



INFORME FINAL

SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

INFORME Nº 264, 26 de marzo de 2026.

DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS



**POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS**



Probidad • Excelencia • Compromiso • Respeto • Transparencia • Innovación



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

REFs.: N° E107.195/2025
811.603/2025
812.345/2025

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

SANTIAGO, 26 de marzo de 2026.

Se remite, para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe Final N° 264, de 2025, sobre auditoría al nuevo modelo de sistema de identificación, documentos de identidad y viaje, y servicios relacionados para el servicio de registro civil e identificación.

Sobre el particular, corresponde que esa autoridad adopte las medidas pertinentes para elaborar un plan de acción respecto de los hallazgos que se encuentran en el ámbito de su competencia, que deberán remitir a esta entidad de control en un plazo de 60 días hábiles, o lo señalado en el informe, contados desde la recepción del presente oficio.

Finalmente, cabe recordar que los datos personales, información personal y datos sensibles contenidos en el Informe Final, que se remite, se encuentran protegidos conforme a la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, y a cuyo respecto se deberán arbitrar las medidas pertinentes a fin de asegurar su protección y uso adecuado, conforme a las disposiciones del referido cuerpo normativo.

Saluda atentamente a Ud.,

AL SEÑOR
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN
PRESENTE

DISTRIBUCIÓN

- Departamento de Seguimiento, de la División de Fiscalización, Contraloría General de la República.
- Departamento de Procesos Disciplinarios División de Función Pública.

Firmado electrónicamente por:		
Nombre	JOSE MANUEL ESCOBAR FERNANDEZ	
Cargo	JEFE (S) DE DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN	
Fecha firma	26/03/2026	
Código validación	RB6huged7	
URL validación	https://www.contraloria.cl/validardocumentos	



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

REFs.: N° E107.195/2025
811.603/2025
812.345/2025

REMITE INFORME FINAL QUE INDICA.

SANTIAGO, 26 de marzo de 2026.

Se remite, para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe Final N° 264, de 2025, sobre auditoría al nuevo modelo de sistema de identificación, documentos de identidad y viaje, y servicios relacionados para el servicio de registro civil e identificación.

Cabe recordar que los datos personales, información personal y datos sensibles contenidos en el Informe Final, que se remite, se encuentran protegidos conforme a la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, y a cuyo respecto se deberán arbitrar las medidas pertinentes a fin de asegurar su protección y uso adecuado, conforme a las disposiciones del referido cuerpo normativo.

Saluda atentamente a Ud.,

A LA SEÑORA
JEFA DE AUDITORÍA INTERNA
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN
PRESENTE

Firmado electrónicamente por:		
Nombre	JOSE MANUEL ESCOBAR FERNANDEZ	
Cargo	JEFE (S) DE DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN	
Fecha firma	26/03/2026	
Código validación	RB6hugetr	
URL validación	https://www.contraloria.cl/validardocumentos	



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	6
JUSTIFICACIÓN.....	11
ANTECEDENTES GENERALES	12
OBJETIVO	16
METODOLOGÍA	17
UNIVERSO Y MUESTRA	17
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	17
I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO	17
1. Falta de supervisión y control de los contratos del Nuevo Sistema de Identificación, NSI, por parte del SRCel.	18
2. El SRCel no posee un control de inventario.	21
3. Falta evidencia de la ejecución de acciones de control de calidad realizado a los documentos de identidad.....	22
4. No existen manuales de los procesos de Control de Calidad.....	24
II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA.....	25
5. Errores en la emisión de documentos de identidad.....	25
5.1. Sobre los errores en la fotografía de cédulas de identidad.....	25
5.2. Sobre cédula de identidad de recién nacido que registraba profesiones.....	26
5.3. Sobre nombres de profesiones en cédulas de identidad abreviadas de manera errónea.....	27
5.4. Sobre errores en la entrega de valijas con documentos de identidad a las oficinas del SRCel a nivel nacional.....	29
5.5. Sobre documentos entregados no activados para la realización de trámites...	30
6. Documentos de identidad entregados fuera de los plazos de tramitación establecidos por el SRCel.....	34
7. Deficiencias en el funcionamiento del back office del NSI.....	37
7.1. Solicitudes antiguas de documentos de identificación reinyectadas al NSI.	37
7.2. Solicitudes de documentos de identidad recepcionados en back office por error.	38
7.3. Tiempo de tramitación de las solicitudes de documentación en las unidades del back office.....	40
8. De la aplicación “Identidad Digital”.....	42
9. El SRCel no valida los porcentajes de niveles de servicio informados por IDEMIA.....	44
10. De los incumplimientos del proveedor IDEMIA en la etapa de explotación de los contratos C1, C2 y C3.....	46
10.1. Incumplimiento de los plazos de entrega de documentos de identidad.....	46
10.2. Incumplimiento de funcionalidades del módulo de gestión de correspondencia del NSI.	48



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

10.3.	Estaciones de trabajo móviles ID Screen entregadas con retraso por IDEMIA.	50
10.4.	Tiempo de respuesta para solucionar las incidencias de maletas móviles excede lo establecido.	51
10.5.	El NSI no permite la trazabilidad completa de los documentos de identidad.	54
10.6.	Falta de integración del NSI con Transbank.	56
10.7.	Arriendo de dispositivos de pago para la contingencia del NSI.	58
10.8.	De los incumplimientos de la Mesa de Ayuda, del NSI.	60
10.8.1.	Sistema colapsado por las fallas del NSI.	60
10.8.2.	Sistema supera la cantidad de tickets contratados.	62
10.8.3.	Monitores dashboard de mesa de ayuda no operativos.	63
10.8.4.	Resolución de tickets exceden los plazos establecidos.	64
10.9.	Estaciones de trabajo no implementadas por la empresa IDEMIA.	69
10.10.	IDEMIA no ha disponibilizado todos los requerimientos de la plataforma y software de gestión, supervisión y monitoreo de los diferentes módulos del NSI.	73
10.11.	Funcionarios del SRCel no capacitados sobre la implementación del NSI.	75
11.	De los incumplimientos por parte de la empresa IDEMIA y del SRCel de la fase de implementación del Nuevo Sistema de Identificación.	77
11.1.	Retrasos en la fase de Implementación del NSI.	77
11.2.	Tardanza en la aprobación del SRCel de los informes de avances de la fase de implementación.	80
11.3.	Situaciones detectadas en la etapa de marcha blanca N° 2 que no fueron subsanadas por el proveedor previo a la etapa de explotación.	82
11.4.	Falta de aprobación por parte del SRCel del informe de marcha blanca N°2 del NSI.	85
11.5.	Retrasos en la presentación de entregables según seguimiento semanal.	86
12.	Situaciones detectadas en validaciones en terreno en oficinas del SRCel.	87
13.	Reclamos de usuarios ingresados a través de los canales de atención ciudadana del SRCel.	89
14.	Plataforma de gestión y supervisión del NSI no utilizada por el SRCel.	91
15.	De los incumplimientos del proveedor no sancionados por el SRCel.	93
16.	El SRCel no designó oportunamente los cargos de Administradores de contrato y contrapartes técnicas responsables de los contratos del NSI.	97
17.	Falta de contabilización de las boletas de garantías recepcionadas por el SRCel de los contratos realizados con la empresa IDEMIA.	100
18.	Errores en el servicio consulta InfoPerId del NSI.	102
18.1.	En consultar datos relacionados con un RUN del servicio InfoPerId.	102
18.2.	En recibir datos relacionados con un RUN del servicio InfoPerId.	103
III.	EXAMEN DE CUENTAS.	105
19.	Incumplimiento de pago de los servicios prestados por la empresa IDEMIA.	105
	CONCLUSIONES.	107



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 1: Cédula de identidad de recién nacido que registraba profesiones.....	120
Anexo N° 2: Errores en la entrega de valijas con documentos de identidad a las oficinas del SRCel a nivel nacional.....	121
Anexo N° 3: Días hábiles fuera de plazo en la entrega de documentos de identidad por el SRCel.....	122
Anexo N° 4: Solicitudes antiguas de documentos de identificación reinyectadas al NSI.....	123
Anexo N° 5: Solicitudes de identificación empozadas en el back office del NSI.....	124
Anexo N° 6: Documentos de identidad entregados a oficinas fuera de plazo.....	125
Anexo N° 7: Incidencias de maletas resueltas fuera de plazo establecido.....	126
Anexo N° 8: Documentos de identidad sin trazabilidad en el NSI.....	127
Anexo N° 9: Total de Tickets recepcionados por Mesa de Ayuda.....	128
Anexo N° 10: Tickets registrados fuera del sistema de Mesa de Ayuda.....	129
Anexo N° 11: Tickets de Mesa de Ayuda resueltos fuera de plazo.....	130
Anexo N° 12: Tickets cerrados sin solución por parte de IDEMIA.....	131
Anexo N° 13: Tickets sin ubicación información.....	132
Anexo N° 14: Problemas de credenciales de usuarios reportadas en tickets de mesa de ayuda.....	133
Anexo N° 15: Problemas de credenciales de usuarios reportadas en tickets de mesa de ayuda.....	134
Anexo N° 16: Plataformas y software requeridos para la gestión, supervisión y monitoreo del NSI por el SRCel mediante bases de licitación.....	135
Anexo N° 17: Funcionarios no capacitados en el NSI.....	138
Anexo N° 18: Diferencias en los porcentajes de avance general del proyecto del NSI entre lo real y lo esperado.....	139
Anexo N° 19: Reporte de Seguimiento semanal PMO semana 35, 31 de agosto de 2022.....	140
Anexo N° 20: Reporte de Seguimiento semanal PMO semana 50, 13 de diciembre de 2024.....	143
Anexo N° 21: Tardanza en la aprobación por parte del SRCel de los informes de avance de la fase de implementación.....	145
Anexo N° 22: Procesos no revisados en la etapa de marcha blanca previo al inicio de la etapa de explotación del NSI.....	146
Anexo N° 23: Retrasos en la presentación de entregables según seguimiento semanal.....	151
Anexo N° 24: Usuarios atendidos en oficina de Catedral.....	153
Anexo N° 25: Detalle de usuarios cuyos documentos indican como nacionalidad la tipología "ZZZ" verificados en terreno en dependencias de Centro Metropolitano de Identificación, ubicado en Estación Central.....	154
Anexo N° 26: Reclamos duplicados ingresados por call center y plataforma SIAC...	155
Anexo N° 27: Reclamos duplicados ingresados por QR formulario de Google Forms y plataforma SIAC.....	156



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 28: Multas no cobradas por el SRCel por incumplimientos detectados en el NSI por la empresa IDEMIA.....	157
Anexo N° 29: Boletas de Garantía de los contratos con la empresa IDEMIA por el NSI contabilizadas con desfase.....	158
Anexo N° 30: Datos relacionados con un RUN del servicio InfoPerId.	159
Anexo N° 31: Datos relacionados con un RUN del servicio InfoPerId.	160
Anexo N° 32: Estado de observaciones del Informe Final N° 264, de 2025.	161



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

RESUMEN EJECUTIVO

Informe Final N°264, de 2025, Servicio de Registro Civil e Identificación

Objetivo: Verificar la ejecución de la contratación mediante licitación pública y de los tratos directos celebrados entre el SRCel y el proveedor IDEMIA Identity & Security Chile para la prestación del servicio de Nuevo Modelo de Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios relacionados, entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de marzo de 2025.

Objetivos Específicos:

- Verificar si el Servicio de Registro Civil e Identificación posee procedimientos de control definidos que permitan una adecuada supervisión sobre los contratos del Nuevo Sistema de Identificación.
- Constatar si están debidamente acreditados los servicios prestados por el proveedor IDEMIA concernientes a los contratos C1, C2, C3 y C4.
- Verificar el nivel de cumplimiento de las cartas Gantt de cada uno de los contratos, y sus respectivas modificaciones.

Principales Resultados:

- Se verificó que, al iniciar la etapa de explotación del Nuevo Sistema de Identificación, NSI, contratado a la empresa IDEMIA Identity Security Chile S.A., desde el 16 de diciembre de 2024 en adelante, se detectaron errores en la emisión de documentos de identidad, entre ellos:
 - Emisión de cédulas de identidad con fotografías anteriores a la capturada en la última solicitud del documento, que no se ajustaban a la edad actual de los requirentes.
 - Emisión de cédulas de identidad de recién nacidos que registraban profesiones, y de adultos que registraban profesiones que no eran efectivas.
 - Entrega de documentos de identificación sin activar, ya sea por falta de conexión al sistema central, o por errores en el ciclo de vida del documento, situación que generó documentos no operativos.
 - Envío de valijas con documentos de identidad a direcciones erróneas, que no fueron recepcionadas debidamente por las oficinas del SRCel a nivel nacional, debido a errores logísticos, tales como direcciones erróneas, puntos de entrega inexistentes o fuera de la malla de distribución.
 - Registro de los nombres de las profesiones consignadas en el anverso de las cédulas de identidad abreviadas, en orden al límite de caracteres establecido.
 - Entrega de 168.411 documentos de identidad fuera de los plazos establecidos de tramitación a los usuarios, que corresponden a un 17%, del total solicitado entre el 16 de diciembre de 2024 y el 31 de marzo de 2025, los que fueron tramitados por el SRCel entre 9 y 89 días hábiles, lo que significó que algunos usuarios esperarán más de 4 meses para recibir los documentos solicitados, aquello no se ajusta a la letra a), del numeral 22.11



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

del C1, en lo referido a que el administrador deberá supervisar, coordinar y velar por el cumplimiento de lo establecido en las bases de licitación y en el respectivo contrato.

Al respecto, en atención a los primeros 4 puntos, cabe señalar que en consideración a los errores que se produjeron en la etapa de explotación del NSI y que dieron lugar a las observaciones citadas, ese Servicio deberá iniciar el proceso de aplicación de multas, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

Sin perjuicio de lo anterior, para todos los puntos descritos previamente, esta Entidad Fiscalizadora incoará un procedimiento disciplinario tendiente a determinar las eventuales responsabilidades administrativas que se deriven de los hechos antes expuestos, acorde con las facultades establecidas en los artículos 98 de la Constitución Política de la República; 1° y 131 al 139 de la ley N° 10.336, y en la resolución N°510, de 2013, de esta Contraloría General.

En este sentido, y debido a que ese Servicio inició un procedimiento disciplinario mediante resolución exenta N° 55, de 15 de enero de 2025, de la Dirección Nacional, a fin de determinar las responsabilidades respecto de las fallas detectadas en la administración de los contratos suscritos con la empresa IDEMIA, el que se encuentra actualmente en ejecución, el SRCel deberá remitir el sumario iniciado, en un plazo de 5 días hábiles contados desde la notificación del presente informe a esta Entidad de Control, el cual será incluido en el procedimiento disciplinario que iniciará esta Contraloría General.

- Se verificó que la empresa IDEMIA debía habilitar 1.270 estaciones de trabajo a nivel nacional, acorde con el contrato C3, sin embargo, habilitó 834, quedando pendientes 436, no obstante, el SRCel pagó por la totalidad de las estaciones de trabajo, lo que significó un pago por la suma de \$2.478.024.953, entre los meses de diciembre de 2024 y abril de 2025.

En este sentido, el SRCel deberá acreditar la implementación de las 436 estaciones de trabajo pendientes a nivel nacional. Lo anterior deberá ser documentado a esta Contraloría General en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe mediante el sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

Sin perjuicio de lo anterior, y en virtud de lo informado por el SRCel en su respuesta, respecto el pago de servicios de la totalidad de las estaciones de trabajo, en circunstancias que 436 no fueron implementadas, ese Servicio no ejerció la facultad de disminuir el servicio contratado, con el fin de pagar el servicio efectivamente prestado por el proveedor, por lo que, esta Entidad de Control incluirá la presente observación en el proceso disciplinario que iniciará con el fin de determinar las eventuales responsabilidades administrativas que pudieran derivarse de las situaciones objetadas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

La situación planteada no se ajusta al numeral 2.1.1 de la cláusula tercera del indicado contrato, aprobado mediante la resolución N° 27, de 2023, que establece, en lo que interesa, que el servicio debe considerar, en modalidad de servicio de arriendo, la provisión del equipamiento necesario para la renovación de la estación de trabajo, además de la distribución de estaciones de trabajo, que totalizan la suma de 1.270.

- Por otra parte, se constató que la empresa proveedora del servicio del Nuevo Sistema de Identificación IDEMIA, no dio cumplimiento, en la fase de explotación, a diversas cláusulas contractuales, entre las que destacan:
 - IDEMIA no entregó a las oficinas regionales 11.890 documentos dentro del plazo de 2 días hábiles contado desde la fecha en que tales documentos de identidad son entregados a la empresa distribuidora por la Unidad de Control de Calidad del SRCel, y hasta que aquella se los proporciona a las direcciones regionales del SRCel, constatando que los atrasos oscilan entre 3 a 24 días hábiles. La situación planteada no se ajusta al numeral 4.2.14.1 de las bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación del contrato, aprobadas mediante resolución N° 6, de 6 de marzo de 2020, y en la cláusula cuadragésima: Gestión Logística y Distribución, del contrato, ambas del C1, aprobado por la resolución N° 1, de 3 de enero de 2022, ambas del SRCel.
 - IDEMIA comenzó a entregar las 60 tabletas biométricas para captura en oficinas sin equipamiento computacional el 26 de marzo de 2025, es decir, con 70 días hábiles de atraso, más de 3 meses después del inicio de la etapa de explotación, cabe señalar que las últimas fueron entregadas el 7 de mayo de igual año. Aquello, se aparta de la cláusula tercera, punto 2.1.1 Servicio de arrendamiento de componentes de la estación de trabajo, de la resolución N° 27, de 2023, que autoriza y aprueba el trato directo para el servicio de arriendo de estaciones de trabajo y servicios complementarios para el NSI, Contrato C3, la que indica que el proveedor debía entregar 60 tabletas antes del inicio de la fase de explotación, vale decir, el 16 de diciembre de 2024.
 - Para 265 incidencias reportadas en mesa de ayuda, en relación con las maletas móviles, entre el 16 de diciembre de 2024 y el 29 de abril de 2025, el tiempo de respuesta del proveedor IDEMIA para solucionar las situaciones detectadas osciló entre 48 y 1.800 horas, superando el plazo de 4 horas establecido en el numeral 22.13 de las bases administrativas y especificaciones Técnicas de licitación del contrato C1, que fija el plazo de respuesta y diagnóstico para las maletas móviles.
 - Respecto 8.730 solicitudes de documentos no presentan la trazabilidad en el NSI, específicamente no registran fecha de envío a la oficina de destino, ni fecha de entrega del documento al usuario final. La situación planteada no se ajusta al numeral 4.2.14.1, de las bases administrativas y especificaciones técnicas de la licitación del contrato C1, que señala que el contratante es el responsable del servicio “end to end” de los documentos, productos y servicios logísticos necesarios para gestionar, controlar y monitorear los documentos, desde la entrega física de los sobres que realiza el back office del nivel central, hasta la entrega en la oficina de destino.
 - IDEMIA no implementó el pago con Transbank previo al inicio de la etapa de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

explotación, situación que generó que el sistema de pago electrónico no operara cuando se dio inicio al NSI, es decir, al 16 de diciembre de 2024, por lo tanto, todos los PINPAD asociados al NSI, quedaron inoperativos en las 644 estaciones de trabajo de las oficinas del SRCel a nivel nacional, situación que afectó el funcionamiento del servicio de identificación, toda vez que no permitía a los usuarios pagar sus documentos de identidad con tarjetas de crédito, débito y prepago. Cabe señalar que, IDEMIA comenzó la integración en febrero de 2025, y al 6 de mayo de 2025, se había implementado un 58% de los aparatos, quedando pendiente el 42% de ellos.

- La Mesa de Ayuda, dispuesta por la empresa proveedora IDEMIA, al inicio de la etapa de explotación colapsó por la cantidad de incidentes que se recibieron debido a las fallas de funcionamiento que se generaron en el NSI, debido a lo anterior, se detectó que 26.129 tickets de mesa de ayuda, equivalentes a un 63,44% del total superaron los plazos establecidos para la resolución de IDEMIA. Asimismo, se detectaron 199 tickets cerrados por la empresa sin dar solución al incidente, además de 547 tickets que no contaban con la información completa de la oficina en la cual se registró el incidente, situación que no permitía realizar la trazabilidad de la solución. Aquello, vulnera lo dispuesto en el numeral 4.6 de las bases administrativas y especificaciones técnicas de la licitación del contrato C1, que exige al proveedor mantener un sistema de Mesa de Ayuda con trazabilidad completa, tiempos de respuesta alineados con los SLA y mecanismos formales de cierre de cada incidencia registrada.
- IDEMIA no capacitó a 1.033 funcionarios del SRCel que operan el NSI. La situación advertida no se condice con el numeral 3.7, de Capacitaciones de las bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación de la licitación del NSI, del contrato C1, la cual indica que la capacitación deberá habilitar a todos los funcionarios del Servicio para el uso adecuado de la Solución de Identificación, en las diversas áreas en que este operara; además, el contratista deberá encargarse directamente de capacitar a la totalidad del personal del Servicio que utiliza dicha solución.

En atención a todos los incumplimientos contractuales expuestos, en cada caso se informan las medidas correctivas por parte del SRCel, las cuales deberá realizar a fin de corregir las objeciones formuladas en cada caso.

Sin perjuicio de lo anterior, y debido a que la empresa IDEMIA incurrió en incumplimientos contractuales los cuales se asocian a sanciones ascendente a \$3.393.192.012, en orden a ello, el SRCel deberá iniciar el proceso de cobro de multas asociado a cada uno de los incumplimientos detectados, acorde con el numeral 22.13 sobre multas, de las bases administrativas y técnicas del contrato C1, debiendo acreditar su cumplimiento documentadamente a esta Entidad de Control en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

- Se detectaron deficiencias por parte del proveedor IDEMIA en la etapa de implementación del Nuevo Sistema de Identificación, que abarcó desde agosto de 2022 hasta el inicio de la fase de explotación, es decir, el 16 de diciembre de 2024, específicamente respecto a:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

- Retrasos en los planes de trabajo, lo que implicó que la empresa proveedora no alcanzara los hitos y objetivos esperados, sin embargo, con el fin de cumplir con el proyecto, el Registro Civil modificaba las cartas Gantt y ajustaba los plazos de cumplimiento, a fin de que IDEMIA cumpliera los plazos, en circunstancias que correspondían a retrasos.
- Se constató que IDEMIA no realizó la revisión de todos los procesos que debía verificar en la etapa de marcha blanca inserta en la fase de implementación, dejando pendiente 51 procesos, en orden a lo plasmado en blanco en el “Informe final de marcha blanca 2”, de 6 de diciembre de 2024. Cabe señalar que este informe final previo a la entrada en funcionamiento del sistema no fue aprobado por el SRCel. En atención a las funcionalidades del NSI no probadas en la etapa de marcha blanca por IDEMIA, no se ajusta a lo establecido en el numeral 9.2.1, etapa de implementación, de las bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación del contrato C1, que señala, en lo que interesa, que se efectuará en paralelo a la etapa de marcha blanca, las pruebas de enrolamiento con datos sometidos a métodos de ofuscación, sistema central, infraestructura y de todos los elementos necesarios para la producción de documentos de identidad, hasta la aprobación del Servicio. Esta etapa considera la implementación y recepción a total satisfacción del SRCel, de al menos los hitos descritos en el numeral 9.2.1.1 de tales bases y la etapa de marcha blanca.
- Se verificó que el SRCel tardó entre 8 a 213 días hábiles en aprobar los 16 informes bimestrales que presentó IDEMIA, respecto al avance del proyecto del NSI en la etapa de implementación, aquello no se ajusta a la supervisión y control que debía mantener el SRCel sobre el cumplimiento de la empresa IDEMIA respecto del proyecto del NSI, situación que contraviene lo consignado en la letra a), del numeral 22.11.1, de las bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación, que indican que en el ejercicio de la función de Administrador le corresponderá supervisar, coordinar y velar por el cumplimiento de lo establecido en las presentes bases de licitación y en el respectivo contrato.

Debido a lo anterior, el SRCel deberá regularizar junto con IDEMIA los procesos que no fueron evaluados, realizando las aprobaciones correspondientes de los procesos pendientes de implementar. Además, en lo sucesivo, deberá incluir dentro de los procesos de control y supervisión de los contratos C1, C2 y C3, la revisión de los plazos asociados al cumplimiento de los objetivos propuestos a la empresa proveedora, acorde con lo contratado.

Adicional a lo anterior, deberá determinar los análisis de los casos detectados e iniciar el proceso de cobro de las multas correspondientes a los incumplimientos señalados, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas, del contrato C1, del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá acreditar ante esta Entidad de Control en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

PROG. N° 107.016/2025
REF.: N° E107.195/2025
811.603/2025
812.345/2025

INFORME FINAL N° 264, DE 2025,
SOBRE AUDITORÍA AL NUEVO
MODELO DE SISTEMA DE
IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTOS
DE IDENTIDAD Y VIAJE, Y
SERVICIOS RELACIONADOS PARA
EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E
IDENTIFICACIÓN.

SANTIAGO,

En cumplimiento del plan anual de fiscalización de esta Entidad de Control para el año 2025, y en conformidad con lo establecido en la ley N° 10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República, y el artículo 54 del decreto ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado, se efectuó una auditoría al Nuevo Sistema de Identificación, NSI, implementado por el Servicio de Registro Civil e Identificación, en adelante SRCel, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de marzo de 2025.

JUSTIFICACIÓN

La presente auditoría fue incorporada en el plan operativo anual de fiscalización de esta Entidad de Control, en consideración a la relevancia social, de carácter nacional, que involucra la provisión de documentos de identificación. Asimismo, los recursos relacionados con el proveedor, los riesgos detectados en el proceso de planificación, tales como, las modificaciones en las bases de licitación, modalidades de compra, en particular vía contratación directa, indicadores de riesgo de compras públicas, toma de razón con alcances y la relevancia de la materia en prensa.

En ese contexto, cabe advertir que, a través de esta auditoría, esta Contraloría General busca contribuir a la implementación y cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Agenda 2030, para la erradicación de la pobreza, la protección del planeta y la prosperidad de toda la humanidad.

En tal sentido, esta revisión se enmarca en el ODS N°16 "Paz, Justicia e Instituciones Sólidas", específicamente la meta N°16.6, Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas, respectivamente.

AL SEÑOR
JEFE DE LA DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
PRESENTE



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

ANTECEDENTES GENERALES

De conformidad con lo establecido en el artículo 1° de la ley N° 19.477, que aprueba la ley orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, SRCel, dicha entidad es un servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el que se rige por las disposiciones de esa ley y sus normas complementarias.

Sobre el particular, cabe hacer presente que el artículo 3° de la citada ley N° 19.477 prescribe, en lo que interesa, que dicha entidad tendrá por objeto principal registrar los actos y hechos vitales que determinen el estado civil de las personas y la identificación de éstas. Asimismo, conforme lo dispone el numeral 4 de su artículo 4°, al anotado servicio le corresponde establecer y registrar la identidad civil de las personas y otorgar los documentos oficiales que acrediten la identidad.

Además, el SRCel tiene la obligación de conceder los pasaportes y documentos de viaje a personas, en conformidad con lo dispuesto en el decreto N° 1.010, del Ministerio de Justicia, que aprueba reglamento de pasaportes ordinarios, y de documentos de viaje y títulos de viaje para extranjeros, y deroga decreto N° 676, de 1966, y modifica el artículo 56, del reglamento consular.

En este contexto, y debido al término del contrato celebrado entre el SRCel con la empresa IDEMIA Identity Security Chile S.A., para la prestación de los servicios del antiguo sistema de identificación, documentos de identidad y de viaje y servicios relacionados, el SRCel, con el fin de dar continuidad a la entrega de tales servicios, realizó un llamado para el proceso de licitación pública ID N° 545854-12-LR20, con la finalidad de contratar los servicios del Nuevo Modelo de Sistema de Identificación, documentos de identidad y viajes, además de servicios relacionados, la que resultó adjudicada en primera instancia a la Unión Temporal de Proveedores, UTP Aisino, integrada por las empresas Aisino Corporation, Muhlbahuer, Hisign, IriStar y Yitu, no obstante, dicha adjudicación se declaró sin efecto, mediante la resolución exenta N° 424, de 15 de noviembre de 2021 y se readjudicó a la empresa IDEMIA Identity & Security Chile S.A., IDEMIA, a través de la resolución N° 1, de 3 de enero de 2022, del SRCel, y tomado razón por esta Contraloría General el 21 de enero del mismo año.

Para dar cumplimiento a las etapas del servicio, en virtud del referido contrato, el SRCel debía poner a disposición del proveedor las estaciones de trabajo en las cuales se implementaría el nuevo Sistema de Identificación, las cuales contemplan la plataforma computacional, los periféricos (servicio de arriendo de periféricos, mesa de ayuda, soporte y mantenimiento), servicios de telecomunicaciones y el mobiliario.

Con ese fin, el SRCel, convocó a un proceso de licitación pública para la contratación del Servicio de Arriendo, Mesa



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

de Ayuda, Soporte y Mantenimiento de Periféricos para el Nuevo Modelo del Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viajes y Servicios Relacionados, declarado desierto por no haberse presentado ofertas admisibles, y la misma situación ocurrió con un segundo llamado licitatorio.

En forma paralela, el SRCel, realizó una reestructuración interna conformando la Subdirección de Estudios y Desarrollo, el entonces nuevo administrador del contrato, señaló que no existían avances significativos respecto la provisión de los módulos que eran esenciales para la fase de implementación y explotación del Nuevo Sistema de Identificación, especialmente aquellos relacionados con los procesos de compras de los servicios de Arriendo, Mesa de Ayuda, Soporte y Mantenimiento de Periféricos, por efecto de la declaratoria de desiertos de las licitaciones señaladas, los cuales eran imprescindibles para que la marcha blanca del Nuevo Sistema de Identificación, se concretara dentro de los plazos proyectados originalmente. Sumado a lo anterior, los retrasos a la contratación de los módulos satelitales (plataforma computacional) en las cuales se implementará e integrará el Nuevo Sistema de Identificación.

Como punto de comparación al proceso anterior del Sistema de Identificación, el nuevo sistema dejó de plantearse como una solución “llave en mano” al proveedor a cargo de emitir los documentos (con todos los servicios, equipamiento y suministros necesarios para concluir en productos finales, esto es, la emisión de documentos de identidad y viaje), sino que, el SRCel, separó las contrataciones de servicios especializados y propios del ámbito de identificación, de otros servicios que podrían ser provistos por la industria de las tecnologías de la información y comunicaciones, lo cual se materializó en la división del proyecto o solución, en diferentes módulos/satélites –a saber- plataforma computacional, periféricos, telecomunicaciones, mobiliarios.

Por lo tanto, para que el proveedor IDEMIA pudiera dar correcto cumplimiento a las etapas de implementación, marcha blanca y explotación del Nuevo Modelo de Identificación, el SRCel, debía poner a disposición del proveedor los módulos/satélites en las cuales se implementará e integrará el Nuevo Sistema de Identificación. Producto de aquello, el SRCel celebró 3 tratos directos adicionales con la misma empresa, derivados de la necesidad de complementar el servicio contratado, a saber:

C2, Servicio de Complementación de Sistema Central y Servicios Complementarios para el Nuevo Sistema de Identificación del Servicio de Registro Civil e Identificación.

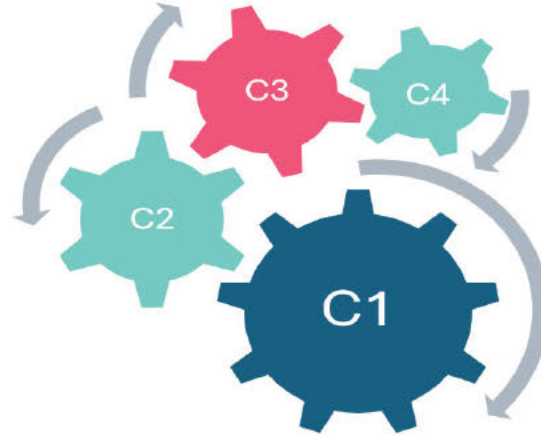
C3, Servicio de Arriendo de Estaciones de Trabajo y Servicios Complementarios para el Nuevo Sistema de Identificación.

C4, Servicios complementarios al Nuevo Sistema de Identificación (Gestión de Filas y CCTV con video analítica).

Cabe hacer presente que, producto de la necesidad de integrar los módulos y servicios complementarios para el Nuevo Sistema de Identificación, no es posible concebir cada contrato por sí solo, toda

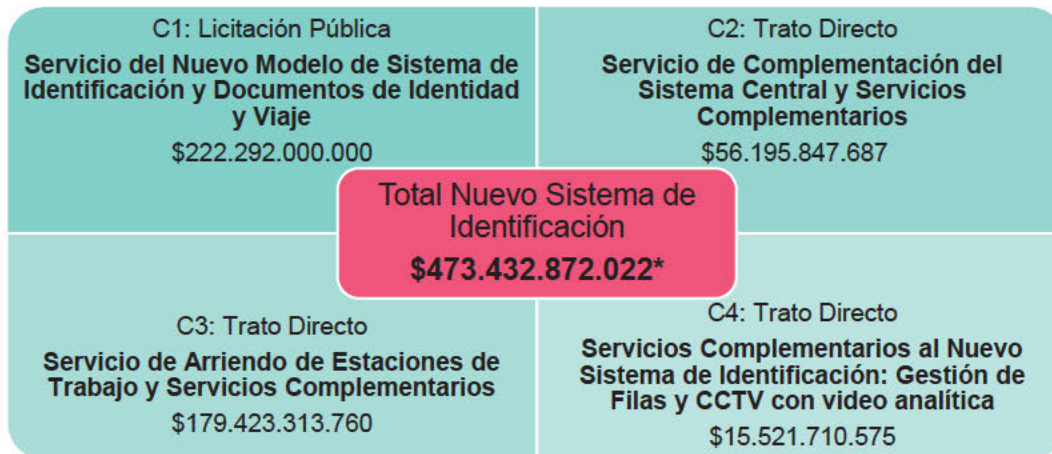
vez que complementan servicios necesarios para la fabricación y entrega de cédulas de identidad y pasaportes, tal como se visualiza en la siguiente gráfica.

Gráfica N° 1: Contratos del Nuevo Sistema de Identificación, NSI



A continuación, se exponen todos los contratos aludidos del Nuevo Sistema de Identificación, que totalizan la suma de \$ 473.432.872.022¹:

Gráfica N° 2: Contratos y montos del Nuevo Sistema de Identificación, NSI



¹ C1: Licitación ID N° 545854-12-LR20, adjudicada y aprobada por la resolución N° 1, de 3 de enero de 2022, sobre Contrato del Servicio del Nuevo Modelo de Sistema de Identificación y Documentos de Identidad y Viaje, resoluciones N°s 25 y 05, de 11 de septiembre de 2023 y de 10 de abril de 2025, respectivamente que Modifican Contrato del Nuevo Modelo de Sistema de Identificación y Documentos de Identidad y Viaje y servicios relacionados.

C2: Trato directo, orden de compra N° 1186229-595-SE23, aprobada por la resolución N° 26, de 11 de septiembre de 2023, que Aprueba contrato para el servicio de Complementación del Sistema Central y Servicios Complementarios para el Nuevo Sistema de Identificación.

C3: Trato directo, orden de compra N° 1186229-596-SE23, aprobada por la resolución N° 27, de 11 de septiembre de 2023, que Aprueba contrato para el servicio de Arriendo de Estaciones de Trabajo y Servicios Complementarios para el Nuevo Sistema de Identificación.

C4: Trato directo, orden de compra N° 1186229-3-TD25, aprobado por la resolución N° 30, de 10 de diciembre de 2024, que Aprueba contrato para prestar los Servicios Complementarios a Nuevo Sistema de Identificación: Gestión de Filas y CCTV con video analítica.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Fuente: Elaboración propia, con información proporcionada por correo electrónico de 17 de enero de 2025 de la Jefa de Auditoría Interna donde se comparte documentación mediante carpeta compartida, y a la data disponible en Mercado Público.

* Valores según UF 39.199,55 y USD 937,08 observados al 4 de junio de 2025.

Por otra parte, es preciso hacer presente que, debido a la magnitud de los servicios prestados, los contratos antes individualizados contemplan etapas de la solución de identificación, a saber, planificación, implementación, marcha blanca y explotación. A continuación, se expone por cada uno de los contratos los periodos de cada etapa:

Gráfica N° 3: Etapas y períodos de cada contrato del NSI.

	Planificación	Implementación	Marcha blanca	Explotación
C1	24-01-2022 25-02-2022	25-02-2022 13-12-2024	02-09-2024 02-12-2024	16-12-2024 16-12-2034
C2	11-09-2023 10-11-2023	13-11-2023 13-12-2024	02-09-2024 02-12-2024	16-12-2024 16-12-2034
C3	11-09-2023 10-11-2023	13-11-2023 13-12-2024	02-09-2024 02-12-2024	16-12-2024 16-12-2034
C4	10-12-2024 30-12-2024	06-01-2025 30-06-2025	No aplica	01-07-2025 16-12-2034

Fuente: Elaboración en base a la información entregada por el SRCel, mediante correo electrónico de la jefa de auditoría interna, del 17 de enero de 2025.

*Cabe señalar que la etapa de Marcha blanca del C1 tuvo dos instancias, la primera desde abril a junio de 2023, y la segunda expuesta en el cuadro.

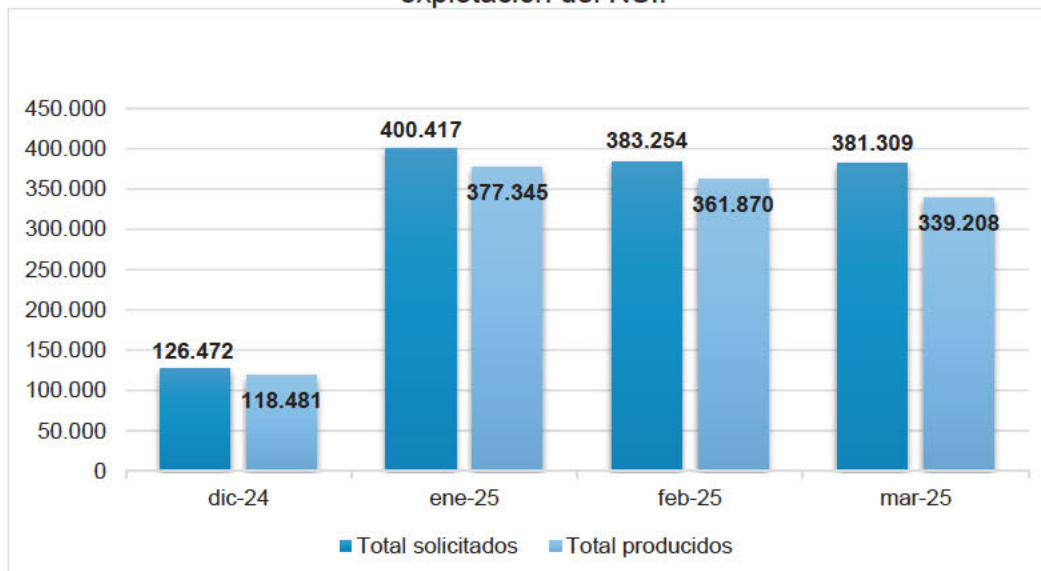
Es preciso señalar que, las fases de planificación, implementación y marcha blanca de los contratos C1, C2 y C3, debían estar completas y cerradas antes del 16 de diciembre de 2024, fecha en que comenzó la fase de explotación o “Go live”.

Ahora bien, desde el día 16 de diciembre de 2024 al 31 de marzo de 2025, los usuarios del sistema solicitaron 1.292.363 documentos de identidad, de los cuales 1.197.767 fueron procesados y entregados a usuarios finales, y 94.596 corresponden a documentos que se encuentran en trámite, rechazados, de diplomáticos y oficiales, al 31 de marzo de 2025, tal como se visualiza en el siguiente gráfico:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Gráfico N°1: Cantidad de solicitudes recibidas y producidas desde el inicio de la explotación del NSI.



Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por el SRCel, mediante correo electrónico de 3 de mayo de 2025 remitido por la jefa de auditoría Interna (S) del SRCel y compartido mediante carga de información compartida en OneDrive CGR.

* Se dejan fuera las solicitudes de pasaporte diplomático que totalizan 341, y de pasaporte oficial que ascienden a 570.

Por medio del oficio N° E126972, de 29 de julio de 2025, de esta procedencia, con carácter confidencial, fue puesto en conocimiento del SRCel el preinforme de auditoría N° 264, de 2025, con la finalidad de que el servicio formulara los alcances y precisiones que a su juicio procedieran, lo que se concretó mediante el oficio reservado DN N°556, de 20 de agosto de 2025, ingresado a esta Contraloría General, el mismo día.

OBJETIVO

La auditoría tiene como objeto verificar la ejecución de la contratación mediante licitación pública y de los tratos directos celebrados entre el SRCel y el proveedor IDEMIA Identity & Security Chile para la prestación del servicio de Nuevo Modelo de Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios relacionados, entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de marzo de 2025.

La finalidad de la revisión es determinar si las transacciones cumplen con las disposiciones legales y reglamentarias, si se encuentran debidamente documentadas, sus cálculos son exactos y si están adecuadamente registradas. Todo lo anterior, en concordancia con el inciso segundo del artículo 16 de la ley N°10.336, de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República.

Asimismo, realizar un examen de cuentas relacionadas con la materia en revisión, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 95 y siguientes de la ley N° 10.336, la resolución N° 30, de 2015, de este origen, que Fija Normas de Procedimiento Sobre Rendición de Cuentas,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

y lo señalado en el decreto ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado.

METODOLOGÍA

El examen se practicó de acuerdo con la metodología de auditoría de este Organismo Fiscalizador, contenida en la resolución N° 10, de 2021, que Establece Normas que Regulan las Auditorías Efectuadas por la Contraloría General de la República, y con los procedimientos de control aprobados mediante la resolución exenta N° 1.962, de 2022, que Aprueba Normas de Control Interno de esta Entidad de Control, ambas de este origen, considerando la realización de pruebas de auditoría en la medida que se estimaron necesarias, tales como análisis de datos, documental, informes técnicos, validaciones en terreno u otros antecedentes que se estimaron necesarios conforme a las circunstancias.

Las observaciones que la Contraloría General formula con ocasión de las fiscalizaciones que realiza se clasifican en diversas categorías, de acuerdo con su grado de complejidad. En efecto, se entiende por Altamente complejas (AC)/Complejas (C), aquellas observaciones que, de acuerdo con su magnitud, reiteración, detrimento patrimonial, graves debilidades de control interno, eventuales responsabilidades funcionarias, son consideradas de especial relevancia por la Contraloría General; en tanto, se clasifican como Medianamente complejas (MC)/Levemente complejas (LC), aquellas que tienen menor impacto en esos criterios.

UNIVERSO Y MUESTRA

De acuerdo con los antecedentes proporcionados por la entidad fiscalizada, durante el periodo examinado se contempló la revisión de los 4 contratos celebrados por el SRCel para la ejecución del Nuevo Sistema de Identificación (ver gráfica N° 1). Lo anterior, en atención a que en el periodo en revisión no existieron pagos asociados a los servicios prestados, debido a la revisión se centró en el cumplimiento contractual de la empresa IDEMIA Identity Security Chile S.A.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

El resultado de la auditoría practicada

se expone a continuación:

I. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

Como cuestión previa, es útil indicar que el control interno es un proceso integral y dinámico que se adapta constantemente a los cambios que enfrenta la organización, es efectuado por la alta administración y los funcionarios de la entidad, está diseñado para enfrentar los riesgos y para dar una seguridad razonable del logro de la misión y objetivos



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

de la entidad; cumplir con las leyes y regulaciones vigentes; entregar protección a los recursos de la entidad contra pérdidas por mal uso, abuso, mala administración, errores, fraude e irregularidades, así como también, para la información y documentación, que también corre el riesgo de ser mal utilizada o destruida.

En este contexto, el estudio de la estructura de control interno de la entidad y de sus factores de riesgo, permitió obtener una comprensión del entorno en que se ejecutan las operaciones relacionadas con la materia auditada, del cual se desprenden las siguientes observaciones:

1. Falta de supervisión y control de los contratos del Nuevo Sistema de Identificación, NSI, por parte del SRCel.

Se observó que el SRCel no ha realizado acciones de control y supervisión que velen por el estricto cumplimiento de los objetivos, requerimientos y plazos establecidos en los contratos C1, C2 y C3 asociados al Nuevo Sistema de Identificación, toda vez que no fue posible acreditar las acciones de monitoreo y/o planes de supervisión del Servicio que velaran por el cumplimiento de las obligaciones de cada uno de los proveedores contratados, en orden a las cláusulas administrativas, técnicas y generales, a los distintos procesos del NSI. Tales vacíos de control han permitido la ocurrencia de las observaciones establecidas en el numeral 10, del acápite de II. Examen de la Materia Auditada del presente informe.

Cabe señalar que, para realizar la supervisión y control, se establece en el numeral 22.7, sobre supervisión y auditoría, de las bases administrativas y técnicas de licitación del contrato C1, que “El servicio, durante la vigencia del Contrato, en las fechas y formas que estime conveniente, estará facultado para efectuar directamente o a través de terceros la supervisión, control y auditoría amplia de éste”. Y en las cláusulas décimas terceras, sobre administradores de contratos, de los contratos 2 y 3, de las acciones que deben realizar los administradores de contratos, entre las cuales se señalan, en la letra j), “Supervisar y controlar la ejecución del servicio, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos, requerimientos y plazos establecidos en el contrato. Puede incluir el control y supervisión en terreno de parte del servicio o empresas externas contratadas por el servicio, supervisar la ejecución del servicio, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos, requerimientos y plazos establecidos en el contrato”.

Sumado a lo anterior, es preciso señalar que los funcionarios designados como contrapartes técnicas de los contratos y/o administradores, tienen asignadas tareas propias de sus cargos internos lo que eventualmente podría limitar su capacidad para ejercer una labor de seguimiento, además de no contar con personal de apoyo que complemente las acciones de supervisión, quedando en evidencia que el Servicio no cuenta con una estructura interna que permita una gestión apropiada de los contratos del NSI, puesto que involucran múltiples componentes tecnológicos, diversos procesos operativos y una significativa inversión de recursos públicos.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Consultado el SRCel sobre la situación advertida, señaló mediante correo electrónico del 30 de abril de 2025, de la Administradora de Contratos NSI, que "(...) el Servicio no cuenta en la actualidad con un Plan de Supervisión y Control de contratos formalizado (...)" y que "(...) a la fecha no se ha comunicado formalmente a IDEMIA el inicio de algún proceso en este sentido (...)".

La situación expuesta no se ajusta a las cláusulas de supervisión y control de los contratos de los diferentes servicios contratados para el NSI, establecidos en las cláusulas décimo primera del contrato aprobado por la resolución N° 1, de 3 de enero de 2022, ni en la letra j), de las cláusulas decimo terceras, de los contratos aprobados por las resoluciones N°s 26 y 27, ambas de 11 de septiembre de 2023, todas del SRCel.

Asimismo, no se aviene con lo establecido en el numeral 3.3 y 3.4, de la resolución exenta N° 1.962, de 2022, de esta Entidad Fiscalizadora Superior, que aprueba Normas de Control Interno, respecto del principio del Establecimiento de Estructuras, Asignación de Autoridad y Responsabilidad Apropriadas para la Consecución de los Objetivos, lo que impide una correcta gestión de los procesos inherentes a la nueva Solución de Identificación.

Por otra parte, la inexistencia de un plan formal de supervisión y control de los contratos vinculados al NSI, contraviene lo establecido en el punto 5.1.4.1 sobre controles preventivos, del principio 5.1, del artículo 5° de la citada resolución N° 1.962, relativo a la definición y desarrollo de actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos hasta niveles aceptables.

Respecto a lo anterior, el Servicio argumenta que, los tres actuales contratos de IDEMIA forman en conjunto el Nuevo Sistema de Identificación, iniciando el C1 el año 2022, para continuar con los contratos 2, 3 y 4 en los años siguientes, agregando que, la fecha, las etapas de estructura de gestión de cada contrato fueron revisadas por una nueva y renovada Administración, la que levantó todos los documentos existentes en cada uno de los hitos del proceso, desde el año 2022 en adelante, con el fin de validar y revisar el monitoreo y seguimiento realizado por los distintos equipos que existieron desde los inicios del C1, y que se está formalizando una unidad exclusiva dedicada a cumplir tales funciones respecto a los contratos C1, C2 y C3 de IDEMIA.

Luego, señala que el proceso de validación se realizó para los contratos 1, 2 y 3, indicando que entre las actividades de validación más relevantes del Nuevo Sistema de Identificación, se realizaron 569 validaciones y verificando los documentos elaborados y revisados en la época. Con esto fue posible cerrar el ciclo completo del contrato 1, y permitir al día 30 de julio de 2025 el cierre y aprobación de las etapas de implementación y marcha blanca, de igual manera se realizó el cierre completo del C2, realizando las observaciones pertinentes en cada uno de los hitos relevantes de aprobación.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Seguidamente, indica que no obstante estas observaciones e hitos pendientes en ambos contratos permitieron de igual forma salir a explotación, sin embargo, en el C1 se revisarán las eventuales multas asociadas al funcionamiento del sistema NSI, que si bien se encontraba disponible presentó inestabilidades y problemas.

Continúa precisando que, se trabajó en una planificación en donde se puso gran énfasis a la validación, monitoreo y seguimiento de los contratos, razón por la cual las acciones realizadas a la fecha por esa nueva unidad se han enfocado en subsanar las tareas pendientes o con retraso en las validaciones de los cierres de cada uno de los contratos.

Posteriormente argumenta que, se encuentra en proceso de formalización una nueva unidad llamada “Estructura de la Gestión de Contratos”, que se encargará de la supervisión, monitoreo y control de los contratos C1, C2, y C3, con ingenieros especialistas en materias TI, y del NSI, y otro equipo encargado del control y gestión del contrato, realizando las supervisiones y monitoreos contractuales correspondientes.

Finaliza indicando que, se establecerán metas, responsabilidades y cronogramas de manera coordinada entre las distintas subdirecciones para el trabajo de gestión y monitoreo de los contratos de IDEMIA, definiendo flujos de trabajo asociados a los contratos 1, 2 y 3, donde cada área sabrá cuándo y cómo intervenir, utilizando herramientas comunes en el análisis de los contratos, plataformas colaborativas y sistemas de gestión compartidos.

Además, señala 6 compromisos para el segundo semestre de 2025, específicamente: elaborar la resolución exenta que formaliza la nueva Unidad de Administración del Contratos del NSI comprometida para el mes de septiembre; cierre completo del contrato C3 comprometido para agosto; estandarización del proceso completo del C1, flujo y trazabilidad del proceso de producción de documentos comprometido para octubre; soluciones tecnológicas de procesos en controles internos de las validaciones contractuales (base de datos) comprometido para diciembre; gestión documental de procesos internos, a través del orden y la estandarización de la información comprometido para septiembre; elaboración de la resolución que actualiza las contrapartes técnicas de cada contrato, adecuándola a la orgánica actual del Servicio, comprometida para septiembre.

Al respecto, en atención a que el SRCel reconoce lo observado, y señala en su respuesta compromisos de acciones futuras a fin de corregir las situaciones expuestas, se mantiene lo objetado.

En consecuencia, el Registro Civil deberá determinar acciones de control y supervisión que velen por el estricto cumplimiento de los objetivos, requerimientos y plazos establecidos en las cláusulas administrativas, técnicas y generales de los contratos asociados al NSI C1, C2 y C3, las cuales deberán quedar establecidas en instructivos y manuales de procedimientos debidamente aprobados, así como también en perfiles de cargo de los responsables y en las funciones de las unidades que intervengan,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

los cuales deberán contemplar como mínimo, trazabilidad de los procesos, controles que determine en cuanto al cumplimiento de las cláusulas contractuales, responsables y periodicidad de los controles, entre otros, además de la inclusión de los 6 compromisos señalados por la entidad en su respuesta, ajustándose a las definiciones establecidas en el artículo 5°, de la resolución exenta N° 1.962, de 2022, que Aprueba Normas sobre Control Interno de la CGR, que señala que las actividades de control corresponden a las políticas y procedimientos establecidos y ejecutados en dirección a minimizar los riesgos, para lograr con ello los objetivos de la entidad. Lo anterior, deberá ser acreditado documentalmente, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

2. El SRCel no posee un control de inventario.

En relación con el contrato C3, de 2023, el que dispone el despliegue de las estaciones de trabajo fijas y móviles (maletas consulares de atención en terreno y tablets ID Screen), se verificó que el SRCel no posee un inventario que le permita gestionar y controlar la distribución de dichas estacionales a nivel nacional. Lo anterior, toda vez que se detectaron inconsistencias en las bases de datos que contenían el inventario de las estaciones de trabajo, remitidas por la Subdirectora de Operaciones, por la contraparte técnica del contrato versus las bases de datos enviadas por el Coordinador NSI (S) del SRCel, las que fueron puestas a disposición mediante los correos electrónicos de 12, 22, 23 de mayo y 6 de junio, todos de 2025, detectando diferencias en las cantidades de estaciones de trabajo habilitadas, tanto fijas como móviles.

La situación descrita no se ajusta al principio de control interno contenido en el artículo 6°, numeral 6.1, de la aludida Resolución Exenta N° 1.962 de 2022, que exige contar con información fiable, completa y actualizada para apoyar las decisiones operativas y estratégicas. A su vez, se transgrede el numeral 5.1.4.1 Controles preventivos, del Principio 5.1 de su artículo 5°, que se refiere a la necesidad de Definir y Desarrollar Actividades de Control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables.

Al respecto, el SRCel señala en su respuesta que cuenta con mecanismos de verificación, seguimiento y validación para el control de dichos activos a nivel nacional. Agrega que, durante el proceso de despliegue del NSI, el SRCel implementó un sistema de control distribuido, estructurado en distintas fases, a saber, etapa de despliegue inicial; etapa "Última Milla"; monitoreo en régimen del NSI; y validación cruzada con el proveedor.

Continúa indicando que, en dicho proceso se detectaron algunas diferencias menores vinculadas principalmente a la denominación de estaciones y la asociación de estas a determinadas oficinas (por ejemplo, casos en que se consignó erróneamente el nombre de la estación o de la oficina correspondiente). Estas diferencias fueron identificadas, documentadas y corregidas oportunamente. Luego, precisa que, si bien es cierto que existieron inconsistencias puntuales entre los distintos registros, esto no



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

significa la inexistencia de un control de inventario, sino que refleja la complejidad del proceso y la necesidad permanente de depuración y conciliación de datos, lo cual ha sido abordado con acciones correctivas concretas y verificables.

Finaliza exponiendo que, el SRCel ha cumplido con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6.1, y el artículo 5°, numeral 5.1.4.1, de la resolución exenta N°1.962 de 2022, en cuanto a la mantención de información actualizada, trazable y útil para la toma de decisiones estratégicas, implementando controles preventivos y correctivos que han contribuido a mitigar riesgos operacionales, de acuerdo con los principios de control interno señalados.

Al respecto, si bien el SRCel adjunta antecedentes, tales como reportes, correos electrónicos y archivos en formato Excel, analizada dicha información, esta no permite acreditar la existencia de un proceso de control que haya permitido validar las estaciones de trabajo y sus respectivos implementos, como tampoco se visualiza una planificación por parte de ese Servicio con el fin de realizar toma de inventarios periódicos de las estaciones de trabajo, validando que se dé cumplimiento con lo contratado, entre otros, por lo que se mantiene lo observado.

En ese sentido, el Servicio deberá implementar un plan de inventario a fin de llevar un control, supervisión y monitoreo de las estaciones de trabajo contratadas en su conjunto, estableciendo a lo menos la unidad y funcionarios responsables a nivel nacional, periodos de revisión de las estaciones, medios de verificación y corrección, entre otros, ajustándose a las definiciones establecidas en el artículo 5°, de la citada resolución exenta N° 1.962, de 2022, que señala que las actividades de control corresponden a las políticas y procedimientos establecidos y ejecutados en dirección a minimizar los riesgos, para lograr con ello los objetivos de la entidad. Las actividades de control para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo con un plan, por un período de tiempo, y tener un costo adecuado, además deben considerar los principios establecidos en la señalada resolución. Lo anterior deberá acreditarse documentalmente, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

3. Falta evidencia de la ejecución de acciones de control de calidad realizado a los documentos de identidad.

Se constató que, si bien el SRCel posee un control de calidad respecto a la revisión de los documentos fabricados antes de ser distribuidos a los usuarios finales, no es posible acreditar la existencia periódica de acciones para realizar tal control, toda vez que no existe evidencia de la inspección visual que realizan los funcionarios ni individualización de los documentos que son revisados, respecto del universo, ya sea que se trate de documentos visados visualmente o mediante validación electrónica de la información cargada en el chip de cada documento de identidad.

Cabe señalar que, en la visita inspectiva realizada por esta Entidad de Control el 20 de marzo de 2025, en las



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

dependencias del Departamento de Identificación ubicado en Catedral 1772, comuna de Santiago, se observó que los funcionarios realizan revisiones visuales a los documentos, tales como que la fotografía esté en el cuadrado dispuesto para ella, que la imagen sea clara, que la firma y la profesión estén en los recuadros que corresponden y, en algunas oportunidades, una revisión con lupa y luz, y la consistencia de la información almacenada en el chip versus la del documento, constatándose que dichas revisiones no dejan rastro de su ocurrencia.

Lo anterior, no se ajusta a lo dispuesto en el artículo 33, obligaciones de los Oficiales Civiles, punto 5, de la ley N° 19.477, en lo referido a "(...) supervisar el correcto otorgamiento de las cédulas de identidad, pasaportes y demás documentos de identificación que se tramiten en su oficina".

Del mismo modo, esta situación contraviene lo dispuesto en el numeral 5.1.4.1, del principio 5.1, del artículo 5° de la anotada resolución exenta N° 1.962, de 2022, relativo a la definición y desarrollo de actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos hasta niveles aceptables.

Respecto a este punto, el SRCel indica en su respuesta que el Sistema de Identificación considera un portal que sirve de herramienta para los operadores funcionarios del SRCel. Agrega que, en dicha herramienta está contemplada una vista con el ciclo de vida de las solicitudes de una persona, que cada solicitud mantiene una trazabilidad de las actividades y unidades de su recorrido (flujo) así como las definiciones tomadas por los funcionarios que intervinieron en ella. Dentro de estas actividades se encuentra "las acciones de control de calidad realizado a los documentos de identidad".

Luego, añade que actualmente el área de Control de Calidad deja evidencia electrónica de las revisiones que realiza respecto los lotes entregados por la fábrica. A modo de ejemplo, adjunta el lote N°G14-0000141143 de la Oficina de Malloa, con 7 cédulas de identidad, con imágenes en donde se muestra: etapa previa de preparación del lote para su revisión; cédulas de identidad revisadas, aprobadas y rechazada, con el cambio de estado en el sistema; resumen de los documentos revisados; comprobantes de cédula rechazadas y aprobadas; y control del sistema que evita revisar nuevamente un lote tratado.

Finaliza precisando que, las actividades de control de calidad realizadas por el Servicio se encuentran formalizadas en el Procedimiento de Control de Calidad v01, el cual está siendo actualizado a una versión02. El alcance de la nueva versión actualiza las referencias y nuevos nombres de los módulos en el NSI.

Al respecto, revisada la actualización del Manual Instrucción de Control de Calidad de documentos de identidad y de viaje V2, adjunto a su respuesta, si bien, este contempla las revisiones de control de calidad de los documentos realizada por los funcionarios del SRCel, dicho



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

manual no incorpora el registro de esa información en el NSI u otro sistema en el cual quede el registro de las revisiones realizadas a cada uno de los documentos de identidad, por cada funcionario responsable, por lo que corresponde mantener la observación formulada.

En este sentido, el Registro Civil deberá realizar la adecuación del citado manual, debiendo incorporar en él, el registro en alguna plataforma (NSI y/u otra) de las revisiones descritas en el procedimiento de control de calidad adjunto, tal como las expone, respecto de la recepción de los lotes y los rechazos de ellos, incluyendo cada revisión realizada por los funcionarios indicados en el numeral 8.2.2 Revisión de lotes y documentos de la citada instrucción, con el fin de dejar registro de las revisiones realizadas por la Unidad de Control de Calidad a cada documento, debiendo además formalizar dicha instrucción mediante el acto administrativo correspondiente. Lo anterior, deberá acreditarlo ante este Organismo Superior de Control, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

4. Inexistencia de manuales de los procesos de Control de Calidad.

En relación con los procedimientos de Control de Calidad, consultado el SRCel, la jefa de la Unidad de Auditoría Interna (S) señaló mediante correo electrónico de 7 de mayo de 2025, que mantienen vigente un procedimiento aprobado en el año 2020. No obstante, cabe señalar que revisado el documento remitido se verificó que aquel corresponde a un procedimiento realizado a los documentos de identidad del antiguo sistema de identificación, sin contemplar las acciones realizadas en la actualidad ajustadas a las características de los actuales documentos de identidad.

Aquello contraviene lo dispuesto en el artículo 2°, de la resolución exenta N° 1.962, de 2022, que establece como principio fundamental de control interno el deber de las entidades públicas de "Revisar, actualizar y mejorar continuamente las políticas y procedimientos institucionales; y comunicar los cambios al personal encargado de aplicarlos".

En respuesta, el Registro Civil señala que existe una versión 01 del Procedimiento de Control de Calidad, la que contiene las actividades del área de Control de Calidad una vez que recibe los documentos por la fábrica hasta su revisión, no obstante, mantiene referencias de nombres y gráficas del anterior sistema de identificación, por ello, es necesaria su actualización.

Agrega que, se confecciona una propuesta de una nueva versión 2.0 actualizada del Procedimiento de Control de Calidad el cual fue enviado a la firma del director nacional, comprometiendo el acto administrativo aprobatorio para el mes de septiembre de 2025.

Atendido que el SRCel reconoce la situación objetada, se mantiene lo observado. Por consiguiente, deberá acreditar a esta Entidad de Control la elaboración y formalización del manual de procedimientos del control de calidad, en un plazo de 60 días hábiles contado



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

II. EXAMEN DE LA MATERIA AUDITADA.

5. Errores en la emisión de documentos de identidad.

5.1. Sobre los errores en la fotografía de cédulas de identidad.

Al respecto, se verificó que el SRCel emitió cédulas de identidad con fotografías anteriores a la capturada en la última solicitud del documento, que no se ajustan a la edad actual de los requirentes.

Consultada la situación mencionada, el Coordinador del NSI del SRCel señaló, mediante correo electrónico de 29 de mayo de 2025, que el incidente relacionado con fotografías se presentó en las solicitudes de reimpresión de documentos ya emitidos, vale decir, cuando el ciudadano solicitaba una reimpresión de su cédula de identidad por motivos de “Robo/Hurto” o “Extravío” mediante la App CEDULAPP (Android/iOs) o, a través de la “reimpresión web” alojada en la web del Registro Civil, circunstancias en las cuales se generaron las situaciones advertidas.

Asimismo, se advirtió que la regla de negocio a nivel central para procesar solicitudes de reimpresión de cédulas de identidad utilizaba erróneamente una fotografía antigua de los ciudadanos del documento más antiguo migrado, y no la fotografía del último documento entregado al ciudadano.

Al respecto, el Servicio informa que el incidente relacionado con fotografías se presentó en las solicitudes de reimpresión web de documentos, en las cuales el ciudadano al seleccionar los motivos “Robo/Hurto” o “Extravío”, se generaban las dos condiciones que facilitaron el uso de una fotografía antigua (componente web + motivo de solicitud). La regla de negocio a nivel central para solicitudes de reimpresión utiliza la fotografía del último documento emitido, pero por error la aplicación seleccionaba la fotografía más antigua registrada, no siendo esta siempre la del último documento emitido. Continúa indicando que, la corrección del incidente se realizó el 26 de diciembre de 2024, a través de un parche en el sistema productivo, corroborando que la situación expuesta fue resuelta, sin detectarse nuevos casos asociados a ello.

Al respecto, es preciso indicar que este Organismo de Control procedió a validar lo informado por el SRCel en su respuesta, con el objetivo de corroborar la implementación efectiva de las acciones correctivas indicadas, realizando una visita inspectiva a las dependencias de nivel central del Servicio el 23 de octubre de 2025, en la cual se solicitó información adicional, la que fue remitida a través de correo electrónico de 24 de octubre de 2025, por el Coordinador del NSI (S). Mediante las cuales se verificaron las correcciones que se realizaron a nivel de código, así como las pruebas efectuadas por la empresa IDEMIA.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Ahora bien, en consideración a que el Servicio de Registro Civil e Identificación reconoce los hechos observados y que la situación descrita corresponde a hechos ya consolidados, se mantiene la observación realizada.

5.2. Sobre cédula de identidad de recién nacido que registraba profesiones.

Se verificó que el SRCel emitió cédulas de identidad de recién nacidos que registraban profesiones, y de adultos que registraban profesiones que no eran efectivas (en anexo N° 1 se expone un ejemplo de error en el sistema, que informa para un mismo RUN en una búsqueda “sin profesión” y en otra búsqueda “Ing. Civil Industrial”), en circunstancias que ninguna era correcta.

Consultado al respecto al SRCel, el Coordinador del NSI del Servicio, mediante correo electrónico de 26 de mayo de 2025, señaló que “los errores se produjeron por la extracción de profesiones cruzadas, debido a una variable global del NSI que cambiaba el RUN de consulta en situaciones de alta demanda. Esto se corrigió al momento de ser detectado, lo cual no ocurrió en las pruebas de marcha blanca, según se indica internamente, debido probablemente a que fueron pruebas controladas y no en condiciones de borde”.

La situación advertida fue corroborada por el Analista Desarrollador de la Subdirección de Estudios y Desarrollo, del SRCel, quien mediante correo electrónico de 16 de enero de 2025 informó a Idemia que “se logró identificar el origen del error, el cual se debía a una variable declarada de forma global dentro del API, Interfaz de Programación de Aplicaciones. Esto en situaciones de una excesiva concurrencia al servicio y en particular cuando 2 transacciones coincidían en el mismo milisegundo, ocasionaba que en casos puntuales se produjera un cruce de datos, mostrando profesiones que no correspondían al RUN consultado. Debido a la naturaleza del error, no fue posible replicarlo en el ambiente de certificación. Por esta razón, se realizó la mejora correspondiente en el código y se implementó directamente en el ambiente productivo”, sin embargo, no da cuenta de las medidas técnicas efectivamente arbitradas para solucionar el error.

Sobre el punto, el Servicio señala que los errores detectados efectivamente fueron originados por el uso de una variable global que, bajo condiciones de alta concurrencia de consultas, generaba cruces de datos que en su punto máximo de carga provocaba la asignación incorrecta de profesiones a los RUN que no contaban con una profesión o que tenían una distinta. Este error no fue identificado durante las pruebas de certificación ni en la marcha blanca, debido a que en dichas instancias no se alcanzaron niveles elevados de consumo.

Agrega que, para corregir la situación se modificó el código reemplazando la variable global por variables locales en los puntos críticos donde se producía la incidencia. Como resultado, se eliminó el riesgo de cruce de datos bajo alta concurrencia, adjuntando evidencia que respalda la implementación de esta mejora y su correcto funcionamiento, e imágenes sobre la corrección del sistema.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

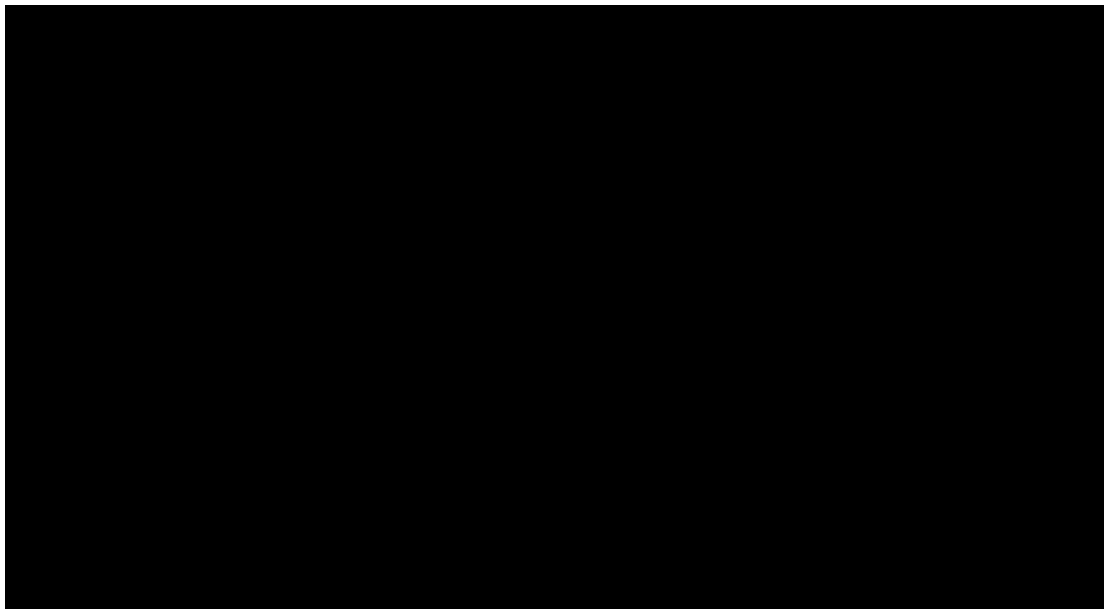
Con el objetivo de corroborar lo informado por el Servicio, esta Entidad de Fiscalización procedió a realizar una visita a terreno el 23 de octubre de 2025, en la que se materializó una reunión con el Subdirector de Estudios y Desarrollo, y con el jefe de Proyectos Informáticos, ambos del SRCel, en la que se corroboraron las acciones implementadas, cuyos respaldos fueron remitidos mediante correo electrónico de la misma fecha, verificando la modificación en el código, lo cual fue realizado a través de la ejecución de pruebas de funcionamiento que acreditan la operación del sistema en los casos advertidos.

En virtud de lo expuesto por el Registro Civil, dado que reconoce la situación objetada, y pese a que se validó la corrección del error que generaba dicha situación en el NSI, en atención a que son hechos consolidados se mantiene lo observado.

5.3. Sobre nombres de profesiones en cédulas de identidad abreviadas de manera errónea.

Se constató que, en las cédulas de identidad fabricadas en el NSI, los nombres de las profesiones consignadas en su anverso se encuentran limitadas a 26 caracteres. El problema detectado se produce porque en la base de datos de profesiones del SRCel, el largo del campo es de 36 caracteres, por lo que las profesiones que superan dicho límite son cortadas, quedando impresa en la cédula solo la parte que alcanza dicho número de caracteres, como se expone en la imagen a continuación:

Imagen N° 1: Cédula de identidad con tamaño de profesión superior al disponible para su impresión.



Lo anterior implica que todas las solicitudes de cédulas de identidad que presentan dicha condición deben ser rechazadas y el plástico descartado. Posteriormente, la unidad de cédulas en el backoffice central debe personalizar en el sistema de identificación el tamaño de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

la profesión para que coincida con los 26 caracteres disponibles en el documento físico y posteriormente ser reingresada la solicitud al proceso de fabricación. Aquello no acredita que dicho problema haya sido subsanado de manera sistemática.

En síntesis, la respuesta del SRCel señala que al Subdepartamento de Registros Especiales le corresponde por competencia, ingresar, modificar y suprimir los datos del registro de profesiones de las personas. Agrega que, este dato se almacena en la base de datos del SRCel. Por otra parte, la cédula de identidad establece entre sus menciones, la de incorporar hasta dos profesiones de las personas titulares de documentos de identidad. Para cumplir con esta mención, el sistema de identificación obtiene esta información de la base de datos del SRCel mediante servicios API desde una tabla estandarizada en cuanto al largo máximo del dato y unificadas cuando existen varias profesiones donde cambia la mención. El campo profesión en el Sistema de Identificación actualmente tiene una extensión total menor a la del registro, lo que genera un corte en el título en las profesiones más largas y un truncado manual realizado por un funcionario del Subdepartamento de Identificación.

Continúa explicando que esta diferencia de tamaños de los campos entre las tablas de la base de datos y el sistema de identificación es conocida y se encuentra escalado el requerimiento al proveedor a fin de dar en un siguiente desarrollo, una solución sistémica que contemple incluir todas las profesiones largas incluidas en la tabla.

Agrega que, se solicitó al proveedor mediante carta CT N°02 dirigida al administrador del contrato, que se analice la factibilidad técnica para desarrollar la misma solución anterior, en la versión del NSI04 a fines de año 2025, una compresión del texto para las profesiones más largas, evitando con ello tener que modificar una de las tablas.

Puntualiza que el Servicio comunicó la necesidad al proveedor para evitar tener que truncar las profesiones. En este sentido, luego de efectuado el requerimiento al proveedor, se inicia el ciclo de desarrollo que consiste en análisis técnico; completar el formulario de levantamiento de requerimiento con la parte funcional y sistemas que requieren modificación; desarrollo; pruebas de concepto en preproducción; aceptación de la versión; pilotos en producción controlado; y despliegue de la nueva versión.

Finaliza señalando que esperan, en la versión NSI04 comprometida para fines del año 2025, alcance este requerimiento el estado de avance en el ciclo de desarrollo que permita ser incluida. En caso contrario, quedará para el primer trimestre del año 2026 en la versión NSI05.

Ahora bien, dado que el SRCel reconoce la situación objetada, y en virtud que la situación no ha sido corregida y en consecuencia compromete acciones futuras, se mantiene la observación realizada. En este sentido el Registro Civil deberá realizar las acciones señaladas en su respuesta a fin de subsanar el error detectado del registro de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

las profesiones de los documentos, lo que deberá ser acreditado documentalmente ante este Organismo Superior de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

5.4. Sobre errores en la entrega de valijas con documentos de identidad a las oficinas del SRCel a nivel nacional.

Se detectaron 48 casos de valijas que no fueron recepcionadas debidamente por las oficinas del SRCel a nivel nacional, debido a errores logísticos, tales como direcciones erróneas, puntos de entrega inexistentes o fuera de la malla de distribución.

Al respecto, se constató que la distribución de las valijas con documentos de identidad es realizada por Correos de Chile, empresa subcontratada por IDEMIA, sin embargo, los errores detectados corresponden a información errónea dispuesta por el SRCel a IDEMIA, lo que se tradujo en despachos que no pudieron ser realizados por el subcontratista y/o fueran entregados a otras entidades, siendo responsabilidad del SRCel disponer la información correcta de las oficinas regionales a nivel nacional.

La ausencia de un control logístico efectivo y la falta de claridad en la información compartida entre las partes dio lugar a errores que afectan la trazabilidad, oportunidad y calidad del servicio prestado a nivel nacional. En el anexo N° 2, se exponen los casos.

Lo anterior, se corroboró con la información proporcionada por el SRCel, mediante correo electrónico de 2 de mayo de 2025, donde la jefa de Auditoría Interna (S), adjuntó en repositorio digital una base de datos con información relativa a las entregas fallidas a las oficinas a nivel nacional. Aquello no advierte la implementación de controles o medidas que tiendan a evitar lo ocurrido.

En su respuesta el Registro Civil indica que, durante el proceso de migración del sistema antiguo, no se consideraron las últimas actualizaciones de la base de datos de registros de oficinas operativas contenidas en Morpho, entre las que se encontraban modificaciones de direcciones, cierres temporales o definitivos de oficinas, traslados de ubicación, y la clasificación de oficinas como "Kit Papel", las cuales no cuentan con atención regular de público ni estaciones de identificación, por lo que sus documentos deben ser recepcionados por una oficina "padre". Continúa señalando que, debido a esa omisión, el nuevo sistema Idway no reflejaba adecuadamente la situación actual de algunas oficinas, lo que provocó la devolución de algunas valijas por errores en los datos de distribución.

Agrega que, ante ello la Subdirección de Operaciones realizó un levantamiento de información en las regiones, solicitando ajustes y mejoras al sistema de distribución de documentos. Además, indica que se solicitó al proveedor y que este ya realizó modificaciones en el sistema relacionados a la modificación de la malla de frecuencias de distribución de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

documentos, emisión de un reporte diario de distribución y la incorporación de mejoras en el sistema de identificación como parte de los evolutivos del módulo de correspondencia.

Finaliza precisando que, la malla de distribución hace referencia hacia dónde se dirige la correspondencia, pero su base se encuentra en una tabla donde se indican las oficinas delegadas (Padrehija), lo cual se mantiene actualizado por la empresa y validado por la Subdirección de Operaciones. De existir un cambio, este debe ser aprobado por la mencionada subdirección.

Atendida la respuesta otorgada por el Registro Civil, y en consideración a que reconoce la situación planteada y pese a que señala acciones de mejora que se realizaron de forma posterior en el sistema, se mantiene lo observado por tratarse de situaciones consolidadas.

5.5. Sobre documentos entregados no activados para la realización de trámites.

Al respecto, se verificó que el SRCel realizó la entrega de documentos de identificación en sus oficinas, sin perjuicio de no haber activado en ese momento tales documentos, ya sea por falta de conexión del sistema central, o por errores en el ciclo de vida del documento, entre otros, situación que generó que dichos documentos fueran activados de forma posterior al ser entregados. Tal situación origino que al utilizar los documentos de identidad para realizar ciertos tramites, aquellos figuraran como no vigentes, debido a que no habían sido activados aún.

A continuación, se expone un cuadro con las cantidades de cédulas de identidad que fueron activadas de forma posterior a su entrega:

Tabla N° 1: Documentos activados de forma posterior a su entrega a los usuarios.

Modalidades de activación de un documento de identificación	Activación de documento	Cantidades
Administrador IDEMIA	Posterior a la entrega realizado por la empresa	23.624
Activación central	Posterior a la entrega realizado por funcionario del SRCel	59.472
Total		83.096

Fuente: Elaboración en base a la información proporcionada por el SRCel mediante correo electrónico de 26 de mayo de 2025, del Coordinador del NSI.

Las situaciones detectadas en los numerales del 5.1, 5.2, 5.4 y 5.5, que exponen errores en el NSI, y que afectaron directamente a los usuarios, no se ajustan a lo establecido en el numeral a) de la cláusula décimo quinta, designación de responsables, del contrato C1, aprobado por la resolución N°1, de 2022 y con las letras a) y j), de las cláusulas décimos terceras: Administradores de contrato, de los contratos C2 y C3, aprobados por las resoluciones N°s 26 y 27, ambas de 2023, en lo que respecta a que el administrador del contrato deberá supervisar, coordinar y velar por el



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

cumplimiento de los procedimientos establecidos en el contrato, además de supervisar y controlar la ejecución del servicio, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos, requerimientos y plazos establecidos en el contrato. Puede incluir el control y supervisión en terreno de parte del servicio o empresas externas contratadas por el servicio.

Asimismo, no se aviene con lo establecido en la letra f), de la cláusula decimoquinta, Designación de responsables, del contrato C1, aprobado por la resolución N°1, de 2022, en cuanto a que a las contrapartes técnicas deberán velar por la correcta y oportuna ejecución del contrato; que a cada contraparte técnica representará al servicio ante el contratante, teniendo todas las facultades necesarias para velar por el adecuado cumplimiento del contrato, precando que las funciones específicas de cada contraparte técnica serán determinadas en el acto de su nombramiento, el que será oportunamente comunicado al contratante.

Además, de los numerales 7.1 y 4.2, de los contratos C2 y C3 respectivamente, aprobados por las resoluciones N°s 26 y 27, ambas de 2023, del SRCel, respectivamente, indican que el proveedor deberá proveer una solución informática o tecnológica para poder hacer seguimiento, monitoreo y estado de la plataforma. Esta herramienta deberá ser accesible por el administrador del Contrato, la contraparte técnica del servicio y agentes de la mesa de ayuda, propuesta que se detalla en la oferta técnica del proveedor.

De igual modo, no se aviene con los principios de responsabilidad, control, eficiencia y eficacia dispuestos en los artículos 3°, 5°, 11 y 53 de la anotada ley N° 18.575, la cual establece que las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública, como tampoco, con las obligaciones de la autoridad y jefaturas del servicio, en orden a ejercer un control jerárquico permanente del funcionamiento de los órganos y de la actuación del personal de su dependencia, extendiéndose dicho control a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines establecidos, y a la legalidad y oportunidad de las actuaciones, así como en lo que respecta al empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

Adicional a lo anterior, cabe tener presente que los incumplimientos detectados, podrían dar origen al cobro de multas por parte del SRCel a la empresa adjudicada IDEMIA, de acuerdo con la sección 22.13 del contrato C1, que señala que el servicio aplicará multas, por causas imputables al contratante, en los casos que allí se detallan.

Finalmente cabe hacer presente que, el Director Nacional del SRCel, a través de la resolución N° 55, de 15 de enero de 2025, ordenó la instrucción de un sumario administrativo en contra del Subdirector de Estudios y Desarrollo (S) y el Coordinador del NSI, a fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas debido a faltas administrativas en la administración de los contratos suscritos entre el Servicio e IDEMIA, ocurrencia de errores en la implementación del NSI, problemas en la



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

emisión, captura, personalización de los nuevos documentos de identidad, y toda situación que haya afectado a los usuarios, en cuanto a la implementación del NSI, procedimiento disciplinario que, al 25 de julio de 2025, se encontraba en etapa de formulación de cargos.

En su respuesta, el Servicio relata que durante las primeras semanas de operación del NSI, se detectaron casos en que los documentos de identidad, aun cuando habían sido entregados conforme al procedimiento establecido, no figuraban como activos en el sistema al momento de ser utilizados por los ciudadanos y que esta situación fue abordada con medidas inmediatas de monitoreo, verificación y corrección tanto a nivel interno como en coordinación con el proveedor.

Continúa argumentando que, ante los reportes de los propios usuarios, se iniciaron revisiones que permitieron establecer las principales causas, a saber, falta de interoperabilidad con sistemas externos, error en la plataforma del proveedor y la implementación de un procedimiento de activación centralizada.

Agrega que, ante lo anterior, las medidas adoptadas y mejoras implementadas se centraron en el fortalecimiento de los controles internos mediante la creación de una unidad específica de seguimiento de activaciones; la sistematización del reporte diario de incidencias desde las oficinas regionales y el establecimiento de un canal directo con el proveedor para tratamiento urgente de activaciones fallidas. Añade que, estas situaciones fueron circunscritas principalmente al periodo de estabilización inicial del NSI, y que las medidas adoptadas han permitido reducir progresivamente su recurrencia. A la fecha del informe, los mecanismos de activación, verificación y validación se encuentran robustecidos y operativos.

Finaliza precisando que, si bien se identificaron activaciones posteriores a la entrega de documentos, dicha situación fue abordada con medidas correctivas inmediatas y no representa una falla sistémica o estructural, sino un conjunto de situaciones propias del proceso de marcha blanca y estabilización de una plataforma tecnológica de alta complejidad.

Al respecto, atendidos los comentarios efectuados por el Registro Civil, en consideración a que reconoce la situación planteada, y pese a que argumenta que se realizaron medidas correctivas posteriores a la detección de los hechos planteados, se mantiene lo observado debido a que se refiere a situaciones consolidadas.

En consecuencia, respecto a los puntos 5.1, 5.2, 5.4 y 5.5, el SRCel deberá incluir en las acciones de monitoreo, supervisión y control de los contratos asociados al NSI, indicadas en el numeral I. del acápite Aspectos de Control Interno del presente informe, específicamente acciones que permitan, en lo sucesivo, minimizar el riesgo de la ocurrencia de estas situaciones.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Adicional a lo anterior, en consideración a los errores que se produjeron en la etapa de explotación del NSI y que dieron lugar a las observaciones citadas en los numerales 5.1, 5.2, 5.4 y 5.5, ese Servicio deberá determinar las sanciones que corresponda aplicar a la empresa, debiendo iniciar el proceso de cobro de estas en cada uno de los numerales objetados, ajustándose a lo establecido en el numeral 22.13. sobre Multas del contrato C1 del NSI. El inicio del cobro de las multas determinadas por ese Servicio deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

Sin perjuicio de lo anterior, para los numerales 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 y 5.5, esta Entidad Fiscalizadora incoará un procedimiento disciplinario tendiente a determinar las eventuales responsabilidades administrativas que se deriven de los hechos antes expuestos.

En este sentido, y si bien ese Servicio inició un procedimiento disciplinario mediante la resolución exenta N° 55, de 15 de enero de 2025, de la Dirección Nacional, a fin de determinar 1) Faltas administrativas en la administración de los contratos suscritos entre el Servicio y la empresa IDEMIA a cargo de la elaboración de los documentos en el marco del NSI; 2) Ocurrencia de errores en la implementación del NSI que fueron informadas a la unidad administrativa; 3) Problemas en la emisión, captura, personalización de los nuevos documentos de identidad a partir del 16 de diciembre de 2024; 4) Todas aquellas situaciones no consideradas en los puntos anteriores y que han afectado a los usuarios en la implementación del NSI, esta Entidad de Control incluirá tales materias en el proceso sumarial al que dará inicio, por cuanto se relacionan con los hechos tratados en el presente informe.

Lo anterior, conforme con las facultades establecidas en la ley N° 10.336, y el artículo 4° de la resolución N° 510, de 2013, Reglamento de Sumarios de esta Entidad de Control, que establece que la autoridad podrá disponer la acumulación de un procedimiento disciplinario incoado por un servicio público, o por cualquier entidad sujeta a fiscalización, si por cualquier motivo la tramitación de éste se refiera a hechos materia de su investigación, a fin de determinar eventuales responsabilidades administrativas que pudieran encontrarse comprometidas.

En consecuencia, el SRCel deberá remitir el respectivo expediente, con todos los antecedentes de dicho proceso, en el plazo de 5 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.

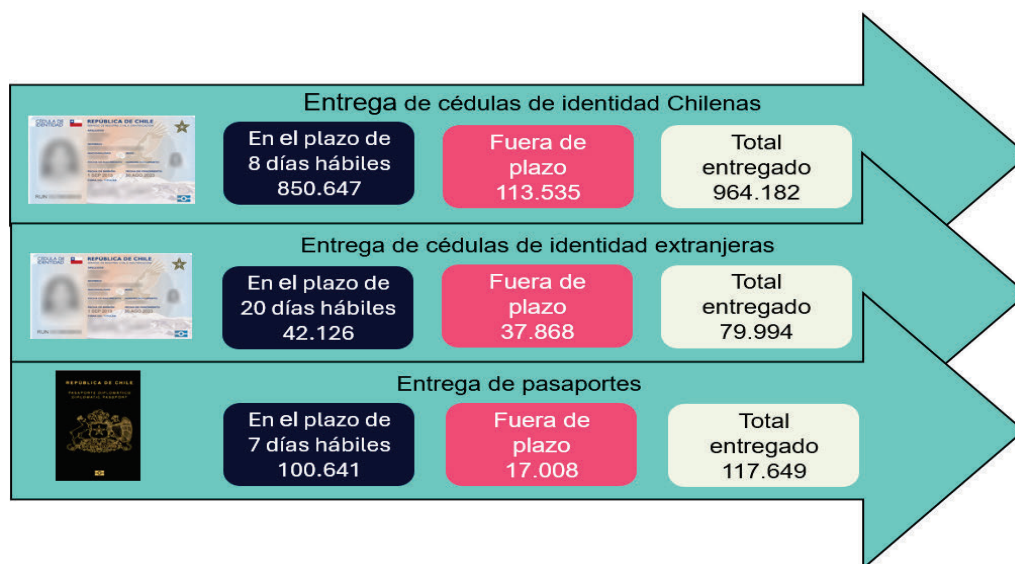


CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

6. Documentos de identidad entregados fuera de los plazos de tramitación establecidos por el SRCel.

En relación con los plazos establecidos en los comprobantes de solicitud de documentos de identidad² que las oficinas del SRCel entregan a los usuarios requirentes, se estipulan plazos estimados para la entrega de aquellos, a saber, 8 días hábiles para cédulas de identidad chilenas, 20 días hábiles para cédulas de extranjeros y 7 días hábiles para pasaportes, contados desde la fecha de atención. En este contexto, se advirtió que 993.414 documentos fueron entregados en los plazos, no obstante 168.411 documentos de identidad, que corresponden a un 17%, fueron entregados fuera de los plazos referidos, siendo estos últimos tramitados entre 9 y 89 días hábiles, lo que ha significado que algunos usuarios esperen más de 4 meses para recibir los documentos solicitados, conforme se expone en la siguiente gráfica y cuyo detalle se adjunta en el anexo N° 3:

Gráfica N° 4: Cantidad de documentos de identificación solicitados y entregados en los plazos y fuera de ellos.



Ahora bien, a continuación, se expone un detalle del total de 168.411 documentos de identidad entregados fuera de plazo, a saber:

² Plazos obtenidos de los documentos "Comprobante de Solicitud de Cédulas y Pasaportes", entregados a los usuarios una vez realizado el trámite, en las oficinas de Bicentenario y Estación Central.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Tabla N° 2: Días hábiles fuera de plazo en la entrega de documentos de identidad por el SRCel³.

Desglose fuera de plazo en días hábiles	Cédula	Cédula extranjera	Pasaporte	Total
Entre 9 y 10	34.305	-	5.697	40.002
Entre 11 y 15	47.490	-	5.102	52.592
Entre 16 y 20	20.375	-	3.040	23.415
Entre 21 y 25	5.589	9.405	1.598	16.592
Entre 26 y 30	2.469	5.311	709	8.489
Entre 31 y 35	1.171	6.437	375	7.983
Entre 36 y 40	693	5.943	175	6.811
Entre 41 y 50	901	8.588	194	9.683
Entre 51 y 60	383	1.910	77	2.370
Entre 60 y 89	159	274	41	474
Total	113.535	37.868	17.008	168.411

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por el SRCel, mediante correo electrónico de 3 de mayo de 2025 remitido por la jefa de auditoría Interna (S) del SRCel y compartido mediante carga de información compartida en OneDrive CGR.

Cabe señalar que, además, se detectaron 35.089 solicitudes que, si bien se encuentran registradas como entregadas al usuario, no es posible determinar los días hábiles de tardanza en su entrega, toda vez que no cuentan con la fecha desde la que se encontraban disponibles en las oficinas para el retiro por parte del usuario.

La situación advertida no se condice con los plazos de entrega informados a los usuarios por el SRCel en los aludidos comprobantes de solicitud de documentos de identidad que se entregan a los usuarios al momento de requerirlos, los que, tal como se indicó, ascienden a 8 días hábiles para cédulas de identidad chilenas, 20 días hábiles para cédulas de extranjeros y 7 días hábiles para pasaportes, situación que genera que los usuarios una vez cumplidos el plazo consulten al SRCel el estado de sus documentos, ya sea de forma presencial en las oficinas y/o mediante medios de comunicación vía página web, redes sociales y call center, a fin de obtener el estado de sus documentos y justificaciones respecto de los mayores tiempos de tramitación que puedan verse involucrados.

Además, no se aviene con los principios de responsabilidad, control, eficiencia y eficacia dispuestos en los artículos 3°, 5°, 11 y 53 de la anotada ley N° 18.575, la cual establece que las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública, como tampoco, con las obligaciones de la autoridad y jefaturas del servicio, en orden a ejercer un

³ Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por el SRCel, mediante correo electrónico de 3 de mayo de 2025 remitido por la jefa de auditoría Interna (S) del SRCel y compartido mediante carga de información compartida en OneDrive CGR.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

control jerárquico permanente del funcionamiento de los órganos y de la actuación del personal de su dependencia, extendiéndose dicho control a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines establecidos, y a la legalidad y oportunidad de las actuaciones, así como en lo que respecta al empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su respuesta el SRCel indica que, los plazos de emisión y entrega han sido regularizados, no obstante, agrega que, en determinadas circunstancias la solicitud de documentos puede ser rechazada o experimentar retrasos por causas específicas, como puede ocurrir para el caso de cédulas para chilenos y pasaportes, la solicitud puede ser rechazada por diversos motivos, entre ellos, cumplimiento de ciertos estándares de la fotografía o, por el cambio de orden de los apellidos, por quedar supeditada a la rectificación administrativa, o por la inclusión de la profesión.

Continúa indicando que, en el caso de los pasaportes, pueden ser rechazados cuando existen prohibiciones legales que afecten al titular y que, en todas las situaciones descritas, mientras no se materialicen los procesos de rectificación o subsanación requeridos, la entrega del documento puede retrasarse. Además, señala que dichos plazos son informados al momento de la atención y que cuando dependen de gestiones que debe realizar el propio usuario, el tiempo de espera queda condicionado a la finalización de esas acciones.

En cuanto a las cédulas de identidad para personas extranjeras, precisan que cuentan con un plazo mayor de tramitación, puesto que la emisión está condicionada a la verificación de procesos migratorios y de visados, y que esta situación puede generar demoras adicionales.

Luego indica que en los casos en que se produzcan rechazos —lo que inevitablemente retrasa la entrega—, las personas solicitantes deben concurrir a la oficina del SRCel para conocer los motivos específicos y recibir orientación sobre las acciones necesarias para subsanar la situación.

En atención a que el Registro Civil reconoce lo objetado y si bien adjunta información relativa a la disminución de los tiempos de tramitación, estos continúan excediendo los plazos establecidos, motivo por el cual se mantiene lo observado.

En consecuencia, esa entidad deberá implementar una actividad de control que permita, en lo sucesivo, monitorear el cumplimiento de los plazos de respuesta establecidos, velando por una oportuna atención a la ciudadanía acorde a la ley N° 19.477 Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, lo que deberá ser acreditado documentalmente ante este Organismo Superior de Control, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

7. Deficiencias en el funcionamiento del back office del NSI.

De las 218.576 solicitudes de documentos de identidad derivadas para ser procesadas en el “back office” del SRCel, el cual se encarga de realizar la revisión y validación de la información presentada por los usuarios en los casos que corresponda, por ejemplo, cambio de apellido, incorporar profesión, primera filiación de extranjeros, entre otros, se detectaron las siguientes situaciones entre el 16 de diciembre de 2024 y el 31 de marzo de 2025:

7.1. Solicitudes antiguas de documentos de identificación reinyectadas al NSI.

Se verificó un incremento de solicitudes de documentos de identidad en las unidades del back office del NSI, situación que provocó la acumulación de solicitudes que debían ser revisadas por los funcionarios, retrasando los procesos normales de validación realizados en el back office. Lo anterior, debido a que se detectó que el SRCel determinó que las solicitudes que se encontraban en el back office del antiguo sistema, con 6 o menos meses de antigüedad, fueran reinyectadas en el back office del Nuevo Sistema de Identificación, con el objeto de dar continuidad al proceso de emisión de 21.934 documentos de identificación. (Ver anexo N° 4).

Ello, provocó que unidades específicas del back office recibieran más documentos que los estimados, afectando la producción de estas, toda vez que al mismo tiempo debían dar respuestas a las nuevas solicitudes del NSI.

Al respecto, en reunión sostenida el 19 de mayo de 2025, con representantes del SRCel, entre ellos el Coordinador del NSI (S) y representante de la empresa IDEMIA, señalaron que las reinyecciones no se ingresaron en las unidades correspondientes del back office, por ello no siguieron el curso correspondiente y volvieron al inicio del proceso.

En su informe de respuesta el SRCel indica que, con la definición del Servicio de mantener la continuidad operacional para 21.934 solicitudes de documentos de identidad o viaje, que se encontraban en el back office del antiguo sistema, los cuales fueron reinyectados en el back office del nuevo Sistema de Identificación, y junto a las que se producen en el Nuevo Sistema, se generó un incremento de los pendientes a nivel central.

Agrega que, este incremento obligó al Servicio a tomar medidas adicionales, gestionar sus solicitudes, sumar apoyos humanos, ampliar horarios, permitiendo incrementar el tratamiento de las solicitudes. Actualmente, quedan 5 solicitudes reinyectadas de cédulas de identidad chilenos o extranjeros del año 2024 pendientes de tratamiento y se espera finalizar durante el mes de septiembre. Precisa finalmente que la situación se abordó con medidas adicionales, planificación y no representa una falla sistémica o estructural, sino una situación propia del inicio de una plataforma tecnológica de alta complejidad.

Atendido el reconocimiento de las consecuencias de las reinyecciones realizadas que confirman los retrasos



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

ocasionados, y por tratarse de una situación consolidada, la observación se mantiene.

En consecuencia, ese SRCel deberá en lo sucesivo realizar acciones de supervisión y control de las solicitudes que mantiene en el back office, a fin de evitar que estas se acumulen y generen retrasos como el que fue detectado en la presente observación. Ajustando su actuar a los principios de responsabilidad, control, eficiencia y eficacia, establecidos en los artículos 3°, 5°, 11 y 53 de la anotada ley N° 18.575.

7.2. Solicitudes de documentos de identidad recepcionados en back office por error.

Se constató un error en las reglas de negocio del NSI, toda vez que se han dirigido al back office solicitudes de documentos de identificación que no debían ser remitidas a esa instancia, debiendo haber seguido el curso regular a fabricación o haber sido rechazadas, según corresponda, puesto que eran solicitudes que no requerían la validación de un funcionario.

Respecto a lo anterior, el SRCel ha requerido a la empresa IDEMIA realizar traspasos (avances) masivos de solicitudes desde el back office a fabricación, toda vez que ellas, por reglas de negocio, no deberían ser derivadas a esa instancia, con el principal propósito de extraerlas de los módulos de back office y continuar el proceso regular de las solicitudes que sí requieren acciones de validación.

En consecuencia, si bien el hecho fue detectado por el Servicio, el inconveniente persiste a junio de 2025, situación que fue confirmada por el Jefe de Identificación (S) del SRCel, mediante correo electrónico de 13 de junio de 2025, en el que indicó que "(...) en el anterior sistema el proceso de avance automático existía y se realizaba de forma diaria sin intervención humana, en el actual sistema, esta modalidad de flujo comenzará a contar de julio del presente año, lo que permitirá de forma diaria enviar a fábrica aquellas solicitudes de cédula de identidad para extranjeros que cumplen condiciones legales para obtener su cédula. Este flujo es el resultado del avance de la automatización e interoperabilidad. Tener presente, que para los chilenos antes de la integración, operaba el proceso con el ingreso manual de los datos alfanuméricos. Actualmente, con la integración, si una persona cumple las condiciones de datos y biométricas, pasa directo a fábrica. Finalmente, al igual que los chilenos, el proceso digital de cedula de extranjeros avanzó en su interoperabilidad con SERMIG y PDI, de manera tal que si cumple datos alfanuméricos y biométricos pasará directo a fábrica".

Los puntos 7.1 y 7.2 no se ajustan a lo consignado la cláusula sobre Back Office, del anexo N° 16 de las bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación aprobadas mediante resolución N° 6 de marzo de 2020, aplicadas al contrato C1, que señala que "todas las unidades del back office deberán realizar su trabajo integradas en línea con el Workflow, posibilitando así el procesamiento en paralelo de las diferentes tareas que se originan a partir de una solicitud de documentos y



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

permitiendo enviar la orden de fabricación en forma automática a la fábrica de documentos, al momento de completarse la última tarea definida en el Workflow”.

Adicional a lo anterior, el incumplimiento detectado en el numeral 7.2, da origen a la aplicación de una multa por \$16.000.000⁴, de acuerdo a lo señalado en el numeral décimo séptimo “Multas” del contrato C1, que señala que aplicará una sanción general, residual y subsidiaria “En el evento que no se contemple una sanción especial, respecto de cualquier otro incumplimiento del contratista a las obligaciones establecidas en las bases de licitación y en el contrato en todas sus etapas, que entorpezca, ponga en riesgo o paralice la prestación de los servicios contratados, afectando la calidad, continuidad, seguridad y/u oportunidad en la prestación de los mismos, se aplicará una multa equivalente a 5.000 UBM por cada caso detectado”.

En su respuesta, el Servicio indica que el sistema de identificación mantiene un workflow definido, con reglas y actividades que las solicitudes deben seguir tanto para solicitudes chilenas y extranjeras. Agrega que, el workarround implementado para avanzar las solicitudes habilitadas para emitir la cédula de identidad, es una alternativa a la gestión automática de solicitudes que existía en el anterior sistema. Por el contrario, sin la solución alternativa o la gestión automática de pendientes, las solicitudes siguen su curso nominal y corresponderá que el funcionario manualmente las valide uno a uno. Como se aprecia, el procedimiento es el mismo, la diferencia es la gestión del pendiente.

Finaliza señalando que los ajustes al sistema de identificación para consumir los servicios del Servicio Nacional de Migraciones y los de la Policía de Investigaciones de Chile, se implementó en la versión NSI03 a partir del 5 de agosto pasado la automatización para gestionar las solicitudes de extranjeros habilitados para cédular, tal como se realizaba en el anterior sistema.

En relación con lo expuesto, el SRCel en su respuesta remitió el correo electrónico de 6 de agosto de 2025, mediante el cual, se advierte que la responsable de operaciones de la empresa IDEMIA, informó sobre la finalización exitosa de la actividad nueva versión NSI03, y la realización del set de pruebas, al igual que el check-list de la plataforma. Asimismo, remitió el documento denominado “FLR - DEM Bypass Digitalización y Cédula”, que expone la necesidad del cliente de implementar un proceso automatizado para la gestión de solicitudes de primera filiación, renovación y reimpresión de cédulas de identidad para extranjeros.

En este sentido, con el objetivo de validar lo informado, esta Contraloría General procedió a realizar una visita a ese servicio, el 23 de octubre de 2025, en la que se sostuvo una reunión con el Subdirector de Estudios y Desarrollo, y con el Jefe de Proyectos Informáticos, ambos de esa entidad, en la que se validó la modificación realizada en el NSI

⁴ La multa se calculó en base a 5.000 UBM por evento detectado, con el valor de una UBM a \$3.200.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

por el Servicio al ciclo de vida de las solicitudes, corroborando que fue realizada la modificación del NSI.

Ahora bien, en atención a que el SRCel reconoce que las solicitudes fueron dirigidas al back office debido a la falta de automatización del ciclo de vida en el NSI, situación que difiere del ciclo regular que llevaba en el antiguo sistema de identificación, e informa que esto fue corregido, no obstante, se trata de un hecho consolidado, corresponde mantener la observación planteada.

Sin perjuicio de lo anterior, y en consideración a que el Servicio reconoce que las instrucciones fueron realizadas por ellos, no corresponde la aplicación de multas a la empresa por la citada situación.

Al respecto, el SRCel deberá, en lo sucesivo realizar acciones de control que permitan asegurar que el ciclo de vida de una solicitud se ajuste a los procesos regulares que debe realizar, vigilando que sean utilizadas las opciones de automatización de los procesos que cumplan con una gestión eficiente y eficaz de los recursos con que cuenta el Servicio, con el fin de no entorpecer el flujo regular de la solicitud de documentos, ajustando su actuar a los principios de responsabilidad, control, eficiencia y eficacia, establecidos en los artículos 3°, 5°, 11 y 53 de la anotada ley N° 18.575.

7.3. Tiempo de tramitación de las solicitudes de documentación en las unidades del back office.

En relación con las 218.576 solicitudes empozadas en el back office, es importante indicar que el SRCel ha tardado entre 121-133 días corridos en remitir 110 solicitudes a la fase de fabricación, es decir, han estado más de 4 meses en tramitación en el Servicio, sin perjuicio de identificar que en el caso de cédulas de identidad para extranjeros el 61% de las solicitudes han estado entre 31-133 días corridos en tramitación en SRCel. A continuación, se presenta un resumen de lo indicado y cuyo detalle consta en el anexo N° 5:

Tabla N° 3: Rango de días de cantidad de documentos en back office

Tipo de documento	Tramo de días en Back office					
	1-30 días	31-60 días	61-90 días	91-120 días	121-133 días	Total general
Cédulas de identidad para chilenos	106.249	2.393	1.256	956	81	110.935
Cédulas de identidad para extranjeros	36.057	50.053	5.908	469	21	92.508
Diplomáticos	92	2	2	0	0	96
Pasaporte oficial	194	0	0	0	0	194
Pasaporte ordinario	13.955	527	289	64	8	14.843
Total general	156.547	52.975	7.455	1.489	110	218.576



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por el SRCel, mediante correo electrónico de 3 de mayo de 2025 remitido por la jefa de auditoría Interna (S) del SRCel y compartido mediante carga de información compartida en OneDrive CGR.

Ahora bien, es importante destacar que las solicitudes de documentos de identidad, luego de pasar por el back office, se derivan a fabricación y posteriormente se distribuye al usuario final, por lo tanto, el tiempo en que dichas solicitudes quedan empozadas en el back office generan la falta de oportunidad en que el usuario recibe el documento requerido.

Lo referido en los puntos 7.1, 7.2 y 7.3, evidencian una falta de supervisión y control no se ajusta a la letra a), del numeral 22.11 del C1, en lo referido a que el administrador deberá supervisar, coordinar y velar por el cumplimiento de lo establecido en las bases de licitación y en el respectivo contrato.

Lo indicado en el punto 7.3, no se ajusta a los artículos 3°, 5°, 11 y 53 de la anotada ley N° 18.575, en cuanto establecen los principios de responsabilidad, control, eficiencia y eficacia, en virtud de los cuales las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública, así como son obligaciones de las autoridades y jefaturas ejercer un control jerárquico permanente del funcionamiento de los órganos y de la actuación del personal de su dependencia, extendiéndose dicho control a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines establecidos, y a la legalidad y oportunidad de las actuaciones, así como en lo que respecta al empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

Consultado el SRCel indica que, durante la etapa inicial, los tiempos de tramitación de los pendientes aumentaron considerablemente, deteriorando el servicio entregado tanto para chilenos como para extranjeros. Con el correr de las semanas, las medidas correctivas, desarrollos puestos en producción, ajustes de flujo, procesos y en el workflow, permitió ajustar los tiempos con relación a la tramitación de los pendientes en el caso de los pasaportes ordinarios considerando el periodo estival coetáneo.

Agrega que, resuelto el tema de los documentos de viaje, se priorizó las cédulas de identidad para chilenos dado el volumen diario de atención en oficinas, bajando considerablemente los tiempos de tramitación. Seguidamente señala que, en el caso de las cédulas de extranjeros, se dejó para el final dado que su proceso es más complejo, su mayor eficiencia requiere la intervención de la Policía de Investigaciones y el Servicio Nacional de Migraciones. Asimismo, necesita estar dotado de sólidos y estables servicios de interoperabilidad para transferir datos certeros como consistentes entre estas instituciones.

Continúa precisando que, alcanzado el grado de madurez en los servicios de interoperabilidad se inició el desarrollo de mejoras al sistema de identificación para realizar cotejos en línea y para los candidatos positivos, gestionar de forma automática los pendientes y avanzar en el flujo las solicitudes de extranjeros que cumplen las condiciones legales para



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

cedular y que con la versión NSI03 implementada a inicios de agosto se incorpora una mayor densidad de la interoperabilidad lo que permitirá mejorar también los procesos disminuyendo los tiempos de tratamiento para este tipo de público.

Finaliza indicando que las medidas de gestión internas de contención que se mantienen (trabajo extraordinario, refuerzo de dotación y workaround) evitaron un crecimiento exponencial de los pendientes de cédulas extranjeras y que con las medidas de contención sumado a la interoperabilidad disminuirán los tiempos de tramitación al punto de lograr el equilibrio con el plazo comprometido al público.

En atención a que el SRCel reconoce que durante la etapa inicial del NSI los tiempos de tramitación de los pendientes aumentaron considerablemente, deteriorando el servicio entregado tanto para chilenos como para extranjeros, y en circunstancias que si bien enuncia mejoras en los plazos de tramitación, no obstante no acredita dicha información y, por lo demás, si bien señala medidas de contingencia adoptadas, nada dice respecto de acciones concretas a fin de regularizar los tiempos de tramitación en el back office, corresponde mantener la observación planteada.

En consecuencia, el Registro Civil deberá realizar las acciones que estime pertinentes a fin de velar porque los plazos de tramitación de los documentos se ajusten a los informados a los usuarios, debiendo analizar constantemente los tiempos de tramitación de las solicitudes en las unidades del back office, a fin de establecer mejoras continuas en los procesos internos de estas unidades y en consecuencia minimizar el tiempo de tramitación. Lo anterior acorde con los principios de responsabilidad, control, eficiencia y eficacia, en virtud de los cuales las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública, establecidos en los artículos 3°, 5°, 11 y 53 de la anotada ley N° 18.575.

Sin perjuicio de lo anterior, y debido a la gravedad de los hechos detectados en cuanto a los plazos de cara a los usuarios que mantuvieron solicitudes de documentos de identificación en trámite por hasta 133 días, la presente observación será incluida en el procedimiento disciplinario que iniciará esta Entidad de Control, teniendo a determinar las responsabilidades administrativas de los funcionarios involucrados en la situación descrita.

8. De la aplicación "Identidad Digital".

Se verificó que el SRCel solicitó en el numeral 4.1.5 de las bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación del NSI, del contrato C1, la implementación del "Subsistema de versiones digitales", el cual requiere la generación de versiones digitales de los documentos de identidad, lo que permite la identificación digital de los usuarios, ello mediante el desarrollo de una APP, con el requisito de que dicha versión debe ser idéntica a la versión física del documento entregado a los usuarios, lo



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

que se materializó con la puesta en marcha de la aplicación “Identidad Digital”, el 16 de diciembre de 2024.

Ahora bien, se verificó que la mencionada APP se encuentra completamente operativa y los usuarios pueden obtener su identidad digital, para lo cual se requiere poseer el documento físico de identidad y la Clave Única, sin embargo, si bien el contratista cumplió con el desarrollo de la APP y la identidad digital es accesible para los usuarios, la identidad digital no puede ser utilizada como un documento válido a nivel nacional.

Consultado al respecto al SRCel, la administradora de Contratos del NSI, señaló mediante correo electrónico de 12 de mayo de 2025, que el uso de la cédula digital como activo digital para la realización de trámites privados o públicos, aun no se define, agregando que la utilización de esta y sus casos de uso se encuentra en definición con Gobierno Digital y SEGPRES.

En consecuencia, lo anterior da cuenta de la contratación de un servicio que no se encuentra regulado y, por lo tanto, no puede ser utilizado por los usuarios para los objetivos previstos, lo que contraviene los artículos 3°, 5°, 11 y 53 de la anotada ley N° 18.575, en cuanto establecen los principios de responsabilidad, control, eficiencia y eficacia, en virtud de los cuales las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública, así como son obligaciones de las autoridades y jefaturas ejercer un control jerárquico permanente del funcionamiento de los órganos y de la actuación del personal de su dependencia, extendiéndose dicho control a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los fines establecidos, y a la legalidad y oportunidad de las actuaciones, así como en lo que respecta al empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz.

En su contestación, el Servicio indica que, el aplicativo digital en cuestión provisto por IDEMIA, se encuentra completamente implementado desde el punto de vista técnico desde el inicio de la fase de explotación y que lo observado no responde a falencias técnicas ni a falta de implementación por parte del Servicio, sino a la necesidad de establecer previamente, junto a entidades competentes como Gobierno Digital y SEGPRES, los casos de uso autorizados para la plataforma, en el marco del desarrollo de la identidad digital nacional.

Agrega que, la identidad digital constituye un elemento crítico y transversal para el Estado, que impacta directamente en materias de seguridad, privacidad y acceso a servicios públicos. Por lo mismo, el uso de plataformas de gestión y supervisión como Splunk no puede quedar a criterio operativo inmediato, sino que requiere de una definición formal, validada interinstitucionalmente, que asegure que los reportes y análisis extraídos respondan a un marco de gobernanza y a protocolos de seguridad previamente aprobados.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Finaliza explicando que, la utilización práctica de sus funcionalidades exige que los casos de uso estén claramente definidos y autorizados, a fin de resguardar la correcta implementación de la política de identidad digital y evitar actuaciones que pudiesen exceder el ámbito de competencia del Servicio, agregando que actualmente se realiza un trabajo coordinado con Gobierno Digital, remitiendo su programación de actividades.

Sobre este punto cabe indicar que, los argumentos expuestos por el Servicio no permiten subsanar los hechos observados, toda vez que la plataforma digital adquirida aún se encuentra en desuso, por lo que se mantiene la observación.

Al respecto, el SRCel deberá acreditar las acciones de coordinación realizadas con las entidades involucradas, a fin de poder dar uso a la aplicación digital adquirida. Lo anterior, deberá ser acreditado documentalmente ante esta Contraloría General, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

9. El SRCel no valida los porcentajes de niveles de servicio informados por IDEMIA.

En orden a lo indicado en el anexo N° 16, de las bases administrativas y especificaciones técnicas y administrativas de la licitación del NSI, del contrato C1, en relación a los “Acuerdos de Niveles de Servicio”, SLA, por su sigla en inglés -corresponden a indicadores que miden el desempeño del proveedor frente a un determinado servicio-, que contemplan todos los niveles del servicio exigido, en cuanto al funcionamiento de la plataforma de Solución de Identificación; sus aplicaciones y sistemas; las estaciones de front y back office; los servicios prestados a terceros; el rendimiento de fábrica y de la atención del front office, es decir, explicitan las horas, porcentajes u otro denominador que establece el parámetro que debe cumplir IDEMIA, por ejemplo, el módulo de control de fabricación señala que el contratante dispondrá de 24 horas como plazo máximo para completar el 98% de las órdenes de producción de documentos que el Servicio diariamente entregue, o la tasa de documentos devueltos del back office que presenten fallas de material, chip, debe ser menor o igual al 0,03% de la producción mensual correspondiente, entre otros.

En este contexto, el SRCel accede a los “Niveles de Servicio” a través de dos vías, una de ellas es la solución, sistema y plataforma integral de administración y monitoreo de los “Niveles de Servicio” (Dashboard), y la otra por medio de los Informes Mensuales de Gestión de Niveles de Servicio, ambos confeccionados y parametrizados por IDEMIA.

Al respecto, se comprobó que el Servicio no posee un control que verifique los diversos porcentajes de cumplimiento que el proveedor IDEMIA reporta por medio de las vías referidas, lo que expone al SRCel a que existan servicios que no cumplan con los parámetros establecidos y lo imposibilitan a objetar o contraponer lo indicado por el proveedor.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Consultado al SRCel, la Administradora del NSI señaló mediante correo electrónico de 5 de junio de 2025 que, "actualmente se está dedicando tiempo a labores de orden administrativo de los contratos, específicamente a los cierres documentales de las etapas de Marcha Blanca e Implementación, y a la revisión exhaustiva de los estados de pago" agregando que, "(...) en dichos procesos, las contrapartes técnicas realizan un monitoreo de los SLA, no obstante, en el contexto actual (...), no se cuenta con documentos formales y afinados que den cuenta del seguimiento de los SLA (...)".

La falta de verificación de los niveles de servicios por parte de los Administradores de los contratos, no se ajusta a la cláusula decimoquinta del contrato C1, aprobado por la citada resolución N° 1, de 2022, en cuanto a que es el administrador quien deberá supervisar, coordinar y velar por los procedimientos estipulados y supervisar y controlar la ejecución del servicio, asegurando el cumplimiento de los objetivos, requerimientos y plazos establecidos en el contrato.

En su respuesta el SRCel indica que, efectivamente no hay un control interno en todos los contratos como son el C1 y C3, para lo cual se tomarán medidas a la brevedad, dado el término del cierre de los contratos en su etapa de implementación y puesta en marcha, de esta forma poder revisar la etapa de explotación y la medición de los SLA, asociados a cada una de las guías de niveles de servicios.

Agrega que, respecto al C2 sí ha realizado acciones de monitoreo interno, asociado a los cumplimientos del proveedor y la revisión de niveles de servicio. Añade que, para este caso, se monitorea la Mesa de Ayuda, en la cual se gestionan los requerimientos de tres de los cuatro contratos que dan forma al Nuevo Sistema de Identificación, y cuya solución dependerá de variables como tipo de contrato, tipo de oficina, tipo de incidente, horarios de medición, pausas asociadas, validación del ticket, tipo de atención, tipo de soporte.

Continúa indicando que, a partir de marzo de 2025 se realizan descargas de los reportes, insumo crítico a la hora de monitorear el estado, progreso y evolución de cada uno de ellos, lo que posibilita, entre otras, la revisión uno a uno de los tickets, y ha permitido saber cuándo aquellos son cerrados unilateralmente por el proveedor; pausas que no aplican; validar los Informes de Calidad de Servicio emitidos por IDEMIA y que dan cuenta del cumplimiento o no de los Niveles de Servicios Acordados (SLA) para cada contrato.

Luego, precisa que actualmente se encuentran en proceso de revisión de la gestión de IDEMIA, específicamente de: informes que no han enviado y que deben enviar; disponibilidad de la información hasta 5 días hábiles del mes siguiente de la gestión; tiempo de entrega de informes causa raíz de los incidentes críticos; la primera y última asociadas a la aplicación de multas, además de tiempo de respuesta de los tickets.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Finaliza indicando que, el trabajo en conjunto de la nueva unidad en proceso de formalización, la actual administración y las contrapartes técnicas de los tres contratos, van en vías a un desarrollo de soluciones tecnológicas que permitan generar los controles internos adecuados al interior del Servicio y se compromete la revisión de la guía de niveles de servicio de cada contrato con las contrapartes técnicas, comprometiéndose como fecha de levantamiento octubre de 2025 y eventuales multas en noviembre del mismo año.

Al respecto, en atención a que el Registro Civil reconoce la falta de revisiones del cumplimiento de los niveles de servicio para los contratos C1 y C3, e indica que para el caso del C2 sí realiza tal revisión, no obstante, no adjunta evidencia de aquello, corresponde mantener la observación formulada.

Por lo anterior, el Servicio deberá determinar e implementar las acciones de control y supervisión para, en lo sucesivo, validar los niveles de servicio establecidos en los contratos, con el fin de verificar el cumplimiento por parte del proveedor de los niveles de servicio acordados. Lo anterior deberá ser establecido formalmente y deberá incluir a lo menos a los responsables, plazos, unidades involucradas y acciones a realizar por cada una de ellas, entre otros. Lo anterior deberá ser acreditado documentalmente ante este Organismo de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

Adicional a lo anterior, y en cuanto a la revisión del cumplimiento de los niveles de servicio, SLA, que el SRCel se encuentra realizando para el periodo auditado, ese Servicio deberá informar a esta Entidad de Control los resultados de dichos análisis, adjuntando el cálculo y determinación de las multas asociadas a los incumplimientos detectados, lo que deberá ser notificado a la empresa proveedora acorde con las bases administrativas y técnicas, de los contratos C1, C2 y C3. Lo anterior deberá ser acreditado documentalmente ante este Organismo de Control, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

10. De los incumplimientos del proveedor IDEMIA en la etapa de explotación de los contratos C1, C2 y C3.

10.1. Incumplimiento de los plazos de entrega de documentos de identidad.

Se verificó que IDEMIA no entregó a las oficinas regionales 11.890 documentos dentro del plazo de 2 días hábiles contado desde la fecha en que tales documentos de identidad son entregados a la empresa distribuidora por la Unidad de Control de Calidad del SRCel, y hasta que aquella se los proporciona a las direcciones regionales del SRCel, constatando que los atrasos oscilan entre 3 a 24 días hábiles. A continuación, se presenta un cuadro resumen y el detalle de los casos detectados se adjunta en el anexo N° 6.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Tabla N° 4: Cantidad de días transcurridos en la entrega de documentos desde su despacho de control de calidad hasta la entrega en las oficinas de destino.

Rango de días	Cantidad de documentos	Porcentaje
Entre 3 y 5 días	10.909	92%
Entre 6 y 10 días	775	7%
Entre 11 y 24 días	206	2%
Total documentos	11.890	100%

Fuente: elaboración propia en base a los datos remitidos por el SRCel, el 2 de mayo de 2025, por la jefa de Unidad de Auditoría Interna, en donde se detalla el universo de documentos de identificación solicitados para fabricar, entre el 16 de diciembre de 2024 y el 31 de marzo de 2025, señalando igualmente los plazos de entrega de cada documento.

La situación planteada no se ajusta al numeral 4.2.14.1 de las bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación del contrato, aprobadas mediante resolución N° 6, de 6 de marzo de 2020, y en la cláusula cuadragésima: Gestión Logística y Distribución, del contrato, ambas del C1, aprobado por la resolución N° 1, de 3 de enero de 2022, ambas del SRCel, que establece que el contratante es el responsable del servicio “end to end” de los documentos, productos y servicios logísticos necesarios para gestionar, controlar y monitorear los documentos, desde la entrega física de los sobres que realiza el Back office del nivel central, hasta la entrega en la Oficina de destino, lo anterior a nivel nacional, estableciendo para las cédulas de identidad de chilenos, extranjeros y pasaportes, un plazo de distribución de 2 días hábiles para estar disponible en la oficina de destino.

Adicional a lo anterior, cabe señalar que el incumplimiento detectado da origen al cobro de multas por parte del SRCel, de acuerdo con la sección 22.13 del contrato C1, que señala que el servicio aplicará multas, por causas imputables al contratante, en los siguientes casos, entre ellos, Distribución de Retiro de Documentos, en cuyo criterio se indica que en caso de que la distribución exceda el máximo de días requeridos (2 días hábiles), se podrá aplicar una multa de (100) UBM por cada día hábil de retraso por documento que exceda dicho máximo, cuyo valor asciende a \$14.574.684.000, por los 11.890 documentos que incumplieron el plazo de 2 días hábiles. Sin perjuicio del monto señalado, dicha cláusula indica que se aplicará un tope máximo del 10% del valor de la factura mensual del servicio, por lo que el incumplimiento detectado cuenta con un tope correspondiente a \$596.561.036⁵.

Sobre lo descrito, el SRCel indica en su respuesta que la empresa proveedora es la responsable del servicio “end to end” de los documentos, productos y servicios logísticos necesarios para gestionar,

⁵ El cálculo del tope señalado se determinó multiplicando las cantidades reales de solicitudes de cédulas de identidad chilenas y extranjeras, pasaportes con chip regulares, diplomáticos y oficiales, entregados a los usuarios en los meses de diciembre 2024, enero, febrero y marzo, estos últimos de 2025, por los valores del contrato C1, sin tomar el reajuste de precios realizado en junio de 2025. Cabe señalar que este valor corresponde a un valor de tope estimado, toda vez que, además se consideraron los valores y cantidades correspondientes a documentos de viaje para refugiados, salvoconducto, título de viaje para extranjeros y precio por valor evolutivo y maletas móviles, estimados establecidos en el anexo N° 20, Formulario de cotización de las citadas bases administrativas y técnicas de la licitación del C1.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

controlar y monitorear los documentos, desde la entrega física de los sobres que realiza el backoffice del nivel central hasta la entrega en la oficina de destino. Agrega que, el plazo de entrega en cada oficina difiere entre ellas dado el establecimiento de una guía de servicios, una malla de distribución nacional y de acuerdo con las categorías de cada oficina.

Finalmente, indica que el incumplimiento que ellos detectan luego del cruce con la malla de distribución y frecuencia es de 3.317 casos. Sin embargo, señalan que será analizado si ese número u otro dará origen al cobro de multas por parte del SRCel, de acuerdo con la sección 22.13 del contrato C1, que señala que el servicio aplicará multas por causas imputables al contratante, en los siguientes casos, entre ellos, Distribución de Retiro de Documentos, en cuyo criterio se indica que en caso de que la distribución exceda el máximo de días requeridos (2 días hábiles), se podrá aplicar una multa de 100 UBM por cada día hábil de retraso por documento que exceda dicho máximo, y cuyos resultados del análisis estarán disponibles en noviembre de 2025.

Al respecto, en atención a que el SRCel señala que se encuentra en revisión de los casos que dieron lugar a los incumplimientos, y se compromete a terminar su análisis de los casos objetados en un futuro, corresponde mantener la observación planteada.

Por lo anterior, la entidad auditada deberá continuar con el análisis de los 11.890 documentos que incumplieron el plazo de 2 días hábiles de entrega, para posteriormente iniciar las acciones de cobro de las multas asociadas a los incumplimientos que determine, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá ser acreditado documentadamente en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción de este informe mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

10.2. Incumplimiento de funcionalidades del módulo de gestión de correspondencia del NSI.

Se constató que el sistema implementado por la empresa IDEMIA para la gestión de la correspondencia, no cumple con todas las funcionalidades exigidas por el SRCel, específicamente no es posible contar con la información correspondiente a la cuadratura de los sobres entregados, lógicos versus físicos, además no cuenta con un sistema de monitoreo que permita consultar la ubicación de la valija, como tampoco se puede generar un informe digital de los sobres distribuidos al nivel central para su procesamiento.

La falta de las funcionalidades fue verificada en la validación en terreno realizada el 19 de mayo de 2025, en dependencias del SRCel, en presencia de representantes de IDEMIA y del Servicio.

La situación descrita no se ajusta a lo dispuesto en el numeral 4.2.14 de las citadas bases administrativas y



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

especificaciones técnicas de licitación del contrato C1, que exige el cumplimiento de 19 funcionalidades mínimas mediante el uso de maquinaria, sistemas o tecnologías que permitan una gestión eficiente del proceso de correspondencia, constatándose que no se han implementado las funcionalidades exigidas en los subnumerales 4, “realizar la cuadratura de los sobres entregados, lógico versus físicos”; 15, “sistema de monitoreo que permita consultar la ubicación de la valija”, y 18 “generar informe digital de los sobres distribuidos al nivel central para su procesamiento”, del citado numeral 4.2.14.

Adicional a lo anterior, cabe señalar que el incumplimiento detectado da origen a la aplicación de una multa por \$16.000.000, de acuerdo a lo señalado en el numeral décimo séptimo “Multas” del contrato C1, que señala que aplicará una sanción general, residual y subsidiaria “En el evento que no se contemple una sanción especial, respecto de cualquier otro incumplimiento del contratista a las obligaciones establecidas en las bases de licitación y en el contrato en todas sus etapas, que entorpezca, ponga en riesgo o paralice la prestación de los servicios contratados, afectando la calidad, continuidad, seguridad y/u oportunidad en la prestación de los mismos, se aplicará una multa equivalente a 5.000 UBM por cada caso detectado”.

En su contestación, el Registro Civil indica, en síntesis, que el sistema contiene la funcionalidad de realizar cuadratura de los sobres entregados, lógicos versus físicos. Agrega que, en el módulo Gestión de Correspondencia hay un submenú con la funcionalidad de “seguimiento de valija” en el cual se puede conocer el estado de la valija.

Continúa señalando que, en paralelo, existe un portal del proveedor en el cual se puede realizar monitoreo de las valijas enviadas desde el nivel central, y agrega, en cuanto a la funcionalidad “Generar informe digital de los sobres distribuidos al nivel central para su procesamiento”, que en el módulo de control de calidad de documentos, en el submenú Reportes, se puede obtener, 1. Reporte de Recepción, 2. Reporte de pendientes, y 3. Reporte procesados en CQD.

Luego, señala que el reporte de pendientes permite conocer en un informe digital de los lotes que están disponibles en el nivel central para su procesamiento, agregando que, si bien en la visita la CGR percibió la ausencia de estas funcionalidades, actualmente el sistema sí cuenta con ellas como muestran las evidencias comunicadas.

Al respecto, cabe indicar que revisada la documentación que presenta el SRCel en esta oportunidad, se constató que el sistema contiene la funcionalidad de realizar la cuadratura de los sobres entregados, lógicos versus físicos, así como el sistema cuenta con una plataforma de monitoreo para consultar la ubicación de las valijas, además de contar con los reportes digitales generados de los sobres distribuidos. Sin perjuicio de lo anterior, en atención a que el Servicio reconoce en su respuesta que dichas acciones fueron implementadas de forma posterior a la validación realizada por el equipo de fiscalización, y por ende la situación observada corresponde a un hecho consolidado, corresponde mantener la observación.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Como consecuencia de lo anterior, el SRCel deberá en lo sucesivo, velar porque el NSI cumpla con las funcionalidades establecidas en el numeral 4.2.14 de las citadas bases administrativas y especificaciones técnicas del contrato C1.

Asimismo, el SRCel deberá determinar las multas asociadas al incumplimiento detectado por esta Entidad de Control, debiendo iniciar el procedimiento de cobro pertinente, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación. Lo anterior deberá ser acreditado documentadamente a esta Contraloría General en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

10.3. Estaciones de trabajo móviles ID Screen⁶ entregadas con retraso por IDEMIA.

Las tabletas biométricas son dispositivos móviles para captura en oficinas sin equipamiento computacional. De acuerdo lo dispone la cláusula tercera: Descripción de los Servicios y especificaciones Técnicas, en su punto 2.1.1 Servicio de arrendamiento de componentes de la estación de trabajo, de la resolución N° 27, de 2023, que autoriza y aprueba el trato directo para el servicio de arriendo de estaciones de trabajo y servicios complementarios para el NSI, Contrato C3, el proveedor debía entregar 60 tabletas antes del inicio de la fase de explotación, vale decir, el 16 de diciembre de 2024.

Al respecto, se constató que el 26 de marzo de 2025, IDEMIA comenzó a entrega las tabletas, es decir, con 70 días hábiles de atraso, más de 3 meses después del inicio de la etapa de explotación, cabe señalar que las últimas fueron entregadas el 7 de mayo de igual año, lo que fue confirmado mediante 19 actas y 6 correos electrónicos que respaldan las entregas realizadas a las oficinas a nivel nacional.

Adicional a lo anterior, cabe señalar que el incumplimiento detectado da origen al cobro de multas por parte del SRCel, de acuerdo con la cláusula decimoquinta del contrato C3, la cual señala que se podrá cursar una multa de diez (10) UF por día hábil de atraso, por estación de trabajo no entregada en el plazo correspondiente, cuyo monto asciende a \$2.184.278.921, por los días de retraso en la entrega de las tablets. Sin perjuicio de lo anterior, dicha cláusula señala que la multa tendrá un tope de diez (10) días hábiles, cuyo valor corresponde a \$242.958.904⁷.

Al respecto, el Servicio indica, en lo que interesa, que en noviembre de 2024 remitió a la empresa IDEMIA la minuta técnica "Equipamiento Terreno Nuevo Sistema de Identificación", en la cual se

⁶ La ID Screen es una tableta biométrica diseñada para múltiples aplicaciones para proyectos de gestión de identidad ciudadana, pasajeros, manejo fronterizo y aplicaciones policiales. Oferta Técnica, del C1.

⁷ El monto de la UF se calculó al 30 de mayo de 2025, en base a 10 días hábiles de tope por la cantidad de 10 UF diarias.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

detallan los planteamientos técnicos para la asignación y distribución de estaciones móviles denominadas “maletas y tablets”, y se adjunta un correo electrónico de 7 de noviembre de 2024, del Jefe Unidad de Tecnología y Servicios de Identificación – SED, en el cual se reitera al proveedor que, a esa fecha, la distribución de dichos equipos aún se encontraba pendiente.

Luego agrega que, posteriormente y en virtud de que el Servicio recibió una tablet para pruebas, se constató que no fue factible su utilización, situación que fue informada mediante correo electrónico de 3 enero de 2025, del Jefe Subdepartamento atención Terreno a la Jefa Subdepartamento de Atención de Instituciones del Departamento de Gestión Institucional de la Dirección Nacional del SRCel.

Argumentando, que esta situación sugiere que la demora en la entrega general de los dispositivos estaría asociada a la necesidad de realizar procesos de configuración técnica previos a su distribución, de manera que, una vez realizadas dichas configuraciones, IDEMIA procedió al envío de los equipos a las regiones, tal como se detalla en el correo electrónico enviado por el proveedor, el 17 de marzo de 2025, remitido a la Subdirectora de Operaciones y Jefe Subdepartamento Atención Terreno, ambos de la Dirección Nacional del SRCel.

Finaliza señalando que la información relacionada con el retraso en la entrega de las tablets fue remitida el 18 de agosto de 2025, mediante correo electrónico desde la Subdirección de Operaciones al Administrador del Contrato del Servicio, con el fin de que este evalúe la situación contractual y, de corresponder, aplique las multas establecidas conforme a las cláusulas pactadas con el proveedor.

En atención a que el SRCel reconoce que las tablets no fueron entregadas por el proveedor previo a la etapa de explotación, e informa que se encuentra en análisis de la unidad encargada la aplicación de las multas asociadas al incumplimiento, se mantiene la observación.

Por lo anterior, el Registro Civil deberá terminar la evaluación de los hechos que menciona en su respuesta, a fin de determinar el monto de las multas correspondientes a los incumplimientos en los plazos de entrega de las tablets a nivel nacional, e iniciar el proceso de cobro de ellas a la empresa proveedora, acorde con cláusula decimoquinta del contrato C3, lo que deberá ser acreditado documentadamente a este Organismo de Control en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

10.4. Tiempo de respuesta para solucionar las incidencias de maletas móviles excede lo establecido.

Se constató que, de las 442 incidencias reportadas en relación con las maletas móviles, entre el 16 de diciembre de 2024 y el 29 de abril de 2025, respecto de 265 de aquellas el tiempo de respuesta del proveedor para solucionar las situaciones detectadas osciló entre 48 y 1.800



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

horas, superando el plazo de 4 horas establecido en el numeral 22.13 de las bases administrativas y especificaciones Técnicas de licitación del contrato C1, que fija el plazo de respuesta y diagnóstico para las maletas móviles (ver anexo N° 7).

En consideración de lo descrito, y en atención a la sección 22.13 sobre Multas, de las citadas Bases Administrativas y técnicas del contrato C1, es que la entidad debe gestionar el cobro de la multa asociada cuyo valor asciende a \$14.269.348.000, que señala que las multas que contempla el contrato se determinarán de acuerdo con el monto de una Unidad Básica de Multa (UBM), correspondiente al precio neto de una cédula de identidad emitida a la fecha de la multa. Se debe considerar, que el incumplimiento señalado, considera un tope de \$596.561.036.

En relación con lo objetado, el Servicio indica que el contrato C1 establece en su cláusula 22.13 que el proveedor deberá cumplir un plazo máximo de 4 horas hábiles para el diagnóstico remoto de incidentes reportados en maletas móviles, condición sujeta a la aplicación de multas en caso de incumplimiento. No obstante, para determinar de forma válida el eventual incumplimiento, es indispensable contar con los números de tickets asociados a cada una de las 442 incidencias señaladas, antecedentes que no se encuentran incluidos en el Anexo N°7 del preinforme, lo que impide verificar la trazabilidad de cada caso, su categorización técnica y la exactitud del cómputo del tiempo de respuesta.

Luego señala que, es fundamental precisar que el cálculo de los plazos de respuesta debe realizarse conforme a lo estipulado en las Guías de Niveles de Servicio acordadas entre el proveedor y el SRCel, en las que se establece claramente que el horario aplicable para el cómputo de los tiempos de diagnóstico es de lunes a viernes, entre las 08:30 y las 17:30 horas, excluyendo días festivos y siempre que el Servicio o el Ministerio de Relaciones Exteriores (MINREL) se encuentren disponibles para recibir la asistencia remota. En caso contrario, conforme a las mismas guías, se debe proceder a la detención del reloj de medición del SLA, lo que afecta directamente el cálculo bruto de las horas transcurridas entre el reporte y el diagnóstico.

Adicionalmente agrega que, la gestión de los tickets de soporte técnico contempla múltiples etapas, que incluyen apertura, asignación, contacto con la oficina, intentos de resolución remota, visitas técnicas si corresponde, y cierre. Por ello, resulta esencial contar con información íntegra y cronológica de cada ticket para establecer si existió un real incumplimiento del SLA.

Enseguida, señala que frente a esta necesidad el SRCel ha implementado un procedimiento de extracción semanal de registros de tickets desde la mesa de ayuda, con el objetivo de conservar evidencia inalterable respecto de la evolución de cada caso. Este mecanismo permite detectar posibles variaciones o alteraciones en las fechas de atención y cierre, y garantiza una trazabilidad fidedigna de las acciones ejecutadas, en resguardo del interés del Servicio.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Continúa indicando que, se está realizando una revisión caso a caso de los tickets que potencialmente podrían generar multas, incorporando todas las variables relevantes —tipo de incidencia, disponibilidad del usuario, jornada hábil, fecha de cierre, entre otras— a fin de determinar con precisión la procedencia o improcedencia de la sanción. En virtud de este análisis técnico en curso, indica que no corresponde en esta etapa validar ni cursar la multa genérica por \$14.269.348.000 señalada en el preinforme, ya que esta fue calculada sin ajustar los criterios técnicos de cómputo de tiempos, sin considerar exclusiones horarias ni verificar la categorización de los incidentes conforme al SLA establecido, y considerando que el contrato establece un tope máximo de multa de \$596.561.036 para este tipo de incumplimientos, por lo que el monto señalado en el preinforme no sólo se encuentra pendiente de validación técnica, sino que además excede el límite contractual establecido, lo que refuerza la improcedencia del monto citado.

En atención a los argumentos que indica el SRCel en su respuesta, cabe hacer presente que el archivo excel disponibilizado por ese Registro Civil, específicamente por la Subdirectora de Operaciones el 30 de mayo de 2025, mediante el cual se adjuntó información relativa a las incidencias de las maletas móviles, indicaba el código de la maleta y no a un número de ticket de incidencia como señala en esta oportunidad el Servicio, por lo que esta Entidad de Control no cuenta con un número de ticket asociado, sino tal como se expuso en el anexo N° 7, es decir, detalle de los códigos de las maletas observadas, así como también la identificación de la oficina regional que registró la incidencia.

Por otra parte, y respecto de los parámetros que se debían considerar para determinar los tiempos de respuesta, cabe señalar que los plazos de entre 48 y 1.800 horas objetados, fueron calculados tomando en consideración los horarios establecidos, a saber, de lunes a viernes entre las 08:30 y las 17:30 horas, excluyendo días festivos, además de excluir las maletas que reportaron incidencias del Ministerio de Relaciones Exteriores, debido a la falta de información respecto de los horarios disponibles de las embajadas.

Ahora bien, en cuanto al monto de la multa calculada por esta Entidad de Control, cabe indicar que tal como se expone en el segundo párrafo de la observación, se indica el monto de la multa calculada, y la consideración del tope de esta por la suma de \$596.561.036.

Con todo, en atención a que el SRCel no aporta antecedentes que permitan desvirtuar los casos objetados, se mantiene la observación formulada.

En este sentido, el SRCel deberá terminar el análisis informado en su respuesta, en el que deberá incluir íntegramente las 442 incidencias detectadas en la presente observación, debiendo una vez finalizada su evaluación, iniciar el proceso de cobro de multas asociadas a los incumplimientos detectados, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Entidad de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

10.5. El NSI no permite levantar la trazabilidad completa de los documentos de identidad.

Se verificó que 119.386 documentos de identidad no permiten una trazabilidad desde su envío, que realiza la Unidad de Control de Calidad, hasta su recepción conforme en las oficinas regionales, toda vez que se constató que, en el NSI, en ocasiones, solo se registra la fecha del envío de la valija y en otras la fecha de cada documento. A continuación, se expone un resumen por mes revisado y en el anexo N° 8 el detalle:

Tabla N° 5: Cantidad de documentos NSI.

Mes	Cantidad total de documentos despachados por IDEMIA	Cantidad total de documentos sin trazabilidad
dic-24	90.582	7.383
ene-25	381.927	25.766
feb-25	373.865	24.610
mar-25	385.316	61.627
Totales	1.231.690	119.386

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con las bases de datos disponibilizadas el 3 de mayo de 2025, en carpeta compartida e informada mediante correo electrónico de la Jefa de Unidad de Auditoría Interna (S).

Consultado el SRCel, el jefe de Unidad de Identificación señaló mediante correo electrónico de 13 de junio de 2025, que lo anterior puede significar “(...) una deducción o posibilidad para casos que no aparece la fecha en la extracción, puede ser una caída del sistema, del módulo, la funcionalidad o intermitencia, por lo que se debe analizar caso a caso (...)”.

La situación planteada no se ajusta a lo señalado en el numeral 4.2.14.1, de las citadas bases administrativas y especificaciones técnicas de la licitación del contrato C1, que señala que el contratante es el responsable del servicio “end to end” de los documentos, productos y servicios logísticos necesarios para gestionar, controlar y monitorear los documentos, desde la entrega física de los sobres que realiza el back office del nivel central, hasta la entrega en la oficina de destino.

Al respecto, cabe señalar que el incumplimiento detectado, da origen al cobro de multas por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación, de acuerdo a lo señalado en el numeral décimo séptimo “Multas” del contrato C1, que señala que se aplicará la sanción general, residual y subsidiaria “En el evento que no se contemple una sanción especial, respecto de cualquier otro incumplimiento del contratista a las obligaciones establecidas en las bases de licitación y en el contrato en todas sus etapas, que entorpezca, ponga en riesgo o paralice la prestación de los servicios contratados, afectando la calidad, continuidad, seguridad y/u oportunidad en la prestación de los mismos, se aplicará una multa equivalente a 5.000 UBM por cada caso



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

detectado", cuyo monto asciende a \$16.000.000, constando un evento detectado.

El SRCel señala en su respuesta que solicitó al proveedor reprocesar el archivo enviado por Contraloría General con 119.386 registros de documentos de identidad o viaje que no tienen una trazabilidad desde su envío. Agrega que, el proveedor realizó una nueva extracción de los datos del sistema, evidenciando que la nueva base de datos cuenta con datos y trazabilidad del envío para 109.758 registros (se remite archivo excel nuevo), indicando que existen otros 9.470 documentos de identidad o viaje respecto de los cuales es correcto que no tengan trazabilidad de envío o valija, atendido que para 3.596 documentos donde la oficina de destino es Oficina Central SRCel (787) que corresponde a la oficina en calle Catedral, razón por la que no tiene datos de valija ya que por proceso no existe, y en el caso de los otros 5.874 documentos de identidad restantes, señala que no pasaron el control de calidad del SRCel y se rechazaron previo a la generación de la valija.

Finalmente indica que, en la muestra enviada existen 154 registros que no cuentan con dato de valijas en el sistema, los cuales serán revisados caso a caso a fin de dar el tratamiento que corresponda. En caso de detectar incumplimiento contractual en este punto, será comunicado a la empresa vía administración de contrato y se cobrará las multas que correspondan.

Al respecto, cabe señalar que, analizada la base de datos presentada por el SRCel en esta oportunidad, se verificaron discrepancias con lo indicado en sus argumentos, toda vez que, de las 119.386 solicitudes realizadas por los usuarios, 104.778 se acredita la trazabilidad desde el envío a las oficinas de destino y la entrega a los usuarios finales. Además, 5.878 solicitudes corresponden a rechazos, por lo tanto, es correcto no contar la trazabilidad en cuestión.

Seguidamente, se advierte la suma de 5.422 solicitudes con envío a la oficina central del Registro Civil, que según lo indicado no cuenta con trazabilidad, toda vez que no se contempla la oficina de Catedral, puesto que es la misma dependencia en la que se fabrican los documentos, en consideración que la trazabilidad no solo se refiere al envío a la oficina de destino, sino también a la entrega del documento al usuario final, lo cual no fue argumentado por el Servicio.

Sumado a lo anterior, se verificó en la nueva base de datos la existencia de 3.308 solicitudes de documentos de identidad que no cuentan con el registro de la trazabilidad de los documentos, toda vez que 157 casos no cuentan con la fecha de envío a las oficinas de destino y la totalidad no cuenta con el registro de las fechas de entrega a los usuarios que retiraron los documentos.

Debido a lo anterior, se levanta la observación para 110.656 solicitudes de documentos, sin embargo, se mantiene para 8.730 solicitudes de documentos que no presentan la trazabilidad en el NSI.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

En consideración a lo expuesto, el SRCel deberá finalizar su análisis y evaluar los 8.730 casos que no cuentan con trazabilidad del proceso de solicitud de documentos, debiendo proporcionar evidencia que dé cuenta de la revisión efectuada a los casos pendientes y su regularización en el NSI, adicionalmente, deberá determinar las multas asociadas a los incumplimientos del proveedor, debiendo iniciar el correspondiente proceso de aplicación de multas, acorde con lo señalado en el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción de este informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

10.6. Falta de integración del NSI con Transbank.

Se constató que el sistema de pago electrónico no operó, por lo tanto, todos los PINPAD asociados al NSI quedaron inoperativos en las 644 estaciones de trabajo de las oficinas del SRCel a nivel nacional, situación que afectó el funcionamiento del servicio de identificación, toda vez que no permitía a los usuarios pagar sus documentos de identidad con tarjetas de crédito, débito y prepago.

Consultado al respecto, el profesional encargado de Transbank, de la Subdirección de Administración y Finanzas del SRCel señaló, mediante correo electrónico de 9 de mayo de 2025, que los dispositivos PINPAD están integrados a las estaciones de trabajo de identificación y la falla se debió a un problema técnico de conexión (software plataforma) y comunicación (interfaz) entre la estación de trabajo con el PINPAD de Transbank, que no permitió la integración. Asimismo, indicó que a principios de febrero de 2025 IDEMIA inició la integración de los PINPAD en las estaciones de trabajo y que, al 6 de mayo de 2025, un 58% de las estaciones de trabajo se encontraban integradas, vale decir, aún faltaba por completar un 42% de estas. A continuación, se presenta detalle a nivel regional:

Tabla N° 6: Despliegue de la integración del NSI con los PINPAD.

Región / Oficina	Estaciones de Trabajo (ET)	ET que faltan con dispositivo PINPAD	Porcentaje de ET faltantes	Cantidad informada por el servicio*
Arica y Parinacota	9	2	22%	9
Tarapacá	19	6	32%	17
Antofagasta	25	8	32%	24
Atacama	15	8	53%	15
Coquimbo	30	16	53%	30
Valparaíso	60	14	23%	60
Metropolitana	172	12	7%	178
O'Higgins	40	24	60%	40
Maule	42	27	64%	41
Ñuble	28	19	68%	27
Biobío	63	35	56%	58



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Región / Oficina	Estaciones de Trabajo (ET)	ET que faltan con dispositivo PINPAD	Porcentaje de ET faltantes	Cantidad informada por el servicio*
Araucanía	47	32	68%	46
Los Ríos	22	17	77%	20
Los Lagos	46	31	67%	44
Aysén	20	17	85%	17
Magallanes	6	2	33%	6
Total	644	270	42%	632

Fuente: Elaboración propia a partir de la minuta remitida por funcionario de la Subdirección de Administración y Finanzas, del SRCel.

* En respuesta a PIO, el servicio informa que al 31 de julio de 2025 se encuentran instalados 632 equipos de pago integrados en las estaciones de Identificación a lo largo del país, de un total de 644.

Sumado a lo anterior, es preciso señalar que, los administradores y contrapartes técnicas de los contratos cuentan con acceso a dicha información, por tanto el SRCel se encontraba en conocimiento de que no operaba en las estaciones de trabajo el sistema de pago, antes del 16 de diciembre de 2024, lo que se acreditó en los informes de seguimiento semanales del proyecto, dispuestos por el proveedor IDEMIA, que indicaban que la integración con el sistema de pagos del NSI no avanzaba, e incluso, a modo de ejemplo, en el informe N° 46, de 15 de noviembre de 2024, indica que “se detectaron dificultades inesperadas con la integración Transbank, y que se espera tener un panorama más claro el 18 de noviembre de 2024”; luego en el informe N° 48, de 29 de noviembre del mismo año, se indica que “IDEMIA espera la confirmación sobre la disposición del ambiente productivo para la integración”.

Seguidamente, el informe de marcha blanca N°2, emitido el 6 de diciembre de 2024, por IDEMIA, en el punto “Servicio con pago Transbank” se encuentra en blanco, así como el “Servicio de registro de venta”, indicando que los puntos no fueron probados en la fase marcha blanca realizada previo a la entrada en funcionamiento del NSI.

La falta de habilitación de las modalidades de pago de las estaciones de trabajo por parte de IDEMIA no se ajusta al punto 5 sobre Integración con Sistema de Identificación, del contrato C3 sobre Servicio de Arrendamiento de Estaciones de Trabajo, aprobadas por la resolución N° 27, de 2023, que señala que “el proveedor, deberá prestar todas las facilidades técnicas, de hardware y software para que el nuevo proveedor del Sistema de Identificación adquirido por el Servicio para que pueda implementar el nuevo software y sus respectivos periféricos a cada atención de este sistema. El proveedor deberá asegurar que los dispositivos o periféricos sean reconocidos por el equipo”, toda vez que la integración debía haber estado operativa al 16 de diciembre de 2024, fecha que inició la fase de explotación.

A su vez, la situación constatada contraviene lo dispuesto en el numeral 9.2.1.4 sobre Interoperabilidad con otros Sistemas de Información, del C1, en donde se indica que un hito de la Etapa de Implementación es la demostración de la interacción entre la Solución de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Identificación y los Sistemas de Registro Civil y de Caja Integral, del mismo modo no se ajusta a la cláusula sobre Integración con el Sistema de Caja Integral, contenida en el anexo N° 10, capítulo 3, de Requerimientos específicos de la Oferta Técnica presentada por IDEMIA, del C1.

Al respecto, cabe señalar que el incumplimiento detectado da origen a la aplicación de una multa por falta de integración de los sistemas, de acuerdo a lo señalado en el numeral décimo séptimo “Multas” del contrato C1, que señala que aplicará la sanción general, residual y subsidiaria “En el evento que no se contemple una sanción especial, respecto de cualquier otro incumplimiento del contratista a las obligaciones establecidas en las bases de licitación y en el contrato en todas sus etapas, que entorpezca, ponga en riesgo o paralice la prestación de los servicios contratados, afectando la calidad, continuidad, seguridad y/u oportunidad en la prestación de los mismos, se aplicará una multa equivalente a 5.000 UBM por cada caso detectado”, en este caso, tomando el incumplimiento como un evento, la suma a cobrar correspondería a \$16.000.000.

En su contestación, el SRCel manifiesta que se realizaron pruebas de operación piloteando una oficina hasta el día 10 de diciembre de 2024, no existiendo las habilitaciones necesarias por parte de la empresa, tales como configuración de equipos y soporte, necesarias para desplegar y replicar en las oficinas restantes, además de no existir integración del sistema de identificación al sistema de caja del Servicio al viernes 13 de diciembre, previo al NSI. Añade que, se determinó entregar como medio de pago para las oficinas la habilitación de equipos móviles, que no estaban integrados al sistema de caja del Servicio, mientras se realizaban las habilitaciones necesarias para operar con sistema integrado. Asimismo, argumenta que al 31 de julio de 2025, se encontraban instalados los 632 equipos de pago integrados en las estaciones de Identificación a lo largo del país, de un total de 644.

En atención a que el Registro Civil reconoce la situación observada, precisando que no se han integrado la totalidad de los dispositivos de pago por parte del proveedor a las oficinas a nivel nacional, al 31 de julio de 2025, y por tratarse de una situación consolidada, se mantiene lo objetado.

Como consecuencia, el Servicio deberá finalizar la integración de la totalidad de dispositivos con el NSI, y remitir la documentación que lo acredite, además, deberá iniciar el proceso de aplicación de multas a la empresa proveedora por los incumplimientos detectados, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

10.7. Arriendo de dispositivos de pago para la contingencia del NSI.

Producto de lo indicado en el punto anterior, el SRCel, como medida de contingencia, contrató con Transbank el



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

arriendo 274 dispositivos POS⁸, pagos no integrados, de pagos electrónicos, los cuales fueron distribuidos a las oficinas a nivel nacional con el fin de mitigar el impacto a los usuarios finales, lo que significó un gasto de \$ 15.483.615, al 31 de marzo de 2025, según se expone en el siguiente detalle:

Tabla N° 7: Detalle de gastos por arriendo de POS por contingencia año 2025.

Gasto	Enero \$	Febrero \$	Marzo \$	Total \$
Equipos Adicionales Facturados	111	196	206	513
Gasto de equipos adicionales con IVA	3.311.333	5.895.046	6.277.236	15.483.615

Fuente: Minuta emitida por el SRCel, a través del funcionario encargado de Transbank de la Subdirección de Administración y Finanzas con fecha al 9 de mayo de 2025.

Al respecto, cabe señalar que el arriendo de dichos dispositivos está siendo cobrado y facturado al SRCel, no obstante, este costo no se habría generado en la medida que la empresa IDEMIA hubiera dado cumplimiento a los plazos establecidos de habilitación del 100% de las estaciones de trabajo en las oficinas a nivel nacional del SRCel, antes del 16 de diciembre de 2025, previo a la etapa de explotación, y cuyos gastos aumentan mensualmente hasta que la empresa adjudicada no habilite todas las estaciones de trabajo a nivel nacional con los medios de pago establecidos por contrato.

La situación planteada no se ajusta a lo señalado en el numeral 22.11.1, letra a) de las bases administrativas y especificaciones técnicas del contrato C1, aprobadas por la resolución N° 6, de 2020, que establece que en ejercicio de las funciones del administrador de contrato, le corresponde “supervisar, coordinar, y velar por el cumplimiento de lo establecido en las bases”, ni con las letras a) y j) de las cláusulas decimoterceras sobre administradores de contrato del C2 y C3, que señalan que el administrador debe “supervisar, coordinar y velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el presente contrato” y “supervisar y controlar la ejecución del servicio, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos, requerimientos y plazos establecidos en el contrato (...)”.

En su informe de respuesta, la entidad auditada indica que, efectivamente el Servicio para abordar la situación de contingencia, tomó la decisión de arrendar dispositivos POS móviles a fin de mitigar el impacto a los usuarios finales. El arriendo de dichos dispositivos para estos fines se realizó hasta el 31 de marzo de 2025, posterior a esta fecha, se continuó con el arriendo de 242 dispositivos, los cuales se encuentran asociados a la atención en terreno de usuarios, como parte de la operación normal del Sistema, agregando que, la facturación de dispositivos móviles no se ha modificado desde marzo 2025, porque se encuentran instalados los dispositivos integrados en las oficinas que generan mayor número de ventas.

⁸ POS (siglas en inglés “Point of Sale”) consiste en el espacio físico en el cual los usuarios completan la transacción después de recibido el servicio, es decir, puntos de pago.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Al respecto, cabe indicar que, si bien el SRCel señala que desde abril de 2025 ya no cuenta con pagos asociados a equipos solicitados por la contingencia, lo cual acredita mediante las facturas de dicho periodo, no es posible subsanar la observación, toda vez que corresponde a un hecho consolidado no susceptible de ser subsanado, por lo que corresponde mantener la observación formulada.

Por lo anterior, el SRCel deberá, en lo sucesivo, velar porque el proveedor dé cumplimiento a los requerimientos contractuales establecidos en los plazos acordados, con el fin de minimizar el riesgo de situaciones como las detectadas, que originan el gasto de recursos en situaciones de contingencia que podrían ser previstas por el SRCel, debiendo implementar y realizar las acciones de supervisión y control correspondientes, acorde con el numeral 22.11.1, letra a) de las bases administrativas y especificaciones técnicas del contrato C1.

10.8. De los incumplimientos de la Mesa de Ayuda, del NSI.

El servicio de mesa de ayuda consiste en proveer a los usuarios internos del Servicio un punto único de contacto mediante el cual se resuelven y/o canalizan las necesidades relativas al uso de recursos, sistemas y servicios de la plataforma tecnológica del NSI, tanto en el Front office, Back office central, oficinas, y los funcionarios de los Consulados y Ministerio de Relaciones Exteriores. Asimismo, el servicio considera 4 niveles, desde el 1 al 4, donde el primero recepciona la llamada, derivando en un ticket de atención que luego será traspasado a los siguientes niveles, cada uno más experto.

En este contexto, según lo señala el numeral 2.1.4.2, del contrato C3, el servicio de mesa de ayuda considera un promedio mensual de 3.000 tickets, durante los 6 primeros meses de funcionamiento considera una sobre emisión para dar cobertura hasta el doble de tickets estimados, es decir, 6.000, los que pueden ser emitidos vía telefónica, canal web y mail. Considerando para diciembre 3.000, debido a que se comenzó a la mitad del mes la ejecución.

Producto de la revisión al servicio de mesa de ayuda, se desprenden las siguientes observaciones:

10.8.1. Sistema colapsado por las fallas del NSI.

Al respecto, se constató que frente a las fallas en los procesos y sistemas del NSI, los funcionarios del Servicio registraron masivamente solicitudes de soporte a la mesa de ayuda, situación que generó un colapso de la plataforma, la que no pudo abarcar la totalidad de las llamadas ni el registro de los requerimientos durante las primeras semanas de explotación. En este sentido, 41.187 fueron los registros de la mesa de ayuda en el periodo comprendido entre el 16 de diciembre de 2024 y el 31 de marzo de 2025, tal como se expone en el anexo N° 9.

Producto de lo anterior, el Servicio dispuso de un canal interno de soporte respecto de las incidencias detectadas



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

por los funcionarios, registrando en una planilla Excel 27.393 tickets, a nivel nacional, ver anexo N° 10 con detalle de la distribución.

Cabe señalar que la situación planteada corresponde a una constatación de hecho y no a una observación propiamente tal, cumple con la finalidad de exponer la acción que dispuso el SRCel frente al colapso de la plataforma.

El Servicio argumenta, respecto al funcionamiento de la Mesa de Ayuda del NSI, que tomó medidas preventivas, paliativas y correctivas ante los problemas detectados durante el periodo inicial de operación del sistema. Agrega que, en particular, durante las primeras semanas de funcionamiento del NSI, se evidenció un número extraordinario de incidencias generadas por fallas funcionales y técnicas, lo que provocó una alta demanda de soporte por parte de los funcionarios del Servicio a nivel nacional. Esta situación superó la capacidad inicial contemplada para la Mesa de Ayuda, provocando dificultades en la recepción, registro y gestión de tickets, especialmente en los canales telefónicos.

Luego señala que, ante esta situación, el SRCel activó medidas de contingencia inmediatas, entre las que se incluyen: la habilitación de un canal interno de soporte alternativo, mediante planillas de registro coordinadas con los encargados regionales, que permitieron canalizar 27.393 incidencias de forma paralela, evitando la pérdida de solicitudes de atención por parte de los usuarios internos; refuerzo de los equipos técnicos internos, tanto a nivel central como regional, para apoyar la derivación y seguimiento de casos críticos; monitoreo intensivo y reuniones de coordinación diarias con el proveedor, con el fin de escalar incidentes, reducir tiempos de atención y reforzar los niveles de la Mesa de Ayuda.

Seguidamente, precisa que estas acciones permitieron mantener la continuidad operacional del Servicio durante un periodo de alta demanda, asegurando la trazabilidad de los incidentes y mitigando los efectos del colapso parcial del sistema de soporte. Añade que el SRCel se encuentra actualmente en proceso de revisión detallada de los registros de tickets y fallas ocurridas durante dicho periodo, con el fin de determinar las causas raíz de los incidentes; identificar incumplimientos contractuales por parte del proveedor; aplicar las acciones correctivas y sanciones que correspondan según lo estipulado en el contrato C3 y sus niveles de servicio (SLA); y fortalecer la planificación y escalabilidad del servicio de soporte ante futuras contingencias. Se espera contar con dicho informe aprobado para el mes de octubre de 2025.

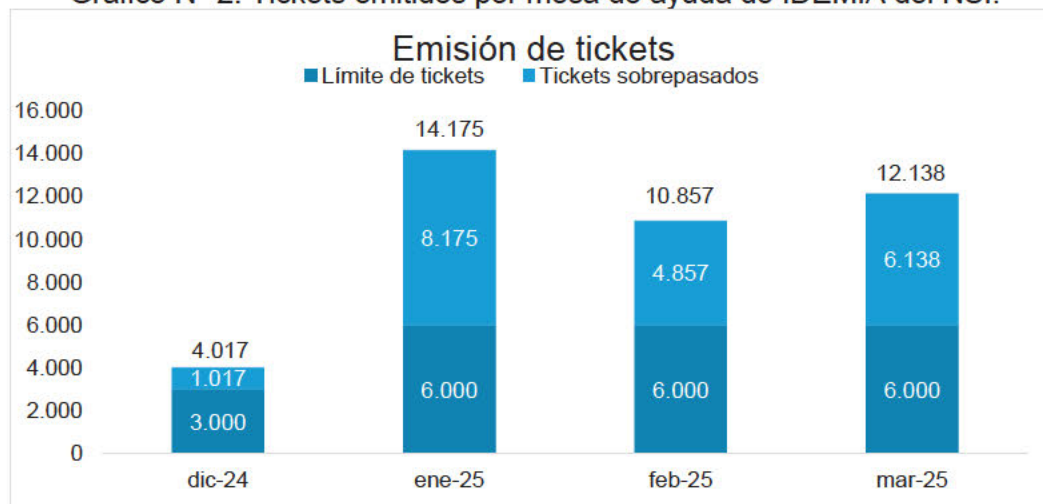
Finaliza sus argumentos indicando que, por tanto, si bien se constata un hecho real de saturación del sistema de soporte, se enfatiza que el Servicio actuó de forma oportuna, implementando mecanismos de mitigación que permitieron seguir operando y garantizar el soporte a los funcionarios. Asimismo, se están realizando todas las gestiones administrativas, contractuales y técnicas necesarias para exigir al proveedor el cumplimiento integral de sus obligaciones contractuales, incluyendo la aplicación de multas y reparaciones por el incumplimiento del SLA de la Mesa de Ayuda.

Al respecto, se reitera que lo anterior corresponde a una constatación de hecho y no a una observación.

10.8.2. Sistema supera la cantidad de tickets contratados.

En relación con la cantidad de tickets contratados para los primeros 4 meses de la fase de explotación, es dable indicar que durante los meses de diciembre 2024 a marzo de 2025, se sobrepasaron en un total de 20.187 tickets, a saber:

Gráfico N° 2: Tickets emitidos por mesa de ayuda de IDEMIA del NSI.



Fuente: Elaboración en base a información proporcionada mediante correo electrónico del 2 de mayo de 2025 por parte de la jefa de la Unidad de Auditoría Interna (S) del SRCel.

Cabe señalar que la situación planteada corresponde a una constatación de hecho y no a una observación propiamente tal, cumple con la finalidad de exponer la cantidad de tickets contratados versus los que realmente fueron requeridos.

En relación con la constatación referida al número de tickets generados por la Mesa de Ayuda del NSI durante los primeros meses de operación, el SRCel informa que entre diciembre de 2024 y marzo de 2025 se registró un volumen total de 41.187 tickets, lo que supera el umbral contratado de 21.000 tickets para ese periodo (3.000 en diciembre y 6.000 en cada uno de los meses subsiguientes), generándose un exceso de 20.187 tickets.

Agrega que, esta situación fue monitoreada y abordada por el SRCel desde una perspectiva de gestión operativa y contractual. Además, señala que dicho comportamiento no representa un incumplimiento, sino una consecuencia directa del proceso de puesta en marcha del NSI, en el cual, debido a la magnitud del cambio tecnológico y al número de usuarios impactados, se generó un volumen extraordinario de consultas, incidencias y requerimientos por parte de los funcionarios del SRCel, oficinas regionales, consulares y otros actores del sistema.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Continúa diciendo que, en dicho contexto, el SRCel adoptó medidas para documentar y cuantificar el sobreconsumo de tickets; solicitar al proveedor la aplicación de estrategias de escalamiento y priorización para gestionar la alta demanda de soporte; monitorear los impactos en los niveles de servicio (SLA) asociados a los tiempos de atención y cierre, para verificar si el exceso afectó la calidad de atención.

Luego indica que, para el contrato C3 el SRCel actualmente está revisando los antecedentes para evaluar si corresponde la ampliación de capacidad, el refuerzo del servicio o la aplicación de ajustes contractuales, conforme a lo estipulado en las bases y cláusulas respectivas.

Concluye precisando que, la superación del límite contractual de tickets refleja una situación excepcional derivada del proceso de estabilización del NSI, que fue gestionada de manera proactiva por el Servicio, y cuyos antecedentes se encuentran debidamente registrados para su evaluación contractual y técnica.

Al respecto, se reitera que lo anterior corresponde a una constatación de hecho y no a una observación propiamente tal.

10.8.3. Monitores dashboard de mesa de ayuda no operativos.

En visita efectuada el 12 de mayo de 2025, a las dependencias del SRCel, en compañía de la administradora de los contratos C1, C2 y C3, se constató que 3 pantallas que resumen la información clave de la mesa de ayuda, no se encontraban operativas al momento de la inspección, 2 de ellas ubicadas en el edificio Santiago Downtown Torre 4, y una en las oficinas de Catedral.

Lo anterior constituye un incumplimiento del numeral 4.6.4 de las bases administrativas y especificaciones Técnicas de licitación del contrato C1, que establece que el proveedor deberá proveer al Registro Civil un total de 10 pantallas de 55 pulgadas, con instalación en los lugares determinados por el SRCel, destinadas específicamente a la visualización de los dashboards de la Mesa de Ayuda por parte de las jefaturas.

Al respecto, cabe señalar que el citado incumplimiento da origen al cobro de multas por parte del SRCel al proveedor, de acuerdo a lo señalado en el numeral décimo séptimo "Multas" del contrato C1, que señala que aplicará la sanción general, residual y subsidiaria "En el evento que no se contemple una sanción especial, respecto de cualquier otro incumplimiento del contratista a las obligaciones establecidas en las bases de licitación y en el contrato en todas sus etapas, que entorpezca, ponga en riesgo o paralice la prestación de los servicios contratados, afectando la calidad, continuidad, seguridad y/u oportunidad en la prestación de los mismos, se aplicará una multa equivalente a 5.000 UBM por cada caso detectado", cuyo valor por un evento detectado correspondiente a la visita realizada, asciende a \$16.000.000.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

En su respuesta el SRCel, indica que dentro de los incumplimientos contractuales que dan derecho a la aplicación de multas, se encuentra la infracción al numeral 4.6.4 de las bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación del contrato C1, que establece que el proveedor deberá proveer al Registro Civil un total de 10 pantallas de 55 pulgadas, con instalación en los lugares determinados por el SRCel, destinadas específicamente a la visualización de los dashboards de la Mesa de Ayuda por parte de las jefaturas. En este sentido, agrega que los citados incumplimientos están siendo catastrados, estudiados y evaluados por el equipo de Administración de Contrato, a fin de iniciar el respectivo procedimiento de multas y cuyo plazo de aplicación será en noviembre del 2025, una vez finalizados todos los cierres e iniciado el proceso de revisión y aplicación de las multas de explotación.

Al respecto, en atención a que los incumplimientos detectados fueron constatados en la visita a terreno realizada por este Organismo Fiscalizador, y que el SRCel no adjunta antecedentes que puedan desvirtuar lo objetado, corresponde mantener la observación formulada. En consecuencia, el SRCel deberá acreditar documentadamente que el proveedor disponibilizó la totalidad de 10 pantallas solicitadas, demostrando que estas se encuentran operativas y con la información requerida por el Servicio, y adicionalmente, deberá iniciar el proceso de aplicación de las multas correspondientes a los incumplimientos detectados, acorde con el numeral décimo séptimo “Multas” del contrato C1, acreditando documentalmente ante este Organismo de Control lo indicado previamente, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

10.8.4. Resolución de tickets exceden los plazos establecidos.

a) En consideración al grado de accesibilidad de las oficinas⁹, estas se catalogan en los niveles 1, 2, 3 y 4, estableciendo a IDEMIA un límite de 4, 6, 12 y 16 horas hábiles para resolver una incidencia, respectivamente. De aquello, se verificó que 26.129 tickets de mesa de ayuda, equivalentes a un 63,44% del total superaron los plazos establecidos para su resolución, a saber:

Tabla N° 8: Cantidad de tickets resueltos fuera de plazo.

Mes	Oficina tipo 1	Oficina tipo 2	Oficina tipo 3	Oficina tipo 4	Total
Diciembre 2024	1.561	271	988	131	2.951
Enero 2025	7.034	523	2.872	344	10.773
Febrero 2025	3.813	431	1.744	198	6.186
Marzo 2025	3.836	467	1.736	180	6.219
Total	16.244	1.692	7.340	853	26.129

⁹ Tipología de oficina por región. Oficina tipo 1: RM, cabeceras regionales; Oficina tipo 2: Comunas cercadas; Oficina tipo 3: Comunas lejanas y Oficina tipo 4: Comunas muy lejanas, Anexo N° 16, Oferta técnica de la Solución de Identificación, documentos de Identidad y Viaje y Servicios relacionados para el SRCel.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada mediante correo electrónico del 2 de mayo de la jefe de la Unidad de Auditoría Interna (S) del Servicio.

El detalle de los casos detectados se expone en el anexo N° 11.

Dentro del total de casos se exponen 3.109 tickets que se encuentran sin cierre al 15 de abril de 2025, utilizando dicha data para el cálculo indicado.

b) De igual forma, se constató que 199 tickets fueron cerrados por IDEMIA sin haber entregado una solución efectiva al usuario, según lo informado por funcionaria del subdepartamento de operación y coordinación regional del Servicio, mediante correo electrónico de 31 de marzo de 2025, en el cual adjuntó la base de datos de dichos casos. El detalle se expone en el anexo N° 12.

c) Además, 547 tickets no detallaban la oficina que requirió la acción a mesa de ayuda, impidiendo asociar el límite de horas hábiles. El detalle se expone en anexo N° 13.

d) Por otra parte, entre el 16 de diciembre de 2024 y el 31 de marzo de 2025, se registraron 1.163 tickets vinculados a problemas con las credenciales que autorizan las operaciones del NSI de los funcionarios del SRCel, situación que implicó no poder acceder oportunamente por parte de aquellos al NSI, afectando la atención oportuna a los usuarios en las oficinas. A continuación, se exponen los principales problemas expuestos por los funcionarios, cuyo detalle se indica en el anexo N° 14:

Tabla N° 9: Principales problemas expuestos por los funcionarios del SRCel

N°	Problema detectado	Cantidad de tickets
1	Creación o habilitación de cuentas	92
2	Problemas asociados a credenciales	697
3	Inconvenientes con la contraseña	61
4	Permisos del perfil	212
5	Sin acceso al sistema	51
6	Otros inconvenientes	50
Total		1.163

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionado mediante correo electrónico del 2 de mayo de 2025, por funcionaria de la Unidad de Auditoría Interna (S) del SRCel.

Las situaciones descritas en las letras a), b), c) y d), vulneran lo dispuesto en el numeral 4.6 de las bases administrativas y especificaciones técnicas de la licitación del contrato C1, que exige al proveedor mantener un sistema de Mesa de Ayuda con trazabilidad completa, tiempos de respuesta alineados con los SLA y mecanismos formales de cierre de cada incidencia registrada. Asimismo, la situación planteada respecto las credenciales, no se ajusta al numeral 4, del contrato C3, aprobado por la resolución 27, de 2023, del SRCel, que señala que se considera que la etapa de implementación del proyecto se encuentra terminada una vez que las Estaciones de Trabajo planificadas se encuentren a disposición del servicio como también se encuentren instalados, disponibles y en operación todos los servicios contratados. Siempre y cuando el servicio apruebe conforme el informe de este hito y se mantengan a la vista las evidencias solicitadas para ello.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Del mismo modo, no se ajusta a la cláusula Decimocuarta, del contrato C3, aprobado por la resolución exenta N° 27, de 2023, del SRCel, que obliga a mantener actualizado el estatus de los tickets en la plataforma “Mesa de Ayuda”, permitiendo un seguimiento efectivo por el Servicio. El alto número de casos sin cierre o cerrados sin solución impiden cumplir con este requisito esencial para el control del servicio.

Asimismo, no se ajusta al numeral 22.13 sobre Multas, de las referidas bases administrativas y especificaciones técnicas, en donde se dispone que el tiempo de resolución de la Mesa de Ayuda telefónica es de hasta 1 hora hábil desde la derivación institucional, de hasta 4 horas para hábiles para las oficinas tipo 1 de la Región Metropolitana y Cabeceras regionales, y de hasta 6 y 12 horas para oficinas tipo 3 y 4 respectivamente, aspecto que se aborda en el acápite de examen de cuentas del presente informe.

Adicional a lo anterior, cabe señalar que el incumplimiento detectado en el numeral 9.8, letra a), da origen al cobro de multas por parte del SRCel al proveedor, de acuerdo con el numeral 22.13, de las bases administrativas y técnicas de la licitación del contrato C1, que indica que el servicio aplicará multas por casusas imputables al contratante, en los siguientes casos, entre ellos, al tiempo de resolución de técnicos en terreno por tickets derivados de Mesa de Ayuda, que indica que si no se cumple el tiempo establecido, se podrá aplicar una multa de diez (10) UBM por cada hora de retraso, cuya suma para los 26.129 casos resueltos fuera de plazo por el proveedor asciende a \$158.086.735.054. Sin perjuicio de lo anterior, se debe considerar que el incumplimiento detectado estipula un tope máximo del 10% del valor de la factura mensual del servicio, cuyo valor asciende a \$596.561.036.

En su respuesta, el Registro Civil señala que respecto al incumplimiento de los plazos de resolución de tickets por parte del proveedor IDEMIA en la operación de la Mesa de Ayuda del NSI, el Servicio durante el 16 de diciembre de 2024 y el 31 de marzo de 2025, registró una carga excepcional de tickets, producto de la complejidad técnica de la plataforma y la magnitud del proceso de despliegue nacional, tanto en oficinas del SRCel como en consulados. Esta condición, reconocida como parte del periodo de marcha blanca, generó impactos en los tiempos de atención de requerimientos por parte del proveedor.

Continúa señalando que, sin perjuicio de lo anterior, se han adoptado un conjunto de medidas paliativas, correctivas y de control, ya sea durante el periodo informado como en la etapa posterior, para abordar las siguientes situaciones identificadas en el Preinforme, específicamente:

a) respecto de los Tickets resueltos fuera de los plazos establecidos (26.129 casos). Se identificó un número significativo de tickets cuyo tiempo de resolución excedió los límites definidos en el contrato, según tipología de oficina. Esta situación fue reportada por el Servicio en reuniones formales de seguimiento, y actualmente se encuentra en proceso de validación caso a caso para determinar la procedencia de la aplicación de multas al proveedor.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Agrega que, el cálculo indicado en el preinforme no considera factores que afectan los plazos del ticket, como tiempos de pausa, configuración de la información del ticket, contrato asociado según el incidente, entre otras variables, lo que implica un cálculo específico para cada ticket en base a sus características y condiciones. Esto se puede revisar en la Guía de Niveles de Servicios asociada al contrato, en donde se especifican todos los detalles para cada tipo de ticket. Por otro lado, es importante mencionar que para los primeros 6 meses de operación, por contrato se considera una holgura en los plazos y exigencias a los tickets, según el tipo de ticket y tipo de oficina. Además, indica que, el SRCel ha iniciado el procedimiento administrativo de cálculo y control de sanciones, considerando; la trazabilidad completa de cada ticket; el cómputo efectivo del tiempo hábil; y la responsabilidad del proveedor según la categorización del incidente.

b) Tickets cerrados sin solución efectiva (199 casos). Según lo informado por el Subdepartamento de Operaciones y Coordinación Regional, se constató que 199 tickets fueron cerrados por el proveedor sin entregar una solución efectiva al usuario, afectando la trazabilidad y el control del servicio, ante ello; se instruyó al proveedor la reapertura de casos detectados; se exigió un nuevo protocolo de cierre validado por el usuario afectado. Estas medidas se encuentran registradas y respaldadas en actas de coordinación técnica y seguimiento.

c) Tickets sin asociación a oficina (547 casos). Respecto a los tickets que no consignan la oficina que originó el requerimiento, lo que impide aplicar correctamente el SLA asociado, se instruyó al proveedor mejorar los campos obligatorios del sistema de Mesa de Ayuda, exigiendo la obligatoriedad del dato al momento de registrar el incidente. Adicionalmente, se solicitó una revisión retroactiva para recuperar la trazabilidad, en conjunto con las unidades regionales del SRCel.

d) Problemas de acceso con credenciales (1.163 casos). Se reconoce que, durante el proceso inicial, un número significativo de tickets estuvo vinculado a incidentes relacionados con credenciales de acceso al NSI (creación de cuentas, permisos de perfil, bloqueos, contraseñas, entre otros), afectando la operatividad de los funcionarios en distintas oficinas. Ante ello, se implementaron las siguientes acciones; creación de un equipo de control de credenciales con apoyo directo del proveedor; revisión interna de perfiles otorgados y controles, según lo solicitado al proveedor, que era la homologación de la información. Estas acciones permitieron reducir la recurrencia de este tipo de tickets y mejorar los tiempos de solución.

Continúa explicando que el SRCel se encuentra actualmente procesando y evaluando técnicamente la procedencia de la multa señalada en el informe, conforme a cada contrato, no obstante, el tope máximo equivalente al valor mensual de la factura, para lo que está recopilando toda la documentación necesaria para sustentar la eventual aplicación de multas.

Concluye señalando que, en definitiva, el SRCel ha actuado de forma diligente frente a las situaciones descritas,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

adoptando medidas correctivas, preventivas y de fiscalización para garantizar el cumplimiento del contrato por parte del proveedor, y que actualmente se encuentra en curso un proceso formal de revisión y sanción, que incluye la verificación de los antecedentes señalados en los anexos del informe y la aplicación de las acciones contractuales y administrativas correspondientes, con el objetivo de resguardar la calidad del servicio y el cumplimiento de los estándares establecidos en el contrato.

Al respecto, cabe señalar que en atención a que el SRCel reconoce las situaciones objetadas en los numerales a) al d), y si bien señala que ha realizado acciones de control a fin de minimizar el riesgo de su ocurrencia en el futuro, no adjunta antecedentes que acrediten lo indicado, por lo que se mantiene la observación en todos los puntos antes señalados.

En este contexto, el Servicio de Registro Civil e Identificación deberá respecto de la letra a), terminar con el análisis que se encuentra realizando de los 26.129 casos que fueron resueltos fuera de plazo por parte del proveedor, debiendo iniciar el proceso de aplicación de multas correspondiente, ajustándose al numeral 22.13, de las bases administrativas y técnicas de la licitación del contrato C1, que indica que el servicio aplicará multas por casusas imputables al contratante, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control, en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

En cuanto a la letra b), ese Servicio deberá realizar las acciones que señala en su respuesta, reabriendo los 199 casos que fueron cerrados por la empresa proveedora sin que fueran resueltos, debiendo realizar el proceso correspondiente en cada caso a fin de solucionar los problemas reportados en ellos, dejando la trazabilidad correcta en la plataforma de Mesa de Ayuda, e implementar el nuevo proceso de cierre enunciado, que otorga al usuario afectado el deber de validar la respuesta del proveedor previo a su cierre, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control, en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

Respecto a la letra c), el SRCel deberá acreditar la oficina de origen de los 547 casos detectados, para luego efectuar la revisión de los plazos asociados a la resolución de ellos y validar el cumplimiento de los plazos establecidos acorde con cada oficina regional, y en caso de incumplimiento deberá incluir los casos a la letra a) de la presente observación, sumando así los casos al proceso de aplicación de las multas respectivas por dichos incumplimientos, acorde con el numeral 22.13, de las bases administrativas y técnicas de la licitación del contrato C1, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control, en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

En lo que respecta a la letra d), el Servicio deberá incluir dentro de los procesos que realizará para la supervisión y control de las cláusulas establecidas en los contratos C1, C2 y C3, una acción de control respecto de la disponibilidad de las estaciones de trabajo, velando porque ellas cuenten con las credenciales activas de los funcionarios que trabajan en ellas, con sus contraseñas operativas, con los perfiles correspondientes, entre otros, con el fin de minimizar el riesgo de que se presenten más situaciones como las detectadas en el futuro.

10.9. Estaciones de trabajo no implementadas por la empresa IDEMIA.

En relación, al “Servicio de Arriendo de Estaciones de Trabajo y Servicios Complementarios para el Nuevo Sistema de Identificación”, contrato C3, suscrito entre el SRCel e IDEMIA, contempla habilitar las nuevas estaciones de trabajo incluyendo la plataforma computacional, periféricos, mobiliario, software y licencias necesarias para que una estación pueda operar bajo el nuevo modelo de identificación.

Al respecto, se verificó que no fueron entregadas ni habilitadas la totalidad de las estaciones de trabajo comprometidas, es decir, de las 1.270 estaciones de trabajo requeridas a nivel nacional, al 6 de mayo de 2025 se encontraban habilitadas solo 834, y 436, y aún se encontraban pendientes de entrega o habilitación, según se expone en el anexo N° 15.

Consultada la entidad, el profesional del Subdepartamento de Operaciones y Coordinación Regional del SRCel señaló, mediante correo electrónico de 23 de mayo de 2025, que se ha evaluado el funcionamiento de las estaciones ya instaladas a nivel nacional para validar su correcta operación, y se han evaluado las distintas solicitudes regionales para la habilitación de nuevas estaciones en sus oficinas, esto a nivel técnico, de infraestructura, de capacidad operativa, de dotación, conectividad, entre otros, “Considerando que el NSI lleva recién 5 meses de funcionamiento, es muy pronto definir la disposición de los equipos que quedan pendientes por habilitar, ya que se requiere de más información y análisis, lo que no está en las prioridades inmediatas, que es la normalización de la operación”.

La situación planteada no se ajusta al numeral 2.1.1 de la cláusula tercera del indicado contrato, aprobado mediante la resolución N° 27, de 2023, que establece, en lo que interesa, que el servicio debe considerar, en modalidad de servicio de arriendo, la provisión del equipamiento necesario para la renovación de la estación de trabajo, además de la distribución de estaciones de trabajo, que totalizan la suma de 1.270.

Adicional a lo anterior no se ajusta al numeral 9.2.1.1, hitos de la etapa de implementación, de las bases técnicas y administrativas del C1, aprobadas por la resolución N° 6, de 2020, que señala, en lo que interesa, que se deberá habilitar las oficinas, dentro de las cuales se incluyen la recepción de la habilitación de sistemas considerados en la puesta en marcha (a nivel de puesto de trabajo).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Adicional a lo anterior, cabe señalar que el incumplimiento detectado, da origen al cobro de multas por parte del SRCel al proveedor, acorde con la cláusula decimoquinta del contrato C3, que señala que se cursará una multa de “diez (10) UF por día hábil de atraso, por estación de trabajo no habilitada”, cuyo monto por las 436 estaciones de trabajo asciende a \$16.185.034.822. Sin perjuicio de lo anterior, dicha cláusula señala que el monto de la multa tendrá un tope de diez (10) días hábiles, lo que totaliza la suma de \$1.703.687.876¹⁰.

En su contestación el Servicio indica en síntesis que, tal como señala el contrato y la planificación acordada entre las partes, la habilitación de estaciones de trabajo se estructuró en dos etapas: una primera fase orientada al reemplazo de estaciones operativas preexistentes (vigentes antes del 16 de diciembre de 2024), totalizando 834 estaciones, y una segunda fase correspondiente al crecimiento proyectado, que contempla 436 estaciones adicionales sujetas a evaluación y condiciones habilitantes.

Agrega que, la habilitación de las 834 estaciones fue ejecutada conforme a lo estipulado, mientras que las 436 restantes se encuentran en proceso de análisis técnico, considerando variables como infraestructura, conectividad, dotación de personal, demanda proyectada y capacidad operativa de las oficinas, entre otras. Esta evaluación es fundamental para asegurar una implementación eficiente y sostenible, acorde a las necesidades reales del Servicio. Por tanto, las estaciones aún no desplegadas no representan un incumplimiento, sino que corresponden a una fase planificada y sujeta a condiciones técnicas previamente definidas.

Continúa señalando que, esta planificación fue coordinada entre el proveedor y el SRCel, en línea con el numeral 2.1.2 del contrato, que establece la necesidad de una estrategia conjunta de despliegue. En cuanto al saldo de estaciones, este se encuentra almacenado y debidamente resguardado en las bodegas del proveedor, con stock disponible para su despliegue conforme a los requerimientos del Servicio, lo que se habría verificado en terreno constatando que el equipamiento entregado cumple con lo ofertado en la propuesta técnica, y que está correctamente embalado y corresponde a tecnología nueva.

Luego argumenta que, en relación con la aplicación de multas, la cláusula decimoquinta del contrato C3 establece sanciones por atraso en la habilitación de estaciones sólo cuando estas han sido formalmente requeridas y no se han implementado dentro del plazo establecido, agrega que, en el presente caso las 436 estaciones observadas no han sido requeridas para su instalación por parte del Servicio, por lo que no corresponde aplicar la multa mencionada en el Preinforme.

Agrega que, las multas aplicables a la etapa de implementación están relacionadas con los tiempos de entrega del plan de trabajo, cumplimiento de tareas críticas del proyecto y la salida a producción,

¹⁰ El tope se calculó en base al valor de la UF al día 30 de abril de 2025, cuyo valor es \$39.075,41. Multiplicando las estaciones no implementadas por el tope de 10 días hábiles; y por 10 UF por cada día hábil.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

todas las cuales fueron ejecutadas dentro de los plazos contractuales, por lo que no corresponde cursar sanción alguna.

Concluye indicando que, no existe incumplimiento contractual, sino una ejecución conforme a la planificación acordada entre las partes, en donde la habilitación de nuevas estaciones está sujeta a evaluación técnica progresiva y justificada. Por tanto, no se configura la causal para la aplicación de multas estipuladas en la cláusula decimoquinta.

En atención de lo anterior, como medio de verificación el Registro Civil adjunta el Informe de cierre de implementación, con el cual se hizo un conteo de los totales nacionales de cada elemento del contrato 2 (C3 Arriendo de Estaciones de Trabajo). Precisa que dicha información se construyó con lo instalado en oficinas y lo almacenado en bodegas del proveedor. Con respecto a esto último, en el informe se detallan las cantidades instaladas, extraídas de las actas de cada oficina y respecto a lo no instalado, se hizo una revisión en bodegas, en la cual se levantaron las existencias. De todo ello, se constataron excedentes que corresponden a Spare del proveedor, y faltantes que fueron solicitados al proveedor aclarar, lo cual se efectuó mediante correo electrónico de fecha 30 de julio.

En atención a lo expuesto por el SRCel en su respuesta, y a los antecedentes que adjunta en esta oportunidad, cabe señalar que, en primera instancia se verificó que el Administrador del Contrato C3, mediante carta NSI N° 22, de 23 de junio de 2025, requirió a la empresa proveedora que diera cumplimiento con la totalidad de arrendamiento de estaciones de trabajo y periféricos, señalando específicamente que “La administración había realizado un inventario de los componentes, y como resultado, habían detectado que para el componente de “periféricos¹¹”, existía un faltante de 205 elementos del ítem”, dado aquello solicitaba a IDEMIA que informara respecto de ellos. Posteriormente mediante correo electrónico de 28 de julio de 2025, la Administradora de Contratos de la Dirección Nacional del SRCel, reitera a la empresa proveedora lo requerido en la referida carta, señalando que debe dar respuesta de los equipos periféricos no verificados y aún pendientes de su ubicación.

Adicional a lo anterior, es preciso hacer presente que tal como se expuso en la observación, la cantidad de estaciones de trabajo contratadas ascienden a 1.270, por un valor total de US\$191.470.647, los cuales se pagarán en 106 cuotas mensuales, por lo tanto, el valor mensual a pagar por las 1.270 estaciones de trabajo y periféricos ascienden a US\$1.806.327.

Al respecto, el SRCel pago el servicio del contrato en análisis, correspondiente a las facturas N°s 2387, 2388, 2389, 2392 y 2393, en relación a los servicios prestados en diciembre 2024, enero,

¹¹ Se refiere a equipos complementarios de la estación de trabajo, entre ellos: Escáner de huellas digitales Bio Login, Decadactilar de 1000 dpi y unidactilar; cámara webcam o cámara fotográfica digital, HUB usb 3.0 activo; Lector MRZ con RIFD, Pad de firma digital, Lectura/escritura de tarjetas Smart Card Dual, Lector de códigos de barra, Escaner A4 de cámara plana, soporte de monitores, entre otros.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

febrero, marzo y abril de 2025, por las sumas de \$ 851.949.722, \$1.700.937.042, \$1.691.634.578, \$1.697.044.198 y \$1.702.509.527, respectivamente, cuyos valores corresponden a la totalidad de las estaciones de trabajo arrendadas, es decir, 1.270, sin que se observe descuento alguno, en orden a las estaciones no implementadas, equivalentes a 436 no requeridas por el Servicio, cuyo valor total asciende aproximadamente a los \$2.478.024.953.

Seguidamente, en cuanto a lo que indica el SRCel en su respuesta, respecto "...dichas estaciones corresponden a una ejecución conforme a la planificación acordada entre las partes, en donde la habilitación de nuevas estaciones está sujeta a evaluación técnica progresiva y justificada...", es preciso señalar que acorde con el numeral 4.1, de la cláusula tercera del contrato de arriendo de estaciones de trabajo, establece un plazo máximo de 14 meses para instalar todas las estaciones de trabajo, conforme a la carta Gantt y/o plan de trabajo que presente el contratista, contados a partir de la total tramitación del acto administrativo que apruebe el contrato, en circunstancias que dicho contrato fue aprobado mediante la resolución N° 27, de 11 de septiembre de 2023, por lo tanto el plazo máximo de instalación venció el pasado 11 de noviembre de 2024.

Asimismo, en cuanto a que la instalación de las 436 estaciones no fue requerido por el SRCel, es importante indicar que la cláusula décimo séptima del contrato C3, Aumento o disminución del contrato, señala que "el SRCel podrá por razones de buen servicio, requerir del proveedor el aumento o la disminución de los servicios contratados, hasta por un máximo de un treinta por ciento (30%) del precio total del contrato suscrito entre las partes...", situación que no se evidencia que el Servicio haya aplicado.

Por otra parte, en atención a que el SRCel indica en su respuesta, no haber requerido las 436 estaciones de trabajo al proveedor, la multa indicada queda sin efecto.

Ahora bien, en atención a lo referido, acorde con que ese Servicio no requirió la implementación de las 436 estaciones de trabajo faltantes, las cuales forman parte íntegra del contrato con el proveedor, por ende, y en consideración a que reconoce que no se han implementado por decisión de ese Servicio, sumado a que se verificó que del inventario realizado por el auditado, la empresa IDEMIA no ha disponibilizado la totalidad de periféricos al 28 de julio de 2025, corresponde mantener la observación formulada.

En este sentido, el SRCel deberá acreditar la implementación de las 436 estaciones de trabajo y los 205 elementos del ítem de periféricos que no fueron disponibilizados por la empresa IDEMIA, a esta Contraloría General en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe mediante el sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

Sin perjuicio de lo anterior, respecto el pago de los servicios no prestados, específicamente de las 436 estaciones de trabajo y 205 periféricos, que bordean los \$2.478.024.953, ese organismo



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

deberá arbitrar las medidas pertinentes para determinar los montos correctos que debió pagar por los servicios efectivamente prestados por el proveedor a la fecha, y recuperar los pagos efectuados en exceso, lo que deberá ser acreditado a esta Contraloría General en los términos señalados en el párrafo precedente.

Por último, esta Contraloría General incoará un procedimiento disciplinario tendiente a determinar las eventuales responsabilidades administrativas derivadas de los hechos antes expuestos, acorde con las facultades establecidas en la ley N° 10.336 y en la resolución N° 510, de 2013, que establece el Reglamento de Sumarios de esta Contraloría General.

10.10. IDEMIA no ha disponibilizado todos los requerimientos de la plataforma y software de gestión, supervisión y monitoreo de los diferentes módulos del NSI.

Entre los requerimientos exigidos en las bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación del contrato C1 título V, del punto 1, IDEMIA debía disponer una plataforma integral de administración y monitoreo de los niveles de servicio de los 7 módulos¹² adquiridos. El detalle de las especificaciones técnicas de los requerimientos que debía cumplir la plataforma del NSI se exponen en el anexo N° 16.

De la revisión a los requerimientos establecido en las citadas bases, se verificó que el SRCel, no ha exigido a IDEMIA el cumplimiento respecto de las plataformas y software de gestión, supervisión, monitoreo y reportería que debía haber dispuesto en orden al nuevo sistema de identificación, específicamente los que dicen relación con acceso a los módulos del NSI, con perfiles de usuario y contraseñas, a fin de poder visualizar la información contenida en ellos, en tiempo y forma, que contribuirían a la toma de decisiones, por ejemplo se solicitó un sistema en línea y en tiempo real de control de stock de materiales, con acceso de visualización y de generación de informes; sistema en línea y en tiempo real de control de producción de la fabricación; emitir y visualizar informes de manera automatizada de las solicitudes y documentos del back office; y acceso a workflow, el cual debe procesar tareas medibles, con estados y responsables definidos, "en tiempo real", del cumplimiento de las reglas de negocio y operacionales, de los cuales ninguno de ellos se encontraba disponible.

La situación advertida se verificó en las validaciones realizadas con los administradores de contratos los días 8 y 13 de mayo, y con las contrapartes técnicas los días 9, 13, 15 y 22 de mayo, todas de 2025, y mediante reunión con el encargado de la producción de documentos y contraparte técnica del C1, el 27 de mayo del año en curso. Asimismo, fue validado en reunión sostenida con la empresa IDEMIA y con el SRCel, según consta en acta de reunión del 19 de mayo de 2025.

¹² 1) Módulo de Atención de usuarios, 2) Módulo de Control de Fabricación, 3) Módulo de Back Office, 4) Módulo de Control de Gestión de la Información y Auditoría, 5) Workflow, 6) Módulo de Biometría, Firma Electrónica y Ciberseguridad y 7) Módulo de Mesa de Ayuda.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

La situación planteada no se ajusta a los numerales 3.5; Gestión de Niveles de Servicio, en cuanto al acceso al sistema de administración y gestión de niveles de servicio, asegurando que el servicio tenga acceso en todo momento; 4.1.1; Subsistema de Enrolamiento, letra j), se debe poseer un módulo de reportería estadística y operativa para el uso del servicio 4.2.2; Deberá implementar un sistema en línea y en tiempo real de control de stock de materiales, con acceso de visualización y de generación de informes para auditorías del servicio, 4.2.3; Deberá implementar un sistema en línea y en tiempo real de control de producción (con acceso de visualización y generación de informes; 4.2.11; El módulo de back office deberá proporcionar- la menos- las siguientes funcionalidades, a las que tendrán acceso los funcionarios a través del perfilamiento de usuarios desde el numeral 1 al 40; 4.2.13; Control de Calidad y despacho de documentos; 4.3; Implementar un Sistema de Gestión de Información integrado que opere a nivel operativo, estratégico y de auditoría interna; 4.3.1; Gestión Estratégica: El servicio requiere contar con las aplicaciones, los informes y los datos necesarios para realizar la gestión estratégica sobre el funcionamiento de la solución de la identificación.

Seguidamente, no se ajusta al numeral 4.3.2; Como parte del Sistema de Gestión de Información el contratante deberá proveer y mantener un Sistema de Gestión Operativa y de Infraestructura que esté a disposición del servicio, considerando al menos los siguientes aspectos: a) administración de usuarios y perfiles, b) estadísticas operacionales, c) Administración de servicios de información; 4.3.3; aplicaciones para apoyar las tareas de auditoría, tales como: análisis de la eficiencia del sistema, verificación del cumplimiento de la normativa del servicio, revisión de la eficaz gestión de los recursos humanos y materiales, control de la información disponible para los funcionarios que utilizan el sistema y también la disponible para terceros; 4.4.3; Workflow: es un sistema integrador y transversal de todos los demás, ya que su implementación y operación es transversal dentro del proceso de identificación. Debe procesar tareas medibles, con estados y responsables definidos, "en tiempo real", del cumplimiento de las reglas de negocio y operacionales, y anexo N° 15, todos de las bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación del C1, aprobado por la resolución N° 6, de 2020.

Adicional a lo anterior, no se ajusta a la cláusula cuadragésima sexta: Etapas de la solución de identificación, que señala que en la etapa de Planificación, el servicio deberá coordinar y definir con el contratante la planificación detallada del proyecto, con el objeto de definir la metodología, hitos y plazos en que estos se deberán ejecutar, definiéndose los ajustes a la carta Gantt del Proyecto, cuya última versión aprobada señala que la etapa de implementación culmina con el inicio de la etapa de explotación, es decir, el 16 de diciembre de 2024.

Adicional a lo anterior, cabe señalar que el incumplimiento detectado sobre la falta de disponibilización de todos los requerimientos de la plataforma y software de gestión, supervisión y monitoreo de los diferentes módulos, da origen al cobro de multas por parte del SRCel al proveedor, acorde con el numeral 22.13 sobre multas, de las bases administrativas y técnicas del contrato C1, que indica que se aplicará la sanción general, residual y subsidiaria "En el evento que no se contemple una sanción



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

especial, respecto de cualquier otro incumplimiento del contratista a las obligaciones establecidas en las bases de licitación y en el contrato en todas sus etapas, que entorpezca, ponga en riesgo o paralice la prestación de los servicios contratados, afectando la calidad, continuidad, seguridad y/u oportunidad en la prestación de los mismos, se aplicará una multa equivalente a 5.000 UBM por cada caso detectado”. La cual, para el presente caso, considerando un evento asciende a \$16.000.000.

En su respuesta, el SRCel señala que las plataformas y software para la gestión, supervisión y monitoreo de los diferentes modelos del NSI están compuestos por varias fuentes de datos, entre ellos Splunk (pantallas de monitoreo), Servicenow y extracciones de bases de datos, así como también un sharepoint, IDshare, donde se alojan reportes elaborados en mesas de trabajo, plataformas y software habilitados desde el primer día de explotación. Sin embargo, su uso no está completamente integrado a los requerimientos del Servicio, los que fueron solicitados a la empresa IDEMIA, para que, tras reunión de la administración y contraparte de los contratos, se pueda definir con exactitud el requerimiento de cada contrato. Agrega que, realizará una reunión con IDEMIA para consensuar monitoreos y reportes completos al Servicio, a través de las distintas plataformas.

En atención a que el SRCel reconoce la situación objetada, y señala acciones futuras a fin de exigir a la empresa proveedora el cumplimiento de los servicios adquiridos, corresponde mantener la observación formulada.

En este sentido, el SRCel, deberá realizar las acciones que menciona, exigiendo el cumplimiento de los servicios contratados, acorde con las bases administrativas y especificaciones técnicas de la licitación del C1, aprobado por la resolución N° 6, de 2020 y adicionalmente, deberá iniciar el proceso de aplicación de multas asociadas a los incumplimientos por parte de la empresa proveedora, respecto de la falta de implementación de las plataformas de control, bases de datos, y reportes de control del NSI, debiendo, acorde con el numeral 22.13 sobre multas, de las citadas bases administrativas, debiendo acreditar documentadamente su cumplimiento a esta Entidad de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

10.11. Funcionarios del SRCel no capacitados sobre la implementación del NSI.

En relación con los análisis de información realizados sobre el universo de funcionarios capacitados en el Nuevo Sistema de Identificación por IDEMIA, la información dispuesta por la jefa de Auditoría Interna (S) del SRCel, mediante correo electrónico de 13 de mayo de 2025, y la base de datos¹³ de los usuarios creados en el sistema informático que contarán con asignaciones en alguno de los módulos del NSI, se constató que 1.033 funcionarios del Servicio no fueron capacitados, de un total de 2.963

¹³ Proporcionada por el Coordinador del NSI, mediante correo electrónico de 22 de mayo de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

funcionarios que poseen perfil de usuario en el NSI, lo que equivale a un 35%, del total (ver anexo N° 17).

En este sentido, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 3.7 de las citadas bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación del contrato C1, se requiere la aplicación de un plan de capacitaciones para el personal involucrado en los procesos, ello respecto de los funcionarios de Back Office, Front Office, Atención en terreno, Ministerio de Relaciones Exteriores, Funcionarios de Regiones y capacitaciones de MBIS FaceExpert del NSI.

La falta de capacitación de los funcionarios en aspectos del nuevo sistema de identificación no permite garantizar una transferencia de conocimiento ni entrenamiento a los funcionarios/as del el SRCel sobre las nuevas herramientas y funcionalidades que fueron desarrolladas, afectando así uno de los pilares básicos para el éxito de la implementación del NSI, ello de acuerdo con lo indicado en el Plan de capacitación.

La situación advertida no se condice con el numeral 3.7, de Capacitaciones de las bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación de la licitación del NSI, del contrato C1, la cual indica que la capacitación deberá habilitar a todos los funcionarios del Servicio para el uso adecuado de la Solución de Identificación, en las diversas áreas en que este operara; además, el contratista deberá encargarse directamente de capacitar a la totalidad del personal del Servicio que utiliza dicha solución.

Adicional a lo anterior, cabe señalar que el incumplimiento detectado, da origen al cobro de multas por parte del SRCel al proveedor, acorde con el numeral 22.13, de las bases administrativas y técnicas de la licitación del contrato C1, que indica que se aplicará la sanción general, residual y subsidiaria "En el evento que no se contemple una sanción especial, respecto de cualquier otro incumplimiento del contratista a las obligaciones establecidas en las bases de licitación y en el contrato en todas sus etapas, que entorpezca, ponga en riesgo o paralice la prestación de los servicios contratados, afectando la calidad, continuidad, seguridad y/u oportunidad en la prestación de los mismos, se aplicará una multa equivalente a 5.000 UBM por cada caso detectado". En este caso, y considerando un evento detectado, se considera la multa de \$16.000.000.

El Registro Civil indica en su respuesta, en síntesis, que las actividades de capacitación del Nuevo Sistema de Identificación comenzaron el 5 de agosto de 2024. Agrega que fueron dirigidas a los funcionarios/as del Servicio y a funcionarios/as del Ministerio de Relaciones Exteriores, adjuntando nómina con el detalle de las personas, dependencias a las que pertenecen y las fechas en las que se realizaron estas actividades, asimismo disponibiliza una carpeta con las listas de asistencias como medio de verificación.

Luego precisa que, dicha Subdirección diseñó e implementó un programa integral de capacitaciones, dirigido a funcionarios/as -especialmente los que atienden público-, con el fin de reforzar



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

los lineamientos y protocolos de gestión, para la captura y entrega de cédulas y pasaportes señalando que en total se realizaron 7 talleres de capacitación, en los que participaron 1.538 funcionarios(as).

Seguidamente relata que, además de las capacitaciones efectuadas, existe material (presentación) que está disponible en los mismos equipos de los puestos de identificación, al cual pueden acceder directamente y en cualquier instancia los/as funcionarios/as, en donde se incluye material sobre usuarios, perfiles y mejoras prácticas al Nuevo Sistema de Identificación; presentación Módulo Oficios en Local; inventario de documentos; solicitud de documentos identificación (pantallas del sistema); presentación correspondencia oficina local; bloqueo de documentos; plataformas de apoyo – mesa de ayuda; y e-learning SRCel.

Analizados los documentos que acompaña en su respuesta el Servicio, cabe señalar que estos no permiten subsanar la situación observada, toda vez que los registros no contemplan la capacitación de los 1.033 funcionarios del Servicio que fueron objetados, por lo que se mantiene lo observado.

Debido a lo anterior, el Servicio deberá acreditar la capacitación de los 1.033 funcionarios objetados, así como determinar el monto de las multas asociadas al incumplimiento contractual por parte de la empresa proveedora e iniciar el proceso de aplicación de las multas correspondientes acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Contraloría General en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe mediante el sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

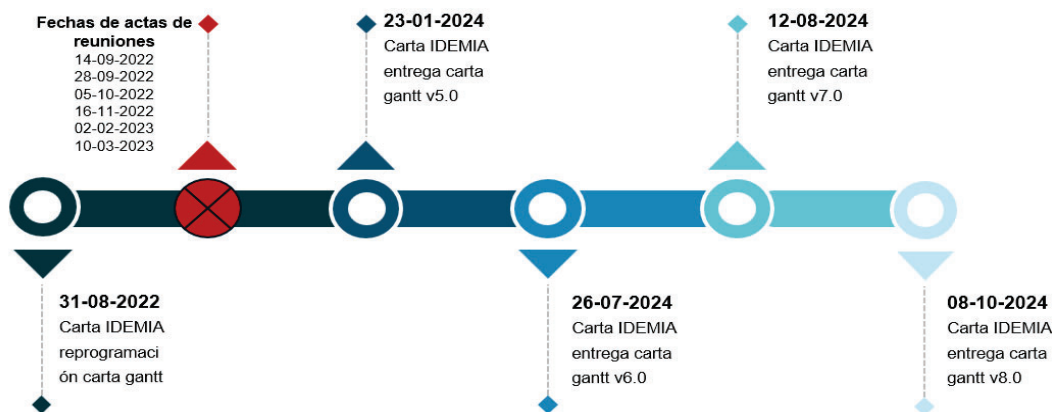
11. De los incumplimientos por parte de la empresa IDEMIA y del SRCel de la fase de implementación del Nuevo Sistema de Identificación.

11.1. Retrasos en la fase de Implementación del NSI.

En consideración a la aprobación del Contrato del Servicio del Nuevo Modelo de Sistema de Identificación y Documentos de Identidad y Viaje, efectuada el día 22 de enero de 2022, IDEMIA entregó un plan de trabajo detallado del proyecto para el desarrollo de todas las etapas, estableciendo la forma y plazos en que daría cumplimiento a cada una de ellas, la versión final de la carta Gantt estaba consensuada con el Servicio.

Ahora bien, respecto a la información proporcionada por la administración de los contratos C1, C2 y C3, a través de correo electrónico del 9 de mayo de 2025, en relación con las modificaciones efectuadas, existen 5 cartas y 6 actas de reuniones que evidencian modificaciones al plan aprobado por el Servicio, a saber:

Gráfica N° 5: Modificaciones a las cartas Gantt.



Fuente: información proporcionada por la administración de los contratos C1, C2 y C3, a través de correo electrónico del 9 de mayo de 2025, disponible en OneDrive.

Lo anterior, evidencia que el Servicio validó y aprobó modificaciones que impactaron en los avances esperados, puesto que extendieron los plazos de entrega de diferentes procesos, situación que alteraba el porcentaje de avance esperado ajustándose al real, lo que contribuía a que IDEMIA cumpliera los plazos, en circunstancias que correspondían a retrasos. Aquello cobra relevancia, toda vez que iniciada la fase de explotación aún estaban pendientes de completar hitos del proyecto relevantes para dicha fase.

Lo anterior se ratifica con los informes de avance presentados por IDEMIA, que acreditan que no alcanzaban el porcentaje esperado, sin embargo, al ampliar el plazo del hito en la carta Gantt a la semana siguiente figuraba, el hito, sin porcentaje de diferencia, es decir, se ajustaba el real al esperado. A modo de ejemplo, se presentan los porcentajes de los informes de avance de las semanas 35, del 2022 y 3, del 2024.

Tabla N° 10: Ejemplo de informes de avance, con porcentajes

Semana número	Fecha	Porcentaje real	Porcentaje esperado	Diferencia
Semana 35	31-08-2022	43%	65%	-22%
Semana 36	07-09-2022	38%	38%	0%
Semana 3*	19-01-2024	71%	99%	-28%
Semana 4	26-01-2024	64%	64%	0%

Fuente: Elaboración propia en base a los reportes puestos a disposición por parte del SRCel mediante correo electrónico de 9 y 26 de mayo, de 2025, en el cual se indicó la carga en carpeta digital de los documentos de avance del proyecto.

* Las semanas se reinician en enero de cada año, debido a eso no siguen un número correlativo.

Independiente de los ajustes a los plazos aprobados por el Servicio, de igual forma el proyecto se mantenía con retraso, es así como de acuerdo con los informes bimestrales proporcionados por la administración del contrato del SRCel, mediante correo electrónico de 9 y



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

26 de mayo de 2025, se observan a modo general brechas que oscilaron entre -1% y -27% respecto del avance del proyecto en la etapa de implementación, situación que se expone en el anexo N° 18.

Adicionalmente, la empresa IDEMIA remitía “Reportes de Seguimiento Semanal PMO¹⁴” al SRCel, respecto al avance de cada producto, y de cuya revisión se identificaron retrasos que van desde el 15% hasta 99% en algunos casos. A modo de ejemplo se exponen 3 informes de seguimiento cuyo detalle se adjunta en el anexo N° 19.

Tabla N° 11: Reportes de seguimiento semanal de 3 semanas

Documento	Producto entregable	Porcentaje real	Porcentaje esperado	Diferencia
Informe Seguimiento N° 35, 31 de agosto de 2022	Módulo Sistema de Atención de Usuarios	50%	86%	-36%
	Módulo Gestión de Información y auditoría	53%	93%	-40%
	Módulo mesa de ayuda	51%	99%	-48%
	Interoperabilidad con bases datos SRCel	16%	100%	-84%
	Sistema de bloqueo de documentos	62%	100%	-38%
	Interoperabilidad otros sistemas	57%	89%	-32%
	Sistema Central de identificación	54%	87%	-33%
Informe Seguimiento N° 37, 13 de septiembre de 2023	Módulo mesa de ayuda	37%	64%	-27%
	Interoperabilidad con bases datos SRCel	35%	90%	-55%
	Interoperabilidad otros sistemas	55%	100%	-45%
	Migración	45%	82%	-37%
	Marcha blanca	55%	70%	-15%
	Habilitación de oficinas	7%	37%	-30%
	Gestión del cambio	0%	59%	-59%
Informe Seguimiento N° 3, 19 de enero de 2024	Módulo Gestión de Información y auditoría	84%	99%	-15%
	Módulo mesa de ayuda	37%	100%	-63%
	Interoperabilidad con bases datos SRCel	35%	100%	-65%
	Interoperabilidad otros sistemas	55%	100%	-45%
	Migración	47%	99%	-52%
	Marcha blanca	55%	99%	-44%
	Habilitación de oficinas	8%	100%	-92%
	Gestión del cambio	0%	99%	-99%

Fuente: Extracción de los informes de seguimiento semanal, PMO, semanas N°s 35, 31 de agosto de 2022; 37, de 13 de septiembre de 2023; 3, 19 de enero de 2024; y 50, 13 de diciembre de 2024.

Cabe puntualizar que, en el último reporte de seguimiento de la semana 50, del año 2024, previa al inicio de la etapa de explotación, se observan hitos que no alcanzan el 100% de cumplimiento, destacando los módulos de Gestión de la información y auditoría, Mesa de ayuda, Interoperabilidad de bases de datos del SRCel y de otros sistemas, Migración, Marcha blanca, Habilitación de oficinas y Gestión del cambio, es decir, que todos estos puntos no fueron implementados en su totalidad previo al 16 de

¹⁴ Sigla corresponde al acrónimo en inglés PMO, Project Management Office, cuya traducción al español significa “Oficina de Gestión de Proyectos”.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

diciembre de 2024, quedando por cubrir entre un 1% y un 9% en los citados procesos. Lo anterior se expone en el anexo N° 20.

En este contexto, cabe señalar que el incumplimiento detectado, da origen al cobro de multas por parte del SRCel al proveedor, acorde con el numeral 22.13, de las bases administrativas y técnicas de la licitación del contrato C1, que indica que se aplicará la sanción general, residual y subsidiaria "En el evento que no se contemple una sanción especial, respecto de cualquier otro incumplimiento del contratista a las obligaciones establecidas en las bases de licitación y en el contrato en todas sus etapas, que entorpezca, ponga en riesgo o paralice la prestación de los servicios contratados, afectando la calidad, continuidad, seguridad y/u oportunidad en la prestación de los mismos, se aplicará una multa equivalente a 5.000 UBM por cada caso detectado". En cuyo caso asciende a un evento detectado por la suma de \$16.000.000.

En su respuesta, el Registro Civil señala, en resumen, que una vez atendidas como prioridad las contingencias provocadas en la salida de explotación del NSI, se dispusieron nuevos lineamientos asociados a una dedicación exclusiva a la gestión del contrato definida por la autoridad del Servicio, con el fin de dar continuidad a las etapas que no habían sido validadas en el proceso de implementación, y realizar el control, seguimiento y monitoreo de las acciones que no se cumplieron en su totalidad. Agrega que, con el desarrollo total de los cierres de los 3 contratos, se podrán levantar los incumplimientos totales a la fecha, los avances y medidas adoptadas para mejorar los problemas presentados y la aplicación de las eventuales multas a aplicar, dando cumplimiento a las observaciones presentadas.

Seguidamente señala que se encuentra en etapa de formulación de cargos, el sumario realizado al ex Administrador del Contrato, el cual fue iniciado mediante resolución exenta N°55, de 15 de enero de 2025.

En atención a que el Servicio no añade información que resulte útil para desvirtuar los hechos objetados, corresponde mantener la observación planteada.

Al respecto, el SRCel, deberá iniciar el proceso de aplicación de multas asociado a los incumplimientos detectados, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá acreditar documentadamente a este Organismo de Control en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

11.2. Tardanza en la aprobación del SRCel de los informes de avances de la fase de implementación.

Al respecto, se verificó que el SRCel tardó entre 8 a 213 días hábiles en aprobar los 16 informes bimestrales que



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

presentó IDEMIA, respecto al avance del proyecto del NSI en la etapa de implementación, contados desde que fueron presentados cada uno de los informes bimestrales, tal como se expone en el anexo N° 21.

Destacando que cada uno de los 16 informes bimestrales entregaban un resumen detallado del avance del proyecto bimestral, siendo el principal objetivo para el SRCel monitorear el avance y levantar situaciones de alerta que dieran continuidad al NSI, sin perjuicio de ello, al acreditar que el Servicio no aprobó en forma oportuna los indicados informes, demuestra la debilidad del control y el efecto que tuvo al iniciar la fase de explotación, sin que IDEMIA hubiera culminado el cumplimiento de todos los hitos establecidos en el contrato.

Cabe señalar que, si bien el numeral 9 de las bases administrativas y especificaciones técnicas del contrato C1, dispusieron que dichos informes fueran presentados por la empresa IDEMIA dentro de los 10 días hábiles del mes correspondiente, asimismo señala que estos informes estarán sujetos a la aprobación del servicio, conforme al cumplimiento de los plazos y actividades a desarrollar en cada uno de los hitos descritos en el plan del proyecto.

En este contexto, los periodos de hasta 213 días hábiles para realizar la aprobación de los avances del proyecto no se ajusta a la supervisión y control que debía mantener el SRCel sobre el cumplimiento de la empresa IDEMIA respecto del proyecto del NSI, situación que contraviene lo consignado en la letra a), del numeral 22.11.1, de las citadas bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación, que indican que en el ejercicio de la función de Administrador le corresponderá supervisar, coordinar y velar por el cumplimiento de lo establecido en las presentes bases de licitación y en el respectivo contrato.

En su respuesta, el SRCel argumenta que los informes bimestrales, constituyeron una herramienta esencial para el avance del proyecto, que desde el inicio activó las validaciones de las etapas de implementación, pudiendo constatar que desde el año 2022 fue mayor el tiempo de respuesta, por lo que solicitó la secuencia de acciones al área técnica y poder comprobar cual es el tiempo real de revisión y control del documento hasta la finalización de este. Agrega que, en el año 2023, el proceso de control interno se realizaba en un periodo menor que el que se muestra entre el envío del informe bimestral de parte del proveedor y la carta de aprobación del Servicio, existiendo observaciones de control y cambios requeridos por el Servicio que debían ser modificados por el proveedor o respondido por este, hasta llegar a la versión final del informe, la que finalmente enviaban y se aprobaba mediante carta formal del administrador.

Finaliza señalando que, se realizará el control interno, con la versión final del bimestral, se tomará la misma muestra para contabilizar los días y hacer el cruce con la información, y verificar las eventuales responsabilidades de este proceso y se revisará con las áreas técnicas, el adecuado tiempo de reacción y estandarizado del proceso de control y plazos bimestrales.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Dado que el Registro Civil reconoce la observación formulada comprometiendo acciones correctivas futuras, y en virtud de que la situación descrita corresponde a hechos consolidados, se mantiene lo objetado.

Al respecto, el SRCel deberá en lo sucesivo, incluir dentro de los procesos de control y supervisión que realice sobre los contratos C1, C2 y C3, la revisión de los plazos asociados al cumplimiento de los objetivos propuestos a la empresa proveedora, a fin de monitorear la ejecución del servicio acorde con lo contratado.

11.3. Situaciones detectadas en la etapa de marcha blanca N° 2 que no fueron subsanadas por el proveedor previo a la etapa de explotación.

Se verificó que IDEMIA no realizó la revisión de todos los procesos que debía verificar en la etapa de marcha blanca, la que tuvo lugar desde el 2 de septiembre al 2 de diciembre de 2024, es decir, previo a la entrada en operación del NSI, vale decir, el 16 de diciembre de igual año, toda vez que se comprobó que en el informe dispuesto por la empresa se daba cuenta de la revisión de todos los puntos requeridos, denominado "Informe final de marcha blanca 2", de 6 de diciembre de 2024, en el que se observa la existencia de 51 procesos que no fueron evaluados, no contando con resultados en dicho informe.

Cabe agregar que, dentro de los puntos relevantes no evaluados se encuentran los expuestos en el siguiente cuadro y cuyo detalle total se expone en el anexo N° 22:

Tabla N° 12: Procesos no evaluados en la marcha blanca realizada por IDEMIA previo al inicio de la etapa de explotación.

Punto requerido	Descripción de la actividad
3.1.3.6 (*) Bodega Fábrica (Provisión de documentos en blanco)	Gestionar la documentación en blanco que ingresa a bodega desde fábrica de origen y provisionar documentos a la operación para su personalización.
3.3.2.1.8 Servicio Pago Transbank	Este servicio registra el pago Transbank con el fin de registrar el pago de productos del SRCel asociados a esta, tanto de tarjeta crédito como tarjeta débito.
4.1.1.1 Atención a Usuarios "Solicitud de documento fuera de línea"	El proceso de negocio "Solicitud de documento fuera de línea" describe el flujo de trabajo y las validaciones necesarias para cursar una solicitud de documento, fuera de línea, en la estación.
4.1.2.8 Tratamiento Asignación RUN	El proceso de negocio "Tratamiento asignación de RUN" describe las validaciones y actividades que se realizan para una solicitud de asignación de RUN, el cual es utilizada para solicitantes chilenos o extranjeros que no cuentan con un RUN dentro del sistema.
4.1.2.12 Control de procesos	El proceso de negocio "Control de procesos" describe la funcionalidad en la cual el SRCel podrá administrar los estados (activadas/desactivadas) solicitudes entrantes en las unidades del back office.
4.1.3.5 Cuadratura de caja	El proceso de negocio "Cuadratura de caja", que cuadra lo recaudado en el día, a partir de los pagos recibidos.
4.1.4.2 Digitalización	El proceso de negocio "Digitalización documentos adjuntos" describe la digitalización de la documentación adjunta declarada en el curso de una solicitud en la estación de captura, o desde una solicitud en papel (Kit



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Punto requerido	Descripción de la actividad
documentos adjuntos	Manual), esta documentación digitalizada debe pasar directamente al sistema IDWay para su posible visualización en las diferentes unidades de Back office donde sea necesario realizar un tratamiento.
5.1 Activación Central	El proceso de negocio "Activación central" describe la funcionalidad que permite realizar la activación de los documentos (cédulas chilenos y extranjeros, pasaportes, documento de viaje, título de viaje)

Fuente: Elaboración propia a partir de la información extraída del "Informe final de marcha blanca 2", de 5 de diciembre de 2024, dispuesto mediante correo electrónico de 4 de junio de 2025, enviado por el Coordinador del NSI.

Al respecto, en atención a las funcionalidades del NSI no probadas en la etapa de marcha blanca por IDEMIA, no se ajusta a lo establecido en el numeral 9.2.1, etapa de implementación, de las bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación del contrato C1, que señala, en lo que interesa, que se efectuará en paralelo a la etapa de marcha blanca, las pruebas de enrolamiento con datos sometidos a métodos de ofuscación, sistema central, infraestructura y de todos los elementos necesarios para la producción de documentos de identidad, hasta la aprobación del Servicio. Esta etapa considera la implementación y recepción a total satisfacción del SRCel, de al menos los hitos descritos en el numeral 9.2.1.1 de tales bases y la etapa de marcha blanca.

El citado punto 9.2.1.1 describe todos los procesos que deberán ser cubiertos, a modo de ejemplo, interoperabilidad de los módulos con la base de datos SRCel; sistema central de identificación; interoperabilidad con otros sistemas de información; fábrica de personalización de documentos; sistemas biométricos; Back Office central; sistema de atención de usuarios; Back Office en oficinas; sistema de bloqueo de documentos; y habilitación de oficinas, los cuales no habrían sido cubiertos acorde con lo observado en el citado informe de marcha blanca.

Asimismo, no se ajusta al numeral 12, del señalado documento, que indica que la etapa de marcha blanca permitirá usar todos los sistemas y subsistemas de atención de usuarios y del back office central necesarios para la emisión de los documentos de identidad y viaje. Durante esta etapa, se realizarán todos los requerimientos que permiten las atenciones en oficinas mediante un paralelo de funcionamiento, se emitirán los documentos en espécimen por el contratante y se realizará el control de calidad por el servicio, así como la distribución a una oficina piloto. Además, se deberá emitir los documentos como: la Cédula de Identidad, Pasaporte, Salvoconducto Arica-Tacna, Documento de Viaje y Título de Viaje.

Por otro lado, no se ajusta a lo indicado en el numeral 7, del punto, 4.1.2, del contrato C2, aprobado por la resolución N° 26, de 2023, que señala que el proveedor realizará la marcha blanca de los servicios requeridos de acuerdo con el plan acordado con el servicio, que incluyen: la validación de condiciones de operación durante la marcha blanca de los servicios de base de datos para el sistema de identificación, para los servicios de interoperabilidad para el sistema de identificación y con otros sistemas, y servicios de información a terceros, servicios de funcionalidades para el portal web, portal consulta y función complementaria para el sistema de identificación.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

A su vez, no se aviene con lo indicado en el numeral 6, del título oficinas, del punto 1.1.5.1, Despliegue integral, del contrato C3, aprobado por la resolución N° 27, de 2023, que indica que el proveedor debe asegurar la puesta en marcha de las estaciones de trabajo en oficinas bajo los siguientes aspectos: coordinación con cada una de las Direcciones regionales, oficinas y contratistas del SRCel; habilitación de oficinas a tiempo para la marcha blanca del NSI y aceptación y validación de funcionamiento previo al fin de la Marcha Blanca.

Adicional a lo anterior, el incumplimiento detectado, da origen al cobro de multas por parte del SRCel al proveedor, acorde con lo señalado en el numeral 22.13 de las bases administrativas y técnicas del contrato C1, que indica que se aplicará la sanción general, residual y subsidiaria “En el evento que no se contemple una sanción especial, respecto de cualquier otro incumplimiento del contratista a las obligaciones establecidas en las bases de licitación y en el contrato en todas sus etapas, que entorpezca, ponga en riesgo o paralice la prestación de los servicios contratados, afectando la calidad, continuidad, seguridad y/u oportunidad en la prestación de los mismos, se aplicará una multa equivalente a 5.000 UBM por cada caso detectado”. En cuyo caso se detectaron 8 eventos, y cada evento asciende a la suma de \$16.000.000, por ende la multa total por los 8 eventos suma el valor de \$128.000.000.

En respuesta, el Registro Civil informa que la situación se encuentra en proceso de investigación, dada la magnitud de las validaciones, aprobaciones y etapas necesarias de revisar, ya que convergen los 3 contratos en este proceso. Sin embargo, los antecedentes estarían levantados y se encuentra en proceso de término un sumario realizado al Administrador de Contrato de la época, quien no realizó todos los reportes necesarios, con el fin de subsanar los problemas que se iban detectando. Actualmente, se encuentra cerrada la etapa de investigación del sumario y realizada la formulación de cargos.

Teniendo presente lo señalado por el SRCel, cabe destacar que, sin perjuicio de las eventuales responsabilidades detectadas mediante el procedimiento disciplinario en curso, corresponde mantener lo observado, toda vez que son hechos consolidados no susceptibles de ser subsanados.

Debido a lo anterior, el SRCel deberá determinar las multas asociadas a los incumplimientos detectados, respecto de la falta de revisión de los 51 procesos que no fueron evaluados en la etapa de marcha blanca, y que no se reportaron como implementados en el “Informe final de marcha blanca 2”, de 6 de diciembre de 2024, debiendo iniciar el proceso de aplicación de multas al respecto, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá ser acreditado documentalmente a este Organismo de Control en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

11.4. Falta de aprobación por parte del SRCel del informe de marcha blanca N°2 del NSI.

De igual forma, al punto precedente, cabe señalar que no existe evidencia respecto a la visación de la etapa de marcha blanca por parte del SRCel, que dé cuenta de la aprobación del informe emitido por la empresa IDEMIA con los resultados obtenidos, previo a la etapa de explotación del proyecto, es decir, el 16 de diciembre de 2024.

Lo anterior cobra relevancia, en el sentido que dicho informe daba cuenta de todos los procesos que no fueron evaluados, errores detectados, sin que conste que el SRCel haya analizado y/o revisado el documento, puesto que al comenzar la etapa de explotación las debilidades del sistema se hicieron evidentes ante la ciudadanía.

Consultado el SRCel al respecto, la administradora de los contratos señaló mediante correo electrónico de 30 de mayo de 2025, que "revisados los antecedentes que obran en poder del Servicio, no consta la existencia de ningún documento de aceptación, por parte del Administrador de contratos de la época, del informe de marcha blanca N°2".

Lo anterior, incumple lo señalado en el numeral 9.2.1, etapa de implementación, de las bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación del contrato C1, que señala, en lo que interesa, que se efectuará en paralelo a la etapa de marcha blanca, las pruebas de enrolamiento con datos sometidos a métodos de ofuscación, sistema central, infraestructura y de todos los elementos necesarios para la producción de documentos de identidad, hasta la aprobación del Servicio. Esta etapa considera la implementación y recepción a total satisfacción del servicio de al menos los Hitos descritos en el 9.2.1.1 de estas bases y la etapa de marcha blanca, situación que no ocurre en la especie.

En su contestación, la entidad auditada manifiesta que efectivamente no hubo aprobación formal de parte del Administrador del Contrato, en la fecha que ocurrió el hito de implementación y marcha blanca 2, razón por la cual se encuentran revisando las eventuales multas a aplicar por incumplimientos de la empresa, como las responsabilidades al interior del Servicio. Añade que, además de ello, con los cierres finales de los tres contratos se puede determinar que actividades no fueron desarrolladas en su momento y que se solicitaron medios de verificación a las áreas técnicas del Servicio de los tres contratos, concluyendo que el sumario se encuentra en etapa de formulación de cargos, al ex Administrador del Contrato del Nuevo Sistema de Identificación.

En virtud de que el SRCel reconoce la falta de aprobación del informe de marcha blanca 2 del NSI, se mantiene la observación.

Al respecto, ese SRCel, deberá realizar la revisión del citado "Informe de marcha blanca N°2", el cual deberá ser aprobado formalmente por parte de ese Servicio, una vez que revise la



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

implementación de las acciones que debía efectuar la empresa proveedora acorde con las cláusulas contractuales convenidas y con las bases administrativas y técnicas que regula su contratación. Lo anterior, deberá ser acreditado documentalmente ante este Organismo Superior de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

11.5. Retrasos en la presentación de entregables según seguimiento semanal.

De acuerdo con lo señalado en el Reporte de Seguimiento Semanal PMO, de la semana 47, 48, 49 y 50, IDEMIA no cumplió con la entrega a la fecha programada de 14 entregables.

A modo de ejemplo se señalan: Portal web del servicio; Pruebas operativas entre plataformas del servicio y API de IDEMIA, y Demostraciones de interacción entre la solución de identificación y los servicios, hitos que debieron ser entregados el 12 de agosto, 12 de septiembre y 30 de septiembre, del año 2024, respectivamente, alcanzado retrasos que oscilan entre 1 y 17 semanas. El detalle de lo señalado se expone en el anexo N° 23.

La situación planteada no se ajusta a lo señalado en el numeral 22.11.1, letra a), de las bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación del contrato C1, que establece que en ejercicio de las funciones del administrador de contrato, le corresponde “supervisar, coordinar, y velar por el cumplimiento de lo establecido en las bases” ni con las letras a) y j) de las cláusulas decimoterceras, sobre administradores de contrato del C2 y C3, que señalan que el administrador debe “supervisar, coordinar y velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el presente contrato” y “supervisar y controlar la ejecución del servicio, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos, requerimientos y plazos establecidos en el contrato (...)”.

Adicional a lo anterior, el incumplimiento detectado, da origen al cobro de multas por parte del SRCel, acorde con el numeral 22.13, de las bases administrativas y técnicas del contrato C1, que señala que “por cada semana de atraso en la obtención de la recepción de cada entregable, se aplicará una multa de cinco mil (5.000) UBM, cuyo total asciende a \$2.016.000.000. Sin perjuicio de lo anterior, la señalada cláusula indica un tope máximo de seis semanas, por lo que la suma tope alcanza los \$ 1.120.550.000¹⁵.

De acuerdo con la respuesta del Servicio, se revisaron los reportes de seguimiento semanales desde la semana 47 a la 50, e indica evidenciar que la empresa cumplió con informar el atraso de los entregables de implementación al Administrador de Contrato y Coordinador de Proyecto de la época, donde se señalan las responsabilidades de los entregables de cada una de las partes (IDEMIA/SERVICIO). Agrega que, este seguimiento que se realizaba de manera semanal finalizó con la semana 50 del

¹⁵ El tope está calculado en base a las 5.000 UBM por semana de retraso, cuyo valor de UBM asciende a \$3.200, con tope de 6 semanas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

año 2024, previo al inicio de la operación. Posterior a esto, los esfuerzos técnicos fueron derivados a superar la contingencia que ocurrió posterior al inicio de la operación y de público conocimiento.

Agrega que, durante la etapa de la validación de los cierres de implementación y revisión de los estados mensuales, solicitada por la administración actual, se revisará el estado evolutivo de los entregables mencionados en la materia auditada, con el fin de aplicar los controles y eventuales multas por parte de la Administración del contrato, con la validación de las contrapartes técnicas de cada uno de los contratos.

En atención a que el Registro Civil reconoce la observación planteada, y debido a que se trata de un hecho consolidado, corresponde mantener la observación.

Debido a lo anterior, el SRCel deberá regularizar junto con IDEMIA la disponibilidad de la totalidad de los entregables faltantes e iniciar el proceso de aplicación de las multas correspondientes a los incumplimientos detectados, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá ser acreditado documentadamente ante esta Entidad de Control en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

12. Situaciones detectadas en validaciones en terreno en oficinas del SRCel.

a) Producto de las fiscalizaciones efectuadas en la oficina del SRCel, ubicada en Catedral N° 1722, Santiago, se constató que, a pesar de no estar incluida como una dependencia de atención de usuarios, igualmente atiende público, verificándose que los usuarios son recibidos por los guardias de seguridad que trabajan para la empresa Sociedad Incar Seguridad SPA quienes resuelven las consultas de los usuarios sin contar con conocimientos respecto al NSI. Cabe agregar que, debido a las indicadas fiscalizaciones, el SRCel, designó a un funcionario de apoyo para orientar a los usuarios.

b) En relación con las referidas fiscalizaciones, el equipo auditor entrevistó a 76 usuarios que acudieron a dicha instancia en busca de respuestas por las solicitudes de documentos de identidad que no habían sido recepcionadas, entre los días 26 de marzo al 24 de abril de 2025 (ver detalle en anexo N° 24). A la fecha de las entrevistas, las solicitudes promediaban 58 días hábiles desde iniciado el trámite. Consultado al Servicio respecto a los casos, la jefa de Unidad de Auditoría Interna (S), indicó mediante correo electrónico de 13 de mayo de 2025, que "más que señalar caso a caso, podemos indicar que, al revisar cada casuística en el momento en que sucedieron, es que se pudieron generar medidas más generales, como por ejemplo, el seguimiento de los stock de back office; el seguimiento de reclamos para conocer las casuísticas; se estableció un único canal para levantar urgencias a partir de abril en la Subdirección de Operaciones; además de otras acciones tendientes a mejorar el sistema y control, tales como la mejora en las nacionalidades, registros especiales (profesión), entre otras", sin embargo, dicha



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

respuesta no da cuenta de indagaciones efectuadas por el Servicio que permitan esclarecer los hechos ni acciones que acreditaran su solución.

c) Ahora bien, respecto la visita efectuada el 26 de marzo de 2025, al Centro Metropolitano de Identificación, ubicado en la comuna de Estación Central, cuya oficina se especializa en la atención a usuarios extranjeros que solicitan un Rol Único Nacional, se constaron al menos 5 situaciones, a saber, el sistema no indica causal de rechazo de tales solicitudes; solicitudes con documentos adjuntos escaneados que se quedan estancados en módulos internos sin ser derivados a los módulos correspondientes; sistema indica recepción en horario inhábil; usuarios a cuyo respecto el sistema les señala que sus documentos están listos para entrega, sin perjuicio de no estar disponibles físicamente; y usuarios cuyos documentos indicaban como nacionalidad la tipología “ZZZ”. El detalle de los casos observados se expone en el anexo N° 25.

Las situaciones expuestas en las letras a), b) y c) precedentes, dan cuenta de infracciones a los principios de control, eficiencia y eficacia previstos en los artículos 3°, 5° y 11 de la ley N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado, en orden a que las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los recursos públicos y por el debido cumplimiento de la función pública y de los fines y objetivos establecidos, incluyendo la legalidad y oportunidad de sus actuaciones, lo que no se advierte que haya acontecido en los hechos descritos, debido a la ausencia de control por parte de esa entidad.

En respuesta, el Registro Civil indica, en lo que interesa, que ante la contingencia generada por la implementación del Nuevo Sistema de Identificación, desde inicios de enero de 2025 se activó la participación directa de funcionarios en la atención de público en el edificio institucional ubicado en calle Catedral, adjuntando como respaldo un correo enviado con fecha 29 de enero de 2025 por la Subdirectora de Operaciones (S), solicitando formalmente el apoyo de personal para programar turnos de atención en dicha dependencia, con el fin de dar respuesta efectiva a los usuarios/as.

Seguidamente señala que, con el propósito de mejorar y optimizar la atención al público, la Subdirectora de Operaciones implementó a contar del 17 de marzo de 2025 un sistema de ingreso mediante Código QR para lo cual se instalaron afiches en dependencias de calle Catedral, lo cual permitió sistematizar y ordenar el ingreso de usuarios; disminuir los tiempos de espera; fortalecer la trazabilidad de cada atención y caso registrado. Continúa señalando que no existe una normativa específica que establezca plazos fijos para la entrega de documentos de identificación, dado que este proceso puede verse condicionado por variables de carácter casuístico, propias de cada situación.

Luego, precisa que durante la implementación del NSI, se presentaron diversas situaciones operativas como por ejemplo la recepción de solicitudes con problemas en la documentación adjunta, lo cual fue informado al Jefe del Proyecto y al Subdepartamento de Identificación, para su análisis y seguimiento o por otra parte, funcionarios/as de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

la Oficina Centro Metropolitano de Estación Central (CMEI), en el marco del control que realizan al recepcionar las valijas con documentos de identificación, detectaron que algunas cédulas de identidad emitidas indicaban la nacionalidad “ZZZ”, lo que representaba una inconsistencia en los datos.

Finaliza indicando que, estas observaciones permitieron implementar acciones correctivas en conjunto con el equipo técnico y el proveedor, reforzando los controles de calidad y asegurando la validez y consistencia de los documentos emitidos.

Atendidos los comentarios del Servicio, respecto a la letra a) y c) se mantiene lo observado, toda vez que los argumentos expuestos por el SRCel no permiten desvirtuar la observación formulada, ya que corresponden a situaciones consolidadas no susceptibles de ser subsanadas.

En relación a la letra a), el Servicio deberá determinar si las oficinas centrales de las dependencias de calle Catedral atenderá público o no, debiendo quedar formalmente establecido, con el propósito de disponer del personal necesario para la atención de usuarios, a fin de evitar ser atendidas por los guardias del edificio, medidas que deberán ser informadas documentadamente a esta Contraloría General, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

Seguidamente en cuanto a la letra b), en atención a la documentación dispuesta en esta oportunidad por el Servicio, cabe señalar que se subsana la observación en 74 casos, sin embargo, se mantiene para los casos RUN [REDACTED] toda vez que el Servicio no aportó antecedentes que den cuenta de las acciones realizadas para su entrega, a cuyo respecto deberá informar documentadamente a esta Contraloría General, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

Respecto a la letra c), el SRCel deberá proporcionar las bitácoras del sistema NSI que den cuenta que los usuarios que asistieron a las dependencias del Centro Metropolitano de Identificación, en la comuna de Estación Central, que den cuenta de la solución a los imprevistos en la emisión de sus documentos de identidad, lo que deberá ser remitido a esta Contraloría General en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

13. Reclamos de usuarios ingresados a través de los canales de atención ciudadana del SRCel.

Se verificó que, entre el 16 de diciembre de 2024 y el 31 de marzo de 2025, el SRCel recibió en sus canales de atención 57.914 casos de usuarios que solicitaban información y/o realizaban un reclamo, de acuerdo con el siguiente detalle:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Tabla N° 13: Casos ingresados mediante canales de atención ciudadana del SRCel sobre el NSI.

Canal de atención	Cantidad de casos
Call center	38.300
Sistema Integral de Atención Ciudadana, SIAC	15.867
Formulario de respuesta rápida QR 1	3.087
Formulario de respuesta rápida QR 2	660
Total	57.914

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por la jefatura (S) de auditoría interna, a través de correo electrónico del 3 de mayo de 2025.

De las solicitudes y/o reclamos ingresados por el Call Center, 5.934 también se registran como reclamos a través del SIAC (ver anexo N° 26), los que, al 3 de mayo de 2025, presentaban entre 11 días y 84 días hábiles en ser tramitados.

Asimismo, los principales reclamos recibidos a través de la plataforma SIAC, dicen relación con problemas en la App Civil Digital; atención en oficinas; bloqueo de cédula; plazos de entrega; y reserva hora Identificación.

Además, en relación con los formularios de respuesta rápida dispuestos en los 2 códigos QR, mediante Google Forms, para gestionar y controlar las consultas de los usuarios que acudían en forma presencial, 293 y 166 reclamos, respectivamente, también fueron ingresados en la plataforma SIAC (ver detalle en anexo N°27), lo que da cuenta de que, los usuarios, al no tener respuestas por parte del SRCel, ingresaban por otra vía sus reclamos, duplicándolos.

La dilatación en los plazos de respuesta por parte del SRCel no se ajustan al artículo 24, de la ley N° 19.880, en cuanto dispone que las providencias de mero trámite deberán dictarse por quien deba hacerlo, dentro del plazo de 48 horas contado desde la recepción de la solicitud, documento o expediente, y los informes, dictámenes u otras actuaciones similares, deberán evacuarse dentro del plazo de 10 días, contado desde la petición de la diligencia. Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse, agregando que la prolongación injustificada de la certificación dará origen a responsabilidad administrativa.

En su respuesta el SRCel, señala en lo que interesa, que con motivo de la implementación del nuevo sistema de identificación a partir del 16 de diciembre de 2024, se presentaron diversas incidencias durante su puesta en marcha. Agrega que, estas situaciones derivaron en un aumento considerable en el número de reclamos relacionados, generando una alta demanda de contacto hacia el Especialista de la Unidad de identificación, quien debió atender un volumen significativamente elevado de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

requerimientos, producto de la demora e incidencia de los documentos de identificación.

Continúa señalando que, ante este escenario la Subdirección de Operaciones, a través de la Sección Canales Remotos, durante el mes de marzo diseñó e implementó un plan de trabajo destinado a apoyar al especialista de identificación. En este marco, se adoptaron medidas excepcionales orientadas a acortar los plazos de respuesta, priorizando aquellos casos ingresados por los canales oficiales de atención ciudadana del Servicio. Seguidamente precisa que, estas acciones han permitido agilizar la respuesta a los contactos ingresados por reclamos y, sin duda, han contribuido a mejorar la calidad del servicio. En este sentido, se informa que, al 31 de julio de 2025, solo el 1% de los reclamos relacionados con los procesos de identificación permanecen pendiente de respuesta.

Adiciona que, en relación con los indicadores de gestión relacionados con los tiempos de respuesta, medidos a través del sistema SIAC, se observó que durante el primer período (del 16 de diciembre de 2024 al 31 de marzo de 2025) los tiempos promedio de respuesta relacionados con asunto asociados al Nuevo Sistema de Identificación excedieron los plazos establecidos para los reclamos, siendo estos de 4 días hábiles administrativos. No obstante, tras la implementación del plan de acción previamente descrito, los tiempos promedio de respuesta mejoraron significativamente en el segundo período (del 1 de abril al 31 de julio de 2025).

Concluye señalando que, además el sistema SIAC donde se registran los reclamos ingresados a través de nuestra página web, cuenta con un mecanismo automatizado de notificación de contactos pendientes, lo que actúa como un recordatorio adicional para agilizar las respuestas y dar cumplimiento oportuno a los requerimientos ingresados. En resumen, las medidas adoptadas han sido efectivas para enfrentar las dificultades iniciales, optimizando los procesos de respuesta a las incidencias de los procesos de identificación.

Al respecto, en consideración de que los hechos descritos corresponden a una situación consolidada y si bien el Servicio argumenta acciones de mejora, no acompaña antecedentes que acrediten sus enunciados, por lo que se mantiene la observación planteada.

Por lo anterior, el Registro Civil deberá establecer acciones de control y supervisión con el fin de llevar un control sobre las respuestas que entrega frente a los reclamos recepcionados por las diferentes vías dispuestas para el contacto con los usuarios, debiendo velar porque se les otorgue una respuesta diligente, acorde con el artículo 24, de la ley N° 19.880.

14. Plataforma de gestión y supervisión del NSI no utilizada por el SRCel.

Se constató que el 8 de abril de 2025 se creó el primer usuario con acceso a la plataforma de gestión y supervisión del NSI, “Sistema Splunk Enterprise”, vale decir, 3 meses y medio después de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

iniciada la fase de explotación, que corresponde al Coordinador del NSI, del SRCel, que, al 30 de mayo de 2025, no había sido capacitado en su uso. Cabe señalar que dicha plataforma de gestión y supervisión cuenta con reportes estructurados que pueden ser extraídos por los funcionarios del SRCel, a fin de observar el funcionamiento del NSI, y tomar decisiones respecto de su ejecución.

La situación planteada se evidenció, a través de las actas de visitas a terreno realizadas los días 8, 9 y 13 de mayo de 2025, que indican que funcionarios designados como administradores y/o contrapartes técnicas de los contratos C1, C2, C3 y C4, no hacían uso de la citada plataforma de gestión, ya sea por no contar con acceso o por no haber accedido anteriormente. Ello sumado a la información entregada por el SRCel, el 30 de abril de 2025, que indicó que solo un funcionario contaba con acceso efectivo al sistema desde el 8 de abril de 2025.

La situación planteada no se aviene con lo establecido en el numeral a) de la cláusula décimo quinta, designación de responsables, del contrato C1, aprobado por la resolución N°1, de 2022; con las letras a) y j), de las cláusulas décimos terceras: Administradores de contrato, de los contratos C2 y C3, aprobados por las resoluciones N°s 26 y 27, ambas de 2023; y con las cláusulas décimos segundas, del contrato C4, aprobado por la resolución 30, de 2024, todas del SRCel, en lo que respecta a que el administrador del contrato deberá supervisar, coordinar y velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el contrato, además de supervisar y controlar la ejecución del servicio, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos, requerimientos y plazos establecidos en el contrato. Puede incluir el control y supervisión en terreno de parte del servicio o empresas externas contratadas por el servicio.

Asimismo, no se aviene con lo establecido en la letra f), de la cláusula decimoquinta, Designación de responsables, del contrato C1, aprobado por la resolución N°1, de 2022, en cuanto a que a las contrapartes técnicas deberán velar por la correcta y oportuna ejecución del contrato. Cada contraparte técnica representará al servicio ante el contratante, teniendo todas las facultades necesarias para velar por el adecuado cumplimiento del contrato. Las funciones específicas de cada contraparte técnica serán determinadas en el acto de su nombramiento, el que será oportunamente comunicado al contratante.

Además, de los numerales 7.1 y 4.2, de los contratos C2 y C3 respectivamente, aprobados por las resoluciones N°s 26 y 27, ambas de 2023, del SRCel, que indican que el proveedor deberá proveer una solución informática o tecnológica para poder hacer seguimiento, monitoreo y estado de la plataforma. Esta herramienta deberá ser accesible por el administrador del Contrato, la contraparte técnica del servicio y agentes de la mesa de ayuda. La solución propuesta se detalla en la oferta técnica del proveedor.

Igualmente, incumple las letras f), g) y h), del contrato C4, aprobado mediante la resolución N° 30, de 2024, del SRCel, que señala que las contrapartes técnicas deberán, entre otros, f), Supervisar



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

técnicamente la correcta ejecución de los servicios contratados, g) Evaluar técnicamente los productos y/o resultado de los servicios entregados por el contratista y h) Evaluar los equipos y servicios que se entreguen durante la ejecución del contrato.

En su contestación el Servicio indica que, desde el 16 de diciembre los esfuerzos institucionales se concentraron en la fase de explotación del NSI, a fin de normalizar su funcionamiento, de manera que hubo un número de actividades y compromisos que se pospusieron, hallándose entre ellos la capacitación en el sistema Splunk Enterprise. Agrega que, lograda la normalización de las condiciones, se avanzó en la coordinación de la capacitación, la cual estaba programada para la semana del 18 de agosto, según el correo de evidencia que acompaña.

En atención a que el Servicio reconoce lo objetado, y debido a que se trata de un hecho consolidado no susceptible de ser subsanado, se mantiene la observación.

Por lo anterior, el Registro Civil deberá exigir el cumplimiento de la implementación y las respectivas capacitaciones en las plataformas de gestión y supervisión del NSI, definiendo, además, el personal clave que contará con los accesos correspondientes por cada eje estratégico del NSI. Lo anterior deberá ser acreditado documentalmente a esta Contraloría General, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

15. De los incumplimientos del proveedor no sancionados por el SRCel.

En relación con los casos expuestos en los medios de comunicación, respecto a los problemas que habrían ocurrido en el SRCel con la emisión de los documentos de identidad, como por ejemplo, la emisión de una cédula de identidad de un adulto con una fotografía de cuando era niño; plazos de entrega que superan un mes; cédulas de identidad entregadas y no activadas; cédula de identidad otorgada a un infante que indicaba que contaba con dos profesiones, entre otras, se consultó a ese organismo, a lo cual la jefa de su Unidad de Auditoría Interna señaló, mediante correo electrónico de 9 de abril de 2025, que el proceso de gestión de incidentes es responsabilidad del proveedor IDEMIA, argumentando que había requerido a diario la gestión de los problemas y las respuestas a usuarios finales.

Ahora bien, lo anterior, sumado a que la mesa de servicios del proveedor no funcionó satisfactoriamente durante las primeras 3 semanas desde su entrada en funcionamiento, el Servicio implementó canales de comunicación interna, llamados “Última Milla” y “Torre de Control”, que a partir del 14 de enero de 2025 se enfocaron en gestionar las urgencias, con el principal propósito de servir como canal para solicitudes de las oficinas regionales de ese organismo y para dirigir y monitorear las respuestas de solución de IDEMIA y del Back office, según correspondiera.

Se solicitó al servicio un catastro de los incumplimientos en que había incurrido IDEMIA que implicaban cursar una



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

multa, a lo que la jefa (S) de la Unidad de Auditoría Interna señaló, mediante correo electrónico de 20 de mayo de 2025, que la actual administración se encuentra levantando la información relacionada con los incumplimientos de los contratos C1, C2 y C3.

Ahora bien, en relación con los incumplimientos detectados en este acápite del informe y cuyos procesos de aplicación de multas no han sido iniciados por parte del SRCel, por la suma total de \$5.112.879.888, se exponen en el siguiente cuadro resumen y su detalle en el anexo N° 28:

Tabla N° 14: Resumen de incumplimientos detectados en la presente auditoría que conllevan la aplicación de multas.

N°	Contrato	Observación EMA, Incumplimiento detectado	Multa calculada \$	Tope \$	Multa a pagar \$	Mantiene observación
1	C1	7.2 Solicitudes de documentos de identidad recepcionados en back office por error.	16.000.000	Sin tope	16.000.000	No
2	C1	10.1 A los plazos de entrega de los documentos de identidad.	14.574.684.000	596.561.036	596.561.036	Si
3	C1	10.2 Incumplimiento de funcionalidades del módulo de gestión de correspondencia del NSI.	16.000.000	Sin tope	16.000.000	Si
4	C1	10.4 Tiempo de respuesta para solucionar las incidencias de maletas móviles excede lo establecido.	14.269.348.800	596.561.036	596.561.036	Si
5	C1	10.5 El NSI no permite levantar una trazabilidad completa de los documentos de identidad.	16.000.000	Sin tope	16.000.000	Si
6	C1	10.6 Falta de integración del NSI con Transbank.	16.000.000	Sin tope	16.000.000	Si
7	C1	10.8.3 Monitores dashboard de mesa de ayuda no operativos.	16.000.000	Sin tope	16.000.000	Si
8	C1	10.8.4 Resolución de tickets exceden los plazos establecidos. a) 26.129 Tickets resueltos fuera de plazo.	158.086.735.054	596.561.036	596.561.036	Si
9	C1	10.10 IDEMIA no ha disponibilizado todos los	16.000.000	Sin tope	16.000.000	Si



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

N°	Contrato	Observación EMA, Incumplimiento detectado	Multa calculada \$	Tope \$	Multa a pagar \$	Mantiene observación
		requerimientos de la plataforma y software de gestión, supervisión y monitoreo de los diferentes módulos del NSI.				
10	C1	10.11 funcionarios del Servicio no capacitados respecto de la implementación del NSI.	16.000.000	Sin tope	16.000.000	Si
11	C1	11.1 Retrasos en la fase de Implementación del NSI.	16.000.000	Sin tope	16.000.000	Si
12	C1	11.3 Situaciones detectadas en la etapa de marcha blanca N° 2 que no fueron subsanadas por el proveedor previo a la etapa de marcha blanca	128.000.000	Sin tope	128.000.000	Si
13	C1	11.5 Retrasos en la presentación de entregables según seguimiento semanal.	2.016.000.000	1.120.550.000	1.120.550.000	Si
14	C3	10.3 Estaciones de trabajo móviles ID Screen entregadas con retraso por IDEMIA.	2.184.278.921	242.958.904	242.958.904	Si
15	C3	10.9 Estaciones de trabajo no implementadas por la empresa IDEMIA.	16.185.034.822	1.703.687.876	1.703.687.876	No
Total Preinforme de observaciones			207.572.081.597	-	5.112.879.888	
Total Informe Final			191.371.046.775		3.393.192.012	

Fuente: Elaboración en base a observaciones del acápite II. Examen de la Materia Auditada del presente informe, y los respectivos numerales que establecen la aplicación de multas en las pertinentes bases administrativas y técnicas y en los contratos C1, C2 y C3, todos del NSI.

Las situaciones observadas que dan lugar al inicio de un procedimiento de aplicación de multas no se ajusta a lo consignado en la cláusula décimo séptima, Multas, de la citada resolución N° 1, de 2021, que aprueba el contrato del C1, en el que señala que el SRCel aplicará multas por causas imputables a IDEMIA, y detalla los casos establecidos, además de su cláusula décimo novena, que indica que es obligación del administrador de contrato controlar y verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones que el contrato impone al contratante, dentro de los plazos y en la forma establecida en el mismo.

Asimismo, las observaciones referentes a incumplimientos de los contratos C2 y C3, aprobados por las resoluciones N°s 26 y 27, ambas de 2023, incumplen lo dispuesto en sus cláusulas decimoquintas,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Multas, respectivamente, en cuanto establecen que es obligación del administrador de contrato controlar y verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones que el contrato impone al proveedor, dentro de los plazos y en la forma establecida en el mismo, especialmente velar que se apliquen las multas que correspondan conforme a lo establecido en este contrato.

De igual forma, las situaciones advertidas no se ajustan al principio de estricta sujeción a las bases, establecido en el inciso tercero del artículo 10 de la ley N° 19.886, conforme al texto vigente a la época de los hechos, en cuya virtud el pliego de condiciones que rige una propuesta debe observarse de modo irrestricto, pues constituye el marco jurídico aplicable a los derechos y obligaciones, tanto de la Administración como de los oponentes al certamen, al que tienen que ceñirse obligatoriamente las partes que participan en un proceso de esa naturaleza, a fin de respetar la legalidad y transparencia que deben primar en los contratos, tanto en el desarrollo del proceso licitatorio como durante la ejecución del correspondiente contrato (aplica dictámenes N°s 99.121 y 46.372, ambos del 2015, de este Organismo de Control).

En respuesta el Servicio señala que, en lo que interesa, los procesos de multas se realizarán con todas las evidencias que esta nueva administración levante. Agrega que, actualmente está generando todos los cierres administrativos y constituyéndose un equipo más robusto de manera de abordar todos los puntos de este contrato desde la estandarización de procesos hasta la automatización de estos, logrando hasta la fecha cerrar validaciones de control, e iniciar los procesos de pago. Asimismo, a mediano plazo con la formalización del equipo, se reforzará el trabajo en conjunto y apoyo legal para el cobro de las eventuales multas indicadas.

En atención a que el Servicio aportó nuevos antecedentes que acreditan la disminución de las multas asociadas a los incumplimientos detectados, se indica en la última columna de la tabla N° 14 precedente, si se mantiene el incumplimiento detectado que da origen a la multa determinada. En consideración, a que 13 de los 15 incumplimientos detectados se mantienen, corresponde mantener la observación formulada.

Con todo, el SRCel deberá iniciar todos los procesos de aplicación de multas asociados a los incumplimientos detectados, que se encuentran establecidos en cada numeral del acápite II. Examen de la Materia Auditada y expuestos en la referida tabla N° 14. Cabe señalar que los incumplimientos detectados en los numerales 5.1; 5.2; 5.4; y 5.5, del igual acápite II., los montos de las multas deben ser evaluados y determinados por ese Servicio, no contemplados en la citada tabla. Lo anterior debe ser realizado acorde con la cláusula décima séptima, Multas, de la citada resolución N° 1, de 2021, que aprueba el contrato del C1, y con lo dispuesto en sus cláusulas decimoquintas, Multas de los contratos C2 y C3, aprobados por las resoluciones N°s 26 y 27, ambas de 2023. El inicio fundado y formal que acredite el proceso de cobro de multas lo que deberá ser informado documentadamente a esta Contraloría General en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

16. El SRCel no designó oportunamente los cargos de Administradores de contrato y contrapartes técnicas responsables de los contratos del NSI.

Se constató que el SRCel no designó a los administradores de los 4 contratos del NSI, ni a las contrapartes técnicas de ellos, de forma oportuna, acorde con las fechas de inicio del servicio, toda vez que las resoluciones que designan a los administradores se realizaron de forma retroactiva, y sin resolución fundada, además de ser emitidas al año siguiente del inicio de la prestación efectiva de los servicios contratados. De igual forma, el nombramiento de las contrapartes técnicas del C1 se designó 3 años luego de iniciado el servicio. A continuación, se expone un cuadro con el detalle de lo observado:

Tabla N° 15: Administradores de contrato y/o contrapartes técnicas no designadas por el SRCel.

Cargo responsable no designado	Periodo sin designación de cargos		Observación
	Desde	Hasta	
Administrador C1	21/01/2022	09/09/2022	Más de 8 meses sin designación, se dictó una resolución retroactiva para este periodo.
Contraparte técnica C1	21/01/2022	14/01/2025	Más de 3 años sin designación de contraparte técnica del contrato.
Administrador C2	11/09/2023	14/01/2025	Más de 1 año y 4 meses sin designación de administrador y contrapartes técnicas del contrato
Contraparte técnica C2			
Administrador C3			
Contraparte técnica C3	30/12/2024	27/02/2025	Mas de 2 meses sin designación de administrador y contrapartes técnicas del contrato
Administrador C4			
Contraparte técnica C4			

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por el SRCel, mediante correos electrónicos de respuesta Oficio N°2 de fecha 10 de marzo por parte de la Contraparte Técnica del Contrato “Nuevo Modelo de Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios Relacionados”, respuesta a Oficio N° 3 de 20 de marzo por la Contraparte Técnica del Contrato de “Servicio de Complementación de Sistema Central y Servicios Complementarios”, respuesta a Oficio N° 4 de 20 de marzo por la Contraparte Técnica del Contrato “Servicio de Arriendo de Estaciones de Trabajo y Servicios Complementarios para el NSI”, y respuesta al Oficio N° 5 de 21 de marzo por la Contraparte Técnica del Contrato “Servicio de Tótem de Gestión de Filas y CCTV con Video Analítica”, todos de 2025

En particular, consultado el SRCel respecto de la situación advertida, la jefa de Auditoría Interna (S), señaló mediante correo electrónico de 12 de mayo de 2025, que respecto de los contratos C2 y C3, entre el 11 de septiembre de 2023 y el 14 de enero de 2025, no consta la designación de un administrador de contratos, siendo la primera designación del cargo aprobada mediante las resoluciones exentas N° 25 y 23, ambas de 15 de enero de 2025, del SRCel. Agrega que, en cuanto al contrato C4, para el periodo consultado no se encontraba formalizada la resolución de designación del administrador del contrato. En lo que respecta a las contrapartes técnicas de los contratos C1, C2 y C3, indicó que de forma previa a la dictación de las resoluciones exentas N° 22, 23 y 24 de 2025, no existe información que dé cuenta del nombramiento de las contrapartes técnicas.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Cabe hacer presente que los administradores de los contratos, que no fueron designados, debían entre otras labores realizar las siguientes acciones: a) Supervisar, coordinar y velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el contrato; e) Requerir la aplicación de sanciones en los casos que corresponda; l) Recibir a conformidad los productos contratados, verificando que los mismos sean entregados con todas las características especificadas en el presente documento, planteando a éste las observaciones y/o recomendaciones que se estimen pertinentes y solicitar el envío de la factura, cuando corresponda, previa conformidad por parte de la contraparte técnica; n) Supervisar el cumplimiento de los plazos del contrato.

Asimismo, las contrapartes técnicas debían, entre otros, realizar: a) Atender los requerimientos técnicos del contratista estando disponible y facilitando éstos para la correcta, eficiente y oportuna respuesta a las necesidades del servicio; c) Revisar técnicamente los informes y/o reportes que entregue el contratista en respuesta a los requerimientos programados como los de incidencias u otros que el servicio haya requerido; d) Informar y entregar antecedentes al Administrador del Contrato del servicio de cualquier dificultad técnica que observe a fin de que éste tome las acciones administrativas que correspondan según sus funciones; y h) Evaluar los equipos y servicios que se entreguen durante la ejecución del Contrato.

Las situaciones observadas, no se ajustan a lo establecido en el numeral 22.11, Designación de responsables del contrato, de las bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación del contrato C1, aprobado por la resolución N°6, de 2020, y al artículo décimo quinto, del contrato aprobado por la resolución N° 1, de 3 de enero de 2022, que aprueba el contrato C1, y las cláusulas décimas terceras de los contratos C2 y C3, aprobados por las resoluciones exentas N°s 26 y 27, de 11 de septiembre de 2023, y la cláusula décimo segunda: Designación de administradores de contrato, del C4, aprobado por la resolución exenta N° 30, de 10 de diciembre de 2024, todas del SRCel.

En su respuesta, el Registro Civil señala que, debido a la complejidad de la Solución de Identificación, se determinó crear un departamento que concentrara de forma exclusiva la dirección, organización y coordinación de todas las actividades a que da lugar la función de Identificación. Lo anterior se formalizó, mediante resolución exenta N°49, de 27 de enero de 2022, la cual creó el Departamento de Identificación, el Subdepartamento de Operación de Identificación y el Subdepartamento de Servicios y Tecnología de Identificación.

Continúa señalando que, se designó el Administrador del Contrato C1, mediante resolución exenta N°451, de 9 de septiembre de 2022, cargo radicado en la jefatura del Departamento de Identificación. La información sobre la creación del Departamento -el cual, tiene como objetivo general dirigir y gestionar los aspectos de ingeniería, técnicos, administrativos, de negocio y operacionales relativos al Sistema de Identificación- se encuentra desarrollada en los considerandos 6° y 7°, de la resolución exenta N° 49, de 2022, por lo tanto, se encuentra debidamente



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

acreditado el mérito y fundamento del acto administrativo de la resolución que designó la administración del contrato C1 (rex. N°451, 2022).

Sigue indicando que, por otra parte, en cuanto a la resolución exenta N° 645, de 9 de diciembre de 2022, que ratifica lo obrado por la administración del contrato C1, viene a asentar el hecho de que a pesar de no haberse formalizado por acto administrativo inmediatamente luego de tomado de razón el respectivo contrato, funcionarios realizaron gestiones concordantes con las de la administración del mismo, por lo tanto, debió obligatoriamente ratificarse lo obrado por acto administrativo, como buena práctica contractual para dar seguridad jurídica tanto al proveedor como a los intervinientes por parte del Servicio.

Luego señala que, cabe tener presente el principio de supremacía de realidad, que debe orientar la labor interpretativa del derecho administrativo y la búsqueda de soluciones interpretativas que armonicen con la gestión que deban desarrollar los órganos de la administración para un cumplimiento eficaz de sus funciones, contenido en los dictámenes número E208631 de 2022; E293556 de 2022; E322669 de 2023, entre otros. En cuanto a la falta de designación de contrapartes técnicas del contrato C.1 por más de 3 años y de los contratos C2 y C3 por más de 1 año, cabe indicar que conforme con las cláusulas de las respectivas convenciones era función del administrador del contrato efectuar su(s) designación(es) sin exigirse una resolución que formalizará dicho nombramiento, a diferencia de la designación de los administradores de contrato.

Seguidamente precisa que, atendido a las dificultades y problemas de público conocimiento que suscitaron a contar del 16 de diciembre de 2024, fecha en la cual comenzó a operar el NSI, y con la necesidad de establecer una nueva Administración para normalizar la ejecución de los servicios en comentó, se decidió designar las contrapartes técnicas de los respectivos contratos a través de resolución y con ello establecer sus funciones con la finalidad de delimitar las respectivas responsabilidades. Lo anterior, no implica que en la realidad no existieran contrapartes técnicas, existiendo áreas establecidas por distintas resoluciones responsables de operar técnicamente el NSI (C1) y demás servicios relacionados (C2 y C3), a través de sus respectivas jefaturas y funcionarios, según indica.

Finaliza su contestación indicando que, en cuanto a la tardanza en la designación de administrador de C2 y C3, si bien no se formalizó inmediatamente una vez que estuvieron totalmente tramitados, la ejecución y administración de los servicios derivados de dichas convenciones recayeron directamente en el Administrador del Contrato del Nuevo Sistema de Identificación, esto es, el Subdirector de Estudio y Desarrollo de la época [REDACTED] y la jefatura Unidad de Tecnología y Servicios de Identificación. Ello, atendido a que se entregó la responsabilidad de la operación del Nuevo Sistema de Identificación y servicios relacionados a la Subdirección de Estudios y Desarrollo, como dan cuenta las resoluciones N°107, de 17 de marzo de 2023, que deja sin efecto la resolución exenta N°49, de 27 de enero de 2022, que crea el Departamento de Identificación dependiente de la Dirección Nacional, crea el Subdepartamento de Operación de Identificación,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Subdepartamento Servicios y Tecnología de Identificación y deja sin efecto resoluciones que indica, a través de la cual, las funciones de la Unidad de Tecnología y Servicios de Identificación fueron entregadas a la Subdirección de Estudios y Desarrollo, y la resolución exenta N°69 de 2024, ya citada.

Al respecto, en atención a que el servicio no aporta nuevos antecedentes respecto de las situaciones objetadas, además de corresponder a un hecho consolidado no susceptible de ser subsanado, se mantiene lo observado.

Por lo que ese SRCel deberá elaborar un procedimiento de control que permita establecer a los administradores y contrapartes técnicas de los contratos C1, C2 y C3, y siguientes si los hubiera, de forma oportuna acorde con las fechas de ejecución de los servicios contratados, debiendo ser fundada y formalizada, acorde con lo establecido en los citados contratos y bases administrativas y técnicas que regulan al NSI.

17. Falta de contabilización de las boletas de garantías recepcionadas por el SRCel de los contratos realizados con la empresa IDEMIA.

Se verificó la existencia de 31 boletas de garantías presentadas por IDEMIA correspondientes a los contratos C1, C2, C3 y C4 del Nuevo Sistema de Identificación, que fueron contabilizadas por el SRCel con hasta 3 años de desfase desde su entrega por la empresa. A continuación, se expone los casos con mayor desfase y cuyo detalle se encuentra en el anexo N° 29.

Tabla N° 16: Boletas de Garantía de los contratos con la empresa IDEMIA por el NSI contabilizadas con desfase.

Contrato		Fecha de recepción por el SRCel	Monto \$	Fecha de contabilización	Días hábiles desde la recepción hasta contabilización
C1		20/12/2021	2.222.212.892	20/03/2025	809
C1		20/12/2021	2.222.212.892	20/03/2025	809
C1		20/12/2021	2.222.212.892	15/07/2024	641
C1		20/12/2021	2.222.212.892	15/07/2024	641
C1		20/12/2021	2.222.212.892	15/07/2024	641
C1		20/12/2021	2.222.212.892	15/07/2024	641
C1		20/12/2021	2.222.212.892	15/07/2024	641
C1		20/12/2021	2.222.212.892	15/07/2024	641
C1		20/12/2021	2.222.212.892	15/07/2024	641
C1		20/12/2021	2.222.212.892	15/07/2024	641

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por Administradora de Contrato, mediante correo electrónico de Jefatura de Unidad de Auditoría Interna del 12 de mayo de 2025.

La situación advertida contraviene el numeral 4, Roles y responsabilidades, punto 4.1, de la resolución exenta 507, de diciembre de 2021, del SRCel, que aprueba la versión N° 1 de Procedimientos de registro, custodia, mantención y vigencia de las garantías, respecto a la responsabilidad que le asiste a la Jefatura de la unidad de contabilidad nivel



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

central, por no respetar los procedimientos establecidos por esta Entidad de Control para contabilizaciones de garantías, ingresos, devoluciones y cobro. Al mismo tiempo, se aparta del numeral 8, de igual documento, que indica que las garantías se deben ingresar a SIGFE y generar el voucher contable hasta un día hábil desde la recepción de esta.

Asimismo, vulnera lo establecido en el capítulo 1, Marco Conceptual, de la resolución N° 16, de 2015, de este origen, que Aprueba Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación, que indica la relevancia y la oportunidad de la información financiera, estipulando que, si se produce alguna demora en la presentación de la información, esta puede perder su relevancia. Además vulnera el título V, de igual normativa que señala, en su numeral 1, Integración contable presupuestaria que en el sistema de contabilidad gubernamental se asume que todas las operaciones financieras que se originan de la ejecución del presupuesto de ingresos y gastos constituyen al momento de generarse, un derecho a percibir o una obligación de pagar, aun cuando ellas se efectúen en base efectivo, posibilitando de este modo, la obtención de informes relativos al comportamiento presupuestario, salvo que, una disposición expresa excluya determinados movimientos de esta operatoria.

En su respuesta, el SRCel indica que al cierre del 31 de julio de 2025 se encuentran contabilizadas las boletas de garantía de los 4 contratos asociados a la empresa IDEMIA según el procedimiento vigente. Agrega que la nueva garantía que debía ser recibida, y que modificaría el vencimiento de la última boleta del contrato N° [REDACTED], que cubre el periodo 03.01.2031 al 10.05.2032, se registró una enmienda del Banco [REDACTED], que modifica el vencimiento del día 10.05.2032 al 31.05.2034. Continúa señalando que a fin de evitar que situaciones como estas se repitan, se reforzarán los controles desde la Subdirección de Administración y Finanzas a fin de cumplir con el procedimiento y plazos establecidos para este proceso.

Finaliza precisando que, se instruyó por medio de la Dirección Nacional un sumario por las eventuales responsabilidades administrativas por el proceso de control y custodia de las boletas de garantía del Nuevo Sistema de Identificación, que dependen de la Subdirección de Administración y Finanzas.

En consideración de que las situaciones observadas son reconocidas por el servicio y se refieren a hechos consolidados, no susceptibles de ser subsanados, sin perjuicio de las medidas adoptadas por el SRCel para determinar las responsabilidades, se mantiene la observación.

Sin perjuicio de lo anterior, en lo sucesivo, el Registro Civil deberá realizar acciones de control y supervisión a fin de evitar que en lo sucesivo se originen errores en la contabilización de boletas de garantía.

Seguidamente en cuanto al procedimiento disciplinario que se encuentran realizando ese Servicio deberá remitir copia del acto administrativo que lo instruyó a la Unidad de Seguimiento



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

de Fiscalía de este Organismo de Control, en el plazo de 15 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.

18. Errores en el servicio consulta InfoPerId del NSI.

18.1. En consultar datos relacionados con un RUN del servicio InfoPerId.

Del análisis del archivo log, se detectó que el campo tipo de transacción contenía 3.037 registros, cuyo contenido era “error”, en lugar de ser “request” o “response”, tal como se muestra en la tabla siguiente, y cuyo detalle se encuentra en el anexo N° 30.

Tabla N° 17: Cantidad de casos detectados con error, por mes.

Tipo de transacción	Enero 2025	Febrero 2025	Marzo 2025	Total
Error	372	1.795	870	3.037

Fuente: Elaboración propia en base a la información remitida por la Jefa de la Unidad de Inteligencia de Negocio de la Subdirección de Estudios y Desarrollo, del SRCel, mediante correo electrónico de Jefatura de 12, 13, 16 y 30 de mayo de 2025.

A modo de ejemplo, se presentaron errores que señalan en sus mensajes de respuesta lo siguiente: “Url no es la que corresponde: <https://164.96.15.50:20006/identificacion/idemia/registraVenta>”, “Servicio no funciona correctamente”, “Debe incluir Token en la llamada a servicio”, “Token no válido por scope” y “Parámetros sin datos”.

Cabe añadir, que en el caso de la URL este error se genera cuando se realiza una consulta, utilizando una URL diferente a la proporcionada oficialmente para el uso del servicio.

Por otra parte, los tokens¹⁶ son requeridos para asegurar que en las llamadas a un servicio se pueda verificar la identidad del usuario o sistema que realiza la llamada, permitiendo su autenticación y su control de acceso, por lo que, si no existe el token, se generará un error.

Así también, el mensaje de token no válido por scope¹⁷ significa que el token no tiene los permisos necesarios para la acción solicitada. Finalmente, cuando los parámetros que utiliza el servicio para dar respuesta a la consulta no tienen datos, se mostrará el mensaje de error “Parámetros sin datos”.

Además, vulnera el artículo 37, letra h), del anotado decreto N° 83, de 2004, en lo relativo al desarrollo y mantenimiento de sistemas, en concordancia con el acápite 12.6.1, literal i), de la referida norma técnica NCh-ISO N° 27.002, de 2009, sobre Tecnología de la información - Código de Prácticas para la gestión de la seguridad de la información, del

¹⁶ Datos que contienen la información suficiente para facilitar el proceso de determinar la identidad de un usuario o autorizarlo a realizar una acción.

¹⁷ Permiso asignado a un token, es un contexto en el que dicho token puede actuar.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Instituto Nacional de Normalización, en orden a que se debería supervisar y evaluar con regularidad el proceso de gestión de vulnerabilidades técnicas para asegurar su eficacia y eficiencia.

En su respuesta, el Servicio indica que se han identificado los errores reportados en la integración, los cuales se originan en un uso incorrecto del servicio por parte del proveedor IDEMIA, debido a la falta de consulta y verificación exhaustiva de la documentación técnica entregada previamente por el Servicio antes del paso a producción del nuevo sistema.

Agrega que los errores registrados se deben principalmente a que el proveedor IDEMIA no revisó ni aplicó de forma rigurosa las especificaciones contenidas en la documentación técnica entregada antes de la puesta en producción, y que se solicitará al proveedor que realice una revisión integral de dicha documentación y ajuste sus integraciones conforme a los lineamientos establecidos, a fin de prevenir la recurrencia de estas incidencias.

Finaliza diciendo que, en la actualidad, el equipo de administración del contrato se encuentra analizando esta información, y en el caso de corresponder, se estima notificar las respectivas multas en el mes de noviembre de 2025.

En virtud de que el SRCel reconoce la situación planteada, y debido a que se trata de situaciones consolidadas, se mantiene la observación.

Debido a lo anterior la entidad auditada deberá realizar el análisis de los casos detectados con errores en el servicio InfoPerId, con el fin de determinar las correspondientes multas asociadas a los errores detectados, debiendo iniciar el proceso de aplicación de multas acorde con lo establecido en el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá acreditar documentalmente ante esta Contraloría General en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, por medio del sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

18.2. En recibir datos relacionados con un RUN del servicio InfoPerId.

Por otra parte, del análisis del citado archivo log, se desprende que de un total de 4.145.743 requerimientos de interoperabilidad o "request", se registraron 76.773 respuestas o "response" con diversos errores, los que representan el 1,85% del total y que se distribuyen como se muestra en la tabla siguiente, y cuyo detalle se encuentra en el anexo N° 31:



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Tabla N° 18: Cantidad de casos detectados con error, por mes.

Tipo de error	Enero 2025	Febrero 2025	Marzo 2025	Total
Error tipo 5 ("Check number of parameters" y "Token no vAlido por scope")	18	9	13	40
Error tipo 9 ("Problems to connect to the registros")	6.523	32.799	37.411	76.733
Total	6.541	32.808	37.424	76.773

Fuente: Elaboración propia en base a la información remitida por la jefa de la Unidad de Inteligencia de Negocio de la Subdirección de Estudios y Desarrollo, del SRCel, mediante correo electrónico de Jefatura de 12, 13, 16 y 30 de mayo de 2025.

Lo expuesto no armoniza con el artículo 3°, del decreto N° 1 de 2015, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el cual señala que los sistemas web y sitios web deberán ser desarrollados o implementados de manera tal que garanticen la disponibilidad y la accesibilidad de la información, así como el debido resguardo a los derechos de los titulares de datos personales, y asegurando la interoperabilidad de los contenidos, funciones y prestaciones ofrecidas por el respectivo órgano de la Administración del Estado, con prescindencia de las plataformas, hardware y software que sean utilizados.

Además, vulnera el artículo 37, letra h), del referido decreto N° 83, de 2004, en lo relativo al desarrollo y mantenimiento de sistemas, en concordancia con el acápite 12.6.1, literal i), de la referida norma técnica NCh-ISO N° 27.002, de 2009, en orden a que se debería supervisar y evaluar con regularidad el proceso de gestión de vulnerabilidades técnicas para asegurar su eficacia y eficiencia.

En respuesta el SRCel señala que en relación con el mensaje "Problems to connect the registros", definido por el proveedor IDEMIA en su ICD (documento de requerimientos), es importante aclarar que dicho mensaje no se limita exclusivamente a errores de conectividad, lo que puede estar asociado a problemas de configuración de direcciones IP o a restricciones de permisos establecidos en los entornos de red.

Agrega respecto a la observación sobre la necesidad de supervisar y evaluar regularmente el proceso de gestión de vulnerabilidades técnicas, han seguido las recomendaciones emitidas por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, y se ha integrado una VLAN dedicada para esa plataforma, utilizando la Red de Conectividad del Estado (RCE), y mantienen un monitoreo constante del estado y comportamiento de dicha red. En caso de presentarse incidencias recurrentes, se evaluarán posibles alternativas de solución con el fin de mitigar el impacto sobre la plataforma.

Al respecto, si bien en esta oportunidad el SRCel aporta documentos, estos no permiten desvirtuar los hechos observados, toda vez que no acreditan que los casos detectados correspondan a mensajes que no sean producidos por un error en el NSI, por lo que corresponde mantener la observación planteada.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Debido a lo anterior, el SRCel deberá analizar los casos detectados con errores en el servicio InfoPerId, con el fin de determinar las correspondientes multas asociadas a los errores detectados, debiendo iniciar el proceso acorde con lo establecido en el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá acreditar documentalmente ante esta Contraloría General en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, por medio del sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

III. EXAMEN DE CUENTAS

19. Incumplimiento de pago de los servicios prestados por la empresa IDEMIA.

Se verificó que el SRCel no ha dado cumplimiento a lo establecido en las cláusulas de pago de los contratos "Servicio del Nuevo Modelo de Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios Relacionados", C1; "Servicio de Complementación del Sistema Central y Servicios Complementarios", C2 ; y "Servicio de Arriendo de Estaciones de Trabajo y Servicios Complementarios", C3, toda vez que no se registran pagos cursados respecto de los servicios prestados desde el inicio de la etapa de explotación, vale decir, desde el 16 de diciembre de 2024 al 7 de mayo de 2025, sin perjuicio de que el servicio se debía pagar mensualmente los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2025.

Al respecto, consultada la situación al Servicio, la administradora de los contratos, mediante correo electrónico 9 de mayo de 2025, señaló que no se han pagado los servicios ejecutados por el proveedor en cumplimiento de los contratos C1, C2 y C3, desde la fecha en que entró en operaciones el NSI, esto es, entre el 16 de diciembre de 2024 y el 9 de mayo de 2025.

Lo anterior, respecto del contrato C1, incumple lo dispuesto en el numeral sexto "Precio y forma de pago", de la resolución N°1, del 3 de enero de 2022, que aprueba el C1, la que señala que el pago acordado se realizará mensualmente, contra presentación de una liquidación adjunta a la factura, visada por el Administrador del Contrato, quien será la persona encargada del control, supervisión y pago de los servicios prestados.

Agrega que, esa liquidación consistirá en un informe emitido por el contratante donde consten los documentos debidamente emitidos y entregados en plaza durante el mes que se está facturando, además de un detalle de los servicios complementarios ejecutados en el mismo periodo de tiempo. Con todo, para proceder a los mencionados pagos, se requerirá que previamente que el administrador del contrato del SRCel certifique la prestación conforme de los servicios contratados. La primera liquidación y factura deberá ser presentada al primer mes vencido una vez iniciada la etapa de explotación. El Servicio pagará en un plazo máximo de 30 días corridos, a contar de la fecha de recepción de la factura.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Respecto del contrato C2, la situación advertida incumple lo dispuesto en la cláusula sexta de la resolución afecta N° 26, de 2023, del SRCel, que aprobó dicha convención, en cuanto establece que el pago se hará efectivo en 106 cuotas mensuales, iguales y sucesivas, el que se efectuará por mes vencido, previa recepción conforme de los servicios contratados. Para estos efectos, el proveedor deberá entregar, el informe de prestación mensual de servicios, el cual deberá ser aprobado por el Administrador de Contrato del servicio. Una vez efectuada la total tramitación de la resolución que aprueba el contrato, el servicio pagará en un plazo máximo de 30 días corridos, a contar de la fecha de recepción conforme de la factura, la que contendrá el detalle de los servicios realizados.

Por último, en lo que se refiere al contrato C3, la situación observada no se ajusta a lo señalado en la cláusula sexta, de la resolución N°27, de 11 de septiembre de 2023, que lo aprueba, la que indica los valores a pagar por la implementación y 106 meses de operación, se hará efectivo en 106 cuotas mensuales, iguales y sucesivas, y se efectuará por mes vencido, previa recepción conforme de los servicios contratados. Para estos efectos, el proveedor deberá entregar, dentro del quinto día hábil de cada mes, el informe de prestación mensual de servicios, el cual deberá ser debidamente aprobado por el Administrador de Contrato del servicio. Una vez efectuada la total tramitación de la resolución que aprueba el contrato, el servicio pagará en un plazo máximo de 30 días corridos, a contar de la fecha de recepción conforme de la factura, la que contendrá el detalle de los servicios realizados.

Seguidamente, se debe tener presente que, la jurisprudencia administrativa contenida, entre otros, en los dictámenes N°s 70.465, de 2012, y 7.640, de 2013, de este origen, ha concluido que el desempeño de un servicio para la administración o la ejecución de las respectivas prestaciones por parte de un proveedor, lleva aparejado el pago del precio, de manera que si esto último no se verifica, aun cuando el contrato o la licitación de que se trate haya adolecido de irregularidades, se produciría un enriquecimiento sin causa a favor de aquella, criterio según el cual la prestación de lo pactado en la especie al Servicio de Registro Civil e Identificación, obliga a éste a pagar el correspondiente precio, el cual constituye su contraprestación.

En el informe de respuesta del Servicio, indica que generó un proceso de validaciones de las respectivas etapas de implementación y marcha blanca de los Contratos 1: Servicio del Nuevo Modelo de Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios Relacionados" y 2, Servicio de arriendo de estaciones de trabajo y servicios complementarios. Agrega que, en la validación del C1, se solicitó corregir el EEPP del mes de diciembre 2024, ya que este no se ajustaba a los documentos revisados por el equipo de administración, una vez realizada esta acción por parte de la empresa, más las acciones de cierre realizadas por la Administración, se dio término a las validaciones y se procedió al pago de la factura del mes de diciembre 2024.

Luego, indica respecto, del C2, se procedió con las validaciones del proceso de implementación y marcha blanca y validación del servicio de arriendo mensual prestado por la empresa, caso en



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

que se solicitó una corrección a los EEPP y se procedió a pagar los meses de diciembre 2024 y enero, febrero, marzo y abril, todos de 2025; y por su parte, el contrato 3 está en la fase final de validaciones del contrato, para proceder al pago, durante el mes de septiembre.

Finaliza sus argumentos señalando que, el contrato 4 se encuentra en la etapa de implementación, la cual finalizará en agosto del 2025, y se procederá a los pagos del servicio mensual correspondiente.

En atención a lo expuesto y considerando que el Servicio en su respuesta reconoce las situaciones advertidas, las que constituyen hechos consolidados, no obstante haber procedido al pago de los C1, C2 y C3, corresponde mantener la observación planteada.

Debido a lo anterior, el Registro Civil deberá concretar los pagos por los servicios prestados en el marco de los contratos C1 y C2 (lo pendiente). Además, en lo sucesivo proceder a ello acorde con los plazos establecidos en los correspondientes contratos de prestación de servicios, lo que deberá ser acreditado ante este Organismo de Control en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

IV. CONCLUSIONES

Atendidas las consideraciones expuestas por el Servicio de Registro Civil e Identificación en el desarrollo de la presente auditoría, el SRCel ha aportado antecedentes que han permitido salvar alguna de las situaciones advertidas en el Preinforme N° 264 de este origen.

En efecto, se levanta la observación señalada en el acápite II. Examen de la Materia Auditada, numeral 10.5, el NSI no permite levantar la trazabilidad completa de los documentos de identidad, en relación con 110.656 solicitudes de documentos.

Por otra parte, la observación señalada en el acápite II. Examen de la Materia Auditada, numeral 12. Situaciones detectadas en validaciones en terreno en oficinas del SRCel, letra b), en atención a la documentación dispuesta en esta oportunidad por el Servicio, cabe señalar que se subsana la observación en 74 casos.

Sin perjuicio de lo anterior, la auditoría aplicada y los resultados obtenidos, dieron lugar a las siguientes acciones:

1. Respecto de los numerales 5.1, Sobre errores en la fotografía de cédulas de identidad; 5.2, Sobre cédula de identidad de recién nacido que registraba profesiones; 5.3, Sobre nombres de profesiones en cédulas de identidad abreviadas de manera errónea; 5.4, Sobre errores en la entrega de valijas con documentos de identidad a las oficinas del SRCel a nivel nacional; y 5.5, Sobre documentos entregados no activados para la realización de trámites; 7.3, Tiempo de tramitación de las solicitudes de



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

documentación en las unidades del back office; 10.9, Estaciones de trabajo no implementadas por la empresa IDEMIA, esta Entidad Fiscalizadora incoará un procedimiento disciplinario tendiente a determinar las eventuales responsabilidades administrativas que se deriven de los hechos antes expuestos.

2. Respecto de lo consignado en el numeral 10.9, Estaciones de trabajo no implementadas por la empresa IDEMIA (AC), del acápite II. Examen de la Materia Auditada, deberá recuperar lo pagos efectuados en exceso, que bordean los \$2.478.024.953 aproximadamente, lo que deberá ser acreditado a esta Contraloría General en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

Asimismo, ese SRCel deberá adoptar las medidas pertinentes con el objeto de dar estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que la rigen, entre las cuales se estima necesario considerar, a lo menos, las siguientes:

3. En cuanto a lo señalado en el numeral 5, Errores en la emisión de documentos de identidad, puntos 5.1 Sobre errores en la fotografía de cédulas de identidad; 5.2, Sobre cédula de identidad de recién nacido que registraba profesiones; 5.4, Sobre errores en la entrega de valijas con documentos de identidad a las oficinas del SRCel a nivel nacional; y 5.5, Sobre documentos entregados no activados para la realización de trámites, (todas AC), del acápite de II, Examen de la Materia Auditada, el SRCel deberá incluir en las acciones de monitoreo, supervisión y control de los contratos asociados al NSI, indicadas en el numeral 1 del acápite I. Aspectos de Control Interno del presente informe, específicamente acciones que permitan, en lo sucesivo, minimizar el riesgo de la ocurrencia de estas situaciones.

Adicionalmente a lo anterior, en consideración a los errores que se produjeron en la etapa de explotación del NSI y que dieron lugar a las observaciones citadas en los numerales 5.1, 5.2, 5.4 y 5.5, ese Servicio deberá determinar las sanciones que corresponda aplicar a la empresa, debiendo iniciar el proceso de cobro de estas en cada uno de los numerales objetados, ajustándose a lo establecido en el numeral 22.13. sobre Multas del contrato C1 del NSI. El inicio del cobro de las multas determinadas por ese Servicio deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

4. En lo que concierne al numeral 5.3, Sobre nombres de profesiones en cédulas de identidad abreviadas de manera errónea (AC), del acápite II, Examen de la Materia Auditada, el Registro Civil deberá realizar las acciones señaladas en su respuesta a fin de subsanar el error detectado del registro de las profesiones de los documentos, lo que deberá ser acreditado documentalmente ante este Organismo Superior de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

5. Respecto a lo señalado en el numeral 6, Documentos de identidad entregados fuera de los plazos de tramitación establecidos por el SRCel (AC), de igual acápite, esa entidad deberá implementar una actividad de control que permita, en lo sucesivo, monitorear el cumplimiento de los plazos de respuesta establecidos, velando por una oportuna atención a la ciudadanía acorde a la ley N° 19.477 Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, lo que deberá ser acreditado documentalmente ante este Organismo Superior de Control, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

6. En lo que atañe al numeral 7.3, Tiempo de tramitación de las solicitudes de documentación en las unidades del back office (AC), del nombrado acápite II. Examen de la Materia Auditada, el Registro Civil deberá realizar las acciones que estime pertinentes a fin de velar porque los plazos de tramitación de los documentos se ajusten a los informados a los usuarios, debiendo analizar constantemente los tiempos de tramitación de las solicitudes en las unidades del back office, a fin de establecer mejoras continuas en los procesos internos de estas unidades y en consecuencia minimizar el tiempo de tramitación. Lo anterior acorde con los principios de responsabilidad, control, eficiencia y eficacia, en virtud de los cuales las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública, establecidos en los artículos 3°, 5°, 11 y 53 de la anotada ley N° 18.575.

7. En lo que respecta al numeral 8, De la aplicación "Identidad Digital" (AC), del citado acápite II Examen de la Materia Auditada, el SRCel deberá acreditar las acciones de coordinación realizadas con las entidades involucradas, a fin de poder dar uso a la aplicación digital adquirida. Lo anterior, deberá ser acreditado documentalmente ante esta Contraloría General, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

8. En lo que atañe al numeral 9, El SRCel no valida los porcentajes de niveles de servicio informados por IDEMIA (AC), del citado acápite II, el Registro Civil deberá determinar e implementar las acciones de control y supervisión para, en lo sucesivo, validar los niveles de servicio establecidos en los contratos, con el fin de verificar el cumplimiento por parte del proveedor de los niveles de servicio acordados. Lo anterior deberá ser establecido formalmente y deberá incluir a lo menos a los responsables, plazos, unidades involucradas y acciones a realizar por cada una de ellas, entre otros. Lo anterior deberá ser acreditado documentalmente ante este Organismo de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

Adicionalmente a lo anterior, y en cuanto a la revisión del cumplimiento de los niveles de servicio, SLA, que el SRCel se encuentra realizando para el periodo auditado, ese Servicio deberá informar a esta Entidad de Control los resultados de dichos análisis, adjuntando el cálculo y determinación de las multas asociadas a los incumplimientos detectados, lo que deberá ser notificado a la empresa proveedora acorde con las bases



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

administrativas y técnicas, y los contratos C1, C2 y C3. Lo anterior deberá ser acreditado documentalmente ante este Organismo de Control, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

9. Respecto a lo señalado en el numeral 10.9, Estaciones de trabajo no implementadas por la empresa IDEMIA (AC), del citado acápite II, el SRCel deberá acreditar la implementación de las 436 estaciones de trabajo y los 205 elementos del ítem de periféricos que no fueron disponibilizados por la empresa IDEMIA. Lo anterior deberá ser acreditado documentadamente a esta Contraloría General en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe mediante el sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

Sin perjuicio de lo anterior, y en virtud de lo informado por el SRCel en su respuesta, respecto del pago de servicios no prestados, específicamente de las 436 estaciones de trabajo y 205 periféricos que no se implementaron, que bordean los \$2.478.024.953, y pese a ello se pagaron durante los meses de diciembre 2024 a abril 2025 en su totalidad, ese organismo deberá arbitrar las medidas pertinentes para determinar los montos correctos que debió pagar por los servicios efectivamente prestados por el proveedor a la fecha, y recuperar lo pagos efectuados en exceso, lo que deberá ser acreditado a esta Contraloría General en los términos señalados en el párrafo precedente.

10. En lo que respecta al numeral 15, De los incumplimientos del proveedor no sancionados por el SRCel (AC), del mismo numeral II, el SRCel deberá iniciar todos los procesos de aplicación de multas asociados a los incumplimientos detectados, y que se encuentran establecidos en cada numeral del acápite II. Examen de la Materia Auditada, y expuestos en conjunto en la tabla N° 14, acorde con la cláusula décima séptima, Multas, de la citada resolución N° 1, de 2021, que aprueba el contrato del C1, y con lo dispuesto en sus cláusulas decimoquintas, Multas de los contratos C2 y C3, aprobados por las resoluciones N°s 26 y 27, ambas de 2023. El inicio fundado y formal que acredite el proceso de cobro de multas lo que deberá ser informado documentadamente a esta Contraloría General en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

11. Respecto a lo señalado en el numeral 11.1, Retrasos en la fase de implementación del NSI (AC), del mismo acápite, deberá iniciar el proceso de aplicación de multas asociado a los incumplimientos detectados, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá acreditar documentadamente a este Organismo de Control en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

12. En lo que atañe al numeral 11.2, Tardanza en la aprobación del SRCel de los informes de avances de la fase de implementación (AC), del citado acápite II, el SRCel deberá en lo sucesivo, incluir



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

dentro de los procesos de control y supervisión que realice sobre los contratos C1, C2 y C3, la revisión de los plazos asociados al cumplimiento de los objetivos propuestos a la empresa proveedora, a fin de que supervise la ejecución del servicio acorde con lo contratado.

13. En lo que respecta al numeral 11.3, Situaciones detectadas en la etapa de marcha blanca N°2 que no fueron subsanadas por el proveedor previo a la etapa de explotación (AC), del citado acápite II, el SRCel deberá determinar las multas asociadas a los incumplimientos detectados, respecto de la falta de revisión de los 51 procesos que no fueron evaluados en la etapa de marcha blanca, y por ende no se reportaron como implementados en el "Informe final de marcha blanca 2", de 6 de diciembre de 2024, debiendo iniciar el proceso de aplicación de multas al respecto, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá ser acreditado documentalmente a este Organismo de Control en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

14. Sobre el numeral 11.4, Falta de aprobación por parte del SRCel del informe de marcha blanca N° 2, del NSI (AC), del mismo acápite II, ese SRCel, deberá realizar la revisión del citado "Informe de marcha blanca N°2", el cual deberá ser aprobado formalmente por parte de ese Servicio, una vez que realice la revisión de la implementación de todos los puntos que debía implementar la empresa proveedora acorde con las cláusulas contractuales convenidas y con las bases administrativas y técnicas que regula su contratación. Lo anterior, deberá ser acreditado documentalmente ante este Organismo Superior de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

15. En lo que atañe al numeral 11.5, Retrasos en la presentación de entregables según seguimiento semanal (AC), del mismo acápite II, el SRCel deberá regularizar junto con IDEMIA la disponibilidad de la totalidad de los entregables faltantes e iniciar el proceso de aplicación de las multas correspondientes a los incumplimientos detectados, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá ser acreditado documentadamente ante esta Entidad de Control en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

16. En atención a lo indicado en el numeral 10.1, Incumplimiento de los plazos de entrega de documentos de identidad (AC), del citado acápite II. Examen de la Materia Auditada, la entidad auditada deberá continuar con el análisis de los 11.890 documentos que incumplieron el plazo de 2 días hábiles de entrega, para posteriormente iniciar las acciones de cobro de las multas asociadas a los incumplimientos que determine, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá ser acreditado documentadamente en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción de este informe mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

17. Respecto a lo consignado en el numeral 10.2, Incumplimiento de funcionalidades del módulo de gestión de correspondencia del NSI (AC), del acápite II. Examen de la Materia Auditada, el SRCel deberá en lo sucesivo, velar porque el NSI adquirido cumpla con las funcionalidades establecidas en el numeral 4.2.14 de las citadas bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación del contrato C1.

Sin perjuicio de lo anterior, el SRCel deberá determinar las multas asociadas al incumplimiento detectado por esta Entidad de Control, debiendo iniciar el procedimiento de cobro pertinente, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación. Lo anterior deberá ser acreditado documentadamente a esta Contraloría General en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

18. En lo que respecta al numeral 10.3, Estaciones de trabajo móviles ID Screen entregadas con retraso por IDEMIA (AC), del mismo acápite, el Registro Civil deberá terminar la evaluación de los hechos que menciona en su respuesta, a fin de determinar el monto de las multas correspondientes a los incumplimientos en los plazos de entrega de las tablets a nivel nacional, e iniciar el proceso de cobro de ellas a la empresa proveedora, acorde con cláusula decimoquinta del contrato C3, lo que deberá ser acreditado documentadamente a este Organismo de Control en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

19. En relación con lo indicado en el numeral 10.4, Tiempo de respuesta para solucionar las incidencias de maletas móviles excede lo establecido (AC), del señalado acápite II, el SRCel deberá terminar el análisis informado en su respuesta, en el que deberá incluir íntegramente las 442 incidencias detectadas en la presente observación, debiendo una vez finalizada su evaluación, iniciar el proceso de cobro de multas asociadas a los incumplimientos detectados, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

20. Sobre lo planteado en cuando al numeral 10.5, el NSI no permite levantar la trazabilidad completa de los documentos de identidad, a lo expuesto, el SRCel deberá terminar el análisis que se encuentra realizando, y evaluar los 8.730 casos que no cuentan con trazabilidad del proceso de solicitud de documentos, debiendo proporcionar evidencia que dé cuenta de la revisión efectuada a los casos pendientes y su regularización en el NSI y, adicionalmente a lo anterior, deberá determinar las multas asociadas a los incumplimientos del proveedor, debiendo iniciar el correspondiente proceso de aplicación de multas, acorde con lo señalado en el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá ser acreditado



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

documentadamente a esta Entidad de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción de este informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

21. En relación a lo señalado en el numeral 10.6, Falta de integración del NSI con Transbank (AC), del mismo acápite, el Servicio deberá finalizar la integración de la totalidad de dispositivos con el NSI, y remitir la documentación que lo acredite, además, deberá iniciar el proceso de aplicación de multas a la empresa proveedora por los incumplimientos detectados, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

22. En lo que respecta al numeral 10.7, Arriendo de dispositivos de pago para la contingencia del NSI (AC), del citado acápite II, el SRCel deberá, en lo sucesivo, velar porque el proveedor dé cumplimiento con los requerimientos contractuales establecidos en los plazos acordados, con el fin de minimizar el riesgo de situaciones como las detectadas, que originan el gasto de recursos en situaciones de contingencia que podrían ser previstas por el SRCel, debiendo implementar y realizar las acciones de supervisión y control correspondientes, acorde con el numeral 22.11.1, letra a) de las bases administrativas y especificaciones técnicas del contrato C1.

23. Sobre lo señalado en el numeral 10.8.3, Monitores Desboard de mesa de ayuda no operativos (AC), del acápite Examen de la Materia Auditada, el SRCel deberá acreditar documentadamente que el proveedor disponibilizó la totalidad de 10 pantallas solicitadas, demostrando que estas se encuentran operativas y con la información requerida por el Servicio, y adicionalmente, deberá iniciar el proceso de aplicación de las multas correspondientes a los incumplimientos detectados, acorde con el numeral décimo séptimo "Multas" del contrato C1, acreditando documentalmente ante este Organismo de Control lo indicado previamente, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

24. En cuanto a lo señalado respecto del numeral 10.8.4, Resolución de tickets exceden los plazos establecidos (AC), del citado acápite II, letra a), el SRCel deberá terminar con el análisis que se encuentra realizando de los 26.129 casos que fueron resueltos fuera de plazo por parte del proveedor, debiendo iniciar el proceso de aplicación de multas correspondiente, ajustándose al numeral 22.13, de las bases administrativas y técnicas de la licitación del contrato C1, que indica que el servicio aplicará multas por casusas imputables al contratante, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control, en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

En cuanto a la letra b), del citado numeral, deberá realizar las acciones que señala en su respuesta, reabriendo los 199 casos que fueron cerrados por la empresa proveedora sin que fueran



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

resueltos, debiendo realizar el proceso correspondiente en cada caso a fin de solucionar los problemas reportados en ellos, dejando la trazabilidad correcta en la plataforma de Mesa de Ayuda, y deberá implementar el nuevo proceso de cierre enunciado, que otorga al usuario afectado el deber de validar la respuesta por parte del proveedor previo a su cierre, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control, en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

Respecto a la letra c), de igual numeral, el SRCel deberá acreditar la oficina de origen de los 547 casos detectados, para posteriormente realizar la revisión de los plazos asociados a la resolución de ellos y validar así el cumplimiento de los plazos establecidos acorde con cada oficina regional, y en el caso de que no se haya dado cumplimiento deberá incluir los casos a la letra a) de la presente observación, sumando así los casos al proceso de aplicación de las multas respectivas por dichos incumplimientos, acorde con el numeral 22.13, de las bases administrativas y técnicas de la licitación del contrato C1, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control, en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

En lo que respecta a la letra d), del mismo numeral, el Servicio deberá incluir dentro de los procesos que realizará para la supervisión y control de las cláusulas establecidas en los contratos C1, C2 y C3, una acción de control respecto de la disponibilidad de las estaciones de trabajo, velando porque ellas cuenten con las credenciales activas de los funcionarios que trabajan en ellas, con sus contraseñas operativas, con los perfiles correspondientes, entre otros, con el fin de minimizar el riesgo de que se presenten más situaciones como las detectadas en el futuro.

25. Respecto a lo señalado en el numeral 10.10, IDEMIA no ha disponibilizado todos los requerimientos de la plataforma y software de gestión, supervisión y monitoreo de los diferentes módulos del NSI (AC), del citado acápite II. Examen de la Materia Auditada, el SRCel, deberá realizar las acciones que menciona, exigiendo el cumplimiento de los servicios contratados, acorde con las bases administrativas y especificaciones técnicas de la licitación del C1, aprobado por la resolución N° 6, de 2020 y adicionalmente, deberá iniciar el proceso de aplicación de multas asociadas a los incumplimientos por parte de la empresa proveedora, respecto de la falta de implementación de las plataformas de control, bases de datos, y reportes de control del NSI, debiendo , acorde con el numeral 22.13 sobre multas, de las citadas bases administrativas, debiendo acreditar documentadamente su cumplimiento a esta Entidad de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

26. En consideración al numeral 10.11, Funcionarios del SRCel no capacitados sobre la implementación del NSI (AC), del citado acápite II, el Servicio deberá acreditar la capacitación de los 1.033 funcionarios objetados, así como determinar el monto de las multas asociadas al



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

incumplimiento contractual por parte de la empresa proveedora e iniciar el proceso de aplicación de las multas correspondientes acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Contraloría General en un plazo de 60 días hábiles , contado desde la recepción del presente informe mediante el sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

27. Respecto al numeral 18.1, En consultar datos relacionados con un RUN del servicio InfoPerId (AC), del citado acápite II, la entidad auditada deberá realizar el análisis de los casos detectados con errores en el servicio InfoPerId, con el fin de determinar las correspondientes multas asociadas a los errores detectados, debiendo iniciar el proceso de aplicación de multas acorde con lo establecido en el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá acreditar documentalmente ante esta Contraloría General en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, por medio del sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

28. En lo que concierne al numeral 18.2, Errores en el servicio consulta InfoPerId del NSI, en recibir datos relacionados con un RUN del servicio InfoPerId (AC), del indicado acápite II, el SRCel deberá analizar los casos detectados con errores en el servicio InfoPerId, con el fin de determinar las correspondientes multas asociadas a los errores detectados, debiendo iniciar el proceso acorde con lo establecido en el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá acreditar documentalmente ante esta Contraloría General en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, por medio del sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

29. Sobre el numeral 12, Situaciones detectadas en las validaciones en terreno en oficinas del SRCel (AC), del señalado acápite II, respecto de la letra a), el Servicio deberá determinar si las oficinas centrales de las dependencias de calle Catedral atenderá público o no, debiendo quedar formalmente establecido, con el fin de que ese Servicio disponga del personal funcionario correspondiente que atienda a las personas que sean recepcionadas en dichas oficinas, a fin de evitar que sean atendidas por los guardias del edificio, medidas que deberán ser informadas documentadamente a esta Contraloría General, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

En cuanto a la letra b), del citado numeral 12, el SRCel deberá informar respecto de los casos de los RUN N^{os} [REDACTED] y [REDACTED] toda vez que el Servicio no aportó antecedentes que den cuenta de las acciones realizadas para su entrega, a cuyo respecto de deberá informar documentadamente a esta Contraloría General, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Respecto a la letra c), del citado numeral 12, el SRCel deberá proporcionar las bitácoras del sistema NSI que den cuenta que los usuarios que asistieron a las dependencias del Centro Metropolitano de Identificación, en la comuna de Estación Central, para solucionar problemas en sus documentos de identidad, hayan sido corregidos, lo que deberá ser remitido a esta Contraloría General debiendo ser proporcionados en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

30. En lo que respecta al numeral 14, Plataforma de gestión y supervisión no utilizada por el SRCel (AC), del citado acápite II, el Registro Civil deberá exigir el cumplimiento de la implementación y las respectivas capacitaciones en las plataformas de gestión y supervisión del NSI, definiendo, además, el personal clave que contará con los accesos correspondientes por cada eje estratégico del NSI. Lo anterior deberá ser acreditado documentalmente a esta Contraloría General, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

31. En relación con las observaciones contenidas en el acápite I. Aspectos de Control Interno, numeral 1, Falta de supervisión y control de los contratos del Nuevo Sistema de Identificación, NSI, por parte del SRCel (AC), el Registro Civil deberá determinar acciones de control y supervisión que velen por el estricto cumplimiento de los objetivos, requerimientos y plazos establecidos en las cláusulas administrativas, técnicas y generales de los contratos asociados al NSI C1, C2 y C3, las cuales deberán quedar establecidas en instructivos y manuales de procedimientos debidamente aprobados, así como también en perfiles de cargo de los responsables y en las funciones de las unidades que intervengan, los cuales deberán contemplar como mínimo, trazabilidad de los procesos, controles que determine en cuanto al cumplimiento de las cláusulas contractuales, responsables y periodicidad de los controles, entre otros, además de la inclusión de los 6 compromisos señalados por la entidad en su respuesta, ajustándose a las definiciones establecidas en el artículo 5°, de la resolución exenta N° 1.962, de 2022, que Aprueba Normas sobre Control Interno de la CGR, que señala que las actividades de control corresponden a las políticas y procedimientos establecidos y ejecutados en dirección a minimizar los riesgos, para lograr con ello los objetivos de la entidad. Lo anterior, deberá ser acreditado documentalmente, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

32. En atención a lo contenido en el punto 19. Incumplimiento de pago de los servicios prestados por la empresa IDEMIA (AC), del acápite II. Examen de la Materia Auditada, el Registro Civil deberá concretar los pagos por los servicios prestados en el marco de los contratos C1, C2 (lo pendiente). Además, en lo sucesivo proceder a ello acorde con los plazos establecidos en los correspondientes contratos de prestación de servicios, lo que deberá ser acreditado ante este Organismo de Control en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

33. En lo que atañe al numeral 16, El SRCEI no designó oportunamente los cargos de Administradores de contrato y contrapartes técnicas responsables de los contratos del NSI (C), del acápite II. Examen de la Materia Auditada, el SRCel deberá elaborar un procedimiento de control que permita establecer a los administradores y contrapartes técnicas de los contratos C1, C2 y C3, y siguientes si los hubiera, de forma oportuna acorde con las fechas de ejecución de los servicios contratados, debiendo ser fundada y formalizada, acorde con lo establecido en los citados contratos y bases administrativas y técnicas que regulan al NSI.

34. En lo que respecta al numeral 13, Reclamos de usuarios ingresados a través de los canales de atención ciudadana del SRCel (C), del citado acápite II, el Registro Civil deberá establecer acciones de control y supervisión con el fin de llevar un control sobre las respuestas que entrega frente a los reclamos recepcionados por las diferentes vías dispuestas para el contacto con los usuarios, debiendo velar porque se les otorgue una respuesta diligente, acorde con el artículo 24, de la ley N° 19.880.

35. En cuanto a lo señalado en el numeral 7.1, Solicitudes antiguas de documentos de identificación reinyectadas al NSI (C), del citado acápite II. Examen de la Materia Auditada, el SRCel deberá en lo sucesivo realizar acciones de supervisión y control de las solicitudes que mantiene en el back office, a fin de evitar que estas se acumulen y generen retrasos como el que fue detectado en la presente observación. Ajustando su actuar a los principios de responsabilidad, control, eficiencia y eficacia, establecidos en los artículos 3°, 5°, 11 y 53 de la anotada ley N° 18.575.

36. Respecto de lo consignado en el numeral 7.2, Solicitudes de documentos de identidad recepcionados en back office por error (C), de igual acápite, el Servicio deberá, en lo sucesivo realizar acciones de control que permitan asegurar que el ciclo de vida de una solicitud se ajuste a los procesos regulares que debe realizar, vigilando que sean utilizadas las opciones de automatización de los procesos que cumplan con una gestión eficiente y eficaz de los recursos con que cuenta el Servicio, con el fin de no entorpecer el flujo regular de la solicitud de documentos, ajustando su actuar a los principios de responsabilidad, control, eficiencia y eficacia, establecidos en los artículos 3°, 5°, 11 y 53 de la anotada ley N° 18.575.

37. En cuanto al numeral 2. El SRCel no posee un control de inventario (C), del acápite I. Aspectos de Control Interno, el Servicio deberá implementar un plan de inventario a fin de llevar un control, supervisión y monitoreo de las estaciones de trabajo contratadas en su conjunto, estableciendo a lo menos la unidad y funcionarios responsables a nivel nacional, periodos de revisión de las estaciones, medios de verificación y corrección, entre otros, ajustándose a las definiciones establecidas en el artículo 5°, de la citada resolución exenta N° 1.962, de 2022, que señala que las actividades de control corresponden a las políticas y procedimientos establecidos y ejecutados en dirección a minimizar los riesgos, para lograr con ello los objetivos de la entidad. Las actividades de control para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo con un plan, por un período de tiempo, y tener un costo adecuado, además deben considerar los principios establecidos en la



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

señalada resolución. Lo anterior deberá acreditarse documentalmente, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

38. Respecto a lo consignado en el numeral 3, Falta evidencia de la ejecución de acciones de control de calidad realizado a los documentos de identidad (C), del acápite I. Aspectos de Control Interno, el Registro Civil deberá realizar la adecuación del citado manual, debiendo incorporar en él, el registro en alguna plataforma (NSI y/u otra) de las revisiones descritas en el procedimiento de control de calidad adjunto, tal como las expone, respecto de la recepción de los lotes y los rechazos de ellos, incluyendo cada revisión realizada por los funcionarios indicados en el numeral 8.2.2 Revisión de lotes y documentos de la citada instrucción, con el fin de dejar registro de las revisiones realizadas por la Unidad de Control de Calidad a cada documento, debiendo además formalizar dicha instrucción mediante el acto administrativo correspondiente. Lo anterior, deberá acreditarlo ante este Organismo Superior de Control, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

39. Respecto del numeral 17, Falta de contabilización de las boletas de garantías recepcionadas por el SRCel de los contratos realizados con la empresa IDEMIA (C), del citado acápite II, en lo sucesivo, el Registro Civil deberá realizar acciones de control y supervisión a fin de evitar que en lo sucesivo se originen errores en la contabilización de boletas de garantía. Seguidamente en cuanto al procedimiento disciplinario que se encuentran realizando ese Servicio deberá remitir copia del acto administrativo que lo instruyó a la Unidad de Seguimiento de Fiscalía de este Organismo de Control, en el plazo de 15 días hábiles contado desde la recepción del presente informe.

40. Debido a lo expuesto en el numeral 4, Inexistencia de manuales de los procesos de control de calidad (MC), del acápite I. Aspectos de Control Interno, El SRCel deberá acreditar a esta Entidad de Control la elaboración y formalización del manual de procedimientos del control de calidad, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.

Finalmente, para aquellas observaciones que se mantienen, que fueron catalogadas como AC y C, identificadas en el "Informe de Estado de Observaciones", de acuerdo al formato adjunto en el Anexo N° 32, las medidas que al efecto implemente el servicio, deberán acreditarse y documentarse en el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, que esta Entidad de Control puso a disposición de las entidades públicas, según lo dispuesto en el oficio N° 14.100, de 6 de junio de 2018, de este origen en un plazo de 60 días hábiles, o aquel menor que se haya indicado, contado desde la recepción del presente informe final.

Respecto de aquellas observaciones que se mantienen y que fueron categorizadas como MC o LC en el citado "Informe de Estado de Observaciones", el cumplimiento de las acciones



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

correctivas requeridas deberá ser informado por las unidades responsables al Auditor Interno, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR, en el plazo de 60 días hábiles, quien a su vez deberá acreditar y validar en los siguientes 30 días hábiles la información cargada en la ya mencionada plataforma, de conformidad a lo establecido en el aludido oficio N° 14.100, de 2018.

Remítase el presente informe final al Director Nacional y a la Jefa de Auditoría Interna, ambos del Servicio de Registro Civil e Identificación, al Prosecretario de la Cámara de Diputados, a la H. Diputada Sra. Carla Morales Maldonado, del Congreso Nacional, al Jefe de Departamento de Procedimientos Disciplinarios de la División de Función Pública, y a la Jefa de Departamento de Seguimiento de la División de Fiscalización, ambos de esta Contraloría General.

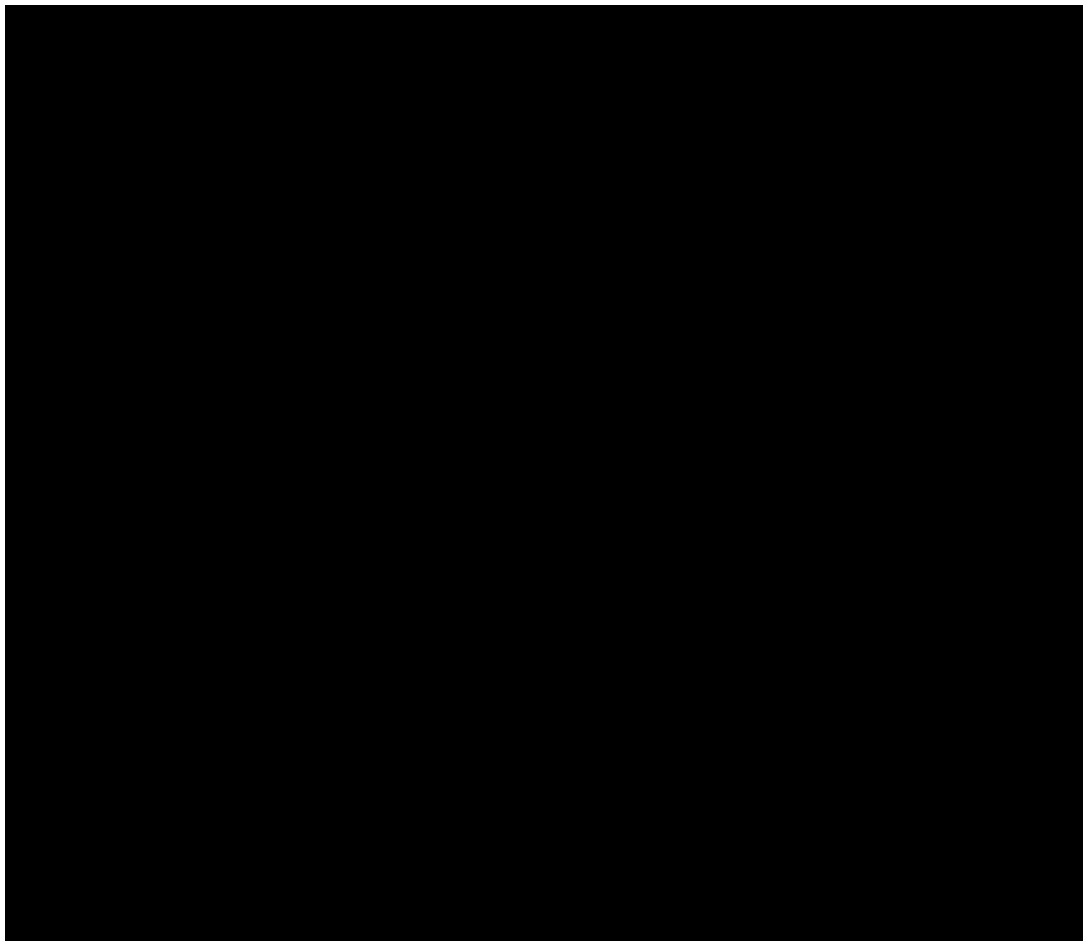
Saluda atentamente a Ud.

Firmado electrónicamente por:	
Nombre:	PATRICIA NAZIF RIVERA
Cargo:	Jefa de Departamento de Educación, Trabajo y Previsión Social
Fecha:	26/03/2026



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 1: Cédula de identidad de recién nacido que registraba profesiones.



Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por el SRCel, mediante correo electrónico de 27 de mayo de 2025, remitido por el Coordinador del NSI.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 2: Errores en la entrega de valijas con documentos de identidad a las oficinas del SRCel a nivel nacional.

Anexo	Descripción
Anexo N° 2 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de los 48 errores en la entrega de valijas con documentos de identidad a las oficinas del SRCel a nivel nacional.

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por el SRCel, mediante correo electrónico de 3 de mayo de 2025 remitido por la jefa de auditoría Interna (S) del SRCel y compartido mediante carga de información compartida en OneDrive CGR.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 3: Días hábiles fuera de plazo en la entrega de documentos de identidad por el SRCel.

Anexo	Descripción
Anexo N° 3 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de los 168.387 documentos de identidad que fueron entregados fuera de los plazos establecidos alcanzando hasta 88 días hábiles de atraso.

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por el SRCel, mediante correo electrónico de 3 de mayo de 2025 remitido por la jefa de auditoría Interna (S) del SRCel y compartido mediante carga de información compartida en OneDrive CGR.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 4: Solicitudes antiguas de documentos de identificación reinyectadas al NSI.

Anexo	Descripción
Anexo N° 4 en formato digital, archivo Excel.	21.934 documentos de identidad reinyectadas al NSI.

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por el Coordinador del NSI (s), mediante correo electrónico de 30 de mayo de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 5: Solicitudes de identificación empozadas en el back office del NSI.

Anexo	Descripción
Anexo N° 5 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de 218.576 solicitudes de identificación empozadas en el back office, con una tardanza de hasta 133 días corridos.

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por el SRCel, mediante correo electrónico de 3 de mayo de 2025 remitido por la jefa de auditoría Interna (S) del SRCel y compartido mediante carga de información compartida en OneDrive CGR.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 6: Documentos de identidad entregados a oficinas fuera de plazo.

Anexo	Descripción
Anexo N° 6 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de los 11.890 documentos no entregados a las oficinas regionales dentro de los plazos establecidos, es decir, 2 días hábiles.

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por el SRCel, el 2 de mayo de 2025, mediante correo electrónico de la Jefa de Unidad de Auditoría Interna (S).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 7: Incidencias de maletas resueltas fuera de plazo establecido.

Anexo	Descripción
Anexo N° 7 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de 265 incidencias de maletas resueltas fuera del plazo establecido.

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por el SRCel, el 30 de mayo de 2025, mediante correo electrónico de la Subdirectora de Operaciones.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 8: Documentos de identidad sin trazabilidad en el NSI.

Anexo	Descripción
Anexo N° 8 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de 119.386 documentos de identidad que no permiten una trazabilidad desde el envío que realiza la Unidad de control de calidad a la recepción conforme de las oficinas regionales.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con las bases de datos disponibilizadas el 3 de mayo de 2025, en carpeta compartida e informada mediante correo electrónico de la Jefa de Unidad de Auditoría Interna (S).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 9: Total de Tickets recepcionados por Mesa de Ayuda.

Anexo	Descripción
Anexo N° 9 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de 41.187 Tickets que fueron los registrados por mesa de ayuda, en el periodo comprendido entre el 16 de diciembre de 2024 y 31 de marzo de 2025.

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada mediante correo electrónico del 2 de mayo de 2025 por parte de la jefa de la Unidad de Auditoría Interna (S) del SRCel.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 10: Tickets registrados fuera del sistema de Mesa de Ayuda.

Anexo	Descripción
Anexo N° 10 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de 27.393 tickets, a nivel nacional, registrados internamente en excel, debido a la contingencia por fuera del sistema de mesa de ayuda.

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada mediante correo electrónico del 31 de marzo de 2025 por parte de la profesional del Subdepartamento de Operación y Coordinación Regional del SRCel.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 11: Tickets de Mesa de Ayuda resueltos fuera de plazo.

Anexo	Descripción
Anexo N° 11 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de 26.129 tickets de mesa de ayuda, equivalentes a un 63% del total superaron los plazos establecidos para su resolución.

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada mediante correo electrónico del 2 de mayo de 2025 por parte de la jefa de la Unidad de Auditoría Interna (S) del SRCel.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 12: Tickets cerrados sin solución por parte de IDEMIA.

Anexo	Descripción
Anexo N° 12 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de 199 tickets de mesa de ayuda cerrados sin solución por parte de IDEMIA.

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada mediante correo electrónico del 31 de marzo de 2025 por parte de la profesional del Subdepartamento de Operación y Coordinación Regional del SRCel.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 13: Tickets sin ubicación información.

Anexo	Descripción
Anexo N° 13 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de 547 tickets que no detallaban la oficina que requirió la acción a mesa de ayuda.

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada mediante correo electrónico del 2 de mayo de 2025 por parte de la jefa de la Unidad de Auditoría Interna (S) del SRCel.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 14: Problemas de credenciales de usuarios reportadas en tickets de mesa de ayuda.

Anexo	Descripción
Anexo N° 14 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de 1.163 tickets vinculados a problemas con las credenciales que, autorizan las operaciones del NSI, de los funcionarios del SRCel.

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada mediante correo electrónico del 2 de mayo de 2025 por parte de la jefa de la Unidad de Auditoría Interna (S) del SRCel.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 15: Problemas de credenciales de usuarios reportadas en tickets de mesa de ayuda.

Anexo	Descripción
Anexo N° 15 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de 436, al 6 de mayo de 2025, aún se encontraban pendientes de entrega o habilitación.

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada mediante correo electrónico del 22 de mayo de 2025 por parte de la Subdirectora de Operaciones del SRCel.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 16: Plataformas y software requeridos para la gestión, supervisión y monitoreo del NSI por el SRCel mediante bases de licitación.

Proceso	Numeral de las bases técnicas
Gestión de Niveles de Servicio: contará con una solución, sistema y plataforma integral de administración y monitoreo de los Niveles de Servicio de los 7 módulos adquiridos, 1) Módulo de atención de usuarios, 2) Módulo de Control de Fabricación, 3) Módulo de Back Office, 4) Módulo de Control de Gestión de la Información y Auditoría, 5) Workflow, 6) Módulo de Biometría, Firma Electrónica y Ciberseguridad y 7) Módulo de mesa de ayuda. Debe mantener accesos y disponibilidad en todo momento, para funcionarios del Servicio que requieran visualizar, controlar y verificar el cumplimiento de los Niveles de Servicio.	3.5
Subsistema de enrolamiento: letra j), se debe poseer un módulo de reportería estadística y operativa para el uso del servicio.	4.1.1
Control de Stock: deberá implementar un sistema en línea y en tiempo real de control de stock de materiales, con acceso de visualización y de generación de informes para auditorías del servicio, el cual permita, entre otros a) Mantener un inventario de documentos en blanco. b) La custodia de los documentos en blanco deberá estar sujeta a un doble control biométrico para acceder a ella. c) Visualizar el stock de todos los materiales, insumos y consumibles utilizados en el proceso de personalización diario. d) Realizar el monitoreo local y remoto del estado en que se encuentra el stock. e) Contar con un sistema de alerta temprana de niveles de stock crítico, por tipo de insumo.	4.2.2
Control de producción: deberá implementar un sistema en línea y en tiempo real de control de producción (con acceso de visualización y generación de informes para auditorías del servicio que garantice: a) Cuadratura automática entre órdenes de producción recibidas, los materiales y/o documentos en blanco sacados de bodega, y documentos personalizados a entregar al servicio con su debida trazabilidad en los sistemas ad hoc. b) Que todos los documentos rechazados en el proceso de personalización de fábrica sean inutilizados y destruidos conforme a la norma sobre la materia. c) Layout de producción lineal aplicando metodología de excelencia operacional. d) Perfilamiento de acceso físico a las zonas de la fábrica según categorías de seguridad.	4.2.3
Requerimientos del Back Office Central: El módulo de back office deberá proporcionar- la menos- las siguientes funcionalidades, a las que tendrán acceso los funcionarios a través del perfilamiento de usuarios: entre otros, 3) Emitir informes del proceso de los documentos de identidad y viajes, 5) Monitoreo de los procesos y estadística de solicitudes, 6) Gestión de pendientes y priorización de solicitudes de documentos, 10) Emitir y visualizar informes de manera automatizada de las solicitudes y documentos, 17) Conocer las cargas de trabajo por funcionarios, seleccionando fecha, unidad del Back Office, tipo de documentos, etc.; y 40) Generar reportería predefinida y a demanda que impliquen informes de a. Documentos que han sido bloqueados, b. Solicitud de personas, c. Los documentos de una persona, d. Fichas índices activas/ pasivas para instituciones.	4.2.11
Control de Calidad y despacho de documentos: h) Generar un informe digital con todos los rechazos realizados durante el mes/año y si ellos	4.2.13



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Proceso	Numeral de las bases técnicas
corresponden a un usuario del Back Office, Front Office o Consulado. m) Mecanismo para emitir informes electrónicos de los documentos entregados a la Unidad de Correspondencia, según fecha y tipo de documento. o) Mecanismo digital para controlar los documentos válidamente emitidos, según mes y tipo de documento.	
Módulo de Gestión de la información y auditoría: implementar un Sistema de Gestión de Información integrado que opere a nivel operativo, estratégico y de auditoría interna, además deberá considerar las herramientas y aplicaciones necesarias para realizar la gestión de información con el menor impacto sobre el rendimiento de la Solución de Identificación.	4.3
Gestión Estratégica: El servicio requiere contar con las aplicaciones, los informes y los datos necesarios para realizar la gestión estratégica sobre el funcionamiento de la solución de la identificación. Esta gestión está relacionada con la coordinación adecuada de las necesidades de los diferentes actores de la solución de la identificación lo que debe significar altos niveles de eficiencia y facilidad de acceso a los servicios otorgados	4.3.1
Gestión Operativa: Como parte del Sistema de Gestión de Información el contratante deberá proveer y mantener un Sistema de Gestión Operativa y de Infraestructura que esté a disposición del servicio, considerando al menos los siguientes aspectos: a) administración de usuarios y perfiles, b) estadísticas operacionales, c) Administración de servicios de información, d) Estadísticas de servicios de información, e) Seguimiento a la implementación de nuevos requerimientos, f) Informe de activación de planes de contingencia, g) Informes sobre la seguridad del sistema, h) Gestión de la infraestructura que compone la solución de identificación.	4.3.2
Auditoría Interna: La solución de identificación, deberá contar con aplicaciones para apoyar las tareas de auditoría, tales como: análisis de la eficiencia del sistema, verificación del cumplimiento de la normativa del servicio, revisión de la eficaz gestión de los recursos humanos y materiales, control de la información disponible para los funcionarios que utilizan el sistema y también la disponible para terceros, control de acceso a las aplicaciones y a la infraestructura, comportamientos anómalos de los usuarios y procesos del sistema, detección de intentos de fraude de los distintos productos de identificación, trazabilidad de las operaciones y documentos, obtención de reportes periódicos, a demanda y estructurados.	4.3.3
Workflow: es un sistema integrador y transversal de todos los demás, ya que su implementación y operación es transversal dentro del proceso de identificación. Debe procesar tareas medibles, con estados y responsables definidos, "en tiempo real", del cumplimiento de las reglas de negocio y operacionales, estados de alarmas run time de tareas o etapas que no cumplan con alguna regla de negocio o procedimiento operacional por parte de los operadores, así como también generar reportería a través de un Dashboard operacional.	4.4.3
Requerimientos de Módulo de Gestión de la información y auditoría: Gestión estratégica (aplicaciones de estadísticas y proyección para la toma de decisiones). Gestión Operativa: sistema de aplicación reportes	Anexo 15, Requerimientos específicos



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Proceso	Numeral de las bases técnicas
y datos (11 reportes). Auditoría interna: 9 requerimientos dispuestos en el citado módulo.	

Fuente: Extracción de las bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación del contrato C1, aprobado por la resolución N° 6, de 2020.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 17: Funcionarios no capacitados en el NSI.

Anexo	Descripción
Anexo N° 17 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de 1.033 funcionarios del Servicio no fueron capacitados en el NSI.

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada mediante correo electrónico del 13 de mayo de 2025 por la Jefa de Auditoría Interna Subrogante y la base de datos proporcionada por el Coordinador del NSI, mediante correo electrónico de 22 de mayo de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 18: Diferencias en los porcentajes de avance general del proyecto del NSI entre lo real y lo esperado.

N° informe	Periodo inicio	Periodo fin	Avance real	Avance programado	Diferencia
1	19/11/2021	19/01/2022	4%	14%	-10%
2	24/01/2022	24/03/2022	12%	14%	-2%
3	24/03/2022	23/05/2022	29%	41%	-12%
4	24/05/2022	23/07/2022	41%	57%	-16%
5	24/07/2022	30/09/2022	41%	42%	-1%
6	01/10/2022	30/11/2022	49%	52%	-3%
7	01/12/2022	31/01/2023	58%	63%	-5%
8	01/02/2023	31/03/2023	63%	71%	-8%
9	01/04/2023	31/05/2023	66%	75%	-9%
10	01/06/2023	31/07/2023	69%	78%	-9%
11	01/08/2023	30/09/2023	70%	86%	-16%
12	01/10/2023	30/11/2023	71%	94%	-23%
13	01/12/2023	31/01/2024	72%	99%	-27%
14	01/02/2024	31/03/2024	67%	71%	-4%
15	01/04/2024	31/05/2024	78%	79%	-1%
16	01/06/2023	31/07/2024	85%	86%	-1%

Fuente: Elaboración propia en base a los reportes puestos a disposición por parte del SRCel mediante correo electrónico de 9 y 26 de mayo, de 2025, en el cual se indicó la carga en carpeta digital de los documentos de avance del proyecto.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 19: Reporte de Seguimiento semanal PMO semana 35, 31 de agosto de 2022.

PROGRESO DEL PROYECTO

Resumen Módulos

EDT	Nombre	Comienzo	Fin	% Avance Real a la fecha	% Avance Esperado a la fecha	GAP	Semáforo	GAP anterior	Desvío GAP
23	1.3	lun 24-01-22	jue 23-03-23	42%	65%	-23	●	-21	●
24	1.3.1	lun 24-01-22	jue 23-03-23	58%	59%	-1	●	-1	●
88	1.3.2	lun 24-01-22	mié 22-03-23	50%	86%	-36	➡	-34	●
170	1.3.3	lun 24-01-22	jue 15-12-22	67%	90%	-23	●	-23	●
285	1.3.4	lun 24-01-22	jue 23-03-23	31%	49%	-18	●	-17	●
337	1.3.5	lun 24-01-22	jue 15-09-22	53%	93%	-40	➡	-37	●
345	1.3.6	lun 24-01-22	jue 18-08-22	68%	100%	-32	●	-33	●
352	1.3.7	lun 24-01-22	jue 23-03-23	46%	75%	-29	●	-25	●
398	1.3.8	lun 24-01-22	jue 01-09-22	51%	99%	-48	➡	-46	●
410	1.3.9	vie 18-03-22	mié 31-08-22	16%	100%	-84	➡	-80	●
426	1.3.10	lun 24-01-22	jue 25-08-22	62%	100%	-38	➡	-37	●
474	1.3.11	lun 24-01-22	jue 29-12-22	57%	89%	-32	●	-31	●
525	1.3.12	lun 24-01-22	mié 02-11-22	54%	87%	-33	➡	-32	●
557	1.3.13	lun 24-01-22	vie 17-03-23	3%	4%	-1	●	-1	●
583	1.3.14	lun 26-09-22	jue 22-12-22	3%	0%	3	○	3	●
586	1.3.15	lun 26-09-22	jue 15-12-22	18%	0%	18	○	18	●
592	1.3.16	jue 11-08-22	mié 22-03-23	0%	17%	-17	●	-11	●

● En Plazo o sobre plazo (GAP >= 0 pp)

● En caso de presentar un desvío hasta 5 pp (-5 pp <= GAP < 0 pp)

● En caso de presentar un desvío mayor a 5 pp (GAP < -5 pp)

● GAP decrece con relación al GAP anterior.

● GAP mejora con relación al GAP anterior.

● GAP se mantiene con relación al GAP anterior.

Fuente: Extracción del Reporte de seguimiento semanal PMO, Informe de la semana 35, 31 de agosto de 2022.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Reporte de Seguimiento semanal PMO semana 37, 13 de septiembre de 2023.

Progreso del Proyecto
Resumen de Módulos

● En Plazo o sobre plazo (GAP >= 0 pp)
● En caso de presentar un desvío hasta 5 pp (-5 pp <= GAP < 0 pp)
● En caso de presentar un desvío mayor a 5 pp (GAP < -5 pp)
○ Actividad No Iniciada según plan

EDT	Task Name	Comienzo	Fin	Inicio Real	Final Real	% Avance Real a la fecha	% Avance Esperado a la fecha	GAP	Semáforo
1.1	ETAPA DE PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN	lun 24-01-22	lun 22-01-24	lun 24-01-22	mar 19-04-22	70%	84%	-14	●
1.1.1	FASE DE PLANIFICACIÓN	lun 24-01-22	vie 04-03-22	lun 24-01-22		100%	100%	0	●
1.1.2	FASE DE IMPLEMENTACIÓN	lun 24-01-22	lun 22-01-24	lun 24-01-22		82%	94%	-12	●
1.1.2.1	MÓDULO - Sistema de Atención de Usuarios	lun 24-01-22	lun 22-01-24	lun 24-01-22		90%	98%	-8	● (1)
1.1.2.2	MÓDULO - Fábrica de personalización de documentos	lun 24-01-22	vie 19-01-24	lun 24-01-22		91%	92%	-1	●
1.1.2.3	MÓDULO - Backoffice Central	lun 24-01-22	vie 24-03-23	lun 24-01-22	lun 10-07-23	100%	100%	0	●
1.1.2.4	MÓDULO - Gestión de Información y Auditoría	lun 24-01-22	vie 19-01-24	lun 24-01-22		84%	84%	0	●
1.1.2.5	MÓDULO - Workflow	lun 24-01-22	vie 30-12-22	lun 24-01-22	lun 10-07-23	100%	100%	0	●
1.1.2.6	MÓDULO - Sistemas Biométricos	lun 24-01-22	lun 22-01-24	lun 24-01-22		78%	88%	-10	● (2)
1.1.2.7	MÓDULO - Mesa de Ayuda	lun 24-01-22	mié 03-01-24	lun 24-01-22		37%	64%	-27	● (3)
1.1.2.8	Interoperabilidad con BBDD SRCel	lun 24-01-22	lun 06-11-23	lun 24-01-22		35%	90%	-55	● (4)
1.1.2.9	Interoperabilidad con otros sistemas	lun 24-01-22	mar 28-03-23	lun 24-01-22		55%	100%	-45	● (5)
1.1.2.10	Sistema Central de Identificación	lun 24-01-22	vie 21-04-23	lun 24-01-22		91%	100%	-9	● (6)
1.1.2.11	Infraestructura, Plataforma y Networking	lun 15-08-22	lun 27-03-23	lun 15-08-22		96%	100%	-4	●
1.1.2.12	Migración	lun 24-01-22	lun 22-01-24	lun 24-01-22		45%	82%	-37	● (7)
1.1.3	FASE MARCHA BLANCA	lun 24-01-22	lun 22-01-24	lun 24-01-22		55%	70%	-15	● (8)
1.1.4	HABILITACIÓN OFICINAS	vie 19-08-22	jue 18-01-24	vie 19-08-22		7%	37%	-30	● (9)
1.1.5	GESTIÓN DEL PROYECTO	lun 24-01-22	lun 22-01-24	lun 24-01-22		82%	84%	-2	●
1.1.6	GESTIÓN DEL CAMBIO	lun 20-03-23	lun 22-01-24			0%	59%	-59	● (10)
1.2	HABILITACIONES POST GO LIVE	lun 22-01-24	mar 31-12-24			0%	0%	0	○
1.3	ETAPA DE EXPLOTACIÓN	lun 22-01-24	lun 22-01-24			0%	0%	0	○

Fuente: Extracción del Reporte de seguimiento semanal PMO, Informe de la semana 37, 13 de septiembre de 2023.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Reporte de Seguimiento semanal PMO semana 3, 19 de enero de 2024.



Progreso del Proyecto
Resumen de Módulos



Business Restricted



EDT	Task Name	Comienzo	Fin	Inicio Real	Final Real	% Avance Real a la fecha	% Avance Esperado a la fecha	3AT	Semaforo
1.1	ETAPA DE PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN	lun 24-01-22	lun 22-01-24	lun 24-01-22	lun 24-01-22	71%	99%	-28	
1.1.1	FASE DE PLANIFICACIÓN	lun 24-01-22	vie 04-03-22	lun 24-01-22	mar 19-04-22	100%	100%	0	
1.1.2	FASE DE IMPLEMENTACIÓN	lun 24-01-22	lun 22-01-24	lun 24-01-22		83%	99%	-16	
1.1.2.1	MÓDULO - Sistema de Atención de Usuarios	lun 24-01-22	lun 22-01-24	lun 24-01-22		90%	99%	-9	
1.1.2.2	MÓDULO - Fábrica de personalización de documentos	lun 24-01-22	vie 19-01-24	lun 24-01-22		93%	99%	-6	
1.1.2.3	MÓDULO - Backoffice Central	lun 24-01-22	vie 24-03-23	lun 24-01-22	lun 10-07-23	100%	100%	0	
1.1.2.4	MÓDULO - Gestión de Información y Auditoría	lun 24-01-22	vie 19-01-24	lun 24-01-22		84%	99%	-15	
1.1.2.5	MÓDULO - Workflow	lun 24-01-22	vie 30-12-22	lun 24-01-22	lun 10-07-23	100%	100%	0	
1.1.2.6	MÓDULO - Sistemas Biométricos	lun 24-01-22	lun 22-01-24	lun 24-01-22		79%	99%	-20	
1.1.2.7	MÓDULO - Mesa de Ayuda	lun 24-01-22	mié 03-01-24	lun 24-01-22		37%	100%	-63	
1.1.2.8	Interoperabilidad con BBDD SRCel	lun 24-01-22	lun 06-11-23	lun 24-01-22		35%	100%	-65	
1.1.2.9	Interoperabilidad con otros sistemas	lun 24-01-22	mar 28-03-23	lun 24-01-22		55%	100%	-45	
1.1.2.10	Sistema Central de Identificación	lun 24-01-22	vie 21-04-23	lun 24-01-22		97%	100%	-3	
1.1.2.11	Infraestructura, Plataforma y Networking	lun 15-08-22	lun 27-03-23	lun 15-08-22		96%	100%	-4	
1.1.2.12	Migración	lun 24-01-22	lun 22-01-24	lun 24-01-22		47%	99%	-52	
1.1.3	FASE MARCHA BLANCA	lun 24-01-22	lun 22-01-24	lun 24-01-22		55%	99%	-44	
1.1.4	HABILITACIÓN OFICINAS	vie 19-08-22	jue 18-01-24	vie 19-08-22		8%	100%	-92	
1.1.5	GESTIÓN DEL PROYECTO	lun 24-01-22	lun 22-01-24	lun 24-01-22		96%	99%	-3	
1.1.6	GESTIÓN DEL CAMBIO	lun 20-03-23	lun 22-01-24			0%	99%	-99	
1.2	HABILITACIONES POST GO LIVE	lun 22-01-24	mar 31-12-24			0%	0%	0	

Fuente: Extracción del Reporte de seguimiento semanal PMO, Informe de la semana 3, 19 de enero de 2024.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 20: Reporte de Seguimiento semanal PMO semana 50, 13 de diciembre de 2024.

PROGRESO DEL PROYECTO

Resumen de Módulos

Simbología
● En Plazo o sobre plazo (GAP >= 0 pp)
● En caso de presentar un desvío hasta 5 pp (-5 pp < GAP < 0)
● En caso de presentar un desvío mayor a 5 pp (GAP < -5 pp)
○ Actividad No Iniciada según plan

EDT	Task Name	Comienzo	Fin	Inicio Real	Final Real	% Avance Real a la fecha	% Avance Esperado a la fecha	GAP	Semáforo
1	Nuevo Sistema de Identificación y Documentos de Viaje - Contrato 1	lun 24-01-22	vie 21-11-25	24-01-2022		91%	93%	-2	●
1.1	ETAPA DE PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN	lun 24-01-22	jue 27-02-25	24-01-2022		98%	99%	-1	●
1.1.1	FASE DE PLANIFICACIÓN	lun 24-01-22	vie 04-03-22	24-01-2022	19-04-2022	100%	100%	0	●
1.1.2	FASE DE IMPLEMENTACIÓN	lun 24-01-22	jue 27-02-25	24-01-2022		98%	99%	-1	●
1.1.2.1	MÓDULO - Sistema de Atención de Usuarios	lun 24-01-22	lun 16-12-24	24-01-2022		99%	99%	0	●
1.1.2.2	MÓDULO - Fábrica de personalización de documentos	lun 24-01-22	lun 16-12-24	24-01-2022		99%	99%	0	●
1.1.2.3	MÓDULO - Backoffice Central	lun 24-01-22	vie 24-03-23	24-01-2022	10-07-2023	100%	100%	0	●
1.1.2.4	(1) MÓDULO - Gestión de Información y Auditoría	lun 24-01-22	mié 11-12-24	24-01-2022		90%	99%	-9	●
1.1.2.5	MÓDULO - Workflow	lun 24-01-22	vie 30-12-22	24-01-2022	10-07-2023	100%	100%	0	●
1.1.2.6	MÓDULO - Sistemas Biométricos	lun 24-01-22	lun 16-12-24	24-01-2022		99%	99%	0	●
1.1.2.7	(2) MÓDULO - Mesa de Ayuda	lun 24-01-22	mié 30-10-24	24-01-2022		99%	100%	-1	●
1.1.2.8	Interoperabilidad con BBDD SRCel	vie 18-03-22	lun 16-12-24	24-01-2022		99%	99%	0	●
1.1.2.9	(3) Interoperabilidad con otros sistemas	lun 24-01-22	mar 01-10-24	24-01-2022		99%	100%	-1	●
1.1.2.10	Sistema Central de Identificación	lun 24-01-22	mar 24-09-24	24-01-2022		99%	99%	0	●

Fuente: Extracción del Reporte de seguimiento semanal PMO, Informe de la semana 50, 13 de diciembre de 2024.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Reporte de Seguimiento semanal PMO semana 50, 13 de diciembre de 2024.

Simbología

- En Plazo o sobre plazo (GAP >= 0 pp)
- En caso de presentar un desvío hasta 5 pp (-5 pp <= GAP)
- En caso de presentar un desvío mayor a 5 pp (GAP < -5 pp)
- Actividad No Iniciada según plan

PROGRESO DEL PROYECTO

Resumen de Módulos

EDT	Task Name	Comienzo	Fin	Inicio Real	Final Real	% Avance Real a la fecha	% Avance Esperado a la fecha	GAP	Semáforo
1.1.2.11	(4) > Infraestructura, Plataforma y Networking	vie 05-08-22	mié 14-08-24	15-08-2022		98%	100%	-2	●
1.1.2.12	> Migración	lun 24-01-22	lun 16-12-24	24-01-2022		100%	99%	1	●
1.1.2.13	> Cierre Etapa Implementación	lun 16-12-24	jue 27-02-25			0%	0%	0	●
1.1.3	(5) FASE MARCHA BLANCA	lun 24-01-22	lun 16-12-24	24-01-2022		98%	99%	-1	●
1.1.4	(6) HABILITACION OFICINAS	vie 24-11-23	lun 16-12-24	19-08-2022		93%	99%	-6	●
1.1.5	GESTIÓN DEL PROYECTO	lun 24-01-22	lun 16-12-24	24-01-2022		99%	99%	0	●
1.1.6	(7) GESTIÓN DEL CAMBIO	jue 25-04-24	lun 16-12-24			95%	99%	-4	●
1.2	> HABILITACIONES POST GO LIVE	lun 16-12-24	vie 21-11-25			0%	0%	0	●
1.3	ETAPA DE EXPLOTACIÓN	lun 16-12-24	lun 16-12-24			0%	0%	0	●

Fuente: Extracción del Reporte de seguimiento semanal PMO, Informe de la semana 50, 13 de diciembre de 2024.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 21: Tardanza en la aprobación por parte del SRCel de los informes de avance de la fase de implementación.

N° informe	Fecha inicial	Carta SRCel aprobación	Plazo 10 días hábiles	Plazo transcurrido aprobación
1	02/02/2022	09/12/2022	02/02/2022	213
2	07/04/2022	09/12/2022	07/04/2022	167
3	06/06/2022		06/06/2022	-
4	05/08/2022	24/10/2022	05/08/2022	53
5	07/10/2022	07/12/2022	17/10/2022	41
6	14/12/2022	03/02/2023	15/12/2022	38
7	14/02/2023	28/02/2023	14/02/2023	11
8	17/04/2023	10/07/2023	17/04/2023	58
9	14/06/2023	19/07/2023	14/06/2023	24
10	14/08/2023	21/09/2023	14/08/2023	26
11	16/10/2023	29/11/2023	16/10/2023	31
12	15/12/2023	12/02/2024	15/12/2023	40
13	14/02/2024	02/04/2024	14/02/2024	34
14	12/04/2024	14/06/2024	12/04/2024	-
15	14/06/2024	08/08/2024	14/06/2024	8
16	14/08/2024	28/10/2024	14/08/2024	15

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por la Administradora de Contratos C1, C2 y C3, del 9 de mayo de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 22: Procesos no revisados en la etapa de marcha blanca previo al inicio de la etapa de explotación del NSI.

N°	Punto requerido	Descripción de la actividad
1	3.1.3.6 (*) Bodega Fábrica (Provisión de documentos en blanco)	Gestionar la documentación en blanco que ingresa a bodega desde fábrica de origen y provisionar documentos a la operación para su personalización.
2	3.1.3.6 (*) Bodega Fábrica (Provisión de documentos en blanco)	Gestionar la documentación en blanco que ingresa a bodega desde fábrica de origen y provisionar documentos a la operación para su personalización.
3	3.3.2.1.8 Servicio Pago Transbank	Este servicio registra el pago Transbank con el fin de registrar el pago de productos del SRCel asociados a Transbank tanto de tarjeta crédito como tarjeta débito.
4	4.1.1.1 Atención a Usuarios "Solicitud de documento fuera de línea"	El proceso de negocio "Solicitud de Documento Fuera de Línea" describe el flujo de trabajo y las validaciones necesarias para cursar una solicitud de documento fuera de línea en la estación.
5	4.1.1.2 Atención a Usuarios "Solicitud Título de Viaje"	El título de viaje es un documento especial, válido solamente para salir del territorio nacional y se otorga a los extranjeros (incluidos menores de 6 años) cuyo país no tienen representación consular en Chile o que por cualquier otra causa se encuentran impedidos de obtener sus correspondientes pasaportes.
6	4.1.1.3 Atención a Usuarios "Solicitud de documento de viaje"	El documento de viaje es un documento especial, que se emite para los extranjeros residentes de nuestro país, que estén en alguna de las siguientes situaciones: · Apátrida · Refugiado e hijos de extranjeros transeúntes menores de 22 años.
7	4.1.1.4 Atención a Usuarios "Filiación Penal"	El proceso de negocio "Filiación Penal" describe el flujo de trabajo y las acciones a realizar para el curso de una solicitud de filiación de prontuario desde la estación de captura.
8	4.1.1.5 Atención a Usuarios "Individualización de Extranjero"	El proceso de negocio "Individualización de Extranjeros" describe el flujo de trabajo y las validaciones que se deberán realizar para cursar una solicitud de individualización extranjero, la cual cumple la función de otorgar un RUN de forma inmediata a un ciudadano extranjero que requiere de atención en alguna entidad pública o privada de manera urgente.
9	4.1.1.6 Atención a Usuarios "Solicitud de reimpresión de Cédula en Oficina"	El proceso de negocio "Solicitudes de Reimpresión de Cédula en Oficina" describe el flujo de trabajo y las validaciones que se realizan para cursar una solicitud de reimpresión de cédula
10	4.1.1.7.1 Artículo 43 Extensión Vigencia	El proceso de negocio está relacionado con aplicar la extensión de vigencia para la cédula de identidad de los extranjeros, expuesto en el artículo N°43 de la Ley 21325 de Migración y extranjería publicada el 12 de febrero de 2022: Inciso final del Artículo N°43: "Se entenderá que la cédula de identidad mantiene su vigencia, siempre y cuando el extranjero acredite que cuenta con un certificado de residencia en trámite vigente o hasta que la autoridad migratoria resuelva la respectiva solicitud."
11	4.1.2.1 Proceso biométrico renovación no matching oficina	El proceso de Negocio "Proceso Biométrico Renovación no Matching Oficina" describe el flujo de trabajo para confirmar la identidad del solicitante mediante una autenticación en solicitudes de renovación sin un proceso de cotejamiento local en la estación de captura.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

N°	Punto requerido	Descripción de la actividad
12	4.1.2.2 Tratamiento reimpresión cédula	El proceso de negocio "Tratamiento Reimpresión de Cédula" describe el caso de una solicitud de reimpresión de cédula para chileno y extranjero, esta solicitud realizará la impresión de un nuevo documento de cédula manteniendo los datos biométricos y alfanuméricos de la solicitud anterior.
13	4.1.2.3 Actualización del domicilio electoral y particular	El proceso de negocio "Actualización Domicilio Electoral y Particular" describe el flujo de trabajo que deberá realizar el sistema central para validar y enviar, en caso de que se cumplan con validaciones, la actualización del domicilio electoral y particular del solicitante hacia el SRCel.
14	4.1.2.4 Tratamiento documentos urgentes	El proceso de negocio "Tratamiento de Documentos Urgentes" describe la forma como deberán ser tratados los documentos urgentes (VIP) dentro del sistema de fábrica y control de calidad.
15	4.1.2.5 Filiación Penal Latente (MBIS)	El proceso de negocio "Filiación Penal Latentes" describe el flujo de trabajo de una solicitud de filiación penal latentes utilizando el sistema MBIS.
16	4.1.2.6 Tratamiento fallecidos	El proceso de negocio "Tratamiento Fallecidos" describe la interacción y actividades a realizar cuando es notificado el fallecimiento de un ciudadano por parte de SRCel.
17	4.1.2.7 Tratamiento individualización	El proceso de negocio "Tratamiento Individualización" describe el flujo de trabajo de la creación, digitalización y tratamiento de una solicitud de búsqueda biométrica creada con el fin de poder identificar a una persona que pueda ya existir dentro del sistema.
18	4.1.2.8 Tratamiento Asignación RUN	El proceso de negocio "Tratamiento Asignación de RUN" describe las validaciones y actividades que se realizan para una solicitud de asignación de RUN, el cual es utilizada para solicitantes chilenos o extranjeros que no cuentan con un RUN dentro del sistema.
19	4.1.2.9 Tratamiento Filiación penal	El proceso de negocio "Tratamiento Filiación Penal Prontuario" describe el flujo de trabajo relacionado con el registro de infracciones penales.
20	4.1.2.10 Tratamiento título de viaje	El proceso de negocio "Tratamiento Título de Viaje" describe las validaciones y acciones que se deben realizar para el tratamiento de una solicitud de título de viaje para extranjero, el cual es un documento especial, válido solamente para salir del territorio nacional y se otorga a los extranjeros cuyo país no tiene representación consular en Chile o que por cualquier otra causa se encuentren impedidos de obtener sus correspondientes pasaportes.
21	4.1.2.11 Tratamiento documento de viaje	El proceso de negocio "Tratamiento Documento de Viaje" describe las acciones y validaciones que se deben realizar para el tratamiento de documento de viaje, el cual es un documento que se emite para los extranjeros residentes en Chile, que estén en alguna de las siguientes situaciones: apátridas, refugiados e hijos de extranjeros transeúntes menores de 22 años.
22	4.1.2.12 Control de procesos	El proceso de negocio "Control de Procesos" describe la funcionalidad en la cual el SRCel podrá administrar los estados (activadas, desactivadas) solicitudes entrantes en las unidades del back office, así como también controlar la asignación y desasignación de solicitudes a un funcionario específico de la unidad tratante, y el cambio de prioridad.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

N°	Punto requerido	Descripción de la actividad
23	4.1.3 BO en oficina (Correspondencia, Pendientes)	El proceso de negocio "Pendiente Condición Especial" describe el flujo de trabajo para realiza la autorización del pendiente condición especial, esta tipo de pendiente es generado cuando se realiza una solicitud de pasaporte a un menor de edad, y durante el curso de la solicitud, no se logra registrar la autorización de ambos progenitores, lo cual generar que antes de realizar la entrega del pasaporte, se debe resolver el pendiente condición especial, obteniendo la aprobación de ambos progenitores.
24	4.1.3.2 Entrega Pendiente Condición Especial	El proceso de negocio "Entrega Pendiente Condición Especial" describe el flujo de trabajo para la autorización de una pendiente condición especial directamente en el proceso de entrega de documento, evitando que el funcionario deba cambiar entre módulos.
25	4.1.3.3 Proceso Caducidad	El proceso de negocio "Proceso Caducidad" describe la revisión de los documentos que por tiempo sin reclamar en la oficina se debe efectuar el procedimiento de caducidad y deben ser destruidos: Al finalizar el proceso de caducidad, se debe crear un oficio con los documentos revisados los cuales podrán ser parte de un proceso de destrucción.
26	4.1.3.4 Pendiente informar rechazo de solicitud	El proceso de negocio "Pendiente Informar Solicitante del Rechazo" describe la generación y resolución del pendiente informar solicitante del rechazo, el cual es generado cuando se rechaza una solicitud a nivel de las unidades de Back office.
27	4.1.3.5 Cuadratura de caja	El proceso de negocio "Cuadratura de Caja" describe la generación del informe de cuadratura de caja, generado a partir del recaudo del pago de todas las solicitudes durante el día.
28	4.1.4.1 Destrucción de documentos	El proceso de negocio "Destrucción de Documentos" describe las fuentes desde donde se pueden enviar documentos a destruir, y las actividades para realizar dicha destrucción lógica de los documentos agrupados por órdenes de destrucción y actas de destrucción.
29	4.1.4.2 Digitalización documentos adjuntos	El Proceso de negocio "Digitalización Documentos Adjuntos" describe la digitalización de la documentación adjunta declarada en el curso de una solicitud en la estación de captura (OCC), o desde una solicitud en papel (Kit Manual), esta documentación digitalizada debe pasar directamente al sistema IDWay para su posible visualización en las diferentes unidades de Back office donde sea necesario realizar un tratamiento.
30	.5.1 Activación Central	El proceso de negocio "Activación Central" describe la funcionalidad que permite realizar la activación de los documentos (cédulas chilenos y extranjeros, pasaportes, documento de viaje, título de viaje)
31	4.1.5.2 Entrega Salvoconductor	El proceso de negocio "Entrega de Salvoconductor" describe el flujo de trabajo para realizar la entrega de un salvoconductor, al cual se realizar mediante la verificación biométrica central o visual del solicitante.
32	4.1.5.3 Bloqueo documentos en oficina en línea	El proceso de negocio "Bloqueo de Documentos en Oficina en Línea" describe las actividades y validaciones a realizar para bloquear un documento en las estaciones de las oficinas por parte del titular.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

N°	Punto requerido	Descripción de la actividad
33	4.1.5.4 Bloqueo definitivo en oficina en línea por tercero	El proceso de negocio "Bloqueo Definitivo en Oficina en Línea por Tercero" describe las acciones y validaciones para realizar un bloqueo definitivo de un documento a través de un tercero.
34	4.1.5.5 No bloqueo temporal de documentos	El proceso de negocio "No Bloqueo Temporal de Documentos" describe el flujo de trabajo para cursar una solicitud de NO bloqueo temporal, con esta, no deberá ser posible realizar el bloqueo de los documentos escogido a través de los canales disponibles para realizar el bloqueo temporal (página web, app, IVR).
35	4.1.6.1 Control de destrucción de documentos en fábrica	Proceso correspondiente a la destrucción de documentación; pudiendo tener diferentes fuentes, tal como documentación que no pasa los controles de calidad
36	4.2.1.1 Ley 21.389 Deudores de Pensiones de Alimentos	El proceso de negocio está relacionado con la ley de deudores de pensiones de alimentos, para habilitar o restringir los tiempos de vigencia de los pasaportes a los ciudadanos con deudas de pensiones.
37	4.2.2.1 Pendiente resolución asignación de RUN	El proceso de negocio "Pendiente Resolución Asignación de RUN" describe la resolución del pendiente mediante la notificación al ciudadano de la creación o rechazo del RUN solicitado.
38	4.2.2.2 Entrega Kit Manual	El proceso de negocio "Entrega Kit Manual" describe el flujo de trabajo y las validaciones a realizar para la entrega de un documento solicitado mediante Kit Manual en una oficina sin computador.
39	4.2.3.1 Búsqueda biométrica	El proceso de negocio "Búsqueda Biométrica" describe el flujo de trabajo de la creación, digitalización y tratamiento de una solicitud de búsqueda biométrica creada con el fin de poder identificar a una persona que pueda ya existir dentro del sistema.
40	4.2.4.1 Solicitud de contraseña para trámites por internet	El proceso de negocio "Solicitud de Contraseña para Trámites por Internet" describe el flujo de trabajo y las validaciones a realizar para cursar una solicitud de Contraseña para trámites por internet.
41	4.2.4.2 Salvoconducto	El proceso de negocio "Solicitud salvoconducto" describe el flujo de trabajo y las validaciones para cursar una solicitud de Salvoconducto.
42	4.2.4.3 Modificación domicilio electoral	El proceso de negocio "Modificación Domicilio Electoral" describe la generación del informe de modificación domicilio electoral, generado con todas las solicitudes del día que tuvieron un cambio de domicilio electoral.
43	4.2.5.1 Firma Electrónica	La entrada al proceso se inicia con la creación de la firma electrónica por parte del ciudadano en el sistema central.
44	4.2.6 Servicios de Interoperabilidad y base de datos	El proceso de negocio para el consumo de los servicios de consulta y registro al sistema de recaudación integral.
45	4.2.6.1 Servicio de Rechazo Artículo 44 (rechazoArt44)	Este servicio permite realizar el rechazo de una solicitud de artículo 44
46	4.2.6.2 Servicio de confirmación Artículo 44 (confirmacionArt44)	Este servicio permite confirmar el proceso de una solicitud de artículo 44



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

N°	Punto requerido	Descripción de la actividad
47	4.2.6.3 Servicio de notificación Artículo44 (informesArt44)	Este servicio permite enviar las notificaciones al SRCel de solicitudes de Art44QR si estas son aprobadas o rechazadas
48	4.2.6.4 Actualizar estado ficha	Este servicio permite actualizar el estado de la ficha índice del sistema de Registro civil.
49	4.2.6.5 Servicio de extranjería y migración (Artículo43)	Este servicio permite consultar si una persona tiene una solicitud de residencia en trámite ante el SEGMIN.
50	4.2.6.6 Servicio de notificación documentos bloqueados – Interpol	Este servicio realizar una notificación de cada documento Cédula o pasaporte (pasaporte ordinario, documento de viaje, título de viaje) que es bloqueado de forma definitiva dentro del sistema de identificación.
51	4.2.6.7 Renovación WEB – Inserción	Este servicio es utilizado insertar la solicitud de renovación WEB dentro del sistema de identificación, previamente se debe haber consumido el servicio de validación, con una respuesta exitosa, para poder utilizar el servicio de inserción.
52	4.2.6.8 Servicio inicio de sesión en la caja integral	El proceso de negocio para el consumo de los servicios de consulta y registro al sistema de recaudación integral.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información extraída del “Informe final de marcha blanca 2”, de 5 de diciembre de 2024, dispuesto mediante correo electrónico de 4 de junio de 2025, enviado por el Coordinador del NSI.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 23: Retrasos en la presentación de entregables según seguimiento semanal.

N° semana	Fecha monitoreo	Entregable	Fecha Gantt	Cantidad Semanas Atraso
50	13/12/2024	Interoperabilidad con otros sistemas Portal Web del Servicio	12/08/2024	17
50	13/12/2024	MÓDULO - Sistemas Biométricos Pruebas Operativas entre Plataformas de Servicios y API de IDEMIA	12/09/2024	13
50	13/12/2024	Interoperabilidad con otros sistemas Demostraciones de Interacción entre la SOLUCIÓN DE IDENTIFICACIÓN y los servicios	30/09/2024	10
50	13/12/2024	HABILITACIÓN OFICINAS Instalación electricidad, red y seguridad en las estaciones del back-office central	04/11/2024	5
50	13/12/2024	MÓDULO - Gestión de Información y Auditoría: Adaptación e integración, Aprobación y demostración Etapa 2 del módulo en el NSI	25/10/2024	7
50	13/12/2024	FASE MARCHA BLANCA Aceptación Requerimientos Matriz de Hallazgos	02/12/2024	1
50	13/12/2024	MÓDULO - Sistemas Biométricos Habilitación para Capacitación ciberseguridad	29/11/2024	2
49	06/12/2024	MÓDULO - Sistemas Biométricos Entrega plan de Auditoría externa anual	11/11/2024	3
49	06/12/2024	Infraestructura, Plataforma y Networking Pruebas de balanceo y conectividad	14/08/2024	16
49	06/12/2024	MÓDULO - Sistema de Atención de Usuarios Evaluación externa de Ethical Hacking sobre las APP's	25/10/2024	6
48	29/11/2024	MARCHA BLANCA Aprobación Plan de Capacitación	08/08/2024	16



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

N° semana	Fecha monitoreo	Entregable	Fecha Gantt	Cantidad Semanas Atraso
48	29/11/2024	GESTIÓN DEL PROYECTO Aprobación Informe Bimestral Agosto-Septiembre 2024	14/11/2024	2
48	29/11/2024	SIST. DE ATENCIÓN DE USUARIOS Integración del Sist. Solicitudes de Cédulas de Identidad y pasaportes con el Sistema de pago por tarjeta de crédito/débito	31/07/2024	17
47	22/11/2024	Sistema Central de Identificación Aprobación de las aplicaciones	24/09/2024	8
47	22/11/2024	MÓDULO - Sistema de Atención de Usuarios SBD: Demostración de la aplicación móvil de (Con Clave Única)	30/10/2024	3

Fuente: elaboración propia, con información proporcionada por la administradora de contratos C1, C2 y C3, a través de correo electrónico del 30 de mayo de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 24: Usuarios atendidos en oficina de Catedral.

Anexo	Descripción
Anexo N° 24 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de los 76 usuarios que acudieron a dependencias de la oficina de Catedral en busca de respuestas por las solicitudes de documentos de identidad que no habían sido recepcionadas.

Fuente: Elaboración propia en base a las actas de validación en terreno realizadas entre los días 26 de marzo al 24 de abril, ambos de 2025, en las dependencias de la oficina de Catedral N° 1722, Santiago.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 25: Detalle de usuarios cuyos documentos indican como nacionalidad la tipología “ZZZ” verificados en terreno en dependencias de Centro Metropolitano de Identificación, ubicado en Estación Central.

RUT usuario	Respuesta SRCel
	Finalizado (entregado)
	Finalizado (entregado)
	Finalizado (entregado)
	Finalizado (documento a entregar)
	Finalizado (documento a entregar)
	No hay resultados en la búsqueda
	Finalizado (entregado)

Fuente: elaboración propia, con información recopilada en visita a terreno del 26 de marzo de 2025, y complementada con respuesta de la jefa (S) de auditoría interna del 13 de mayo de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 26: Reclamos duplicados ingresados por call center y plataforma SIAC.

Anexo	Descripción
Anexo N° 26 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de los 5.934 reclamos ingresados por el Call Center y también registrados como reclamos a través del SIAC.

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por la jefatura (S) de auditoría interna, a través de correo electrónico del 3 de mayo de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 27: Reclamos duplicados ingresados por QR formulario de Google Forms y plataforma SIAC.

Anexo	Descripción
Anexo N° 27 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de los 293 y 166 reclamos ingresados por los códigos QR de las oficinas de Catedral y Estación Central, que también fueron registrados como reclamos a través del SIAC.

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por la jefatura (S) de auditoría interna, a través de correo electrónico del 3 de mayo de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 28: Multas no cobradas por el SRCel por incumplimientos detectados en el NSI por la empresa IDEMIA.

Anexo	Descripción
Anexo N° 28 en formato digital, archivo Excel.	Detalle del monto de \$5.112.879.888 multas no cobradas a la empresa IDEMIA por incumplimientos al contrato por el NSI.

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por el SRCel, en cada una de las observaciones del acápite II. Examen de la Materia Auditada, numerales desde el 5.1 al 11 y las bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación del contrato C1 aprobadas por la resolución N° 6, de 2020, los requerimientos técnicos del contrato C2 y C3, y contratos aprobados por las resoluciones N°s 26 y 27, de 11 de septiembre de 2023, y el contrato C4, aprobado por la resolución N° 30, de 10 de diciembre de 2024, todas del SRCel.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 29: Boletas de Garantía de los contratos con la empresa IDEMIA por el NSI contabilizadas con desfase.

Contrato	N° boleta	Fecha de entrega al SRCel	Monto \$	Fecha contabilización	Días hábiles desde entrega hasta contabilización
C1		20/12/2021	2.222.212.892	20/03/2025	809
C1		20/12/2021	2.222.212.892	20/03/2025	809
C1		20/12/2021	2.222.212.892	15/07/2024	641
C1		20/12/2021	2.222.212.892	15/07/2024	641
C1		20/12/2021	2.222.212.892	15/07/2024	641
C1		20/12/2021	2.222.212.892	15/07/2024	641
C1		20/12/2021	2.222.212.892	15/07/2024	641
C1		20/12/2021	2.222.212.892	15/07/2024	641
C1		20/12/2021	2.222.212.892	15/07/2024	641
C1		20/12/2021	2.222.212.892	15/07/2024	641
C3		08/09/2023	310.472.190	20/03/2025	377
C3		08/09/2023	310.472.190	20/03/2025	377
C3		08/09/2023	310.472.190	16/12/2023	64
C3		08/09/2023	310.472.190	16/12/2023	64
C3		08/09/2023	310.472.190	16/12/2023	64
C3		08/09/2023	310.472.190	16/12/2023	64
C3		08/09/2023	310.472.190	16/12/2023	64
C3		08/09/2023	310.472.190	16/12/2023	64
C3		08/09/2023	310.472.190	16/12/2023	64
C3		08/09/2023	310.472.190	16/12/2023	64
C3		08/09/2023	310.472.190	16/12/2023	64
C2		11/09/2023	1.025.533.994	16/12/2023	63
C2		11/09/2023	1.025.533.994	16/12/2023	63
C2		11/09/2023	1.025.533.994	16/12/2023	63
C2		11/09/2023	1.025.533.994	16/12/2023	63
C2		11/09/2023	1.025.533.994	16/12/2023	63
C2		11/09/2023	1.025.533.994	16/12/2023	63
C2		11/09/2023	1.025.533.994	16/12/2023	63
C2		11/09/2023	1.025.533.994	16/12/2023	63
C2		11/09/2023	1.025.533.994	16/12/2023	63
C2		11/09/2023	1.025.533.994	16/12/2023	63
C4		15/01/2025	889.190.830	20/03/2025	46

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por Administradora de Contrato N° [redacted] a través de correo electrónico de Jefatura de Unidad de Auditoría Interna del 12 de mayo de 20[redacted]



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 30: Datos relacionados con un RUN del servicio InfoPerId.

Anexo	Descripción
Anexo N° 30 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de 3.037 casos detectados con error

Fuente: Elaboración propia en base a la información remitida por la Jefa de la Unidad de Inteligencia de Negocio de la Subdirección de Estudios y Desarrollo, del SRCel, mediante correo electrónico de Jefatura de 12, 13, 16 y 30 de mayo de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 31: Datos relacionados con un RUN del servicio InfoPerId.

Anexo	Descripción
Anexo N° 31 en formato digital, archivo Excel.	Detalle de 76.773 casos detectados con error

Fuente: Elaboración propia en base a la información remitida por la Jefa de la Unidad de Inteligencia de Negocio de la Subdirección de Estudios y Desarrollo, del SRCel, mediante correo electrónico de Jefatura de 12, 13, 16 y 30 de mayo de 2025.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Anexo N° 32: Estado de observaciones del Informe Final N° 264, de 2025.

a) Observaciones que van a seguimiento por parte de la Contraloría General.

N° DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
5.1, 5.2, 5.4, y 5.5 del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	5.1, Sobre errores en la fotografía de cédulas de identidad; 5.2, Sobre cédula de identidad de recién nacido que registraba profesiones; 5.4, Sobre errores en la entrega de valijas con documentos de identidad a las oficinas del SRCel a nivel nacional; y 5.5, Sobre documentos entregados no activados para la realización de trámites.	Todas AC: Altamente Compleja	El SRCel deberá determinar las sanciones que corresponda aplicar a la empresa, debiendo iniciar el proceso de cobro de estas en cada uno de los numerales objetados, ajustándose a lo establecido en el numeral 22.13. sobre Multas del contrato C1 del NSI. El inicio del cobro de las multas determinadas por ese Servicio deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
5.3 del acápite II. Examen de la Materia Auditada	Sobre nombres de profesiones en cédulas de identidad abreviadas de manera errónea	AC: Altamente Compleja	El Registro Civil deberá realizar las acciones señaladas en su respuesta a fin de subsanar el error detectado del registro de las profesiones de los documentos, lo que deberá ser acreditado documentalmente ante este Organismo Superior de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

N° DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
6, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Documentos de identidad entregados fuera de los plazos de tramitación establecidos por el SRCel.	AC: Altamente Compleja	Esa entidad deberá implementar una actividad de control que permita, en lo sucesivo, monitorear el cumplimiento de los plazos de respuesta establecidos, velando por una oportuna atención a la ciudadanía acorde a la ley N° 19.477 Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, lo que deberá ser acreditado documentalmente ante este Organismo Superior de Control, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
8, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	De la aplicación "Identidad Digital".	AC: Altamente Compleja	El SRCel deberá acreditar las acciones de coordinación realizadas con las entidades involucradas, a fin de poder dar uso a la aplicación digital adquirida. Lo anterior, deberá ser acreditado documentalmente ante esta Contraloría General, en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Nº DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
9, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	El SRCel no valida los porcentajes de niveles de servicio informados por IDEMIA.	AC: Altamente Compleja	El Registro Civil deberá determinar e implementar las acciones de control y supervisión para, en lo sucesivo, validar los niveles de servicio establecidos en los contratos, con el fin de verificar el cumplimiento por parte del proveedor de los niveles de servicio acordados. Lo anterior deberá ser establecido formalmente y deberá incluir a lo menos a los responsables, plazos, unidades involucradas y acciones a realizar por cada una de ellas, entre otros. Lo anterior deberá ser acreditado documentalmente ante este Organismo de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR. Adicionalmente a lo anterior, y en cuanto a la revisión del cumplimiento de los niveles de servicio, SLA, que el SRCel se encuentra realizando para el periodo auditado, ese Servicio deberá informar a esta Entidad de Control los resultados de dichos análisis, adjuntando el cálculo y determinación de las multas asociadas a los incumplimientos detectados, lo que deberá ser notificado a la empresa proveedora acorde con las bases administrativas y técnicas, y los contratos C1, C2 y C3. Lo anterior deberá ser acreditado documentalmente ante este Organismo de Control, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
10.9, del acápite	Estaciones de trabajo no implementadas por la empresa IDEMIA	AC: Altamente Compleja	El SRCel deberá acreditar la implementación de las 436 estaciones de trabajo y los 205 elementos del ítem de periféricos que no fueron			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Nº DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
II. Examen de la Materia Auditada.			disponibilizados por la empresa IDEMIA. Lo anterior deberá ser acreditado documentadamente a esta Contraloría General en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe mediante el sistema de Seguimiento y Apoyo CGR. Sin perjuicio de lo anterior, y en virtud de lo informado por el SRCel en su respuesta, respecto del pago de servicios no prestados, específicamente de las 436 estaciones de trabajo y 205 periféricos que no se implementaron, que bordean los \$2.478.024.953, y pese a ello se pagaron durante los meses de diciembre 2024 a abril 2025 en su totalidad, ese organismo deberá arbitrar las medidas pertinentes para determinar los montos correctos que debió pagar por los servicios efectivamente prestados por el proveedor a la fecha, y recuperar lo pagos efectuados en exceso, lo que deberá ser acreditado a esta Contraloría General en los términos señalados en el párrafo precedente.			
15, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	De los incumplimientos del proveedor no sancionados por el SRCel.	AC: Altamente Compleja		El SRCel deberá iniciar todos los procesos de aplicación de multas asociados a los incumplimientos detectados, y que se encuentran establecidos en cada numeral del acápite II. Examen de la Materia Auditada, y expuestos en conjunto en la tabla N° 14, precedente, acorde con la cláusula décima séptima, Multas, de la citada resolución N° 1, de 2021, que aprueba el contrato del C1, y con lo dispuesto en sus cláusulas decimoquintas, Multas de los contratos C2 y C3, aprobados por las resoluciones Nos 26 y 27, ambas de 2023. El inicio fundado y formal que		



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Nº DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
			acredite el proceso de cobro de multas lo que deberá ser informado documentadamente a esta Contraloría General en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
11.1, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Retrasos en la fase de implementación del NSI.	AC: Altamente Compleja	El SRCel, deberá iniciar el proceso de aplicación de multas asociado a los incumplimientos detectados, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá acreditar documentadamente a este Organismo de Control en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
11.3, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Situaciones detectadas en la etapa de marcha blanca N°2 que no fueron subsanadas por el proveedor previo a la etapa de explotación.	AC: Altamente Compleja	El SRCel deberá determinar las multas asociadas a los incumplimientos detectados, respecto de la falta de revisión de los 51 procesos que no fueron evaluados en la etapa de marcha blanca, y por ende no se reportaron como implementados en el "Informe final de marcha blanca 2", de 6 de diciembre de 2024, debiendo iniciar el proceso de aplicación de multas al respecto, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá ser acreditado documentalmente a este Organismo de Control en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Nº DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
11.4, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Falta de aprobación por parte del SRCel del informe de marcha blanca N° 2, del NSI.	AC: Altamente Compleja	Ese SRCel, deberá realizar la revisión del citado informe de marcha blanca N°2", el cual deberá ser aprobado formalmente por parte de ese Servicio, una vez que realice la revisión de la implementación de todos los puntos que debía implementar la empresa proveedora acorde con las cláusulas contractuales convenidas y con las bases administrativas y técnicas que regula su contratación. Lo anterior, deberá ser acreditado documentalmente ante este Organismo Superior de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			E
11.5, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Retrasos en la presentación de entregables según seguimiento semanal.	AC: Altamente Compleja	El SRCel deberá regularizar junto con IDEMIA la disponibilidad de la totalidad de los entregables faltantes e iniciar el proceso de aplicación de las multas correspondientes a los incumplimientos detectados, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá ser acreditado documentadamente ante esta Entidad de Control en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
10.1, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Incumplimiento de los plazos de entrega de documentos de identidad.	AC: Altamente Compleja	La entidad auditada deberá continuar con el análisis de los 11.980 documentos que incumplieron el plazo de 2 días hábiles de entrega, para posteriormente iniciar las acciones de cobro de las multas asociadas a los incumplimientos que determine, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Nº DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
			que deberá ser acreditado documentadamente en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción de este informe mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR			
10.2, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Incumplimiento de funcionalidades del módulo de gestión de correspondencia del NSI.	AC: Altamente Compleja	El SRCel deberá en lo sucesivo, velar porque el NSI adquirido cumpla con las funcionalidades establecidas en el numeral 4.2.14 de las citadas bases administrativas y especificaciones técnicas de licitación del contrato C1. Sin perjuicio de lo anterior, el SRCel deberá determinar las multas asociadas al incumplimiento detectado por esta Entidad de Control, debiendo iniciar el procedimiento de cobro pertinente, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación. Lo anterior deberá ser acreditado documentadamente a esta Contraloría General en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
10.3, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Estaciones de trabajo móviles ID Screen entregadas con retraso por IDEMIA.	AC: Altamente Compleja	El Registro Civil deberá terminar la evaluación de los hechos que menciona en su respuesta, a fin de determinar el monto de las multas correspondientes a los incumplimientos en los plazos de entrega de las tablets a nivel nacional, e iniciar el proceso de cobro de ellas a la empresa proveedora, acorde con cláusula decimoquinta del contrato C3, lo que deberá ser acreditado documentadamente a este Organismo de Control en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Nº DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
10.4, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Tiempo de respuesta para solucionar las incidencias de maletas móviles excede lo establecido.	AC: Altamente Compleja	El SRCel deberá terminar el análisis informado en su respuesta, en el que deberá incluir íntegramente las 442 incidencias detectadas en la presente observación, debiendo una vez finalizada su evaluación, iniciar el proceso de cobro de multas asociadas a los incumplimientos detectados, acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
10.5, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	El NSI no permite levantar la trazabilidad completa de los documentos de identidad.	AC: Altamente Compleja	El SRCel deberá terminar el análisis que se encuentra realizando, y evaluar los 8.730 casos que no cuentan con trazabilidad del proceso de solicitud de documentos, debiendo proporcionar evidencia que dé cuenta de la revisión efectuada a los casos pendientes y su regularización en el NSI y, adicionalmente a lo anterior, deberá determinar las multas asociadas a los incumplimientos del proveedor, debiendo iniciar el correspondiente proceso de aplicación de multas, acorde con lo señalado en el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción de este informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Nº DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
10.6, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Falta de integración del NSI con Transbank.	AC: Altamente Compleja	El Servicio deberá finalizar la integración de la totalidad de dispositivos con el NSI, y remitir la documentación que lo acredite, además, deberá iniciar el proceso de aplicación de multas a la empresa proveedora por los incumplimientos detectados, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
10.8.3, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Monitores Desboard de mesa de ayuda no operativos (AC), del acápite Examen de la Materia Auditada.	AC: Altamente Compleja	El SRCel deberá acreditar documentadamente que el proveedor disponibilizó la totalidad de 10 pantallas solicitadas, demostrando que estas se encuentran operativas y con la información requerida por el Servicio, y adicionalmente, deberá iniciar el proceso de aplicación de las multas correspondientes a los incumplimientos detectados, acorde con el numeral décimo séptimo "Multas" del contrato C1, acreditando documentalmente ante este Organismo de Control lo indicado previamente, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
Letra a) del numeral 10.8.4, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Resolución de tickets exceden los plazos establecidos, letra a).	AC: Altamente Compleja	El SRCel deberá terminar con el análisis que se encuentra realizando de los 26.129 casos que fueron resueltos fuera de plazo por parte del proveedor, debiendo iniciar el proceso de aplicación de multas correspondiente, ajustándose al numeral 22.13, de las bases administrativas y técnicas de la licitación del contrato C1, que indica que el servicio aplicará multas por casusas imputables al contratante, lo que deberá ser			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Nº DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
			acreditado documentadamente a esta Entidad de Control, en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
Letra b) del numeral 10.8.4, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Resolución de tickets exceden los plazos establecidos, letra b).	AC: Altamente Compleja	El SRcel deberá realizar las acciones que señala en su respuesta, reabriendo los 199 casos que fueron cerrados por la empresa proveedora sin que fueran resueltos, debiendo realizar el proceso correspondiente en cada caso a fin de solucionar los problemas reportados en ellos, dejando la trazabilidad correcta en la plataforma de Mesa de Ayuda, y deberá implementar el nuevo proceso de cierre enunciado, que otorga al usuario afectado el deber de validar la respuesta por parte del proveedor previo a su cierre, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control, en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
Letra c) del numeral 10.8.4, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Resolución de tickets exceden los plazos establecidos, letra c).	AC: Altamente Compleja	El SRcel deberá acreditar la oficina de origen de los 547 casos detectados, para posteriormente realizar la revisión de los plazos asociados a la resolución de ellos y validar así el cumplimiento de los plazos establecidos acorde con cada oficina regional, y en el caso de que no se haya dado cumplimiento deberá incluir los casos a la letra a) de la presente observación, sumando así los casos al proceso de aplicación de las multas respectivas por dichos incumplimientos, acorde con el numeral 22.13, de las bases administrativas y técnicas de la licitación del contrato C1. Lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Entidad de Control, en el plazo de 60 días hábiles contados			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Nº DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
			desde la recepción del presente informe, a través del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
10.10, del acápite II, Examen de la Materia Auditada.	IDEMIA no ha disponibilizado todos los requerimientos de la plataforma y software de gestión, supervisión y monitoreo de los diferentes módulos del NSI.	AC: Altamente Compleja	El SRCel, deberá realizar las acciones que menciona, exigiendo el cumplimiento de los servicios contratados, acorde con las bases administrativas y especificaciones técnicas de la licitación del C1, aprobado por la resolución N° 6, de 2020 y adicionalmente, deberá iniciar el proceso de aplicación de multas asociadas a los incumplimientos por parte de la empresa proveedora, respecto de la falta de implementación de las plataformas de control, bases de datos, y reportes de control del NSI, debiendo, acorde con el numeral 22.13 sobre multas, de las citadas bases administrativas, debiendo acreditar documentadamente su cumplimiento a esta Entidad de Control, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
10.11, del acápite II, Examen de la Materia Auditada.	Funcionarios del SRCel no capacitados sobre la implementación del NSI.	AC: Altamente Compleja	El Servicio deberá acreditar la capacitación de los 1.033 funcionarios objetados, así como determinar el monto de las multas asociadas al incumplimiento contractual por parte de la empresa proveedora e iniciar el proceso de aplicación de las multas correspondientes acorde con el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá ser acreditado documentadamente a esta Contraloría General en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe mediante el sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Nº DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
18.1, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	En consultar datos relacionados con un RUN del servicio InfoPerId	AC: Altamente Compleja	La entidad auditada deberá realizar el análisis de los casos detectados con errores en el servicio InfoPerId, con el fin de determinar las correspondientes multas asociadas a los errores detectados, debiendo iniciar el proceso de aplicación de multas acorde con lo establecido en el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá acreditar documentalmente ante esta Contraloría General en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, por medio del sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
18.2, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Errores en el servicio consulta InfoPerId del NSI, en recibir datos relacionados con un RUN del servicio InfoPerId.	AC: Altamente Compleja	El SRCel deberá analizar los casos detectados con errores en el servicio InfoPerId, con el fin de determinar las correspondientes multas asociadas a los errores detectados, debiendo iniciar el proceso acorde con lo establecido en el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación, lo que deberá acreditar documentalmente ante esta Contraloría General en el plazo de 60 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, por medio del sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
Letra a), del numeral 12, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Situaciones detectadas en las validaciones en terreno en oficinas del SRCel, letra a).	AC: Altamente Compleja	El Servicio deberá determinar si las oficinas centrales de las dependencias de calle Catedral atenderá público o no, debiendo quedar formalmente establecido, con el fin de que ese Servicio disponga del personal funcionario correspondiente que atienda a las personas que sean recepcionadas en dichas oficinas, a fin de evitar que sean atendidas por los guardias del			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Nº DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
			edificio, medidas que deberán ser informadas documentadamente a esta Contraloría General, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
Letra b), del numeral 12, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Situaciones detectadas en las validaciones en terreno en oficinas del SRCel, letra b).	AC: Altamente Compleja	El SRCel deberá informar respecto de los casos de los RUN Nos [REDACTED] y [REDACTED], toda vez que el Servicio no aportó antecedentes que den cuenta de las acciones realizadas para su entrega, a cuyo respecto de deberá informar documentadamente a esta Contraloría General, en el plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
Letra c), del numeral 12, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Situaciones detectadas en las validaciones en terreno en oficinas del SRCel, letra c).	AC: Altamente Compleja	El SRCel deberá proporcionar las bitácoras del sistema NSI que den cuenta que los usuarios que asistieron a las dependencias del Centro Metropolitano de Identificación, en la comuna de Estación Central, para solucionar problemas en sus documentos de identidad, hayan sido corregidos, lo que deberá ser remitido a esta Contraloría General debiendo ser proporcionados en el plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
14, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Plataforma de gestión y supervisión no utilizada por el SRCel.	AC: Altamente Compleja	El Registro Civil deberá exigir el cumplimiento de la implementación y las respectivas capacitaciones en las plataformas de gestión y supervisión del NSI, definiendo, además, el personal clave que contará con los accesos correspondientes por cada eje estratégico del NSI. Lo anterior deberá ser acreditado documentalmente a esta Contraloría General, en el plazo de 60 días hábiles			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Nº DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
			contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
1, del acápite I. Aspectos de Control Interno.	Falta de supervisión y control de los contratos del Nuevo Sistema de Identificación, NSI, por parte del SRCel.	AC: Altamente Compleja	El Registro Civil deberá determinar acciones de control y supervisión que velen por el estricto cumplimiento de los objetivos, requerimientos y plazos establecidos en las cláusulas administrativas, técnicas y generales de los contratos asociados al NSI C1, C2 y C3, las cuales deberán quedar establecidas en instructivos y manuales de procedimientos debidamente aprobados, así como también en perfiles de cargo de los responsables y en las funciones de las unidades que intervengan, los cuales deberán contemplar como mínimo, trazabilidad de los procesos, controles que determine en cuanto al cumplimiento de las cláusulas contractuales, responsables y periodicidad de los controles, entre otros, además de la inclusión de los 6 compromisos señalados por la entidad en su respuesta, ajustándose a las definiciones establecidas en el artículo 5°, de la resolución exenta N° 1.962, de 2022, que Aprueba Normas sobre Control Interno de la CGR, que señala que las actividades de control corresponden a las políticas y procedimientos establecidos y ejecutados en dirección a minimizar los riesgos, para lograr con ello los objetivos de la entidad. Lo anterior, deberá ser acreditado documentalmente, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Nº DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
19, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	Incumplimiento de pago de los servicios prestados por la empresa IDEMIA.	AC: Altamente Compleja.	El Registro Civil deberá concretar los pagos por los servicios prestados en el marco de los contratos C1, C2 (lo pendiente) y C3. Además, en lo sucesivo proceder a ello acorde con los plazos establecidos en los correspondientes contratos de prestación de servicios, lo que deberá ser acreditado ante este Organismo de Control en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe por medio del Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
16, del acápite II. Examen de la Materia Auditada.	El SRCEI no designó oportunamente los cargos de Administradores de contrato y contrapartes técnicas responsables de los contratos del NSI.	C: Compleja	El SRCEI deberá elaborar un procedimiento de control que permita establecer a los administradores y contrapartes técnicas de los contratos C1, C2 y C3, y siguientes si los hubiera, de forma oportuna acorde con las fechas de ejecución de los servicios contratados, debiendo ser fundada y formalizada, acorde con lo establecido en los citados contratos y bases administrativas y técnicas que regulan al NSI.			
2, del acápite I. Aspectos de Control Interno.	El SRCEI no posee un control de inventario.	C: Compleja	El Servicio deberá implementar un plan de inventario a fin de llevar un control, supervisión y monitoreo de las estaciones de trabajo contratadas en su conjunto, estableciendo a lo menos la unidad y funcionarios responsables a nivel nacional, períodos de revisión de las estaciones, medios de verificación y corrección, entre otros, ajustándose a las definiciones establecidas en el artículo 5°, de la citada resolución exenta N° 1.962, de 2022, que señala que las actividades de control corresponden a las políticas y procedimientos establecidos y ejecutados en dirección a minimizar los riesgos, para lograr con ello los objetivos de la entidad. Las actividades de control para ser			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Nº DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
			efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo con un plan, por un período de tiempo, y tener un costo adecuado, además deben considerar los principios establecidos en la señalada resolución. Lo anterior deberá acreditarse documentalente, en un plazo de 60 días hábiles contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			
3, del acápite I. Aspectos de Control Interno.	Falta evidencia de la ejecución de acciones de control de calidad realizado a los documentos de identidad.	C: Compleja	El Registro Civil deberá realizar la adecuación del citado manual, debiendo incorporar en él, el registro en alguna plataforma (NSI y/u otra) de las revisiones descritas en el procedimiento de control de calidad adjunto, tal como las expone, respecto de la recepción de los lotes y los rechazos de ellos, incluyendo cada revisión realizada por los funcionarios indicados en el numeral 8.2.2 Revisión de lotes y documentos de la citada instrucción, con el fin de dejar registro de las revisiones realizadas por la Unidad de Control de Calidad a cada documento, debiendo además formalizar dicha instrucción mediante el acto administrativo correspondiente. Lo anterior, deberá acreditarlo ante este Organismo Superior de Control, en un plazo de 60 días hábiles, contado desde la recepción del presente informe, mediante el Sistema de Seguimiento y Apoyo CGR.			



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

b) Observaciones que van a seguimiento por el encargo de control interno del servicio auditado.

Nº DE OBSERVACIÓN Y EL ACÁPITE	MATERIA DE LA OBSERVACIÓN	NIVEL DE COMPLEJIDAD	REQUERIMIENTO PARA SUBSANAR LA OBSERVACIÓN O VERIFICAR MEDIDAS ADOPTADAS	MEDIDA IMPLEMENTADA Y SU DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO	FOLIO O NUMERACIÓN DOCUMENTO DE RESPALDO	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS DEL SERVICIO
4, del acápite I. Aspectos de Control Interno.	Inexistencia de manuales de los procesos de control de calidad	MC: Medianamente Compleja	El SRCel deberá informar al Departamento de Educación, Trabajo y Previsión Social, en el plazo de 30 días hábiles contados desde la recepción del presente informe, el procedimiento de sanción que aplicará a la empresa, de acuerdo con lo establecido en el numeral 22.13.2 sobre Procedimiento de Aplicación de Multas del contrato C1 del Nuevo Sistema de Identificación.			