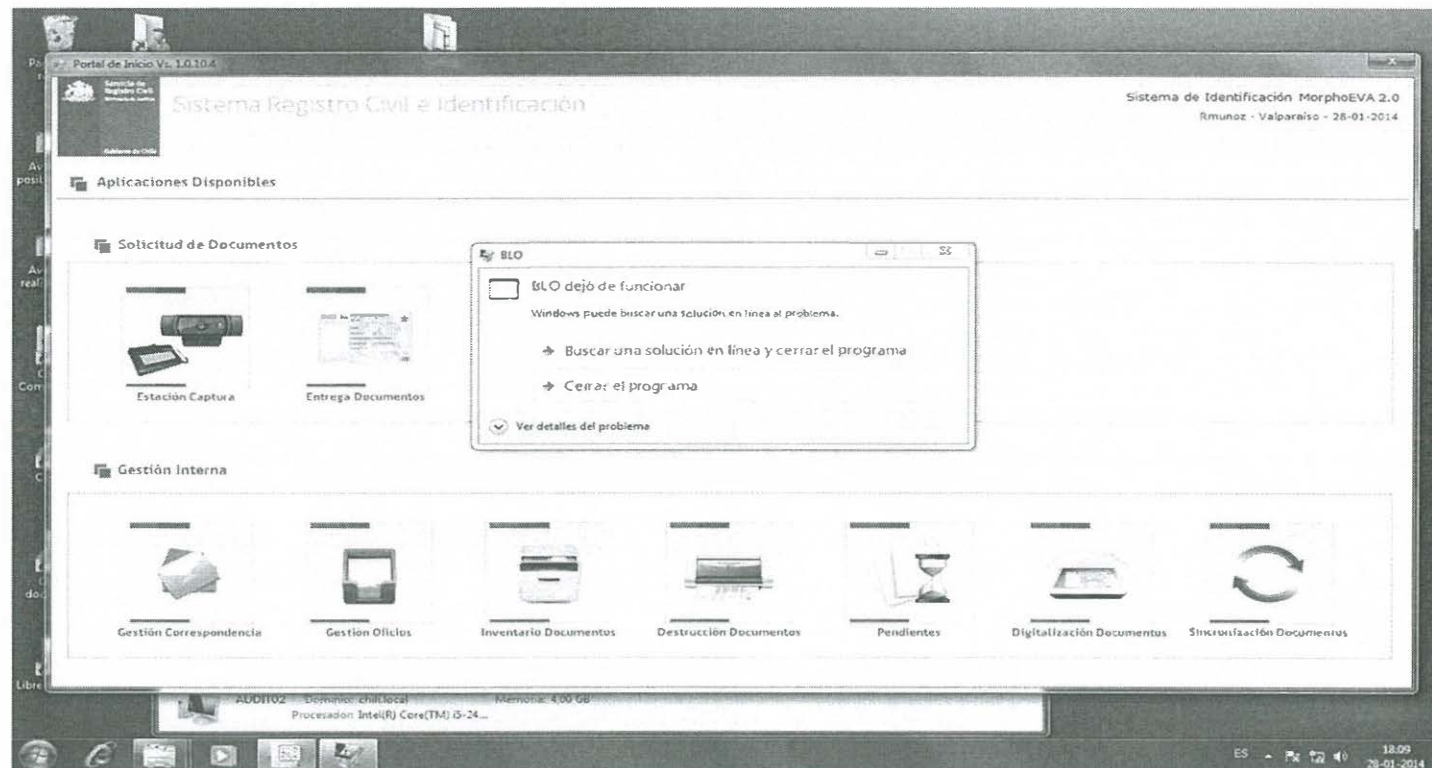
Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

3. Módulo de Bloqueo de Documentos dejó de funcionar.
 - a. Ingresa con el perfil de jefe de oficina al Subsistema de Solicitud de Documentos.
 - b. Ir al módulo de bloqueo de documentos.

Figura N° 5: Mensaje de error en el funcionamiento del Módulo de Bloqueo de Documentos.



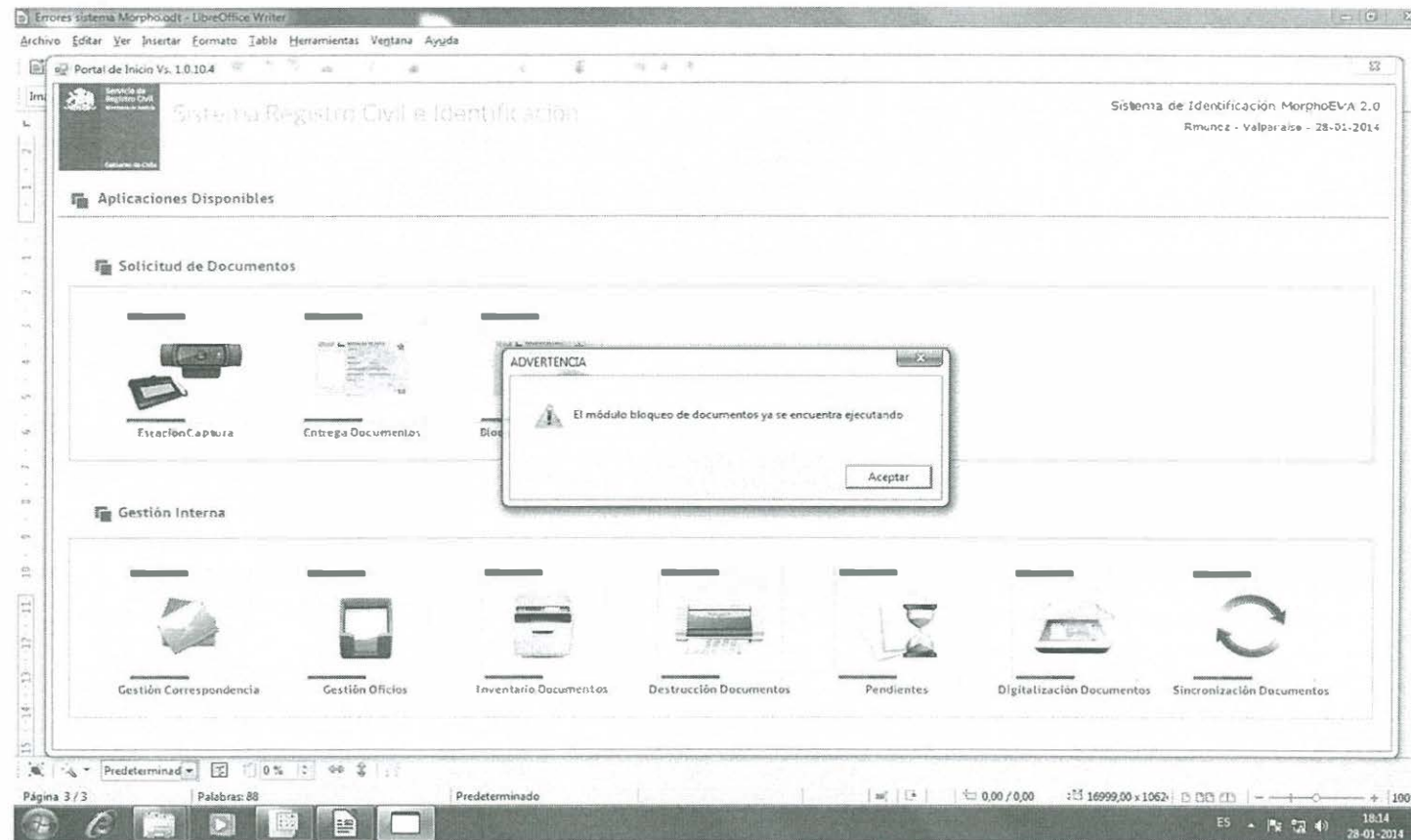
Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

c. El aplicativo sigue activo a pesar del error y cuando se ingresa nuevamente al módulo de bloqueo, presenta el siguiente error.

Figura N° 6: Advertencia en el Módulo de Bloqueo de Documentos.

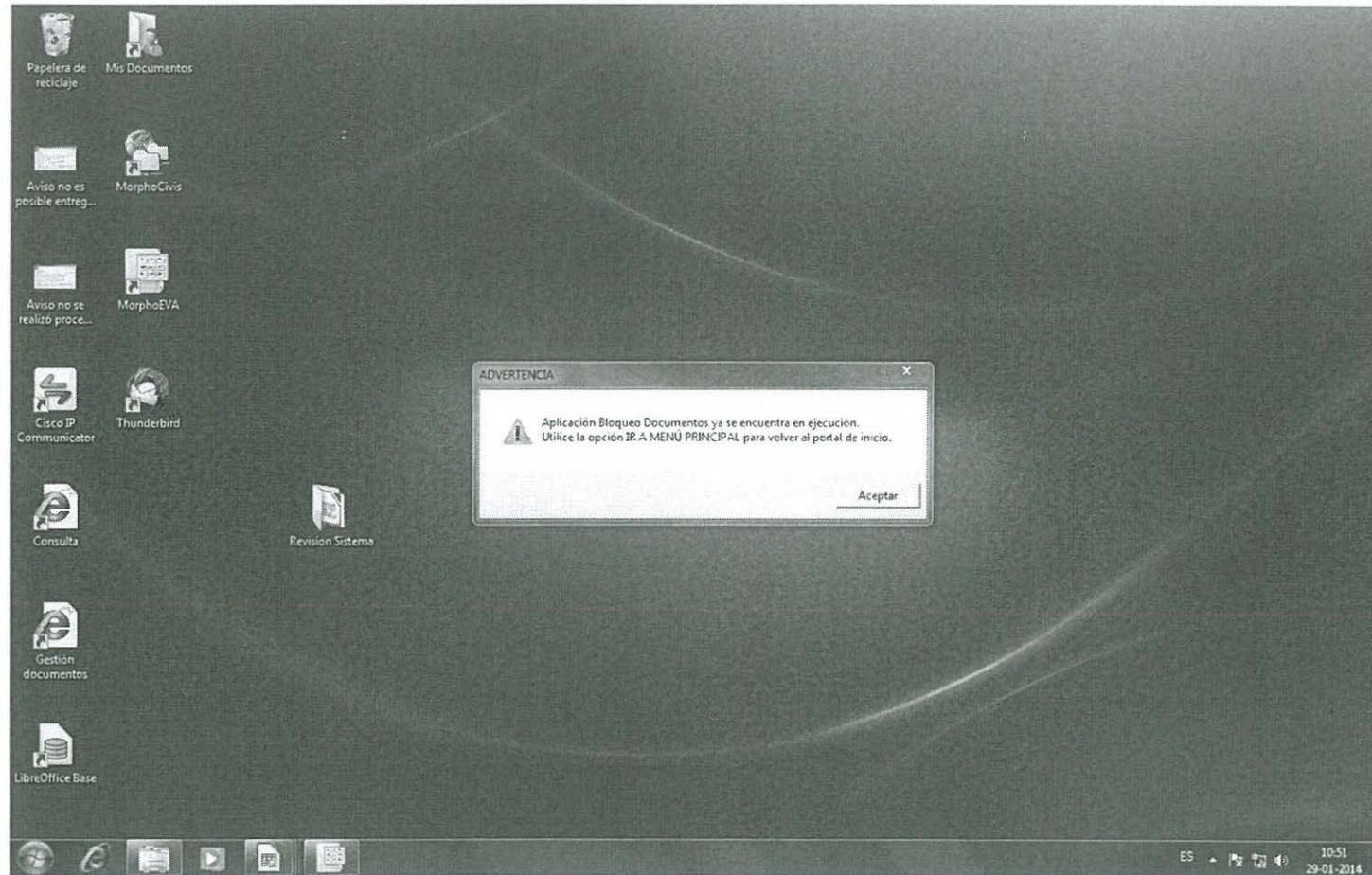


Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 7: Advertencia sobre la ejecución del Módulo de Bloqueo de Documentos para ir a menú principal.



Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.

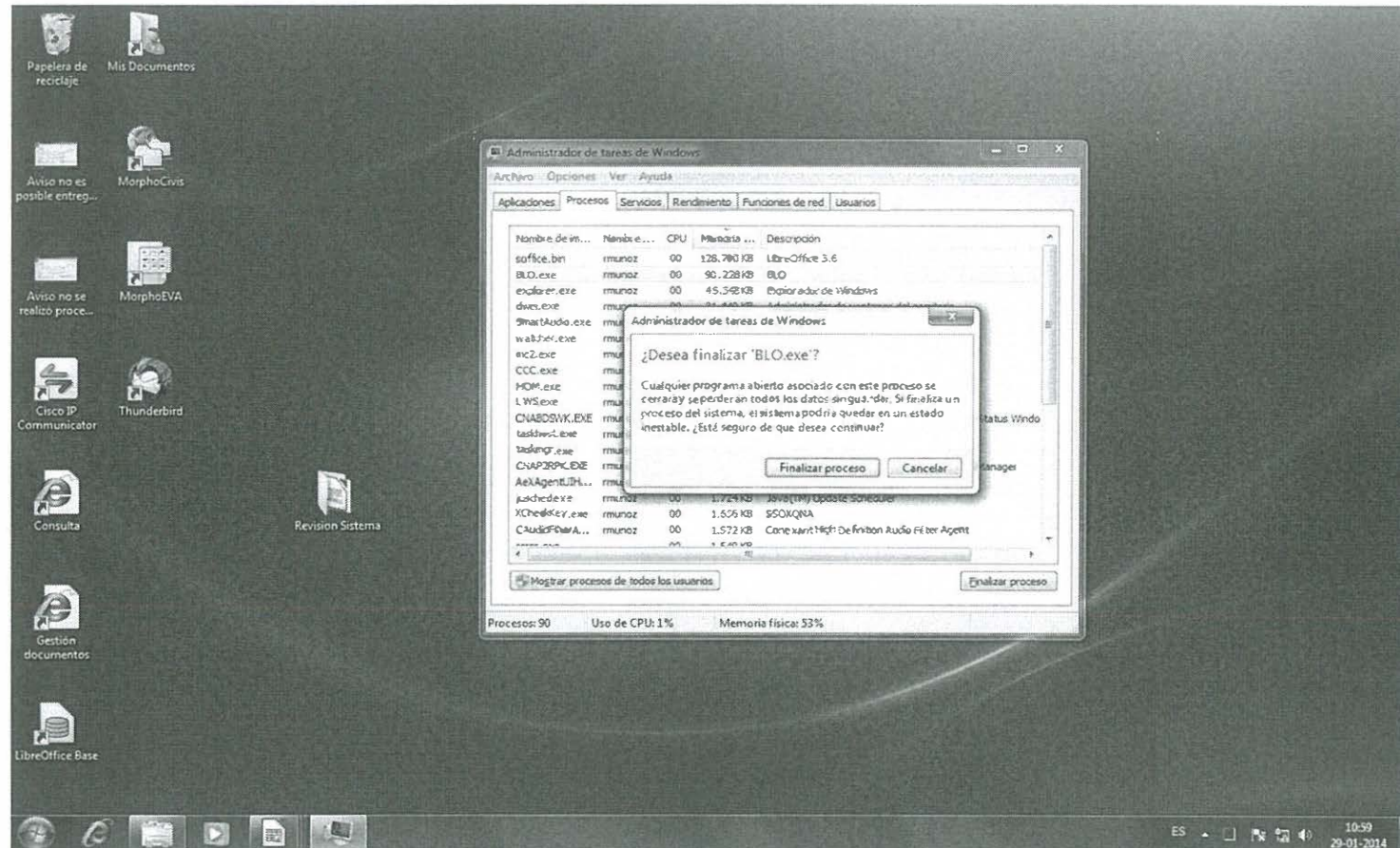


CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 8: Administrador de tarea de Windows.



Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.

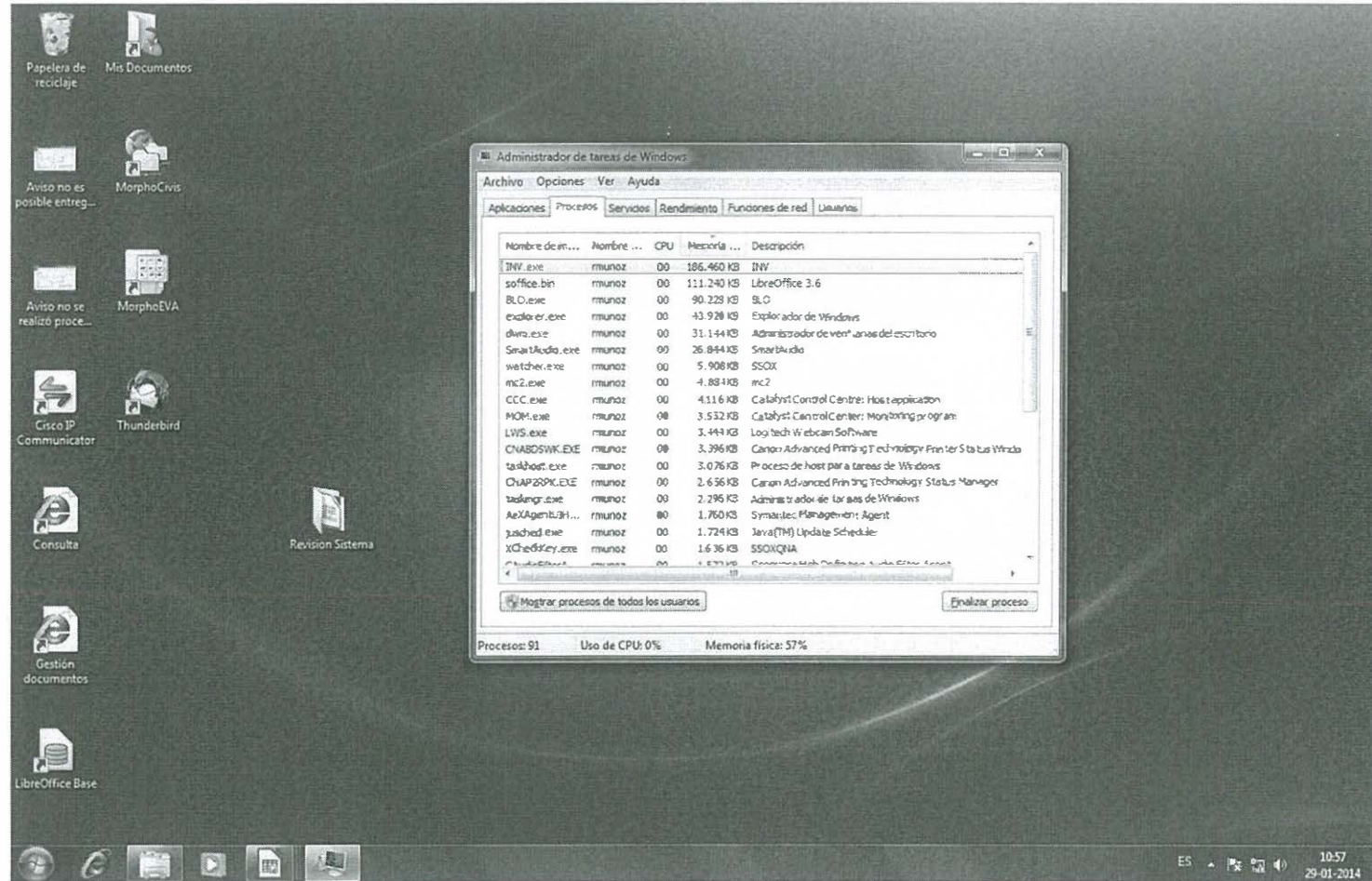


CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 9: Administrador de tarea de Windows.

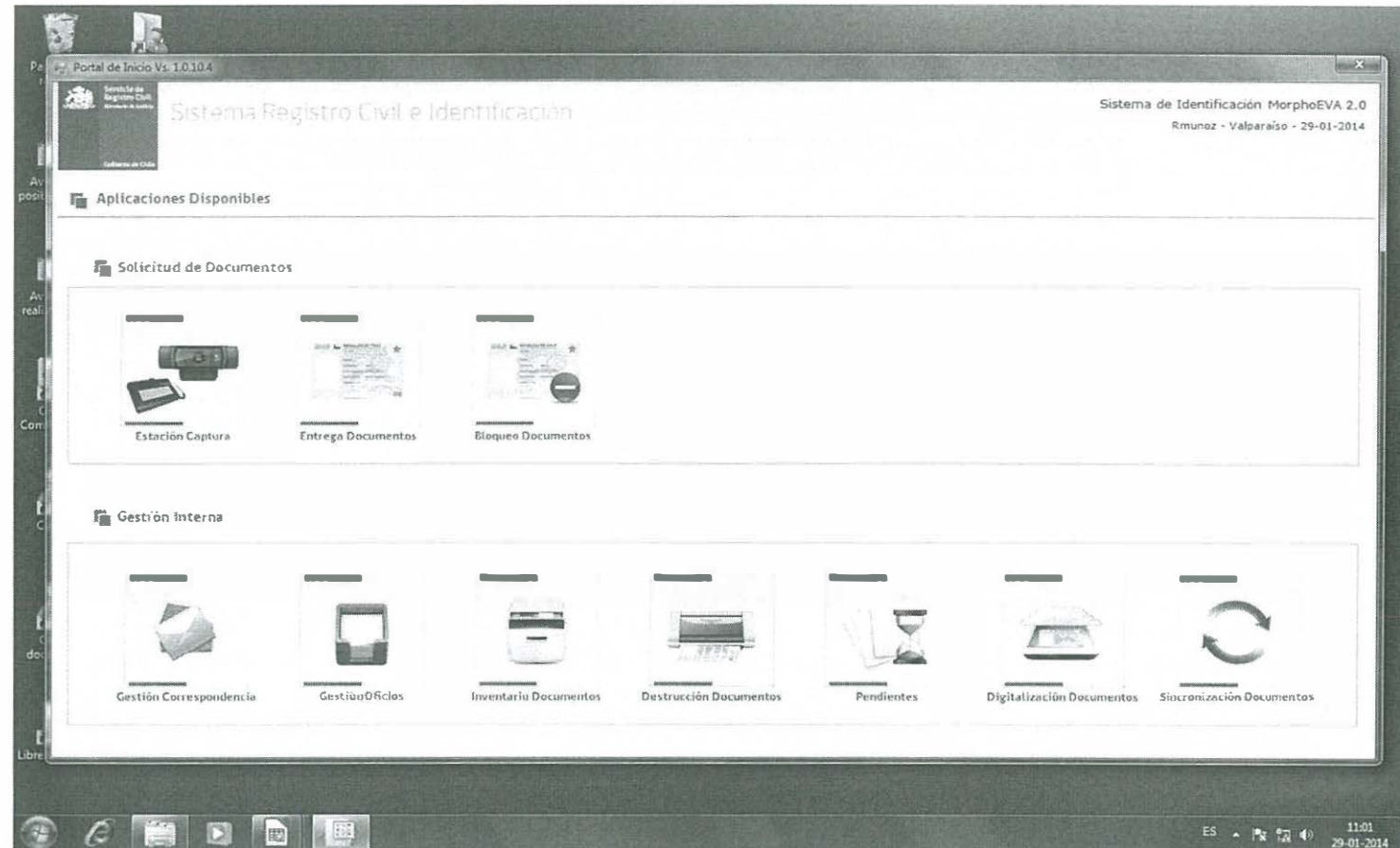


Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 10: Interfaz del Sistema de Solicitud de Documentos.



Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

4. Archivos de configuración: A través del archivo "C:\Registro\PRI.exe.config", es posible cambiar el usuario del sistema, accediendo sin error alguno al Módulo de Solicitud de Documentos.

Figura N° 11: Interfaz del Módulo de Solicitud de Documentos.



Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 12: Archivo de configuración local

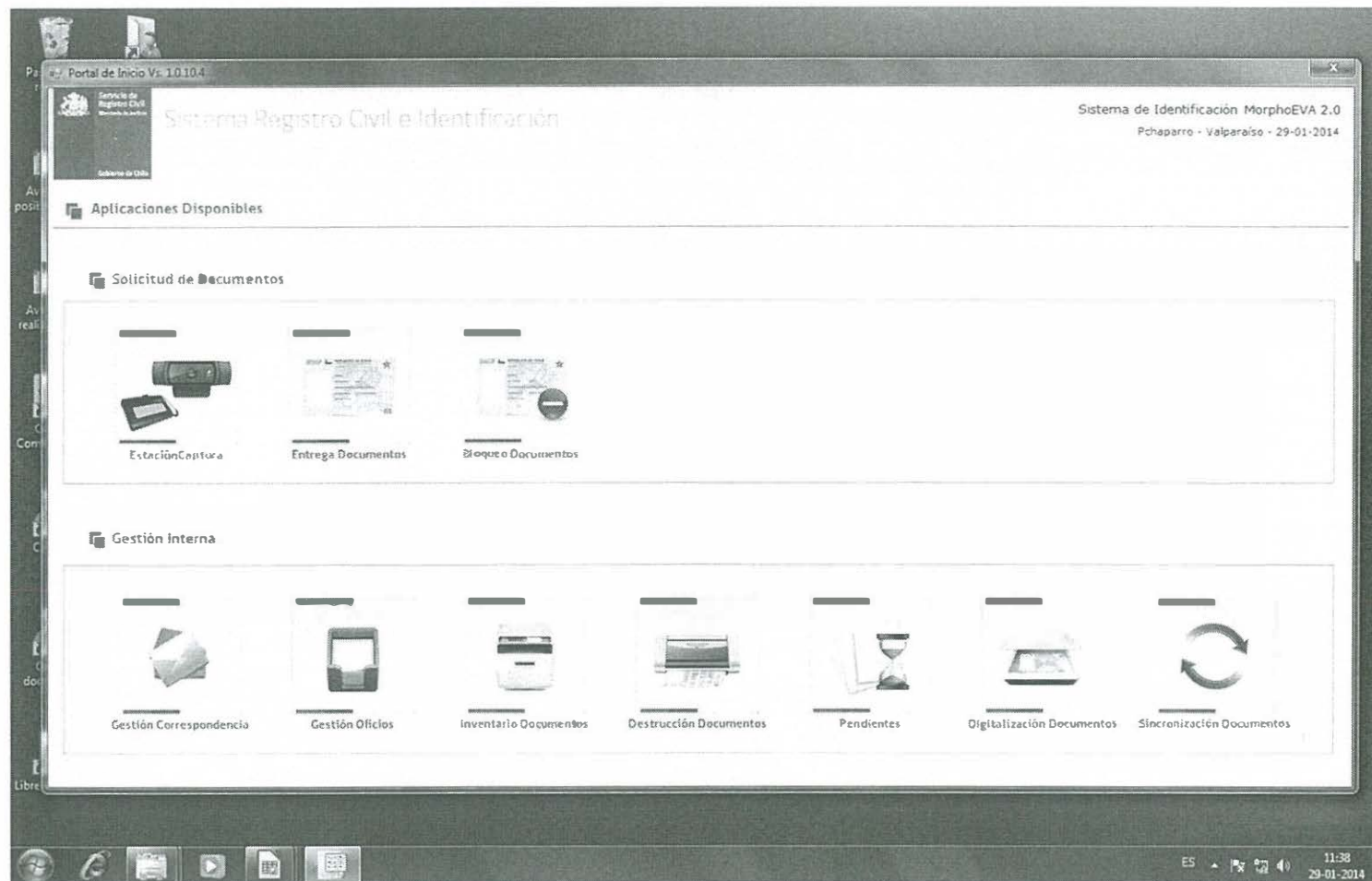
```
PR1.exe.config: Bloc de notas
Archivo Edición Formato Ver Ayuda
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<configuration>
  <configSections>
    <sectionGroup name="applicationSettings" type="System.Configuration.ApplicationSettingsGroup, System, Version=2.0.0.0, Culture=neutral, PublicKeyToken=b77a5c5619" />
    <section name="PR1.My.MySettings" type="System.Configuration.ClientSettingsSection, System, Version=2.0.0.0, Culture=neutral, PublicKeyToken=b77a5c5619" />
  </configSections>
  <system.diagnostics>
    <sources>
      <!-- This section defines the logging Configuration for MY.Application.Log -->
      <source name="DefaultSource" switchName="DefaultSwitch">
        <listeners>
          <add name="FileLog"/>
          <!-- uncomment the below section to write to the application Event Log -->
          <!--add name="EventLog"/>
        </listeners>
      </source>
    </sources>
    <switches>
      <add name="DefaultSwitch" value="Information"/>
    </switches>
    <sharedListeners>
      <add name="FileLog" type="Microsoft.VisualBasic.Logging.FileLogTraceListener, Microsoft.VisualBasic, Version=8.0.0.0, Culture=neutral, PublicKeyToken=b03f567f2a41034f" />
      <!-- uncomment the below section and replace APPLICATION_NAME with the name of your application to write to the Application Event Log -->
      <!--add name="EventLog" type="System.Diagnostics.EventLogTraceListener" initializedata="APPLICATION_NAME"/>
    </sharedListeners>
  </system.diagnostics>
  <applicationSettings>
    <PR1.My.MySettings>
      <setting name="CodOficina" serializeAs="String">
        <value>E35</value>
      </setting>
      <setting name="LogLevel" serializeAs="String">
        <value>4</value>
      </setting>
      <setting name="LogPath" serializeAs="String">
        <value>c:\registro\PR1\LOGS\</value>
      </setting>
      <setting name="LogHour" serializeAs="String">
        <value>true</value>
      </setting>
      <setting name="LeerActiveDirectory" serializeAs="String">
        <value>false</value>
      </setting>
      <setting name="NumFuncionario" serializeAs="String">
        <value>1</value>
      </setting>
      <setting name="NomFuncionario" serializeAs="String">
        <value>UCB</value>
      </setting>
      <setting name="LoginFuncionario" serializeAs="String">
        <value>pchapanroc</value>
      </setting>
    </PR1.My.MySettings>
  </applicationSettings>
</configuration>
```

Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 13: Interfaz de usuario del Módulo de Solicitud de Documentos.



Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 14: Interfaz del Módulo de Inventario.



Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 15: Interfaz del Módulo de Solicitud de Documentos.

Módulo de Inventario Vs. 2.2.14.6

Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0
Pchaparro - Valparaíso - 29-01-2014 ONLINE

[CONSULTAR INVENTARIO](#) [RETORNO DOCUMENTOS CADUCOS](#) [INGRESAR INVENTARIO](#) [INGRESAR DOCUMENTOS ANTIGUOS](#) [IR A MENU PRINCIPAL](#) [ACERCA DE ...](#) [CERRAR SESION](#)

Stock

RUN Tipo Documento N° Documento Funcionario Responsable Región Oficina Buscar

(TODOS) PCHAPARRO VALPARAISO VALPARAISO

Fecha Hasta
29-01-2014

Listado de Documentos

R.U.N	Nombre	N° Documento	Tipo de Documento	Estado	Fecha Creación Inventario
-------	--------	--------------	-------------------	--------	---------------------------

11:38
29-01-2014

Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 16: Archivo de configuración local del Sistema Central de Identificación.

```
PRL.exe.config: Bloc de notas
Archivo Edición Formato Ver Ayuda
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<configuration>
  <configSections>
    <sectionGroup name="applicationSettings" type="System.Configuration.ApplicationSettingsGroup, System, Version=2.0.0.0, Culture=neutral, PublicKeyToken=b77a5c5619
    <section name="PRI.My.MySettings" type="System.Configuration.ClientSettingsSection, System, Version=2.0.0.0, Culture=neutral, PublicKeyToken=b77a5c561934
    </sectionGroup>
  </configSections>
  <system.diagnostics>
    <sources>
      <!-- This section defines the logging configuration for My.Application.Log -->
      <source name="DefaultSource" switchName="DefaultSwitch">
        <listeners>
          <add name="FileLog"/>
          <!-- Uncomment the below section to write to the Application Event Log -->
          <!--<add name="EventLog"/>-->
        </listeners>
      </source>
    </sources>
    <switches>
      <add name="DefaultSwitch" value="Information"/>
    </switches>
    <sharedListeners>
      <add name="FileLog" type="Microsoft.VisualBasic.Logging.FileLogTraceListener, Microsoft.VisualBasic, Version=8.0.0.0, Culture=neutral, PublicKeyToken=b03
      <!-- Uncomment the below section and replace APPLICATION_NAME with the name of your Application to write to the Application Event Log -->
      <!--<add name="EventLog" type="System.Diagnostics.EventLogTraceListener" initializedata="APPLICATION_NAME"/> -->
    </sharedListeners>
  </system.diagnostics>
  <applicationSettings>
    <PRI.My.MySettings>
      <setting name="Codoficina" serializeAs="String">
        <value>333</value>
      </setting>
      <setting name="LogLevel" serializeAs="String">
        <value>4</value>
      </setting>
      <setting name="LogPath" serializeAs="String">
        <value>C:\Registro\PRI\Logs\</value>
      </setting>
      <setting name="LogHour" serializeAs="String">
        <value>True</value>
      </setting>
      <setting name="LeerActiveDirectory" serializeAs="String">
        <value>False</value>
      </setting>
      <setting name="NumFuncionario" serializeAs="String">
        <value>1</value>
      </setting>
      <setting name="NomFuncionario" serializeAs="String">
        <value>munoz</value>
      </setting>
      <setting name="LoginFuncionario" serializeAs="String">
        <value>rmunoz</value>
      </setting>
    </PRI.My.MySettings>
  </applicationSettings>
</configuration>
```

Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 17: Archivo de configuración local.

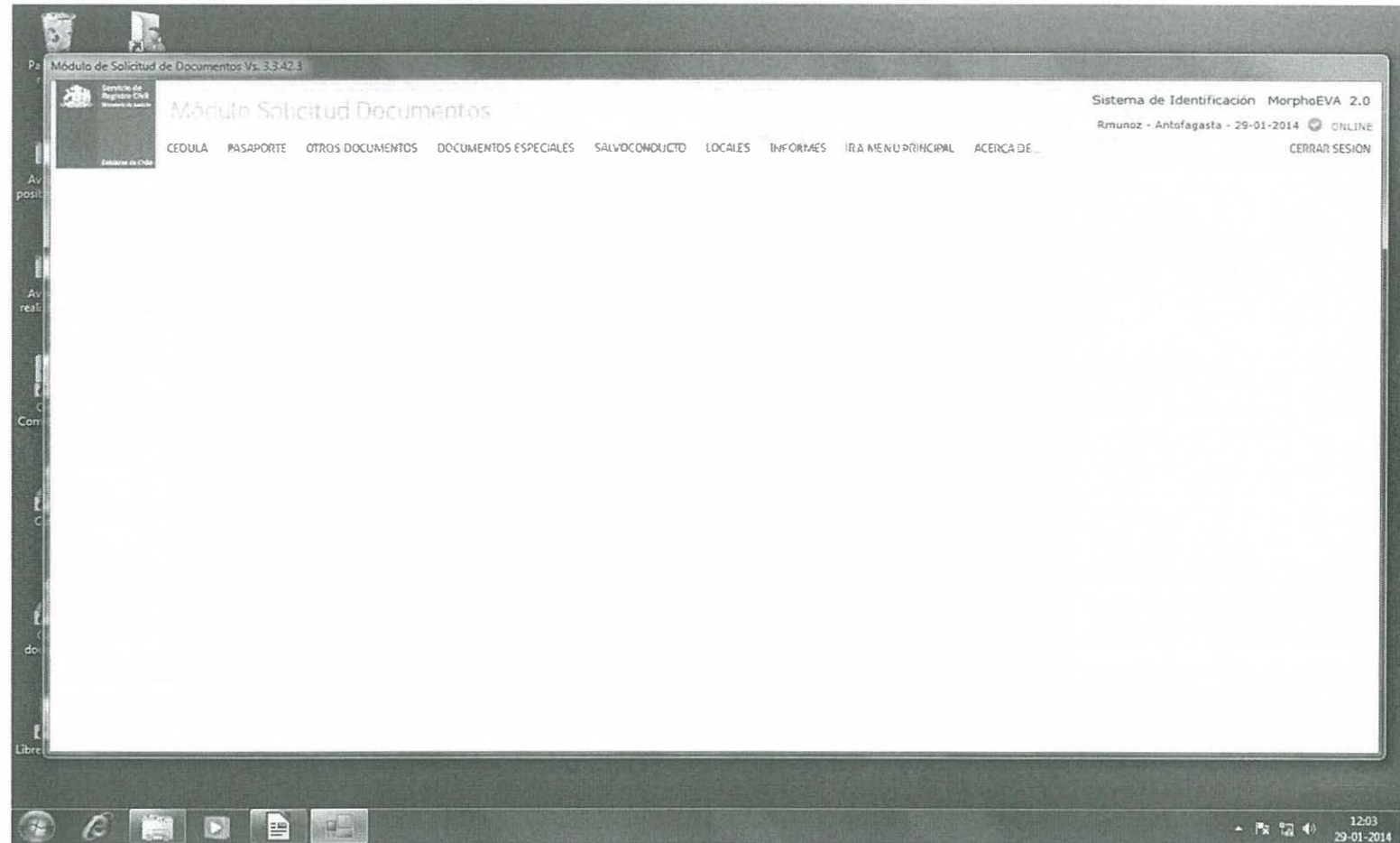
```
PRILEve.config: Bloc de notas
Archivo Edición Formato Ver Ayuda
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<configuration>
  <configSections>
    <sectionGroup name="applicationSettings" type="System.Configuration.ApplicationSettingsGroup, System, Version=2.0.0.0, Culture=neutral, PublicKeyToken=b77a5c5619" />
    <section name="PRI.My.MySettings" type="System.Configuration.ClientSettingsSection, System, Version=2.0.0.0, Culture=neutral, PublicKeyToken=b77a5c561934" />
  </configSections>
  <system.diagnostics>
    <sources>
      <!-- This section defines the logging Configuration for My.Application.Log -->
      <source name="DefaultSource" switchName="DefaultSwitch">
        <listeners>
          <add name="FileLog"/>
          <!-- Uncomment the below section to write to the Application Event Log -->
          <!--<add name="EventLog"/>-->
        </listeners>
      </source>
    </sources>
    <switches>
      <add name="DefaultSwitch" value="Information"/>
    </switches>
    <sharedListeners>
      <add name="fileLog" type="Microsoft.VisualBasic.Logging.FileLogTraceListener, Microsoft.VisualBasic, Version=8.0.0.0, Culture=neutral, PublicKeyToken=b0311e71e1" />
      <!-- Uncomment the below section and replace APPLICATION_NAME with the name of your application to write to the Application Event Log -->
      <!--<add name="EventLog" type="System.Diagnostics.EventLogTraceListener" initializedata="APPLICATION_NAME"/> -->
    </sharedListeners>
  </system.diagnostics>
  <applicationSettings>
    <PRI.My.MySettings>
      <setting name="codoficina" serializeAs="String">
        <value>4011</value>
      </setting>
      <setting name="LogLevel" serializeAs="String">
        <value>4</value>
      </setting>
      <setting name="LogPath" serializeAs="String">
        <value>C:\Registro\PRI\Logs\</value>
      </setting>
      <setting name="LogHour" serializeAs="String">
        <value>True</value>
      </setting>
      <setting name="LeerActiveDirectory" serializeAs="String">
        <value>False</value>
      </setting>
      <setting name="NumFuncionario" serializeAs="String">
        <value>1</value>
      </setting>
      <setting name="NomFuncionario" serializeAs="String">
        <value>rmunoz</value>
      </setting>
      <setting name="LoginFuncionario" serializeAs="String">
        <value>rmunoz</value>
      </setting>
    </PRI.My.MySettings>
  </applicationSettings>
</configuration>
```

Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 18: Interfaz del Módulo de Solicitud de Documentos.

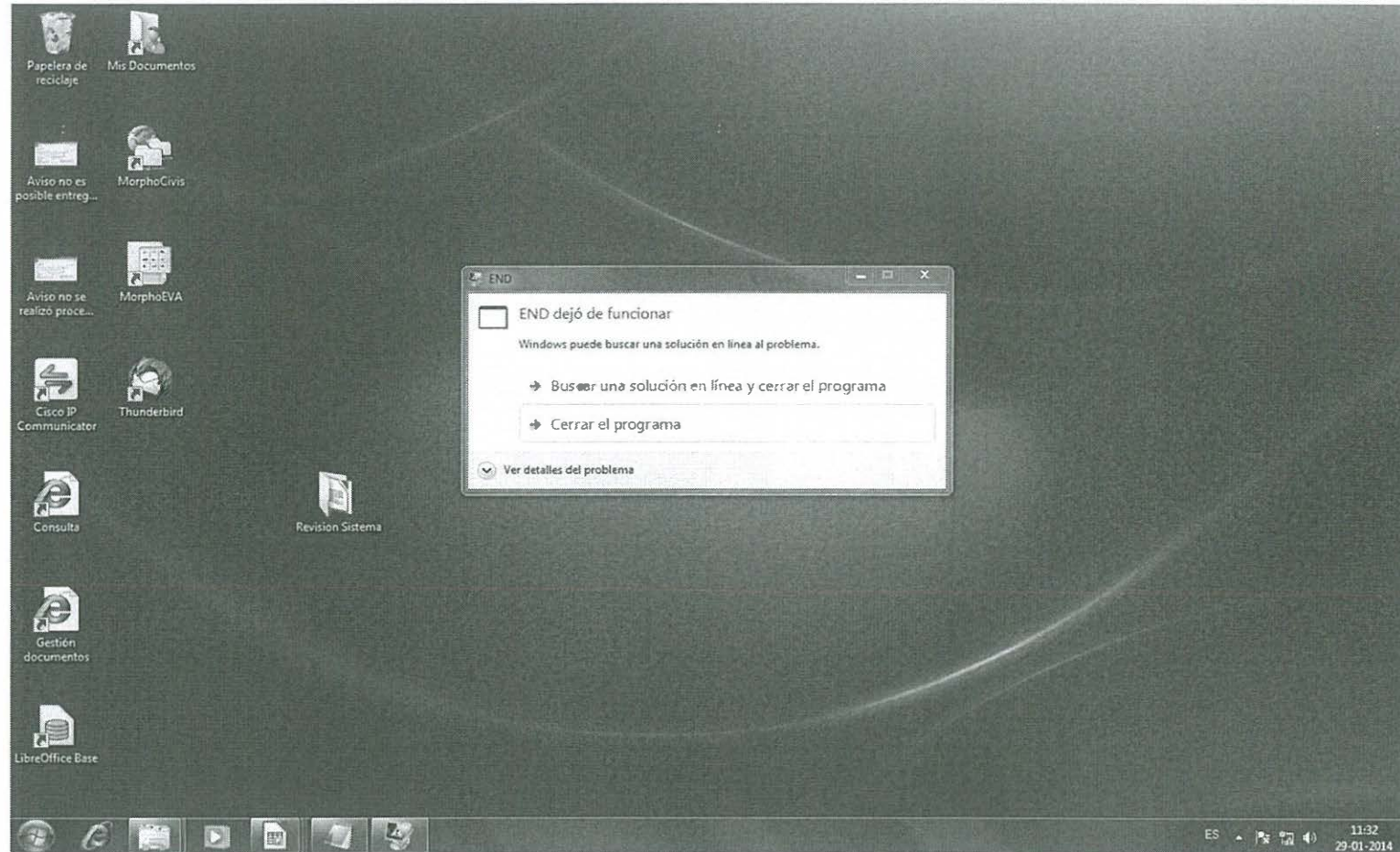


Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 19: Mensaje de error sobre el funcionamiento de los módulos del Frontoffice.



Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.

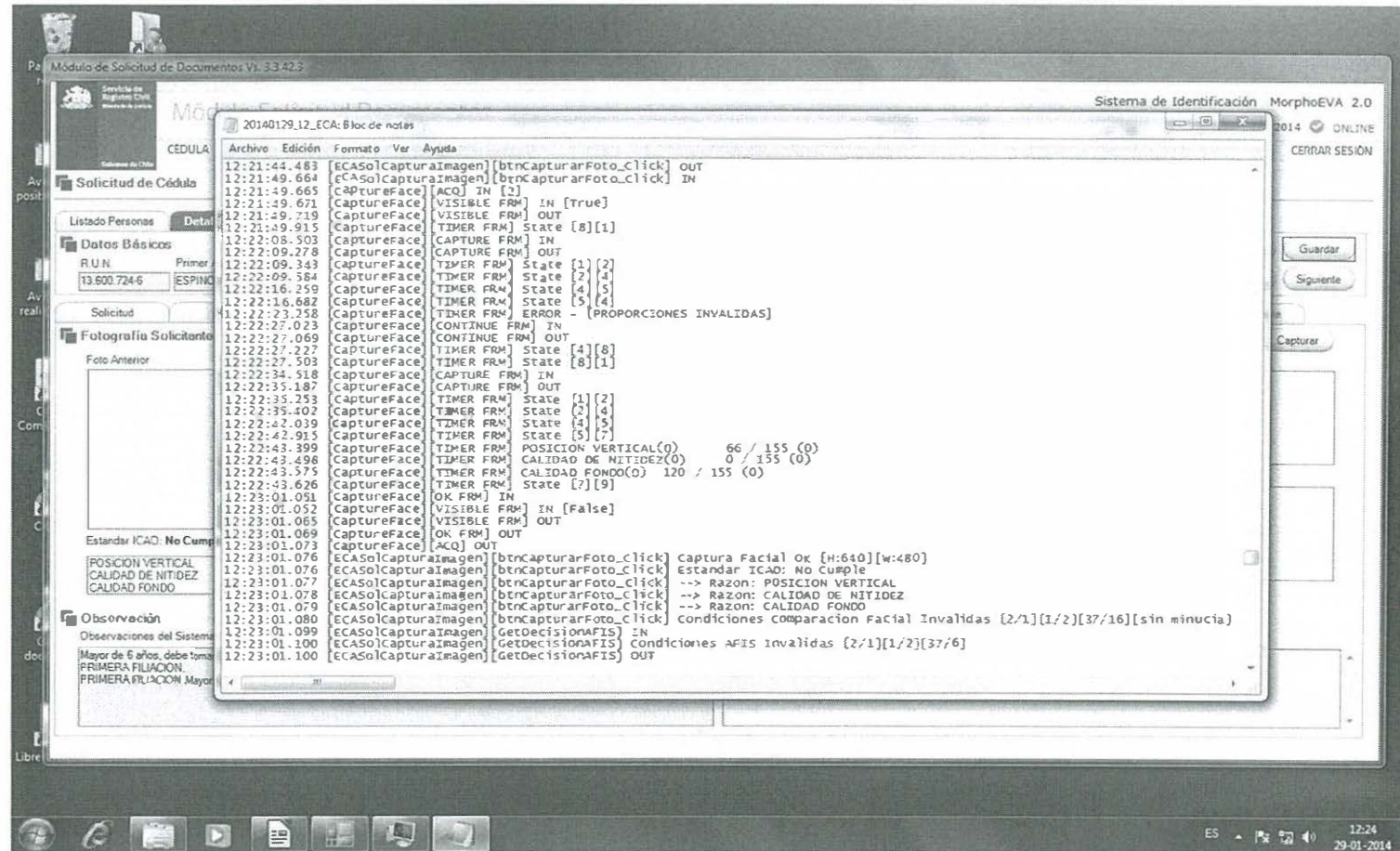


CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 20: Log local del Sistema Central de Identificación.

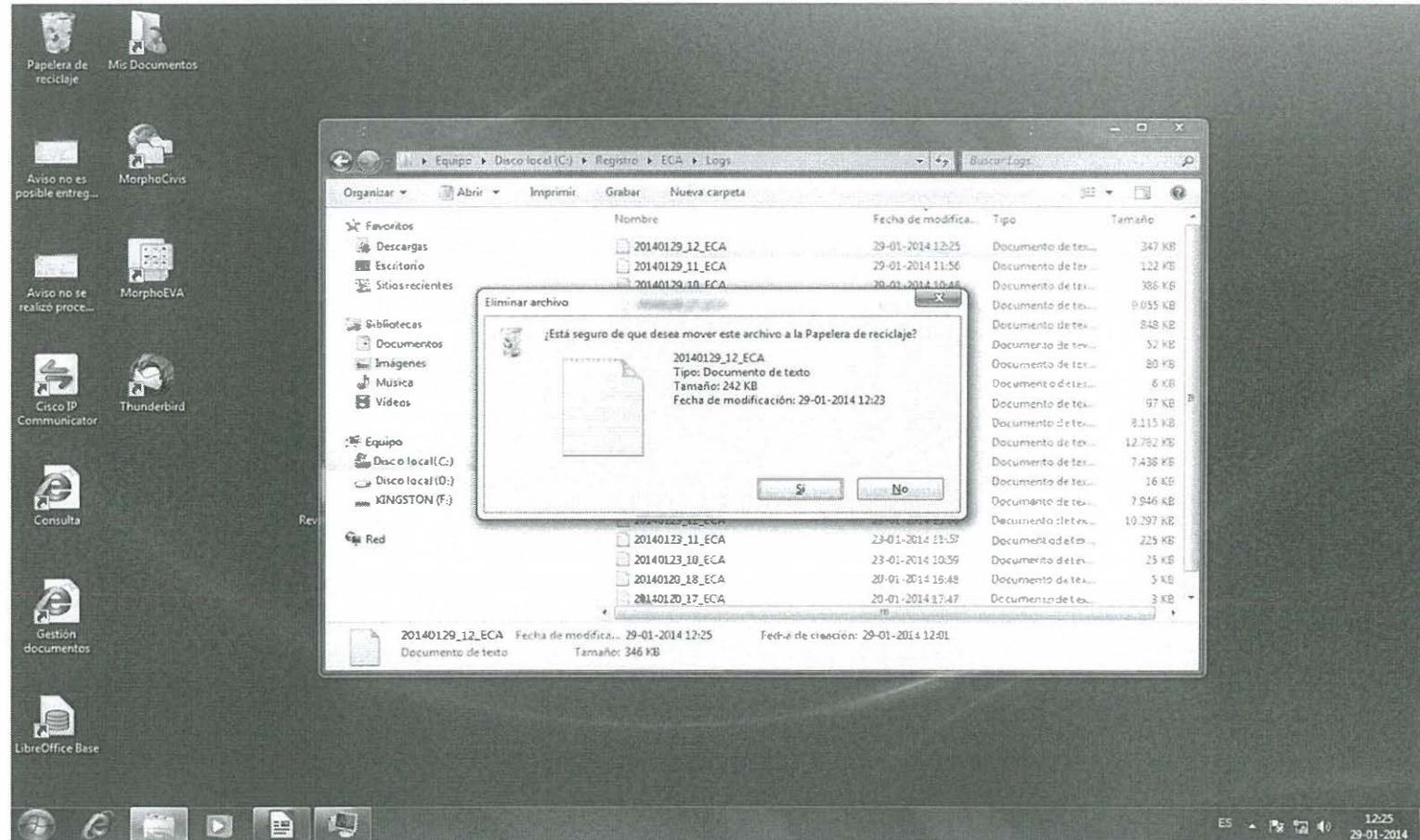


Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 21: Posibilidad de eliminar Logs



Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 22: Advertencia sobre el despacho de solicitudes.

Módulo de Solicitud de Documentos V. 3.3.42.3

Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0
Rmunez - Valparaíso - 29-01-2014 ONLINE
Cerrar Sesión

CEDULA PASAPORTE OTROS DOCUMENTOS DOCUMENTOS ESPECIALES SALVOCONDUCTO LOCALES INFORMES IR A MENÚ PRINCIPAL ACERCA DE ...

Solicitudes Locales

Listado Personas Detalle Solicitud

Condiciones de la Búsqueda

R.U.N. Primer Apellido Segundo Apellido Nombres Tipo Documento (TODOS)

Personas Anular Abrir

Por Anular	R.U.N.	Apellidos	Nombres	Fecha Nacimiento	Fecha Creación	Tipo Documento	Estado	Fecha Estado
<input type="checkbox"/>		MUÑOZ ORTEGA	RICARDO	22/07/1986	23/01/2014 11:42	ASIGNACIÓN DE RUN	DESPACHADA	28/01/2014 13:39
<input type="checkbox"/>		MUÑOZ ORTEGA	RICARDO			CIÓN DE RUN	PENDIENTE	23/01/2014 12:05
<input type="checkbox"/>		MUÑOZ ORTEGA	RICARDO			CIÓN DE RUN	DESPACHADA	23/01/2014 17:26
<input type="checkbox"/>	808 080 001-1	MUÑOZ ORTEGA	RICARDO			CIÓN DE IDENTIDAD	DESPACHADA	23/01/2014 16:15
<input type="checkbox"/>	808 080 001-1	MUÑOZ ORTEGA	RICARDO			CIÓN DE IDENTIDAD	DESPACHADA	23/01/2014 16:13
<input type="checkbox"/>	808 080 001-1	MUÑOZ ORTEGA	RICARDO			CIÓN DE IDENTIDAD	DESPACHADA	23/01/2014 16:13
<input type="checkbox"/>		MUÑOZ ORTEGA	RICARDO			CIÓN DE RUN	DESPACHADA	23/01/2014 16:45
<input type="checkbox"/>		MUÑOZ ORTEGA	RICARDO			CIÓN DE RUN	DESPACHADA	23/01/2014 17:25
<input type="checkbox"/>	808 080 001-1	GARCÉS ALMONACID	VICTOR	22/01/1979	23/01/2014 17:52	CEDULA DE IDENTIDAD	DESPACHADA	23/01/2014 17:49
<input type="checkbox"/>	808 080 001-1	MUÑOZ ORTEGA	ROSAMEL FIERRO	01/01/1986	23/01/2014 17:51	CEDULA DE IDENTIDAD	PENDIENTE	23/01/2014 17:53
<input type="checkbox"/>					23/01/2014 18:26	ASIGNACIÓN DE RUN	PENDIENTE	23/01/2014 18:33
<input type="checkbox"/>	16 201 819-7	VERA ARRAGADA	JOSE	14/11/2 12	28/01/2014 16:15	CEDULA DE IDENTIDAD	DESPACHADA	28/01/2014 16:35
<input type="checkbox"/>	13 600 724-6	ESPINOZA ARRAGADA	CAMILA	09/09/1976	28/01/2014 17:16	PASAPORTE	PENDIENTE	28/01/2014 17:19
<input checked="" type="checkbox"/>	13 600 724-6	ESPINOZA ARRAGADA	CAMILA	09/09/1976	28/01/2014 10:15	CEDULA DE IDENTIDAD	PENDIENTE	28/01/2014 10:17

ADVERTENCIA

No puede abrir solicitud por estar en proceso de despacho

Aceptar

Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 23: Bandeja de solicitudes locales.

Módulo de Solicitud Documentos

Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0

Rmunez - Valparaíso - 29-01-2014

CERRAR SESIÓN

Solicitudes Locales

Listado Personas

Condiciones de la Búsqueda

R.U.N. Primer Apellido Segundo Apellido Nombres Tipo Documento

Personas

Por Anular	R.U.N.	Apellidos	Nombres	Fecha Nacimiento	Fecha Creación	Tipo Documento	Estado	Fecha Estado
<input type="checkbox"/>		MUÑOZ ORTEGA	RICARDO	22/02/1986	23/01/2014 11:42	ASIGNACIÓN DE RUN	DESPACHADA	23/01/2014 13:03
<input type="checkbox"/>		MUÑOZ ORTEGA	RICARDO	22/01/1986	23/01/2014 12:05	ASIGNACIÓN DE RUN	PENDIENTE	23/01/2014 12:05
<input type="checkbox"/>		MUÑOZ ORTEGA	RICARDO	22/01/1986	23/01/2014 12:24	ASIGNACIÓN DE RUN	DESPACHADA	23/01/2014 12:26
<input type="checkbox"/>	808-080-001-1	MUÑOZ ORTEGA	RICARDO	01/01/1986	23/01/2014 13:27	CÉDULA DE IDENTIDAD	DESPACHADA	23/01/2014 16:15
<input type="checkbox"/>	828-080-001-1	MUÑOZ ORTEGA	RICARDO	01/01/1986	23/01/2014 15:25	CÉDULA DE IDENTIDAD	DESPACHADA	23/01/2014 16:13
<input type="checkbox"/>	808-080-001-1	NOZMUGATEDA	DOCARRI	01/01/1986	23/01/2014 15:51	CÉDULA DE IDENTIDAD	DESPACHADA	23/01/2014 16:12
<input type="checkbox"/>		MUÑOZ ORTEGA	RICARDO	22/01/1986	23/01/2014 16:37	ASIGNACIÓN DE RUN	DESPACHADA	23/01/2014 16:45
<input type="checkbox"/>		MUÑOZ ORTEGA	RICARDO	01/01/1986	23/01/2014 16:47	ASIGNACIÓN DE RUN	DESPACHADA	23/01/2014 17:25
<input type="checkbox"/>	808-080-001-1	GARCÉS ALMONACID	VICTOR	23/01/2014	23/01/2014 17:39	CÉDULA DE IDENTIDAD	DESPACHADA	23/01/2014 17:49
<input type="checkbox"/>	808-080-001-1	MUÑOZ ORTEGA	ROSAMARINO	01/01/1986	23/01/2014 17:51	CÉDULA DE IDENTIDAD	PENDIENTE	23/01/2014 17:53
<input type="checkbox"/>					23/01/2014 18:26	ASIGNACIÓN DE RUN	PENDIENTE	23/01/2014 18:33
<input type="checkbox"/>	15.201316-7	VERA ARIAGADA	JOSE	14/11/2012	28/01/2014 16:15	CÉDULA DE IDENTIDAD	DESPACHADA	28/01/2014 16:26
<input type="checkbox"/>	13.500.724-6	ESPIÑOZA ARIAGADA	CAMILA	09/09/1976	28/01/2014 17:16	PASAPORTE	PENDIENTE	28/01/2014 17:15
<input type="checkbox"/>	13.500.724-6	ESPIÑOZA ARIAGADA	CAMILA	09/09/1976	29/01/2014 10:15	CÉDULA DE IDENTIDAD	PENDIENTE	29/01/2014 10:17

Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Figura N° 24: Interfaz del detalle de una solicitud en curso.

Módulo de Solicitud de Documentos V3.3423

Sistema de Identificación: MorphoEVA 2.0
Rmunoz - Valparaíso - 29-01-2014 ONLINE
CEPRA: SESION

CEDULA PASAPORTE OTROS DOCUMENTOS DOCUMENTOS ESPECIALES SALVOCONDUCTO LOCALES INFORMES IR A MENÚ PRINCIPAL ACERCA DE...

Solicitud de Cédula

Listado Personas **Detalle Solicitud**

Datos Básicos

R.U.N.	Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombres	<input type="button" value="Rechazar"/>	<input type="button" value="Guardar"/>
13.600.724-5	ESPINOZA	ARRIAGADA	CAMILA	<input type="button" value="Anterior"/>	<input type="button" value="Siguiente"/>

Solicitud | Pago | Datos Personales | Datos Generales | Datos Comisión | Verificación | Decadenciar | Autorizaciones | Adjuntos | Observaciones | Comprobante

Documento Principal

<input type="checkbox"/> Cédula de Identidad Chilenos	3.600 PESOS	Primera Filiación	VALPARAISO	VALPARAISO
---	-------------	-------------------	------------	------------

Documentos Adicionales

Tipo Documento	Valor	Moneda	Motivo Solicitud	Región de Retiro	Olcina Retiro
----------------	-------	--------	------------------	------------------	---------------

N° Atención: 177 Total a Pagar: PESOS

Observación

Observaciones del Sistema	Toma conocimiento de las observaciones del Registro Civil	Observaciones Funcionarios y/o Procesos
Mayor de 6 años, debe tomar CANJE DE IMPRESIONES. PRIMERA FILIACION PRIMERA FILIACION Mayor de 19 años. Debe adjuntar formulario F12.		

LibreOffice Base

ES 16:06 29-01-2014

Fuente: Imagen del Sistema de Identificación MorphoEVA 2.0.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO DIGITAL N° 33

ANEXO N°	DESCRIPCIÓN
33	Bancos de datos personales que no han sido actualizados.

Fuente: Elaboración Contraloría General de la República.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

ANEXO N° 34

Anexos de estado de observaciones del informe final N° 8, de 2014.

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1, análisis de los contratos con empresas de servicios informáticos y de comunicaciones, punto 1.3, Adexus S.A.	Reiteradas contrataciones mediante tratos directos.	El servicio deberá desarrollar las bases técnicas y administrativas para efectuar la licitación de la prestación de los "Servicios Integrales de Computación", a fin de mantener la continuidad operacional de la plataforma en forma posterior al término del trato directo en curso, informado el estado de avance a esta Contraloría General en el plazo de 60 días hábiles.			
II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1, análisis de los contratos con empresas de servicios informáticos y de comunicaciones, punto 1.3, Adexus S.A., acápite 1.3.2, multas.	Sobre el no cobro de multa por interrupciones de servicios de la empresa Adexus S.A.	La repartición deberá ordenar la instrucción de un sumario administrativo en esa repartición, con el fin de determinar y hacer efectivas las responsabilidades pertinentes, remitiendo a esta Contraloría General, en el término de 15 días hábiles, el acto administrativo que disponga tal proceso disciplinario y designe al fiscal.			
II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1, análisis de los contratos con empresas de servicios informáticos y de comunicaciones, punto 1.5, acápite 1.5.4, incumplimientos de la empresa Morpho S.A., romanitos c.iii), plazos en la habilitación de oficinas.	Falta de habilitación oficina Toltén.	Habilitar la oficina de Toltén con equipamiento definitivo, en el plazo de 60 días hábiles posterior a la recepción de este informe.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II, Examen de la Materia Auditada, numeral 1, análisis de los contratos con empresas de servicios informáticos y de comunicaciones, punto 1.5, acápite 1.5.4, incumplimientos de la empresa Morpho S.A., literal d), inconsistencia en la impresión de huellas dactilares.	Inconsistencia de la impresión de huellas dactilares.	La institución deberá regularizar las huellas digitales con inconsistencias almacenadas en la base de datos con que opera el SCI, a fin de contar con integridad, informando el estado de avance en el plazo de 60 días hábiles, contados desde la fecha de recepción del presente informe.			
II, Examen de la Materia Auditada, numeral 2, equipamiento informático, punto 2.1, inventario de dispositivos computacionales y de comunicaciones.	Ausencia de un inventario actualizado de los bienes TI.	El servicio deberá acreditar la actualización del registro de bienes TI contenido en el inventario, que incluye los equipos institucionales detallados en el Anexo N° 14, informando en un plazo de 60 días hábiles.			
II, Examen de la Materia Auditada, numeral 2, equipamiento informático, punto 2.3, revisión de la sala de procesamiento de la información institucional.	Mobiliario del datacenter institucional.	La repartición deberá efectuar un plan de cambio de mobiliario TI del datacenter, junto con almacenar el monitoreo de las cámaras, informando el estado de avance en el término de 60 días hábiles, a este Ente de Control.			
II, Examen de la Materia Auditada, numeral 2, equipamiento informático, punto 2.3, revisión de la sala de procesamiento de la información institucional.	Ausencia de un datacenter secundario.	La entidad deberá desarrollar un plan de implementación de un datacenter secundario, de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria de ésta, cuyo estado de avance deberá informar a esta Contraloría General, en el plazo de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II, Examen de la Materia Auditada, numeral 2, equipamiento informático, punto 2.7, oficinas de atención del Servicio de Registro Civil e Identificación en consulados del Gobierno de Chile.	Dificultades de coordinación y problemas en la infraestructura de las estaciones de trabajos ubicadas en Nairobi y Puerto Príncipe, de Kenia y Haití.	El SRCel deberá acreditar la operatividad del SCI en las oficinas de Nairobi, Kenia y Puerto España, en Trinidad y Tobago, en el término de 60 días hábiles.			
II, Examen de la Materia Auditada, numeral 3, almacenamiento y resguardo de la información operacional.	Ausencia de procedimientos formalizados.	La institución deberá formalizar las políticas de procedimientos sobre materias relativas a tecnologías de la información y el proceso de pago a los proveedores, acreditándola en el término del plazo de 60 días hábiles.			
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales.	Ausencia de respaldo de datos institucionales.	El servicio deberá respaldar la información de los computadores personales institucionales, informando de su estado en el plazo de 60 días hábiles.			
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales.	Ausencia de una sala de servidores secundaria.	La repartición deberá implementar una sala de servidores secundaria, informando el estado de avance en el término de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
<p>II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, punto 4.1, control de acceso lógico a las aplicaciones informáticas institucionales, acápite 4.1.a, procedimiento de administración y gestión de cuentas de usuarios.</p>	<p>Ausencia de procedimientos formalizados.</p>	<p>El SRCel deberá acreditar la formalización de los procedimientos de administración y gestión de las cuentas de los usuarios de los sistemas institucionales, b), cambio de contraseñas del SCI, la implementación de un mecanismo automático para la modificación de las claves asignadas para el primer ingreso al SCI, junto con un método de actualización de las mismas, c), falta de procedimiento en asignaciones de usuarios y password, la sanción de los instructivos N°s 5.1 y 7, de 5 y 9 de diciembre de 2013, respectivamente, acreditando el avance de las medidas en el plazo de 60 días hábiles, posterior a la recepción de este documento.</p>			
<p>II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, punto 4.1, control de acceso lógico a las aplicaciones informáticas institucionales, acápite 4.1.b, cambio de contraseñas del SCI.</p>	<p>Falta de un mecanismo automático para modificación contraseñas y actualización de las mismas.</p>	<p>El SRCel deberá acreditar la formalización de los procedimientos de administración y gestión de las cuentas de los usuarios de los sistemas institucionales, b), cambio de contraseñas del SCI, la implementación de un mecanismo automático para la modificación de las claves asignadas para el primer ingreso al SCI, junto con un método de actualización de las mismas, c), falta de procedimiento en asignaciones de usuarios y password, la sanción de los instructivos N°s 5.1 y 7, de 5 y 9 de diciembre de 2013, respectivamente, acreditando el avance de las medidas en el plazo de 60 días hábiles, posterior a la recepción de este documento.</p>			
<p>II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, punto 4.1, control de acceso lógico a las aplicaciones informáticas institucionales, acápite 4.1.c, falta de procedimiento en asignaciones de usuarios y password.</p>	<p>Inexistencia de procedimiento para la asignación de usuarios y password.</p>	<p>El SRCel deberá acreditar la formalización de los procedimientos de administración y gestión de las cuentas de los usuarios de los sistemas institucionales, b), cambio de contraseñas del SCI, la implementación de un mecanismo automático para la modificación de las claves asignadas para el primer ingreso al SCI, junto con un método de actualización de las mismas, c), falta de procedimiento en asignaciones de usuarios y password, la sanción de los instructivos N°s 5.1 y 7, de 5 y 9 de diciembre de 2013, respectivamente, acreditando el avance de las medidas en el plazo de 60 días hábiles, posterior a la recepción de este documento.</p>			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Nº OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, punto 4.1, control de acceso lógico a las aplicaciones informáticas institucionales, acápite 4.1.d, procedimiento de seguridad para la validación de la vigencia y privilegios de las cuentas de los usuarios.	Falta de procedimiento para la validación de la vigencia y privilegios de las cuentas de los usuarios.	El SRCel deberá acreditar la formalización de d), los procedimientos de seguridad para la validación de la vigencia y los privilegios de las cuentas de los usuarios de los sistemas informáticos institucionales, e), presencia de usuarios genéricos, la regularización de las cuentas de usuarios comunes detalladas en las tablas N°s 34 y 35, f), cuentas de los funcionarios desvinculados de la institución, la eliminación del acceso al SCI para las cuentas detalladas en la Tabla N° 36, y g), cuentas de funcionarios creadas en forma posterior a su desvinculación, la eliminación del acceso al SCI para los usuarios asociados a los RUN N°s:			
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, punto 4.1, control de acceso lógico a las aplicaciones informáticas institucionales, acápite 4.1.e, presencia de usuarios genéricos.	Existencia de usuarios genéricos.	[REDACTED]			
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, punto 4.1, control de acceso lógico a las aplicaciones informáticas institucionales, acápite 4.1.f, cuentas de los funcionarios desvinculados de la institución.	Presencia de cuentas de funcionarios desvinculados.	[REDACTED]			
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, punto 4.1, control de acceso lógico a las aplicaciones informáticas institucionales, acápite 4.1.g, cuentas de funcionarios creadas en forma posterior a su desvinculación.	Cuentas creadas de forma posterior a su desvinculación.	acreditando el avance de tales medidas en el plazo de 60 días hábiles, posterior a la recepción de este documento.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, punto 4.1, control de acceso lógico a las aplicaciones informáticas institucionales, acápite 4.1.h, procesos de anulación y renovación de los bloqueos temporales de los documentos.	Incumplimientos con respecto a los privilegios de las cuentas.	El SRCel deberá acreditar los procesos de anulación y renovación de los bloqueos temporales de los documentos, y la asignación los privilegios a las cuentas de los usuarios de acuerdo a las funciones que prestan en el SRCel, según la especificación de los perfiles del SCI, acreditando el avance de las medidas en el plazo de 60 días hábiles, posterior a la recepción del presente documento.			
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, punto 4.2, control de cambios para el desarrollo y los mantenimientos de los sistemas.	Ausencia de procedimientos formalizados.	La institución deberá sancionar los procedimientos para la gestión de los cambios en las aplicaciones informáticas, informándola en el plazo de 60 días hábiles.			
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, acápite 4.3.a, cédulas y pasaportes reimpresos.	Errores en la producción de cédulas y pasaportes.	El servicio deberá acreditar documentadamente la implementación de los cambios contenidos en el proceso de mejora continua denominado "E1", con la finalidad de mitigar los errores de impresión de los documentos de identidad, en el término de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, acápite 4.3.c, presencia de ciudadanos con más de una cédula vigente.	Ciudadanos que poseen más de un documentos del mismo tipo vigente.	El servicio deberá acreditar documentadamente para los literales c), presencia de ciudadanos con más de una cédula vigente, la regularización por parte de la compañía Morpho S.A. de los casos observados en el Anexo N° 27, d), falta de integridad en la base de datos del Servicio de Registro Civil e Identificación, la normalización de los registros con información faltante, detallados en los Anexos N°s 28, 29 y 30, con respecto a la cantidad de documentos vigentes por persona, e), caso Opazo Fierro, la regularización de la situación de la persona individualizada, y g), RUNs con problemas de integridad en sus datos, la depuración de los antecedentes contenidos en la base de datos, junto con la información asociada a los RUNs especificados, en el término de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe.			
II, Examen de la Materia Auditada, , numeral 4, respaldo de datos institucionales, acápite 4.3.d, falta de integridad en la base de datos del Servicio de Registro Civil e Identificación	Falta de integridad en la base de datos del Servicio de Registro Civil e Identificación				
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, acápite 4.3.e, caso Opazo Fierro.	Ausencia de datos.				
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, acápite 4.3.g, RUNs con problemas de integridad en sus datos.	RUNs con problemas de integridad en sus registros.				



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Nº OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, acápite 5.1.a, periféricos del subsistema de solicitud de documentos.	Falta de aprobación por el cambio del tipo de cámara.	La repartición deberá informar documentadamente la aprobación que autoriza el cambio del tipo de cámara fotográfica Powershot SX 110 IS, Canon, ofertada originalmente por la empresa Morpho S.A., junto con habilitar en las oficinas de las comunas de Huechuraba, Maipú, Puente Alto y Vitacura, y la central de Huérfanos, el acceso al Sistema Central de identificación, a través del lector unidactilar, lo que deberá ser verificado en un plazo de 60 días hábiles.			
	Deshabilitación del lector unidactilar.				
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, acápite 5.1.b, incidencias del subsistema de solicitud de documentos.	Deficiencia en el subsistema de solicitud de documentos.	Disponibilizar el servicio de mensajería y con respecto a las solicitudes de documentos, implementar los cambios para que el SCI cree solicitudes de forma posterior al bloqueo definitivo de un documento, además, con respecto a la operación offline del sistema de identificación, respaldar documentadamente la regla de negocio a nivel del SCI como en la operación de esta aplicación, certificar la solución implementada para el error suscitado en la emisión del comprobante en la emisión de documentos, en las oficinas del SRCel ubicadas en las comunas de Huechuraba, Maipú, Puente Alto y Vitacura, junto con la de Huérfanos, en el plazo de 60 días hábiles.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, acápite 5.2.a, periféricos del subsistema de entrega de documentos.	Deshabilitación de los lectores de huellas.	La entidad deberá instruir a los funcionarios del servicio en orden de realizar la entrega de documentos a través de una verificación match on card o biométrico; y b), incidencias en el subsistema de entrega de documentos, letras b.ii), historial de una solicitud de cédula de identidad o pasaporte, certificar la actualización del SCI para que registre el responsable de entregar los documentos de identidad en el historial de una solicitud, para b.iii), formulario de activación del sistema de entrega de documentos, actualizar el formulario de verificación visual de documentos, para que capture su número desde el lector de código de barra, con la finalidad de mitigar el error producido en la digitación del usuario, informar estado de avance en el término de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe.			
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, acápite 5.2.b.ii), historial de una solicitud de cédula de identidad o pasaporte.	Ausencia del registro de los funcionarios que entregan documentos.				
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, acápite 5.2.b. iii), formulario de activación de entrega de documentos.	Ingreso de caracteres alfanuméricos no pertenecientes al número de la cédula o pasaporte.				



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

Nº OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, acápite 5.2.b, iv), retiro de pasaporte por padres extranjeros.	Imposibilidad del retiro de pasaporte de hijos por parte de padres extranjeros.	La entidad deberá instruir a los funcionarios del servicio en orden a lo expuesto en los romanitos, b.iv), registrar los nombres de los padres para los extranjeros que solicitan documentos de identidad, en la base de datos de Registro Civil, b.vi), procedimiento de habilitación de las cédulas y pasaportes cuando el SCI no se encuentre operativo, formalizar el procedimiento alternativo de activación de documentos de identidad, y b.vii), plazo de entrega de documentos, arbitrar las medidas para que el proceso de emisión de pasaportes y cédulas de identidad, este dentro de los plazos establecidos por el SRCel en su página web, informado el estado de avance en el término de 60 días hábiles, contados desde la recepción del presente informe.			
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, acápite 5.2, b.vi), procedimiento de habilitación de las cédulas y pasaportes cuando el SCI no se encuentre operativo.	Ausencia de un procedimientos formalizado.				
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, acápite 5.2.b, vii), plazos de entrega de documentos.	Incumplimiento de los plazos en la entrega de documentos.				



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE AUDITORÍA DE SISTEMAS

N° OBSERVACIÓN SEGÚN INFORME FINAL	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA ADOPTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II, Examen de la Materia Auditada, numeral, numeral 4, respaldo de datos institucionales, punto 5.4, otras incidencias del SCI.	Imposibilidad de bloquear documentos.	El SRCel deberá acreditar la actualización el formulario de bloqueo de cédulas disponibles en la página web del servicio, con la finalidad de permitir a los extranjeros proteger sus documentos, con respecto a los errores descritos en la Tabla N° 41, de este informe, la corrección los archivos de configuración, la eliminación de los permisos de edición de éstos u otros programas instalados en los equipos con que operan los usuarios de las estaciones de solicitud y entrega de documentos, todo lo cual deberá ser corroborado en un plazo de 60 días hábiles, contados desde la fecha de recepción del presente documento.			
	Errores lógicos del SCI.				
	Permisos de edición de los archivos de configuración del SCI.				



www.contraloria.cl