

INFORME DE LA COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA DE LA ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MODIFICACIÓN DEL PADRÓN ELECTORAL QUE AFECTÓ EL DERECHO A SUFRAGIO DE CIUDADANOS EN LAS ELECCIONES MUNICIPALES 2016.

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión Investigadora mencionada en el epígrafe pasa a informar sobre las actuaciones, proposiciones y conclusiones derivadas de la respectiva investigación.

A. De la competencia de la Comisión

La Cámara de Diputados, en sesión 87ª, celebrada el 26 de octubre del año 2016, en virtud de lo dispuesto en los artículos 52, N° 1, letra c) de la Constitución Política de la República; 53 de la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, y 313 y siguientes del Reglamento de la Corporación, prestó su aprobación a la solicitud de 49 diputadas y diputados para crear una Comisión Investigadora, encargada de recabar información de la actuación de los servicios públicos implicados en la modificación del padrón electoral, impidiendo que un número indeterminado de ciudadanos pudiera ejercer su derecho a sufragio en las elecciones municipales 2016 (CEI 37).".

Fundamentos

La referida solicitud circunscribió la investigación a "los organismos y actos que por acción u omisión intervinieron para producir el daño y cuestionamiento a la institucionalidad democrática. En efecto, instituciones como los Ministerios de Justicia, Secretaría General de la Presidencia, de Gobierno, el Servicio de Registro Civil, el Servicio Electoral y la misma Presidencia de la República provocaron un grado de incerteza jurídica y desorden administrativo inexcusable que no puede ser ignorado por la Cámara de Diputados en el ejercicio de su función fiscalizadora ya que afectaron el sistema democrático en sus bases fundamentales."

B. Relación del trabajo desarrollado por la Comisión en el cumplimiento de su cometido

Los diputados (as) señores (as) Pepe Auth, Germán Becker, Pedro Browne, Karol Cariola, Juan Luis Castro, Juan Antonio Coloma, Gustavo Hasbún, Nicolás Monckeberg, Denise Pascal, José Pérez, Yasna Provoste, Gabriel Silber y Osvaldo Urrutia integraron la Comisión, por acuerdo de fecha 22 de noviembre de 2016 de la Cámara de Diputados.

Sesión constitutiva

Se efectuó el miércoles 23 de noviembre de 2016, con la asistencia de los diputados (as) señores (as) Auth, don Pepe; Hernando, doña Marcela; Pascal, doña Denise; Monckeberg, don Nicolás; Silber, don Gabriel y Van Rysselberghe, don Enrique, quienes eligieron por unanimidad como Presidente de la Comisión, al Diputado señor SILBER, don GABRIEL.

Reemplazos

En la sesión constitutiva se dio cuenta del reemplazo temporal de los diputados señores José Pérez y Osvaldo Urrutia por los diputados señores (as) Hernando y Van Rysselberghe, respectivamente. En la sesión 1ª. el diputado señor Pepe Auth fue reemplazado por el diputado señor Joaquín Tuma; en la sesión 2ª., el diputado señor Juan Luis Castro fue reemplazado por la diputada señora Clemira Pacheco; el diputado señor José Pérez fue reemplazado por el diputado señor Carlos Abel Jarpa; el diputado señor Juan Antonio Coloma fue reemplazado por el diputado señor Arturo Squella; en la sesión 10ª. la diputada señora Yasna Provoste fue reemplazada por el diputado señor Juan Enrique Morano.

Sesiones efectuadas

A partir de la sesión constitutiva, se efectuaron sesiones los días 30 de noviembre, 14, y 21 de diciembre de 2016; 4 y 18 de enero, 1, 15, y 22 de marzo, 5 y 18 de abril, 10 y 31 de mayo de 2017.

Plazo

El plazo otorgado en el mandato fue de hasta 60 días, desde su constitución el 23 de noviembre de 2016; a su vencimiento el 1 de marzo de 2017, fue prorrogado hasta el 1 de junio de 2017.

Personas escuchadas

La Comisión contó con la asistencia y colaboración de las siguientes personas:

Sesión 1ª: el Presidente del Consejo Directivo del Servicio Electoral, señor Patricio Santamaría, acompañado de los consejeros del SERVEL señores Andrés Tagle, Alfredo Joignant y José Miguel Bulnes, además del secretario abogado del Consejo, señor Fernando Torres, el encargado de comunicaciones señor Hugo Traslaviña, la señora Andrea González y el señor Marco Antonio Müller, jefe de la División de Registro y Padrón Electoral del SERVEL.

Sesión 2ª: El Director Nacional (S) del Servicio del Registro Civil e Identificación, señor Jorge Álvarez.

Sesión 3ª: El ex Director Nacional del SRCEI, señor Luis Acevedo y el Coordinador del Área de Desarrollo y Tecnología de la SEGPRES señor Andrés Arellano.

Sesión 4ª: La ex Subsecretaria de la SEGPRES, señora Patricia Silva y el señor Andrés Arellano.

Sesión 5ª: El señor Jaime Campos, Ministro de Justicia y Derechos Humanos y el señor Nicolás Mena, Subsecretario de Justicia.

Sesión 6ª: No hubo invitados.

Sesión 7ª: El señor Jorge Bermúdez, Contralor General de la República.

Sesión 8ª: Los señores Jorge Álvarez, Director Nacional (S) del Servicio del Registro Civil e Identificación; Raúl García, Director Nacional del SERVEL; Marco Antonio Müller, Jefe de la División de Registro y Padrón Electoral del SERVEL, y la señora Elizabeth Cabrera, ex directora del SERVEL.

En las sesiones 9ª, 10ª, y 11ª no hubo invitados.

En la sesión 12ª fueron aprobadas las conclusiones y proposiciones del informe.

C. Principales antecedentes derivados de lo expuesto por los invitados y del debate suscitado en la Comisión

1. Marco jurídico del padrón electoral

El señor **Patricio Santamaría, Presidente del Consejo Directivo del SERVEL** se refirió en su primera intervención al marco jurídico en el cual se desenvuelve el Servicio Electoral y a algunos aspectos que deberían evaluarse dentro de ese marco jurídico.

Respecto de la conformación del registro electoral, a partir de la dictación de la ley que cambió la inscripción voluntaria por la inscripción automática, se produce una cierta dependencia de otros organismos públicos del Servicio Electoral, el cual históricamente había tenido no solo la tuición, sino además la responsabilidad y el control en la constitución del registro y, por ende, del padrón electoral, el que en definitiva contiene las personas habilitadas para votar. En consecuencia, a partir de la conformación del registro electoral, se genera una dependencia de otros nueve organismos públicos que les proveen de información.

Si se analiza la ley N° 18.556, que es la ley del Servicio Electoral que regula el registro, los padrones y las auditorías, se observa que el legislador fue muy acucioso y que estableció diferentes etapas.

Primero, del artículo 8° en adelante, se dispone todo lo que tiene que ver con el ingreso al registro electoral de los nuevos electores al cumplir 17 años de edad. También, se establecen los mecanismos de relación y vinculación entre las distintas instituciones. En efecto, se recibe información prioritariamente del Servicio del Registro Civil e Identificación.

¿Qué tipo de información? Cumplimiento de los 17 años de edad, defunciones, cambios de nombre, rectificaciones de partidas, cambios de sexo, condenas, a través del Registro General de Condenas, y de los cambios de domicilio.

También reciben información del Ministerio del Interior, de la Jefatura Nacional de Extranjería respecto de los extranjeros residentes y que están habilitados para ejercer su derecho a sufragio; de Policía Internacional, sobre el tema del avecindamiento; de los juzgados de garantía, que comunican el procesamiento por delitos que merecen pena aflictiva y que, a su vez, suspenden el derecho a sufragio; de los tribunales de juicio oral en lo penal, que comunican las condenas por delitos que merecen pena aflictiva y que suspenden la ciudadanía; de los juzgados de Letras, en todo lo que son aquellos fallos o sentencias de interdicción; del Tribunal Constitucional ante determinadas condenas por delitos establecidos en su ley orgánica y en la Constitución; del Ministerio de Justicia, que establece la extinción de la responsabilidad penal y, por último, del Senado, en aquellos casos en que se rehabilita la ciudadanía respecto de determinadas condenas.

Se agregó a lo anterior, en la ley N° 20.960, publicada el 18 de octubre de 2016, respecto de los cambios de domicilio como un lugar hábil para realizarlo; la Jefatura Nacional de Extranjería respecto de aquellos ciudadanos que salgan del país y que

quieran fijar su domicilio en el exterior para ejercer su derecho en el país donde fijen su domicilio, o que ingresen para votar en el territorio nacional.

En consecuencia, se establece, primero, en algunos artículos cómo se va conformando el padrón electoral en esta primera información que entrega el SRCEI, fundamentalmente, respecto de personas que cumplen los 17 años. Con posterioridad, se ve todo el tema de modificación, y hay un título destinado a la modificación de los datos electorales, que tiene que ver, por ejemplo, con los cambios de nombre, de sexo y otros. Y, a partir de los artículos 23 y 24, se establece la actualización del padrón electoral, donde se fijó prioritariamente por el legislador que los cambios de domicilio se realizan ante el Registro Civil.

Un par de artículos regulan la forma de realizar esos cambios de domicilio a las personas que concurran solamente a dos tipos de gestiones o trámites, como son la renovación de la cédula de identidad o el pasaporte. En ese momento deben ser consultados por funcionarios del Registro Civil, y en el evento de que manifiesten su voluntad de cambiar su domicilio electoral que puede ser diferente a la residencia propiamente tal. Hoy día se puede optar a lugares donde residen, donde estudian o trabajan. Este trámite se realiza a través de la firma de un comprobante, en el que se hace una declaración jurada, asegurando el cumplimiento de los vínculos objetivos que tiene que tener la persona para utilizar un domicilio electoral.

El artículo 23 de la referida ley señala que el Servicio Electoral “modificará los datos electorales de los electores en las siguientes circunstancias: a) por solicitud realizada ante el Registro Civil que desea comunicar.”.

La ley señala en este punto que, adicionalmente, el cambio de domicilio se puede realizar directamente ante el Servicio Electoral, o ante un organismo público u otros organismos públicos con los cuales el Servicio Electoral establezca determinados convenios.

Dado que tienen solamente 15 direcciones regionales -hasta hace poco los trámites se realizaban de manera presencial-, señala que hoy tienen la posibilidad de cambio de domicilio *on line*, por *internet*, en la página *web* del Servicio. Como parte del proceso de modernización ya pueden realizar la reversa de cambio de domicilio también *on line* y los partidos políticos pueden ir fichando o retirando sus militantes a través de *internet*.

Hicieron un convenio con Chile Atiende, que es una institución prestigiada, una institución que tiene presencia regional y que les permitió estar en 205 oficinas comunales.

Entonces, entregó un rápido vistazo hacia la forma cómo se mantiene el Registro Electoral: recibe información de domicilios a través de comunicaciones de los cambios realizados de acuerdo con la ley (artículos 23 y 24 de la ley N° 18.556; en el Registro Civil; en las oficinas del Servicio Electoral o en las oficinas de Chile Atiende.

En segundo lugar, se refirió el señor Santamaría a la determinación del padrón electoral propiamente tal. El padrón está constituido por los electores habilitados para votar. Hay personas que están en el registro por razones de condena o por las informaciones que vienen, sobre todo de juzgados de garantía o del tribunal en lo penal, y que se encuentran inhabilitados. Y esto genera el segundo padrón, que es la nómina de inhabilitados que tienen que actualizar para cada elección.

En el marco legal para la determinación del padrón, es interesante señalar que en la ley se estableció todo un procedimiento, que está muy regulado. La determinación, primero, del padrón provisorio, que es la tarea que corresponde al consejo directivo del Servicio Electoral. Determinado ese padrón provisorio, le encargan a empresas auditoras independientes entre sí, con prohibición de vincularse, que fueron contratadas en licitaciones públicas en el año 2012, es decir, antes de que asumiera el consejo actual - antes, estas funciones las realizaba la Subsecretaría del Interior-, la posibilidad de realizar

determinadas sugerencias al consejo directivo para la segunda fase, que es la de determinación del padrón auditado, padrón que, además, se publica en la página del Servicio Electoral.

Es importante señalar que todo esto es bastante limitado, afirmó. Es decir, una vez que determinan el padrón provisorio, solo pueden hacer las modificaciones, acoger y acceder a las sugerencias que les realicen las auditoras, a través de las auditorías que son públicas.

Una vez determinado el padrón auditado y que está publicado, se abre un plazo de diez días para que los electores, de acuerdo con el artículo 47 de la ley N° 18.556, puedan reclamar ante los tribunales electorales regionales el hecho de no aparecer. El artículo 47 se pone en ese caso, cuando establece que cualquier persona, partido político o candidato independiente, puede solicitar la incorporación de un elector que no aparece en el padrón auditado, o puede modificar los datos o corregir los errores que puedan aparecer en esta primera publicación.

Como consejo directivo del Servicio Electoral solo pueden aplicar los fallos que dicten los tribunales, sean electorales regionales o el Tribunal Calificador de Elecciones, para introducir esas modificaciones y conformar el padrón definitivo. Esto tiene sus plazos, 110 días, 70 días, 30 días. El padrón definitivo es de conocimiento público; tienen como obligación publicarlo. Y en este padrón figuran nombre, domicilio, datos de Rut; es decir, están todos los datos que exige la ley.

El señor **Andrés Tagle, consejero del SERVEL**, complementó lo expuesto por el señor Santamaría explicando el sentido del artículo 24 de la ley N° 18.556, que permite hacer cambios de domicilio en el SRCEI. Reiteró que cuando se dispuso la inscripción automática se eliminaron las juntas inscriptoras de cada comuna, las que también recibían cambios de domicilio. A raíz de ello, se comprobó que muy poca gente era proactiva y realizaba sus cambios de domicilio, pues se acordaba de hacerlo cuando había campaña o cuando las elecciones estaban muy cerca, es decir, en momentos en que los registros electorales estaban cerrados, debido a la preparación que debían efectuar de los archivos de la elección correspondiente.

Así los domicilios iban quedando muy desactualizados, ante lo cual se pensó que en el artículo 24 era conveniente asociar el cambio de domicilio a otro trámite que la persona tuviera que hacer por obligación, como la renovación de la cédula de identidad o el pasaporte, que requieren la presencia física de la persona y de su huella digital.

El sentido de eso era que la persona fuese proactiva. Es decir, que el Registro Civil informara o recordara que existía la posibilidad de cambiar el domicilio electoral. Sin embargo, ese sistema no ha funcionado muy bien. De hecho, le tocó comprobar que no ofrecen llevar a cabo ese trámite, salvo que la misma persona lo recuerde o solicite. La idea es que el funcionario del Registro Civil recuerde a las personas sobre el trámite.

En la discusión pública se ha dicho que se comparten o que se actualizan bases de datos, pero no es cierto. La ley obliga al Registro Civil a recibir y enviar al SERVEL solicitudes de cambios de domicilios, lo que se realiza a través de archivos computacionales, conocidos como Arleeser.txt, y a través de oficios conductores. Todas esas solicitudes formales suman 7,8 millones de cambios electorales. En esos mismos oficios conductores se informó que venía la implementación de un procedimiento de cambio automático a partir de determinada fecha, lo que obviamente no estaba de acuerdo con lo que establecía la ley respectiva.

El señor **Jorge Álvarez, director subrogante del Servicio del Registro Civil e Identificación (SRCEI)**, sostuvo que han tenido una labor importante al momento de entregar los datos para llevar a cabo el proceso electoral.

En efecto, la ley N° 20.568 establece, en su artículo 9°, la obligación fundamental de otorgar el acceso directo y permanente de los datos electorales que posee el Servicio de Registro Civil e Identificación de las personas mayores de 17 años de edad y de los

extranjeros avecindado por más de cinco años en el país. En virtud de aquello, el Servicio entrega acceso directo al Servicio Electoral.

Respecto del domicilio electoral, el Servicio proveyó al SERVEL el domicilio personal que tenía registrado, y posteriormente se les encargó llevar a cabo los cambios de domicilios electorales de las personas que lo solicitaren con ocasión de las capturas de cédula y pasaporte.

Puntualizó que su Servicio no tiene a cargo un registro de domicilio. Lo que ocurre es que históricamente son tributarios del Conservador de Bienes Raíces, y una de las menciones de todo acto es el domicilio. Cuando se va a inscribir un nacimiento, un matrimonio, una defunción o un vehículo motorizado, solicitan el domicilio de la persona, porque es una mención de la actuación, pero no llevan un registro de domicilio ni un catastro, pero tienen un registro y lo otorgan a los organismos públicos y al SERVEL por ley. Este domicilio personal, como lo llaman en su base de datos, es el que se obtiene de este conjunto de actuaciones, porque la ley establece que deben preguntarlo. Periódicamente, entregan al SERVEL 14 datos, los que resumió, para no extenderse: inscripciones de nacimiento; inscripciones de defunción; registros de profesionales; archivos de cédula de identidad emitidas; archivos de pasaportes; nómina de personas condenadas o sometidas a procesos por delitos con pena aflictiva mayor a tres años y un día; registros de rectificaciones; subinscripciones de partidas de cambio de nombre, y solicitudes de cambio de domicilio electoral.

Esos datos se entregan al Servicio Electoral a través de un sistema que fue implementado en 2012, a través de una dirección FTP, mediante un *file transfer protocol*, que es una estructura de datos que ponen en una dirección a la que el SERVEL accede mediante una contraseña. Allí depositan la información periódicamente. Ese es el mecanismo que están utilizando en la actualidad.

El artículo 9° de la ley señalada establece un principio general en esta materia, en el que se estipula que al Servicio le queda expresamente prohibido calificar los antecedentes de las personas o pronunciarse acerca del cumplimiento de los requisitos legales para el ejercicio del derecho a sufragio. Eso significa que ellos deben entregar información, no calificarla. Por lo demás, sería antidemocrático que dijeran que determinada información no la van a mandar, que no es relevante o que algunas personas no cumplen con los requisitos. Eso es muy importante, porque lo que entregan son los insumos para que después se elabore el padrón electoral. Por ello entregan toda la información.

También entregan las actualizaciones o los cambios de domicilio. El artículo 24 lo establece de la siguiente manera: "Con ocasión de la obtención o renovación de cédula de identidad o pasaporte, el Servicio de Registro Civil e Identificación o el correspondiente consulado de Chile deberán informar a la persona su domicilio electoral registrado, otorgándole la posibilidad de actualizarlo, declarando bajo juramento uno nuevo en ese acto, si así lo desea.". El artículo mencionado es muy importante, porque es bastante expreso, es decir, no tiene ninguna oscuridad. Y uno de los elementos que llama la atención es que la obligación del SRCEI, primero, es informar el domicilio electoral que tienen registrado y, después, preguntar si el elector lo va a modificar.

Pero para que formulen dicha pregunta a la persona que concurre a solicitar la cédula o pasaporte deben tener el domicilio electoral y, para aquello entonces, el SERVEL les tiene que proveer de su base de datos de domicilios electorales. En esa materia, han tenido algunas dificultades, algunos tropiezos.

El primer tropiezo es que anualmente les debieran entregar dicha base de datos, porque, reiteró, le van a preguntar al usuario: "¿Su domicilio electoral es este?". Eso es lo que dice la ley que deben informar, pero qué pasa si el domicilio que tienen proviene de una base de datos que no está actualizada, que no ha llegado de manera oportuna.

Lo descrito ha sucedido desde el principio y les ha traído algunas dificultades. De hecho, hoy, cuando le están preguntando a sus usuarios, utilizan una base de datos de

domicilios del SERVEL del 6 de marzo del 2015, o sea, está desactualizada. Lo anterior se está solucionando mediante mesas de trabajo.

Relató que trataron de hacer una carga nueva y, en ese contexto, surgió otro problema. Si bien para ellos el domicilio no es un dato de máxima relevancia -como en un nacimiento lo es el sexo, la fecha-, para el Servicio Electoral sí lo es. ¿Y qué ocurre? Cuando desarrollan el domicilio electoral o los domicilios en general y el electoral, lo hacen en cinco campos separados: uno para la calle, otro para el número, otro para la letra, otro para el resto de los domicilios y otro para la comuna. Cinco campos y pactaron que sería de esa manera la entrega.

Cuando el SERVEL les entregó la información para cargar sus domicilios electorales, lo hizo en un solo campo, una sola línea, en la cual viene todo y aquello ha producido algunos problemas en cuanto a la comunicación.

El año 2015, el SERVEL sí les entregó una base con domicilios estructurados. No obstante, cuando quisieron hacer la segunda carga de actualización, ya no venían estructurados. Es muy importante, independientemente de que lo haga el SERVEL o Chile Atiende, que el domicilio venga estructura de manera que pueda conversar con su base de datos.

2. Hechos o hitos ocurridos entre los años 2013 y 2016 relacionados con los cambios de domicilio

El señor **Jorge Álvarez, director subrogante del Servicio del Registro Civil e Identificación (SRCEI)**, se preguntó, ¿Qué dudas ha tenido el SERVEL y que las expresó en esta comisión investigadora el 30 de noviembre pasado?

Primero, dice que el SRCEI realizó 485.000 cambios de domicilios, sin comprobantes que acreditaran la voluntad de los electores. Efectivamente, el 15 de julio de 2016, el director del consejo directivo del SERVEL señaló que había una cifra de 7.800.000 que habían cambiado de domicilio en el Servicio de Registro Civil e Identificación, pero que ellos habían llevado a cabo una depuración para llegar a 485.008.

Ese mismo día 15 de julio, ante esas declaraciones, la SEGPRES formó y coordinó una mesa, que estuvo integrada por el Servicio del Registro Civil y el Servicio Electoral. En dicha instancia, adoptaron algunos acuerdos y, entre ellos estaba el que les enviaran, como SRCEI, los 485.000 cambios que ellos señalaban, para su análisis.

Sobre este punto, lo primero que debe aclarar es que el SRCEI no hizo cambios de domicilio, sin la autorización correspondiente. No lo hicieron sus funcionarios. En primer lugar, existen tres circulares, dictadas en distintos tiempos, que señalan cuál es el procedimiento para los cambios de domicilio. Y todas ellas son contestes y de acuerdo a lo establecido en la ley. Nunca existió una interpretación distinta. Se pueden ver en las tres circulares y en dos memorandos que reiteraron este aspecto.

En efecto, la circular N° 29, de 7 de diciembre de 2012, señala que los comprobantes de cambios de domicilio serán guardados junto con los informes de cierre de caja diarios. Como los funcionarios tienen los informes de caja, los comprobantes estarían guardados en las 471 oficinas que tienen en el país, junto con los cierres de caja. Se entenderá, entonces, por qué ha sido tan difícil recuperarlos.

Efectivamente, en la mesa de trabajo que hicieron con la SEGPRES contrajeron el compromiso de remitir los comprobantes de cambio de domicilio y están trabajando en eso. Solicitaron a todas las oficinas del país los comprobantes de cambio de domicilio, de hecho han recopilado alrededor de 800.000 y cree que van a superar el millón. La tarea de recopilación no solo implica reunirlos, sino que llevarlos a una planilla excel, porque no sacan nada con mandárselos al SERVEL sin un debido orden, para que les sirva. Han avanzado 60 por ciento y llevan 800.000 hasta antes del cierre del padrón.

Ahora, respecto de los cambios de domicilio que se han producido desde el 2 de noviembre en adelante, que es con la nueva apertura, durante la primera semana de noviembre ya han mandado algo así como 5.000 cambios de domicilio, y están a punto de enviar la segunda remesa. Por lo tanto, desde noviembre en adelante están enviando al SERVEL los documentos con su correspondiente planilla excel. Ya realizaron el primer envío y están a punto de hacer el segundo. Estiman que en tres semanas habrán recopilado el millón de cambios de domicilio. Insistió que ha sido muy difícil la tarea. En una primera instancia, se planteó guardar los comprobantes en las oficinas del Registro junto con los cierres de cajas; pero ahora lo están haciendo distinto, pues las oficinas los están enviando al nivel central y ellos los están remitiendo al SERVEL.

Respecto de los 485.000, cuando hicieron la mesa con la SEGPRES, ellos se comprometieron a enviarles estos 485.000. Finalmente, les remitieron un listado con 481.000. En ese momento, se analizaron y se dieron cuenta de que la fecha de actualización no les coincidía. Eso es muy importante porque, dependiendo de cuándo se actualizó, ese es el domicilio electoral último. Por lo tanto, la fecha de actualización es fundamental.

A los dos días después, el SERVEL les mandó la información más depurada y en vez de los 481 mil casos, esta vez se trataba de 477 mil. Ahí se dieron cuenta de que el 59 por ciento de los 477 mil casos que les atribuían que habían cambiado el domicilio electoral, no eran domicilios que se habían modificado ante el SRCEI. Segundo, lo otro que se les atribuye es que hicieron cambios de domicilios ilegales, es decir, fuera de la captura de cédulas de identidad y pasaportes. Quiere ser muy claro en señalar que nunca hicieron cambios de domicilios fuera de cédulas y pasaportes, nunca interpretaron la ley de otra manera; además, técnicamente es imposible haberlo hecho. El sistema de cambio de domicilio está alojado en el sistema de identificación, el cual es un centro computacional, un periférico, distinto al de las otras actuaciones. Por lo demás, solo cuando se captura una cédula o un pasaporte aparece en una parte la pestaña del domicilio electoral, de modo que no podría haber sido una equivocación de un funcionario. Un funcionario que recibe vehículos motorizados no tiene acceso al campo "domicilio electoral", así que eso técnicamente no es posible. Considera, en consecuencia, que cumplieron con el artículo 24 de la ley N° 18.556.

Se preguntó el señor Álvarez, ¿Qué han hecho para superar estas dificultades?

El 12 de julio de 2016 hicieron un convenio de interconexión. Reconoció que estas bases de datos puestas a disposición de manera periódica, no ha sido un sistema de comunicación efectiva. En definitiva, buscan la disponibilidad completa y actual de las bases de datos que tiene el SERVEL respecto de los domicilios de manera recíproca. Eso es lo que celebran en este convenio, en el cual están trabajando. El foco está puesto en realizar los ajustes de las estructuras de sus procedimientos. También quieren hacer adecuaciones al sistema de identificación y mejorar los niveles de coordinación con el SERVEL.

Se contrató una auditoría para que auditara el intercambio masivo de información del proceso entre el SERVEL y el SRCEI.

A continuación, pidieron todos los comprobantes desde abril de 2012 hasta junio de 2016. Por ello, establecieron un nuevo sistema para que los comprobantes los envíen al nivel central.

Instalaron una mesa de trabajo en el SRCEI dedicada solo a esta materia, por una resolución exenta, y también le dieron tareas a la auditoría interna para que lo incorporara en el plan de acción de la auditoría de 2017.

En cuanto a las modificaciones al sistema de identificación, lo que hicieron fue poner un *checkbox*, es decir, una casilla de verificación, para que el funcionario no vaya a cambiar el domicilio electoral, sin antes apretar el *checkbox* y aparezca una señal que diga: "está cambiando el domicilio electoral". Solo después de eso pueda editar.

Una de las cosas que ocurrió y que puede ser la explicación a estos cambios de domicilio -que en realidad no fueron 485.000- es que como unos domicilios no estaban estructurados, llegaban desde el SERVEL en un solo campo. En el campo calle decía Las Hortensias número tanto y letra tanto, etcétera. La comuna iba en otro lado, así es que no cambiaba. Entonces, el funcionario tenía que poner Las Hortensias, sacar el número y ponerlo en el campo número, etcétera. Eso no era un cambio de domicilio, sino una edición, pero se pudo haber anotado como una transacción de cambio de domicilio sin serlo. Para eso se recurrió al programa *checkbox*, a través del cual podrán identificar, efectivamente, cuáles serán los cambios de domicilio. A través de este programa podrán generar un reporte que les permitirá cuadrar los cambios de domicilio efectivos con el comprobante. Habrá un comprobante digital que reemplace al actual, el cual ya no se entregará en papel como una planilla excel, sino digitalmente. El 14 de noviembre pidieron una modificación del sistema para que el comprobante de solicitud salga en forma digital.

Asimismo, se han preocupado de mejorar los niveles de comunicación y coordinación con el SERVEL. Durante los primeros días, luego de asumir la subrogancia, se comunicó con la directora subrogante del SERVEL, señora Elizabeth Cabrera, y se reunieron con sus equipos de trabajo el 16 de noviembre. Entonces, organizaron una mesa de trabajo, la cual lleva cuatro o cinco reuniones. Se están reuniendo quincenalmente y han avanzado mucho, han tenido muy buena disposición, por eso, está contento con el trabajo que se está desarrollando.

Además, están evaluando la interoperabilidad. La idea es que exista una base de datos y que ambos Servicios puedan acceder de forma automática e inmediata a los datos del otro.

En consecuencia, sostuvo que estas dificultades pueden ser resueltas con las medidas adoptadas y con aquellas que se tomen de aquí en adelante. No consideró que en este caso sea necesaria la intervención legislativa. A nivel central, tienen los documentos y la cuadratura de todos los cambios de domicilio, por lo que podrán tener un control más efectivo.

3. Padrón provisorio, rol del consejo directivo del SERVEL, proceso de depuración, auditorías y discrepancias

El señor **Patricio Santamaría, Presidente del Consejo Directivo del SERVEL**, relató que el 5 julio de 2016 había que determinar el padrón provisorio. En la sesión N° 127 ordinaria del consejo del SERVEL, el jefe de la División de Registros y Padrón Electoral les informó que durante todo el tiempo que duró la reapertura del padrón, después de las elecciones de 2013, se habían recibido 7 millones de solicitudes, las que se fueron depurando. En algunos casos el trabajo lo hizo el SERVEL y en otros, se hizo en conjunto con el SRCEI, porque en ellos aparecían personas fallecidas, cambios de domicilio de personas fallecidas, cambios de domicilio duplicados, cambios de domicilio en blanco.

Entonces, en la primera depuración, la cifra de 7.800.000 cambios de domicilio bajó a 485.008 electores. La idea era actualizar el domicilio, porque había electores que cambiaban de comuna; es decir, se producía un cambio real respecto del lugar donde debía ejercer su derecho a sufragio y, a partir de ello, como consejo directivo, adoptaron diferentes decisiones.

La primera fue dar curso al padrón provisorio, para lo cual debían cumplir con el plazo de la ley. Esto era, precisamente, permitir que en los treinta días siguientes las empresas auditoras Deloitte y KPMG, hicieran una auditoría respecto del padrón. Estas auditoras prestan servicios todos los años, pero en los años no electorales se dedican a revisar los procedimientos, los mecanismos, los protocolos y el funcionamiento del Servicio, del registro y, fundamentalmente, del padrón. En los años electorales se encargan de la conformación del padrón.

También, como consejo directivo, les solicitaron a esas empresas auditoras que pusieran especial énfasis en revisar los cambios de domicilio informados por el SRCEI y que se concentraran en los 485.008 cambios. Después la cifra fue menor, porque algunos de ellos aparecieron en la nómina de inhabilitados; es decir, había una solicitud de cambio de domicilio, pero estaban inhabilitados, por ejemplo, por suspensión del derecho de sufragio, por interdicción, por demencia o por otras razones.

Además de lo anterior, determinaron que una vez conocido el informe de las auditoras, planificarían una campaña, que no está en la ley, que permitiera un espacio administrativo de reversa de domicilio para que las personas que habían sido afectadas por un cambio que no habían solicitado, con un trámite bastante fácil, en la página *web*, *on line*, vía *internet*, pudieran pedir la reversa al domicilio anterior, acompañando su cédula de identidad; es decir, dando la seguridad o la garantía de la identidad del solicitante, que es lo que señala la ley.

Se acordó, también, iniciar una campaña pública para que se conociera esta situación.

Por los antecedentes que había entregado el Registro Civil, aparentemente, el problema no era tan grave, porque solamente se habían recibido 12 reclamos.

4. Participación de la Secretaría General de la Presidencia

Simultáneamente, la SEGPRES, a través de su subsecretaria convocó a una reunión entre el Servicio Electoral y el SRCEI para buscar una fórmula que resolviera el problema. Le hicieron ver que existía una restricción respecto de lo que podía hacer el Servicio Electoral una vez determinado el padrón provisorio. Antes habían hecho todo lo que ha relatado el presidente del SERVEL, es decir, insistir permanentemente en la necesidad de que se cumpliera la ley y recibir el compromiso de la entrega de la documentación que acreditaba el cumplimiento de la ley, y depurar 7.800.000 cambios de domicilio hasta llegar a la cifra de 485.000.

Tal como está establecido en un informe -que el subsecretario de Justicia entregó posteriormente, adjuntando a su vez el informe del director del SRCEI a la Cámara de Diputados, a raíz de una consulta realizada por el diputado Trisotti-, el Registro Civil les solicitó a quienes asistieron a esa reunión, la plana directiva del Servicio y los encargados del padrón, la entrega o el reenvío de esos archivos para revisarlos, reprocesarlos y entregar la información. Asimismo, se comprometió a entregar la documentación fundante, que tiene que ver con las declaraciones juradas firmadas por los respectivos directores.

El SERVEL cumplió con el reenvío de los antecedentes y al segundo día estuvo en manos del SRCEI, pero hasta la fecha no han recibido respuesta ni del reprocesamiento ni de la revisión ni de la documentación fundante de las solicitudes de cambio de domicilio.

5. Vía administrativa para rectificar los cambios de domicilio

El 21 de julio de 2016, en sesión del consejo directivo del SERVEL, se acordó crear una vía administrativa para rectificar los cambios de domicilio, comunicar y difundir a través de una campaña publicitaria masiva, que se hizo en distintos medios de comunicación, para el conocimiento de las personas que pudieran haberse sentido afectadas, la reversa de su domicilio y también realizar una campaña a partir de la fecha de publicación del padrón electoral, promoviendo incluso, el cambio ante la justicia electoral, en el plazo establecido entre el 14 y el 24 de agosto.

El 28 de julio de 2016, en la siguiente sesión ordinaria del Consejo, se aprobó la campaña comunicacional dirigida a los electores que pudieran sentirse afectados, aunque a la fecha no saben cuántos son, sin perjuicio que se podría tener algunos indicios a partir del resultado de distintas litigaciones que han ido aplicando.

- Campaña comunicacional

El 2 de agosto, se inició la campaña comunicacional, en prensa escrita, en radio, en prensa electrónica y en televisión, donde se invitaba a los electores a revisar sus datos electorales y su domicilio electoral.

- Informe auditores Deloitte y KPMG

El 6 de agosto, cumpliendo con la ley, la auditora Deloitte hizo entrega de una copia del informe a la Cámara de Diputados y al Senado, a los tribunales electorales regionales, al Tribunal Calificador de Elecciones y a los partidos políticos, lo que es una obligación que tienen las auditoras.

El 8 de agosto, se realizó una nueva sesión del consejo, donde la auditora Deloitte valida la metodología utilizada para selección de cambios de domicilio y les sugiere evaluar los reclamos que se reciban en este proceso administrativo.

Por otro lado, lo mismo ocurre con la empresa auditora KPMG, la que recomienda analizar los reclamos efectuados. Con fecha 10 de agosto entregó su informe de auditoría a la Cámara de Diputados, al Senado, a los tribunales de justicia electoral y a los partidos políticos.

En la sesión señalada anteriormente, como Consejo, acordaron proceder a las correcciones sugeridas por las auditoras, ajustándose estrictamente a la ley.

El 11 de agosto, en sesión ordinaria del Consejo, se solicitó a la dirección que informe y confirme que se han realizado estas correcciones y se procede a determinar el padrón electoral con carácter de auditado, 70 días antes de la elección.

Además, se reiteró que se envió a los partidos políticos copia del padrón auditado dentro del plazo legal. Los partidos políticos son sujetos activos de los reclamos de los artículos 47 y 48 de la ley N° 18.556. El artículo 47 es para solicitar la incorporación de personas que no aparecen en el padrón electoral o que aparecen con sus datos erróneos, como, por ejemplo, el domicilio. Respecto del artículo 48, este permite solicitar la exclusión de aquellas personas que se encuentran en el padrón electoral, no debiendo estar por carecer del derecho a sufragio.

En esa sesión se le informó al Consejo que 16.737 domicilios electorales, correspondientes a solicitudes presentadas, fueron corregidos. Se aplicó este cambio a 16.737 personas que concurrieron, a través de la página *web* o presencialmente.

6. El SERVEL conoce informe de director SRCEI de 26/08

El 6 de octubre fue muy importante, porque se hizo pública una respuesta que fue recibida por la Cámara el 3 de octubre. En ella el Subsecretario de Justicia adjuntó el informe que con fecha 26 de agosto había entregado, a su vez, el director del SRCEI.

Afirmó el señor **Santamaría** tener entendido que la información solicitada en la Sala por el diputado señor Trizotti fue recibida el 14 de julio y que el 26 de agosto hubo respuesta de parte del director del SRCEI al subsecretario, la que fue recibida por la Cámara el 3 de octubre y conocida por ellos el 6 octubre.

El 6 de octubre conocieron algunos temas, en el sentido de que hay un reconocimiento en ese informe de que en el evento de solicitar un cambio de domicilio electoral, el sistema emite un comprobante de seguridad. Vale decir, se reitera lo que ya se había planteado, que un certificado o una copia queda para el elector y la otra en poder del SRCEI. Además, se establece que con ocasión de la mantención informática se

realizaron algunos ajustes y en atención a ello no se reflejó “en el campo señalado el domicilio electoral indicado por el requirente.”.

7. Anomalías por errores en aplicación de la ley por el SRCEI

Hay otras dos cosas que son importantes, puntualizó el señor **Patricio Santamaría**, y que quiso destacar. Se reconoce que los cambios de domicilio se realizaron no solo en los casos de renovación de documentos de identidad, sino también con ocasión de trámites relacionados con el Registro Nacional de Conductores o con el Registro de Vehículos Motorizados. Se señala y reconoce que los cambios de domicilio se habían hecho con ocasión de ventas de vehículos motorizados. De hecho, hay un fallo del Segundo Tribunal Electoral de la Región Metropolitana en que se excluye a 49 personas que se les fijó el domicilio por el hecho de haber solicitado su licencia de conducir a la Municipalidad de Providencia. Ahí está el fallo y, además, hoy están requeridos por la fiscalía.

Por último, se señala en el oficio que esta información se había entregado a la SEGPRES. Insistió que recién el 6 de octubre supieron de este tema gracias a un oficio que ni siquiera iba dirigido al SERVEL. Entonces, esta fue la primera información que tuvo el SERVEL y que se había comprometido a entregar en la reunión del 15 de junio el SRCEI.

En esos mismos días comenzaron a aparecer algunas declaraciones cruzadas. El SRCEI informó que ello afectaba solo a 17.000 personas y no a 485.000. En la misma fecha, el 13 o 14 de octubre, diferentes autoridades del Ejecutivo validaron públicamente el criterio del Servicio de Registro Civil e Identificación, señalando que se había cumplido con todos los requisitos para los cambios de domicilio. Teniendo presente eso, el consejo directivo del SERVEL se reunió y con fecha 14 de octubre acordó emitir una declaración pública.

Primero, estableciendo el número real de personas a las cuales se les había cambiado de domicilio entre distintas comunas por información comunicada, de acuerdo con la ley, por el Registro Civil.

Segundo, establecer que entendían que hubo una errónea aplicación de la ley de parte del Registro Civil.

Tercero, comunicando el acuerdo de poner los antecedentes en conocimiento del Ministerio Público, para que se establecieran las responsabilidades del caso.

Esa misma tarde, el representante del Registro Civil planteó públicamente que se había cumplido con los requisitos establecidos en la ley y que los documentos fundantes y las declaraciones juradas estaban en las oficinas regionales.

Entre el 14 y 24 de agosto, durante el proceso de reclamaciones judiciales ante el Tribunal Calificador de Elecciones, se produjeron 1.002 cambios de domicilio, con lo cual, más los 16.000 electores que habían modificado o revertido sus cambios de domicilio ante el Servicio Electoral, se llegó a una cifra total de 17.739 personas.

8. Eventuales responsabilidades

El **diputado señor Germán Becker** planteó que de acuerdo con lo expuesto por el presidente del SERVEL, el problema radicaría absolutamente en el SRCEI. Sostuvo que le preocupa el tema, pues mucha gente no pudo votar, en circunstancias de que en Chile la gente no está tan interesada en votar como para ponerle trabas para que lo haga. Conoce casos de personas cercanas que no votaron, pero que hicieron la reversa y hoy ya está listo ese trámite. Consideró que el Servicio Electoral también tiene alguna responsabilidad en este problema, puesto que, de acuerdo con lo que dijo el Presidente

del SERVEL, desde enero de 2013 a julio de 2013, en las elecciones pasadas, en ocho meses hubo alrededor de 200 mil cambios de domicilio. Le parece muy razonable que justo antes de una elección exista gente interesada en votar, por lo que 200.000 personas le parece una cifra razonable. Sin embargo, lo que no parece razonable es que entre diciembre, enero y febrero de 2014 se hayan producido más de 800 mil casos.

Planteó que frente a esa situación, ya no era una luz amarilla la que tenía que encender el SERVEL, sino una luz roja, porque era un hecho insólito que justo después de la elección, 800 mil personas quisieran cambiar de domicilio, más aún, si la siguiente elección era el 2016. Podrían haber 50 mil o 30 mil personas -comparados con los otros 200 mil cambios- pero ese hecho ameritaba encender una luz roja muy fuerte, encender una alarma que debería haber escuchado el Gobierno. Preguntó si informaron en ese momento de esto al Gobierno, a las personas de la SEGPRES. ¿Quiénes supieron que estaba pasando esto?

Lo que se trata de determinar es cómo reaccionaron. A su juicio, la reacción fue tardía, dado que no deberían haber siete millones de cambios, porque todos saben que no se iban a cambiar siete millones de personas, ni siquiera los 800 mil. Le preocupa ¿por qué reaccionaron tan tarde? y ¿por qué no lo hicieron con una alarma pública? mucho antes de que sucediera esto, porque se podría haber arreglado, tal vez, durante el 2014.

El señor **José Miguel Bulnes, consejero del SERVEL**, precisó que en relación con lo afirmado por el diputado Becker en cuanto les habrían puesto una tarjeta amarilla porque tuvieron una reacción tardía, cree que eso no es así, porque tuvieron una reacción extremadamente oportuna, al momento que se le enviaron más de siete oficios formales, solicitando expresamente al Registro Civil el reproceso de la información de solicitudes de cambio. Entonces, es muy importante considerar estos siete oficios y los que haya y todos los correos electrónicos, a fin de demostrar claramente que el Servicio Electoral no tuvo una reacción tardía, sino que fue extremadamente formal y diligente, al momento de entregar y solicitar el reprocesamiento de toda esta información, sobre todo cuando se requirió la información de las 485.000 personas, se les comunicaba permanentemente, tanto por el Gobierno como por el director del SRCEI, que se tenían todos los comprobantes. Sin embargo, hasta hoy no saben cuántas de estas 485.000 personas fueron cambiadas correctamente.

El **diputado señor Osvaldo Urrutia** consultó al presidente del SERVEL, ¿cuáles son las causas que ustedes identifican como responsables de este crecimiento exponencial de cambios de domicilio? La cual creció, aproximadamente, 10 veces a contar de 2013, para poder determinar si el error está concentrado en el Registro Civil, si hay algún grado de responsabilidad en el Servicio Electoral, o es de ambos. También preguntó, ¿cuáles fueron los criterios para depurar los 7.800 millones y llegar a 400 y tantos mil, que representan, más o menos, el 5 por ciento de la cifra inicial?

El señor **Patricio Santamaría** explicó que lo primero era que se tratara de personas vivas. Entonces, si llegaban cambios de domicilio de personas que el mismo Servicio de Registro Civil informaba que estaban fallecidas, evidentemente, había que depurarlas. Lo segundo, que se especificaran o que no vinieran en blanco los nuevos domicilios. En lo grueso, de los 7 millones 800 mil ellos alcanzaron -el trabajo que hizo el Servicio Electoral- a depurar del orden de 3 millones 800 mil casos, casi la mitad de los cuales caía en una de estas tres hipótesis: duplicados, fallecidos o domicilios en blanco.

Complementó la respuesta anterior el señor **Alfredo Joignant, consejero del SERVEL**, mencionando que el número inicial eran 7.000.803. En consecuencia, si el primer criterio de depuración fue: repetidos, blancos, fallecidos y que no están en el registro electoral. Vale decir, ahí se descartaron 3.044.612 individuos. Luego, hay un segundo criterio de depuración, que son las transacciones ocurridas dentro de una misma comuna: 4.032.543 individuos. Vale decir, que no tiene incidencia en el voto. Y así sucesivamente, están todos los criterios.

El señor **Andrés Tagle, consejero del SERVEL**, se refirió a las causas de la automaticidad en los cambios de nombre. Cuando el Servicio Electoral le hace presente

este incremento de casos al Registro Civil, en varios de los oficios, las respuestas del SRCEI hablan, básicamente, de un nuevo sistema computacional que permitía al usuario interno -léase funcionario del Registro Civil- copiar los datos del domicilio personal del individuo o del domicilio que estaba dando con ocasión del trámite que hacía en el registro, como datos de domicilio electoral, evitando la doble digitación. En el fondo, decían: “es apretar un botón, de trasladar un domicilio a otro”, generando una solicitud.

En consecuencia, el razonamiento que hacen es que los 7.8 millones solo se explican como personas que hicieron algún trámite en el Registro Civil, de cualquier tipo, en el período de los cuatro años, y eso cuadra con la habitualidad de los cambios, renovaciones de carné, pasaporte y otros, incluyendo trámites que la ley no permitía, como el registro de vehículos motorizados, transferencias de vehículos y la inscripción en el registro de conductores.

Ahora, la depuración es lógica en relación a eso. ¿Por qué duplicados? Porque la persona hizo más de un trámite. Es bastante frecuente que alguien haga más de un trámite en cuatro años en el Registro Civil. Ahí se duplican.

En cuanto al tema de los fallecidos, los trámites se hicieron antes del fallecimiento. Después llegó el fallecimiento. Ahora bien, el principal criterio de depuración es que no hay cambio. Eso también es bastante lógico. La persona que tiene una dirección y que la ha tenido por mucho tiempo, da la misma dirección para todos sus trámites. Entonces, esa dirección no involucra un cambio de domicilio electoral. Pero aparece como un cambio, aunque no está cambiando nada, porque es el mismo domicilio, o era de la misma comuna.

De repente es difícil, computacionalmente, comparar los domicilios, porque se escriben distinto. El computador le va a decir que esto es distinto, pero puede ser el mismo. Por eso se usó el criterio de la comuna. Eso explica la fuente de depuración. Ahora, que no estén en el Registro Electoral es porque las personas no han acreditado avecindamiento, por ejemplo. Por eso no están inscritos en el Registro Electoral.

Respecto de los extranjeros, hasta esa época, no se aceptaban domicilios en el extranjero. Se trata de personas que hicieron trámites en los consulados, básicamente, con domicilio en el extranjero. Por lo tanto, esto explica por qué se llega a los 480.000. En cuanto a la cifra de 17.000, el SERVEL nunca ha sabido de dónde salió, o sea, los 480.000 fueron los que se cursaron. De ahí hay que restar estos 17.000, que se reversaron por solicitud de las personas, ante ellos, en los tribunales; después hay que restar otros 3.000, que llegan al padrón. Esta resta de los 3.000 es porque de este universo hay personas inhabilitadas para votar. Entonces, el padrón tenía una cantidad un poco menor todavía, por la inhabilidad.

La **diputada señora Yasna Provoste** consultó sobre los falsos domicilios electorales. Como es un hecho de acción pública le gustaría saber cuántos de estos casos ha denunciado el Servicio Electoral a la fiscalía. En la región donde vive hicieron una serie de denuncias respecto de los acarreos, de los falsos domicilios, y se imagina que al momento de actualizar el padrón les arroja inmediatamente la información de que tienen a cien personas viviendo en una misma dirección. Entonces, le gustaría saber cuáles han sido las acciones públicas que han tomado respecto de estos falsos domicilios electorales.

El señor **Patricio Santamaría** se refirió a los falsos domicilios electorales para precisar que el consejo directivo del Servicio Electoral, por primera vez, para esta elección municipal, observó un porcentaje de crecimiento explosivo, que les pareció extraño y que se daba en algunas comunas que -según Investigaciones- han tenido este problema con anterioridad, antes de aprobar los padrones en las comunas de Colchane y Sierra Gorda. Por primera vez el Servicio Electoral se querelló, y hoy los fiscales regionales de Tarapacá y Antofagasta están llevando a cabo un proceso que implicó una fiscalización de parte del SERVEL, a partir de lo cual pudieron determinar que había más de 1.200 personas que figuraban viviendo ya sea en una sola casa, en sitios eriazos o en lugares inexistentes. Esa información está en sede penal y se está investigando. A partir de ello,

se realizaron 29 reclamos. No era muy habitual, pero reiteró que fueron 29 reclamos ante distintos tribunales electorales regionales, en distintas regiones y comunas del país en las que se produjo ese problema. Dicha información se investigó y el tribunal determinó excluir del padrón electoral en casos como el de Providencia, comuna en la que 49 electores que habían ido al Automóvil Club de Chile o a alguna de esas empresas a aprender a manejar, luego de sacar sus documentos en la municipalidad, dieron el domicilio de la empresa donde habían hecho el curso de conducción y no pudieron votar y además están requeridos ante el Ministerio Público.

El señor **Alfredo Joignant, consejero del SERVEL** quiso hacer un par de precisiones. La primera, a propósito de lo que señaló la diputada Provoste respecto de los 7,8 millones de personas. Aclaró que no son 7,8 millones de individuos, sino 7,8 millones de transacciones.

Finalmente, hizo hincapié en que la doctrina regulatoria internacional sobre procesos electorales indica que en año electoral no es conveniente legislar y Chile legisló sobre esto en abril, lo que provocó un fuerte estrés para la organización en sí misma. Recordó, además, que el director nacional falleció este mismo año, y no lo está diciendo a modo exculpatorio, sino para bien contextualizar la situación que ha enfrentado el SERVEL.

El diputado señor Gabriel Silber solicitó *cuaderno separado* en relación a lo antes expuesto por el señor Joignant.

El diputado señor **Germán Becker** recordó que el SERVEL había pedido las declaraciones juradas en repetidas oportunidades y que nunca llegaron. Entonces, está de manifiesto que aquí hubo un error de parte de los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación; ellos se equivocaron, y ahora hay que corregir eso y obligar a que las declaraciones juradas vayan al Servicio Electoral, que es el encargado de elaborar el padrón, pero con los datos que le entrega el SRCEI. Entonces, ¿cómo el SERVEL podría negar un cambio de domicilio si el SRCEI está diciendo que esa persona solicitó ese cambio? Es imposible que lo niegue, y solo debe cambiar el domicilio en el padrón electoral. Consideró que está claro que hubo un error del Servicio de Registro Civil y que el Servicio Electoral debió ser más firme en solicitar las declaraciones juradas y no realizar el cambio de domicilio sin ese documento.

El diputado señor **Osvaldo Urrutia** hizo preguntas de carácter técnico al director del SRCEI, para dilucidar el por qué se produjeron los errores. Está claro que la mayoría se produjo por el cambio de domicilio, afirmó. Así las cosas, quiso saber cuántos campos estructura el domicilio de una persona. ¿Uno? ¿Varios? ¿Cuáles son? Lo preguntó, porque no es lo mismo señalar como domicilio calle Libertad, avenida Libertad o pasaje Libertad, porque son tres direcciones distintas.

El diputado señor **Nicolás Monckeberg** preguntó ¿por qué el propio director del Registro Civil anterior, en un oficio que envió a la Comisión, reconoce que parte del problema fueron los ajustes informáticos, mandados a una empresa informática? Más aún, el 17 de abril de 2014, el SRCEI, a través del oficio N° 308, contestó textual al SERVEL lo siguiente: “se hace notar que con el cambio del sistema de identificación en el mes de septiembre, se está capturando este domicilio en forma obligatoria a las personas que renuevan la cédula.” Efectivamente, queda claro que a la gente no se le preguntaba, no autorizaba el cambio de domicilio. Por lo tanto, esa es la única razón lógica para entender por qué el primer informe que ustedes le dan al SERVEL era de casi 7 millones de cambios de domicilio.

El señor **Jorge Álvarez, director subrogante del SRCEI**, manifestó respecto de las consultas del diputado Germán Becker, que los cambios de domicilio que señala el Servicio Electoral, referido a alrededor de 485 mil personas, no tiene su origen en los funcionarios. Dijo que de esos 485 mil, el 60 por ciento contenidos en él son cambios de domicilio que no entregó el Registro Civil. Además, reiteró lo que dijo respecto de que

están recabando los comprobantes de esos 485.000 cambios de domicilio. Han encontrado 60.000 de esos comprobantes.

Desde hace mucho tiempo el SRCEI ha recogido el domicilio, pero no para hacer un registro de domicilios, como están acostumbrados en otras materias, sino como un requisito que establece la ley para ciertas actuaciones, pero no todas. Cuando uno va a pedir un certificado no señala cuál es su domicilio. No lo hace cuando va a requerir una inscripción de nacimiento, de matrimonio, de defunción, una licencia para conducir y va al Registro de Conductores, etcétera. Por eso, para ellos el domicilio es una declaración que hace la persona que concurre, la que no está sujeta a verificación. Desde los orígenes de su base de datos han tenido ese problema de las direcciones, y a pesar de que muchos servicios les han pedido que tengan domicilios precisos o verificados, nunca ha sido una necesidad del Servicio del Registro Civil, pero para el SERVEL sí es un dato muy importante.

El domicilio con esos cinco campos lo tienen en toda la estructura de su base de datos, en el sistema de identificación y también en el sistema restante, que es el sistema de registro civil, pero, insistió, el Servicio Electoral debería avanzar en tener un sistema de domicilios mejor estructurado.

Respecto de lo que preguntó el diputado Nicolás Monckeberg, hace un mes y algo que está ejerciendo la subrogancia y ha querido analizar personalmente el caso del SERVEL. Como señaló, conoce la base de datos y sabe cómo opera. Afirmó que no entiende que haya habido un cambio. Recordó que los 485.000 cambios de domicilio que señala el SERVEL es un dato recogido por ellos, sobre una base de datos que poseen ellos, que es distinta de la que tiene el SRCEI.

Ha dicho y reiterado que ese es el fondo de las dificultades que han tenido. Hay una información en el SERVEL que ellos no tienen actualizada. Como expresó, cuando va una persona a la oficina a solicitar cédula de identidad, tienen la obligación de informarle su domicilio electoral. El domicilio electoral que hoy están informando es el que SERVEL les entregó de marzo de 2015.

Explicó que frente a la solicitud de modificar el domicilio electoral tiene que informar el SRCEI cuál es el domicilio que tiene. La persona podría decir que es distinto, que lo cambió o que lo cambia de nuevo, o sea, dos cambios de domicilio, o también preguntar por qué se lo cambian si tiene este otro domicilio. Esa es una dificultad que está indicando que están trabajando con dos bases distintas. Lo que están haciendo ahora es tener acceso todos a una sola base común, SERVEL y SRCEI. Planteó que eso es una dificultad y que la estructura de los domicilios también es un problema que han superado. Se señaló que cuando un funcionario tenía que editar el domicilio, se producía un cambio de domicilio electoral, en circunstancias de que no era tan así, porque el funcionario no había cambiado el domicilio, sino editado. Por eso, no era necesario que se extendiera un comprobante, porque no era propiamente un cambio de domicilio. Eso lo ha señalado. Sostuvo que, teniendo un estricto control de los comprobantes, ya sea en formato de papel o electrónico, como va a ser en el futuro, van a poder controlar claramente cuáles son los cambios de domicilio que se hicieron voluntariamente y cuáles otros podrían no serlo, de manera tal que van a llevar un control adecuado. Más encima van a tener una base común para preguntar cuál es el domicilio actual. Afirmó que eso sí va a solucionar el problema que ha ocurrido.

El señor **Luis Acevedo, exdirector del SRCEI**, hizo presente que el problema con el padrón electoral se debió a la relación que debe existir entre dos instituciones, donde las cosas se pudieron haber hecho mejor. En su opinión, cuando un organismo público tiene una función exclusiva debe trabajarla y gestionarla de la mejor manera. Consideró que la gestión a través de oficios es importante, pero no suficiente, como ha quedado demostrado. En el SRCEI pudieron haber hecho mejor las cosas, y el solo hecho de responder un oficio en 2016, dando cuenta de suboficios de años anteriores, también demuestra que en ambas instituciones se pudieron haber hecho mejor las cosas. Es cierto que el SRCEI tiene un problema de esta magnitud, no obstante no ser el giro principal del servicio, pues el Registro Civil constata hechos vitales sobre la existencia de las personas

y, a partir de eso, genera servicios en el área de identificación, cédula de identidad y pasaporte. Ese es el trabajo del Registro Civil, este problema es otra función encomendada por ley; sin embargo, se puso mucha energía en este trabajo para dar cuenta y mejorar una situación que ya existía.

El diputado señor **Pepe Auth** consignó el hecho que el señor Acevedo asumió como director del SRCEI el 23 de octubre de 2015 y como señala su relato él detectó un problema es decir, protocolos que parecen estar envejecidos y no actualizados en el territorio de manera homogénea. Entonces, en primer lugar, ¿cuándo detectó? ¿Cuándo usted se dijo que algo no estaba ocurriendo bien en el Servicio? Compartió la idea que esta tarea es accesoria y, sobre todo, saliendo de la huelga tenía tareas que eran bastante más urgentes. Y, luego de la detección, ¿qué hizo? Aparte de actualizar los protocolos. ¿A qué autoridad de gobierno se lo comunicó? Porque lo que falta, además de la intervención del coordinador, es conocer cómo se informó el problema para que el Gobierno detectara esta situación y pudiera resolver los dos problemas principales: un problema de aplicación de protocolos en el Registro Civil y un problema de coordinación entre dos instituciones que son completamente necesarias la una para la otra, para que la función se cumpla de manera exitosa y, definitivamente, no es la manera de relacionarse el hacerlo a través de simples oficios y de comunicaciones de prensa. Comparte eso, porque los dos Servicios eran corresponsables, dado que, aunque el responsable final es el SERVEL, el que entrega los insumos es el Registro Civil.

El señor **Luis Acevedo, exdirector del SRCEI**, señaló que ellos se enteraron cuando recibieron el oficio el 1 de diciembre. Se dieron cuenta de que había varias cosas que hacer con el Servicio Electoral. Ahí no se mencionaban 467.000 casos ni se había cuantificado el problema en ese sentido. Ellos entendieron que había una evidente mejora de los procesos que existían. En esa oportunidad se abocaron a estudiar esto, empezaron a buscar los oficios, respondieron los oficios. Incluso, el SERVEL ha oficiado y en los últimos párrafos dice: “Sin desconocer los recientes esfuerzos del Registro Civil”. Hay un reconocimiento institucional respecto de eso.

Lo que ellos vieron en particular era que la remisión de información no era periódica. Por lo tanto, empezaron a trabajar para que a los tres meses fuera todos los meses. Vieron también que no había integración del sistema hasta ese momento. Ofrecieron el convenio de interoperatividad. Se mandó en marzo y se suscribió en julio. Entregaron un *web service*, mientras se estudiaba la integración del sistema, como lo hace el Registro Civil con un montón de instituciones públicas. Por lo tanto, cuando advirtieron este problema se percataron de la magnitud de algo que podía impactar en las elecciones, sobre todo en una época donde se estaba trabajando por una ley de fortalecimiento de la democracia, una nueva institucionalidad para los partidos políticos, un refichaje hasta 14 de abril. Por cierto, se planteó que no se estaban respetando los protocolos. Por tanto, lo primero que hicieron en enero fue reiterar el protocolo. ¿Qué más hicieron? Instalaron la mesa de trabajo. Respondieron el oficio. Es un oficio que llega al Registro Civil que dice: Cita y reitera oficio uno, dos, tres, cuatro, cinco, seis.

Ellos trataron de dar cuenta haciendo un esfuerzo serio. Por lo tanto, no lo respondieron al otro día, sino que al mes siguiente haciendo el esfuerzo de responder todo para los efectos de netear, empezar con una mesa de trabajo y solucionar el problema. Eso fue lo que empezaron a hacer. Después, ¿qué siguieron haciendo? Entregaron un *web service* para la interoperatividad, neteados los datos, para los efectos de que los ciudadanos, en un sitio electrónico, pudieran ver, contra la primera base de datos del SERVEL y la segunda base de datos del Registro Civil, si coincidían, como un esfuerzo para ir dilucidando los eventuales problemas y despejar el asunto. Requería el aporte de la ciudadanía.

¿A quién le comunicó? En ese momento empezaron a hacer su trabajo, que es mejorar las relaciones de procesos. No se había relevado este problema todavía con la magnitud que se planteó en los medios de comunicación, de medio millón de personas que habían sido afectadas por cambios ilegales de domicilio electoral, como se dijo en su

oportunidad. Bueno, cuando eso ocurre se comunica, y al otro día hubo una mesa de trabajo. Esos fueron los tiempos.

En cuanto a la pregunta de la relación del SERVEL para trabajar, cuando llegó este oficio se les dijo en la reunión, con mucha alegría, que era bueno que tuvieran una mesa de trabajo. La recepción fue buena. Por lo tanto, los convenios se suscribieron. Se dispusieron en el *web service*. No se utilizaron, pero eso no lo puedo responder él. Lo que sí puede decir es que ellos desarrollaron el *web service* y se lo entregaron al SERVEL. Está, y consta.

El problema es cómo se hacen las cosas. Esa es la reflexión que hicieron en el SRCEI. Por ejemplo, cuando uno explicaba este tema, el problema es exclusivo y únicamente de la existencia o inexistencia de certificados que comprueban y certifican que hubo una voluntad manifiesta de un usuario de cambiar el domicilio electoral. Y ese sería todo el problema. Por lo tanto, la responsabilidad es total del SRCEI. Pero eso no es efectivo. También está la información que manda el SRCEI y que no obstante no se refleja en el padrón. También ocurre que estos 470.000 casos, casi el 60 por ciento de los domicilios que figuran en la información remitida, no es la que mandó el Registro Civil. ¿Puede haber más causas del problema? Puede haberlas. Las puede arrojar la auditoría, y ese es un camino que tiene que seguir la gestión de la administración del Estado y también la constitucional encargada del Servicio Electoral. Y otra es cómo se soluciona el problema.

Respecto del SRCEI, se implementó la medida de hacer un nuevo ajuste informático. Un ajuste informático no es una mala palabra, sino una gestión informática al sistema. Lo que se hizo fue trabajar con la empresa proveedora actual para los efectos de que cuando se abriera el padrón, se pudiera editar y controlar de mejor manera este trabajo, sin perjuicio de los protocolos, pero además del resto de los protocolos, un control al protocolo mismo, porque no basta solamente con oficiar para que las cosas ocurran, sino que también hay que ejecutar y controlar.

Por lo tanto, la generación de este nuevo certificado electrónico, adicional al soporte de papel que se está emitiendo, que entiende que ya se está remitiendo periódicamente al SERVEL, pero el informático además permite generar trazabilidad al proceso, cosa que no existía y que implementaron ellos.

Además, cuando uno ve este tema respecto del padrón electoral, tiene que dar cuenta de otros procesos comparados. A él le tocó asistir como observador de paz al proceso colombiano y pudo advertir cómo se hacían las cosas, donde los locales de votación estaban en las calles, resguardados por la policía, en los territorios. Es como por ejemplo la Villa Olímpica. Ahí donde está la junta de vecinos se instala la mesa de votación, la gente va a comprar el pan y aprovecha de votar. Pero también se dieron cuenta de que la registraduría nacional del estado civil colombiano es la que maneja el padrón electoral.

¿A qué va con esto? Una tercera cosa. Además de la motivación del sistema informático y de la trazabilidad, es generar una base de datos única para los efectos de que no ocurra lo que han visto hoy, y por cierto interoperar. Las causas del problema son multicausales, y no como se ha instalado respecto de que está referida solo a la existencia de los certificados. Porque si concluyen que esa es la dificultad, no solucionarán el problema para los comicios que vengan en el futuro. Respecto de si existe una intencionalidad en toda esta situación, señaló derechamente, de parte del suscrito, porque están hablando en ese ámbito de responsabilidades, que la única intención que tuvieron fue generar acciones para mitigar una situación que ya existía y para que en el futuro esto no vuelva a ocurrir.

El diputado señor **Nicolás Monckeberg** consignó que se habría adjudicado la responsabilidad y el origen del problema a los ajustes informáticos que habían afectados al sistema; además, dijo que venían desde el 2012, fecha en que gana la licitación la empresa Morpho. Dicha empresa tiene a su vez varias diferencias, no quiere decir litigios, con el SRCEI mientras el señor Acevedo fue director. De hecho, en la Contraloría General

de la República se tramitan algunas de ellas, por otras labores que esta empresa, a juicio de ustedes, no estaría cumpliendo. Por lo tanto, no ha sido una relación fácil, al menos en ciertos aspectos jurídicos.

Hizo las siguientes preguntas al señor Acevedo: ¿Usted se reunió con la empresa Morpho mientras fue director del SRCEI o algún subalterno suyo tuvo que aceptar una audiencia oficial o no oficial? ¿Cuántas veces y cuál fue el propósito? ¿Con quiénes habló? Además, le pidió que indique cuáles son las diferencias -hasta que dejó su cargo- y los puntos en controversia que tienen, han tenido o tuvieron, que permitió que el tema llegara a la Contraloría y a tribunales, si fuese el caso. Finalmente, le preguntó derechamente quién le pidió la renuncia, porque quien la comunicó al país fue el ministro de Justicia. Se imagina que fue él quien se la pidió.

El señor **Luis Acevedo, exdirector del SRCEI**, expuso que desde inicios del 2012 se realizaron ajustes informáticos. Un ajuste informático no es un desajuste; un ajuste informático es, por ejemplo, el que se llevó a cabo en el sistema del registro civil para dar cumplimiento a la nueva ley electoral, que establece que hay que incorporar en la toma de datos, al momento de generar planes de identificación sobre la identidad y pasaporte, un nuevo domicilio electoral. El ajuste informático que se hizo al sistema data de 2012. Lo que pasa es que no es lo único que ha ocurrido en el contexto de las circunstancias investigadas por esta Comisión. Por ello, en múltiples oportunidades se han referido a una multicausalidad de problemas.

Las controversias con la empresa adjudicataria Morpho, se remontan a una presentación de ese proveedor en la Contraloría General de la República sobre la base de datos del SRCEI. Se refiere a la administración de la base de datos para otros fines institucionales, como la generación de las circunstancias necesarias para aplicar, por ejemplo, validación biométrica. Además, incorporaron la tecnología *transbank*. Hoy, en el SRCEI existe pago con redcompra; eso no existía, lo implementaron el presente año y se va aplicar a nivel nacional.

Identificación, cédula de identidad y pasaporte, constituye la mitad del negocio del SRCEI; es decir, una gran parte. Mensualmente, se tramitan alrededor de 360.000 cédulas de identidad y 60.000 pasaportes y, en consecuencia, están hablando de un universo de millones de operaciones. Por tanto, son diarias las relaciones entre el personal técnico del SRCEI y Morpho. Por otra parte, Morpho está planteando que la administración de la base de datos no se puede entregar al SRCEI si no hay ciertas características técnicas que resguarden la seguridad de la información. Ellos entendían que sí existía resguardo, y Morpho entendía que no existía.

El señor Acevedo recordó que cuando asumió como director, se le encomendaron dos objetivos: la normalización y la modernización del Servicio. Para ello, le dieron un plazo de un año. Se tomó en serio esos objetivos e implementaron un montón de propuestas de innovación. En consecuencia, ejerció como director nacional en carácter transitorio y provisional por el plazo de un año. El SRCEI evacuó un informe positivo para que pudiera prorrogar su permanencia en el cargo, pero la autoridad determinó que no se extendiera su gestión y, por lo tanto, en uso de sus facultades legales, terminaba su mandato por el ministerio de la ley. Por lo tanto, al cumplirse un año no siguió en el cargo. En el fondo no le solicitaron renunciar, sino que terminó su periodo. La no renovación se la informó el ministro de Justicia, el 23 o 24 de octubre, y ese día, por supuesto, hizo entrega del cargo.

Afirmó el señor **Patricio Santamaría, Presidente del consejo del SERVEL**, que en la declaración pública del 14 de octubre señalaron que el origen del problema radicaba en una equivocada aplicación de la ley de parte del Servicio de Registro Civil e Identificación. No le corresponde pronunciarse respecto de si hubo o no ilegalidad. Además, los antecedentes están en conocimiento del Ministerio Público. Sin embargo, hicieron una calificación y su apreciación está planteada en una declaración, que está contenida en los antecedentes que aportaron a la Comisión.

Respecto de si tuvieron conocimiento directamente de los ajustes informáticos, sí tuvieron conocimiento de una serie de problemas, que han sido públicos, en el SRCEI. Es importante señalar que durante el proceso, desde enero de 2014, hubo cambio de directores y de los interlocutores a cargo del tema informático; o sea, en varias oportunidades recibieron información de un encargado informático del Registro Civil y, a la reunión siguiente, presentaban al nuevo encargado de esa área. Es un tema del cual desconoce el detalle. Seguramente, representantes del SRCEI lo podrán aclarar.

En relación con los temas informáticos, hay un asunto que es de público conocimiento: hubo un cambio del proveedor informático del SRCEI. Por lo que recuerda, se habló bastante en los medios de comunicación y no recuerda si hubo una comisión investigadora o una solicitud de conformación de esa instancia en su momento.

Ahora, desde cuándo y cuál es la forma de trabajo con el SRCEI, lo que señala el informe del subsecretario de Justicia, que adjunta el informe del director del SRCEI, es que existió una reunión y se adoptaron acuerdos -lo señaló en la intervención- con la presencia de la SEGPRES, incluso, en dependencias del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

En cuanto a qué se refiere el 49,2 por ciento y el 51,2 por ciento, también le gustaría que alguien contestara. Para ellos es como lo de los 17.000, cifra que se dio en un momento respecto de personas afectadas. Tampoco saben cuántas personas, de las 485 mil, entregaron sus documentos e hicieron la solicitud a través de una declaración jurada.

Ahora bien, el SERVEL va a recuperar rápidamente su prestigio, pues actúa de acuerdo con la ley y sabiendo que se desenvuelven en el área del derecho público, en la que solo es posible realizar lo que la ley permite, salvo casos excepcionales. A modo de comentario, en la ley de partidos políticos, respecto de la asignación de candidaturas, dentro de las actividades de los partidos políticos se cambió la lógica del derecho público chileno en el sentido de que se puede hacer todo aquello que la Constitución Política no prohíba. Entonces, hay un cambio de criterio interesante que están evaluando, precisamente, porque tienen que dictar instructivos de carácter general y con efecto electoral.

Las 7.800.000 transacciones fue del presupuesto anual del Servicio, por un valor aproximado de 1.000 pesos por carta certificada, con plástico, lo cual se traduce en 7.000 millones de pesos en gastos, si hubieran sido transacciones a personas distintas, o más bien trámites. Finalmente, las enviaron a los 485.000 mil nuevos domicilios. Además, como consejo directivo, acordaron enviar cartas certificadas -aún está en proceso- a los domicilios antiguos de las 485.000 personas. O sea, desde ese punto de vista, como en los domicilios nuevos no residen esas personas, las cartas no fueron recibidas oportunamente, a lo mejor, por dejar todo para última hora y no preocuparse de leer la correspondencia.

Ahora bien, cuando se hizo el análisis general de la legislación, les plantearon la legitimidad de la elección. Se han respetado todos y cada uno de los trámites establecidos; hay un tiempo de determinación del padrón provisorio, una obligación de publicar el padrón auditado, luego de la revisión, por parte de las auditoras.

Los ciudadanos tenían el derecho de recurrir a un procedimiento administrativo pasado diez días, luego de la publicidad con campañas en todos los medios de comunicación, que tuvo un costo adicional para el Servicio Electoral. En los Tribunales Electorales Regionales hubo 1.002 reclamos. ¿El problema son los 485.000 o habrán sido menos? Cabe señalar que, dentro de esa cifra, a algunos les favoreció el cambio, sin haberlo hecho. Conozco a varios parlamentarios, autoridades judiciales e incluso de gobierno que, de alguna manera, se les solucionó un problema. Así como también, he conocido situaciones -de las mismas autoridades- en donde algunas personas se han visto afectadas, por ejemplo, por la compra de una camioneta que los trasladó, directamente, a la notaría en Santiago, precisamente, por este cambio de domicilio.

Entonces, dado el compromiso asumido públicamente por el SRCEI y la discusión que sostendrá la comisión investigadora para que estos problemas no se susciten nuevamente, además de algunas modificaciones legales, sin duda, dará garantías al respecto, razón por la cual se agradece la constitución de esta comisión encargada de debatir el tema.

Por otra parte, hay planteamientos concretos respecto de los cambios legales para extender el plazo -no se va a meter en el tema de un solo domicilio, es muy discutible y político, por lo demás no les conviene, solo lo hará desde el punto de vista técnico- y establecer la posibilidad de que las personas puedan elegir un determinado domicilio.

Para ello, hay que estudiar algún mecanismo que permita fiscalizar a las instituciones de origen para que no envíen basura, sino que remitan lo que están obligados por ley y así no exigirle a un organismo determinado que ha estado tensionado por la implementación de la mayor reforma realizada en sus noventa años de existencia. No lo dice como excusa, porque está absolutamente convencido de que lo hicieron bien.

El señor **Jorge Álvarez, director subrogante del SRCEI**, precisó que no ha atribuido los errores a los funcionarios. Lo que ha señalado es que han existido dificultades en la comunicación de datos entre las dos instituciones, lo que se ha producido fundamentalmente porque, como Registro Civil, no han tenido acceso directo a la base de datos de domicilios electorales del SERVEL.

Respecto de los 485.000 cambios de domicilios, los analizaron y concluyeron que, en el 60 por ciento de los casos en que les informaron que ellos habían hecho el cambio, ellos no habían sido realizados por el SRCEI. Por eso, se deben analizar esos casos uno a uno. En los 60.000 cambios restantes tienen los comprobantes. En su opinión, tal situación se produjo como consecuencia del procedimiento, del mecanismo de comunicación que tenían ambas instituciones, teniendo presente que ellos no cambian domicilios electorales; ellos reciben solicitudes de cambios y al Servicio Electoral le corresponde aceptar esos cambios mediante un procedimiento legal bastante desarrollado, establecido con cartas certificadas y comunicaciones. Por tanto, aunque en el Registro Civil se hubiesen recogido nuevos datos electorales, estos deberían haber sido apreciados, analizados, aceptados o rechazados por el SERVEL.

Esto es muy importante, porque señala cuáles son las competencias que tiene el Registro Civil e Identificación y las del Servicio Electoral. El SERVEL debía aceptar o rechazar los cambios de domicilio, ellos solo recogían solicitudes. Conoce casos que fueron rechazados, afirmó.

9. Consideraciones derivadas de la Fiscalización

El **diputado señor Renzo Trisotti** manifestó estar sorprendido con las visiones tan distintas sobre las causas de este error, las que han dado a conocer el SERVEL y el SRCEI, respectivamente. Consideró que más que traspies o dificultades, lo que ocurrió fue un error muy grave, que implicó que muchas personas no pudieran emitir su sufragio en las elecciones pasadas.

En primer lugar, el señor Álvarez mencionó el oficio ordinario N° 577, que ingresó a la Cámara de Diputados en agosto pasado en respuesta a un oficio de fiscalización que el propio diputado señor Trisotti envió personalmente al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y al SRCEI, con una serie de preguntas destinadas a aclarar de manera previa la situación generada con el padrón electoral y buscar una solución a ese problema, el que se estaba evidenciando desde varios meses antes de que venciera el plazo legal para hacer las rectificaciones en los domicilios electorales. Se aclaró en la respuesta la situación respecto de los cambios que se habían generado con las inscripciones de vehículos motorizados, pero en el cuarto párrafo, en respuesta a si el Ministerio de Justicia impartió instrucciones al SRCEI, a fin de provocar de manera unilateral el cambio de domicilio electoral de los ciudadanos que renovaron sus cédulas de identidad, lo que -según estimaciones- afectó a más de 500.000 personas, el propio subsecretario de la

época, sobre la base de la información del director del Registro Civil, Luis Acevedo, planteó textualmente: “En este sentido, dentro de las mantenciones informáticas que se realizaron para conseguir este rubro domicilio electoral en el sistema de identificación, se generan ciertos ajustes informáticos, como ocurre en los casos de conocimiento nacional. En atención a ello, no se reflejó en el campo señalado el domicilio electoral indicado por el requirente”.

Por lo tanto, en el contexto de sus respuestas se asume que hubo errores y que muchos de ellos pueden ser esbozados como errores del personal, pero derechamente se plantea que hubo errores informáticos; habló de más de 500.000 personas. Por lo tanto, le consulta si se sigue sosteniendo que ese problema se generó como producto de errores de los funcionarios o derechamente -como se señala en este oficio- se estaría frente a un error informático de la información y de los programas que están a su cargo.

En segundo término, le llamó la atención que el señor Álvarez haya esbozado que una parte importante de los problemas se generó por la forma en que se consignaba la información del domicilio, el cual -según usted planteó- se anotaba en cinco casilleros, para la calle, el número, la letra y otros datos. Pero usted también dijo que no hubo problemas ni se consideraron errores en el campo de la comuna, y allí es donde precisamente se generaron los problemas.

Para la mayor parte de las personas, la dificultad no consistió en que le hubiesen cambiado la dirección dentro de la misma comuna, sino que se generó por cambios de comuna, materia en la cual usted mencionó que no existían problemas. Ante su respuesta, le cuesta entender que nadie tenga la culpa, habiendo escuchado a las dos entidades a cargo, una de entregar la información y la otra de hacer el padrón.

En definitiva, sí existe un problema, lo que es absolutamente conocido, pero del cual nadie se hace responsable. Entonces, solicitó que se aclaren esos dos puntos en particular y que luego -quizás al final, porque es muy importante que se vuelva a reafirmar-, que responda qué se está haciendo concretamente para que eso no vuelva a ocurrir.

Habrá elecciones muy próximamente y dicho proceso tendrá una dificultad mayor, considerando que estará plenamente en vigor el voto de los chilenos en el extranjero. Frente a esos problemas, en los cuales no se logra identificar donde están las responsabilidades, solicitó que aclare qué se está haciendo y cómo se garantiza que eso no volverá a ocurrir.

Por último, solicitó que se asegure que tales situaciones no se repetirán en las próximas elecciones con motivo del voto de los chilenos en el extranjero, teniendo en cuenta la dificultad que podría generar la necesidad de registrar domicilios en otros países.

El señor **Jorge Álvarez, director subrogante del SRCEI**, puntualizó que respecto del error informático y de los ajustes informáticos que trata el oficio N° 577 puede decir que los ajustes informáticos eran precisamente el establecimiento en el sistema de identificación del campo domicilio electoral y sus variaciones, tal como ahora, que han puesto un *checkbox*, que corresponde a un ajuste informático. Ahora bien, los ajustes informáticos tienen todo un procedimiento, que se establece con antelación: son desarrollados, probados, certificados e incorporados, pero eso no indica nada. Cree que siempre van a existir dificultades. De hecho, en el SRCEI siempre las han tenido cuando enfrentan posesiones efectivas o registros de prendas. El tema es cómo se solucionan. Le parece que la solución para esas dificultades no ha sido lo oportuna que hubiesen querido. Ahí está radicado el problema, más que en un programa que haya funcionado bien, mal o con datos erróneos, está en cómo se enfrentaban esas dificultades.

El diputado señor **Germán Becker** afirmó que después de escuchar al director nacional subrogante del SRCEI, pareciera que no hay ningún problema, se trató sólo de un detalle, que ya están corrigiendo. Lo que ha hecho el director nacional subrogante es

negar todo lo que pasó. Está preocupado, porque cree que si se sigue así, el problema no se va a corregir y puede que haya complicaciones en la próxima elección. Lo advierte, porque, de acuerdo con lo que dijo el SERVEL, ya se hicieron mesas de trabajo hace prácticamente un año y no se corrigió nada.

En lo que ha dicho el director nacional subrogante del SRCEI hay varias contradicciones, como que los funcionarios no cometen errores. Acaba de señalar que no podían atribuirles a los funcionarios los errores, pero antes había dicho que sí podían cometer errores. A su parecer, sí cometieron errores. Por ejemplo, el artículo 24 de la ley N° 18.556 establece claramente que hay que pedir una declaración jurada y ese documento no se pidió. No se trata de casos puntuales, como señaló, porque todos conocen a muchas personas a las que les sucedió esto. Entonces, es un tema generalizado. El SERVEL dijo que les había pedido las declaraciones juradas en repetidas oportunidades y que nunca llegaron. Entonces, está de manifiesto que aquí hubo un error de parte de los funcionarios del SRCEI; ellos se equivocaron, y ahora hay que corregir eso y obligar a que las declaraciones juradas vayan al Servicio Electoral, que es el encargado de elaborar el padrón, pero con los datos que le entrega el Servicio de Registro Civil. Entonces, ¿cómo el SERVEL podría negar un cambio de domicilio si el Servicio de Registro Civil está diciendo que esa persona solicitó ese cambio? Es imposible que lo niegue, y solo debe cambiar el domicilio en el padrón electoral.

El diputado señor **Osvaldo Urrutia** hizo algunas preguntas de carácter técnico al director nacional del SRCEI, respuestas que podrían ayudar a dilucidar el porqué se produjeron los errores. Está claro que la mayoría se produjo por el cambio de domicilio. Así las cosas, quiso saber cuántos campos estructura el domicilio de una persona. ¿Uno? ¿Varios? ¿Cuáles son? Lo preguntó, porque no es lo mismo señalar como domicilio calle Libertad, avenida Libertad o pasaje Libertad, porque son tres direcciones distintas.

Por lo tanto, afirmó que es fundamental que el SRCEI estructure la suficiente cantidad de campos, partiendo por establecer una categoría de calles, antes de poner la dirección; es decir, establecer si ese campo se trata de una avenida, una calle o un pasaje y después colocar el nombre de la calle. Eso hay que hacerlo en concordancia con el nomenclador de calles, que casi todas las comunas tienen. Porque la pregunta que surge es cómo verifico si esa dirección es correcta o falsa, solo hago un acto de fe. Una persona podría perfectamente entregar una numeración o una dirección falsa, y ustedes no tienen cómo corroborarla.

Entonces, es distinto, si en su base de datos cargan, por comuna, un catálogo de calles o un nomenclador de calles, con los campos establecidos. Por ejemplo, que la primera pregunta que se le haga a una persona es si vive en una calle, un pasaje o una avenida; también debería identificarse el barrio o la unidad vecinal. También, consultó si los campos que tienen en el Registro Civil para el trámite de renovar la cédula de identidad son los mismos que se usan para el pasaporte o para la inscripción de vehículos, porque si son distintos tendríamos un caos. Es decir, si los campos no son iguales -al menos cuatro o cinco para generar más claridad- para identificar o estructurar una dirección en cada uno de estos procesos, lo más probable es que quede la embarrada. Es obvio que eso será así porque el sistema computacional es tonto, no reconoce ese tipo de diferencias, por lo que va a asumir que ahí hubo un cambio de dirección.

La tercera pregunta es si se verifica o no la dirección en alguno de estos trámites; si tienen la capacidad para hacerlo. Se refiere a si esa dirección es correcta o no, si existe o no existe.

La cuarta pregunta está referida a si se ha estudiado la posibilidad de cargar las bases de datos o nomencladores o catálogos de calle que tienen los municipios, que por lo demás es una obligación legal de llevar a cabo, estructurar sus catálogos, nomencladores de calles y mantenerlos al día, porque son los únicos que pueden dar esa información, sobre todo cuando ocurren nuevos loteos que se incorporan al área urbana, respecto de las cuales hay que tener su dirección exacta.

Consideró que es un trámite necesario de hacer si se quiere modernizar este proceso y perfeccionarlo. Reiteró, primero, incorporar un catálogo, que aparentemente ve que no lo tienen o no tienen la capacidad para contrastarlo y, segundo, abrir una mayor cantidad de campos.

El señor **Jorge Álvarez, director subrogante del SRCEI**, manifestó respecto de las consultas del diputado Germán Becker, que los cambios de domicilio que señala el Servicio Electoral, referido a alrededor de 485 mil personas, no tiene su origen en los funcionarios. Dijo que de esos 485 mil, el 60 por ciento son cambios de domicilio que no entregó el SRCEI. Además, reiteró lo que dijo respecto de que están recabando los comprobantes de esos 485.000 cambios de domicilio. Han encontrado 60.000 de esos comprobantes. Respecto del sumario, este se encuentra en etapa de instrucción. El diputado Urrutia le consultó acerca de la estructura del domicilio, que es un tema sumamente interesante. La estructura del domicilio tiene cinco campos que son los que señaló: dirección, número, letra, resto de dirección y comuna.

Desde hace mucho tiempo el Registro Civil ha recogido el domicilio, pero no para hacer un registro de domicilios, como están acostumbrados en otras materias, sino como un requisito que establece la ley para ciertas actuaciones, pero no todas. Cuando se va a pedir un certificado no señala el peticionario cuál es su domicilio. No lo hace cuando va a requerir una inscripción de nacimiento, de matrimonio, de defunción, una licencia para conducir y va al Registro de Conductores, etcétera. Por eso, para ellos el domicilio es una declaración que hace la persona que concurre, la que no está sujeta a verificación. Desde los orígenes de su base de datos han tenido ese problema de las direcciones, y a pesar de que muchos servicios les han pedido que tengan domicilios precisos o verificados, nunca ha sido una necesidad del SRCEI, pero para el SERVEL sí es un dato muy importante. Respecto de la verificación, le parece que podría haber un conflicto constitucional con la autonomía de la persona. Señaló haber escuchado a un profesor referirse a la verificación, pero tener un sistema de domicilios como señaló el señor diputado, le parece que es una necesidad en la que deben avanzar. Lógicamente, en ese caso tendrá protagonismo el SERVEL. El domicilio con esos cinco campos lo tienen en toda la estructura de su base de datos, en el sistema de identificación y también en el sistema restante, que es el sistema de registro civil, pero, insistió que el Servicio Electoral debería avanzar en tener un sistema de domicilios mejor estructurado. Sostuvo que harán los cambios que les requiera el Servicio Electoral, como cargar esos sistemas de localizadores.

El señor **Luis Acevedo, ex director del SRCEI**, respecto de los ajustes informáticos precisó que, en agosto de 2016, habiendo trabajado e instalado una mesa, señalaron que hubo mantenciones informáticas durante todo el período y se hacen constantemente mantenciones y actualizaciones a los sistemas. Para consignar el nuevo domicilio electoral, en el sistema de identificación, se hicieron ajustes informáticos en 2013. El origen de todas estas circunstancias parte desde un ajuste informático y señaló que parte de cómo se construye el dato es importante para este efecto, si está estructurado o no está estructurado. Cuando hablan de si está o no estructurado se refieren a lo que está destacado. Ese es un campo estructurado en donde en cada celda se coloca un dato que es distinto, por ejemplo, para precisar si es una avenida o calle. Una misma calle, avenida y pasaje pueden tener el mismo nombre. Por tanto, como el sistema informático lee datos, se estructuró el dato, pero no siempre fue así. Entonces, entre las conversaciones internas propias del Registro Civil hubo un ajuste informático. ¿Qué pasaba después? Es un problema que se ha ido manteniendo con el tiempo porque, como señalaron, el ajuste informático en la primera mantención de 2013, y esa característica del dato está estructurado o no está estructurado. Por ejemplo, en mayo de 2015 el SERVEL les remitió datos estructurados que conversan con su sistema, pero en 2016 no los mandó estructurados y, por tanto, la existencia de esta circunstancia objetiva ha generado problemas. Entonces, a veces al editar un dato, al estructurarlo, el sistema lo leía como cambio de domicilio, no siendo efectivamente así y por eso el número de cambios de domicilio que pudieron advertir se repetía.

El señor Acevedo precisó al diputado Urrutia que si el SERVEL tiene el dato estructurado o no fue parte de las conversaciones entre ambos organismos y no solo en su gestión, sino que en la anterior también. Cuando tuvieron esta situación, por ejemplo, en 2015 SERVEL les mandó los datos estructurados, pero en noviembre los mandó desestructurados y, por tanto, lo que ellos hacen, de acuerdo con los acuerdos que entre ambas instituciones han existido, es mandar el dato estructurado porque así se toma en el SRCEI.

10. Soluciones adoptadas y proposiciones de mejoramiento

El señor **Patricio Santamaría, Presidente del consejo del SERVEL**, estimó importante tener en consideración todo lo que han realizado desde el 2013, la presión con la que se han hecho las cosas, con el mismo equipo de 294 personas y con el mismo presupuesto que se consideró el año anterior, sin contar que se han cuadruplicado las funciones del Servicio.

Sostuvo que pueden haber distintas posiciones en el Consejo respecto de la posibilidad de avanzar hacia el domicilio residencial, que es hacia donde han avanzado algunos países de Centroamérica y el Caribe, en la línea de establecer un solo domicilio, que es donde se reside, pernocta o se duerme en la noche anterior. Ello permitiría, entre otras cosas, acercar los locales de votación a las personas, porque hoy es imposible hacer la georreferenciación precisamente por esta dispersión de domicilio. No es la opinión unánime, pero es un tema que podría discutirse. En otros lugares ha resultado.

Respecto del tema de los domicilios, una posibilidad es radicar exclusivamente en el SERVEL los cambios de domicilio, sobre todo ahora que está funcionando el sistema *on line*. Y se puede hacer a distancia, con la clave única, como una manera de certificar la identidad.

Otra posibilidad es obligar derechamente a las instituciones a entregar los documentos fundantes y que se entregue información útil. A lo mejor ampliar las facultades que tienen las empresas auditoras para los efectos de poder revisar ya no solo los procedimientos y la información del Servicio Electoral, sino que también de las instituciones donde se origina, por ejemplo, cuando en el Senado se sesiona en forma secreta para tratar la rehabilitación de una ciudadanía o una sentencia en un juzgado civil, etcétera.

En consecuencia, no está en riesgo la institucionalidad ni la credibilidad de la institución y lo que corresponde es mejorar el marco legal.

El señor **Alfredo Joignant, consejero del SERVEL**, hizo presente que la doctrina regulatoria internacional sobre procesos electorales plantea que en año electoral no es conveniente legislar, y Chile legisló sobre estas materias en abril, lo que provocó un fuerte estrés para la organización en sí misma. Recordó, además, que el director nacional falleció este mismo año, y no lo está diciendo a modo exculpatorio, sino para bien contextualizar la situación que ha enfrentado el SERVEL. A partir de ello, hubo un período de aprendizaje de reglas, tanto por los actores, ustedes, por ejemplo, como por los reguladores -de este lado de la mesa-, lo que explica que no es conveniente legislar en año electoral, pero es lo que ocurrió.

El señor **Jorge Álvarez, director subrogante del SRCEI**, destacó que desde el 12 de julio de 2016 existe un convenio para mejorar la coordinación entre el SRCEI y el SERVEL y ajustes en las estructuras procedimentales. Se encargó una auditoría sobre el intercambio de información. Se pidieron los comprobantes desde abril 2012 a junio 2016 por un nuevo sistema. Se incorporó el *checkbox* es decir, una casilla de verificación, para que el funcionario no vaya a cambiar el domicilio electoral, sin antes apretar el *checkbox* y aparezca una señal que diga: "está cambiando el domicilio electoral". Solo después de eso podrá editar.

Desde el 2 de noviembre de 2016 están enviando los comprobantes ordenadamente al SERVEL y trabajando por una base única. Sin embargo, reconoció que la solución no ha sido lo oportuna que hubieran querido.

El señor **Raúl García, director del SERVEL**, destacó el acercamiento con el SRCEI en base a dos decisiones: a) Protocolo de interoperatividad; b) Base de datos compartida. No obstante, no están tranquilos ni conformes con el tipo de datos, ni con la pureza de los que están recibiendo, ni con los soportes que se proporcionan para establecer fehacientemente que los electores han manifestado la voluntad de querer cambiar su domicilio electoral. Están recibiendo los registros electrónicos de esos cambios de domicilio, pero no han recibido la misma cantidad de fichas firmadas por los electores lo que demuestra ciertas debilidades en el control de calidad que está implementando el SRCEI a la hora de depositar, por una parte, los datos y registros en el repositorio y, por otra, el despacho de los correspondientes formularios con la manifestación de voluntad de los electores. Han encontrado impurezas en los datos que se proporcionan y errores en los caracteres. Poco podrán avanzar en la confección de un registro y de un padrón electoral depurado si la data que reciben de quien es el principal proveedor de información viene con errores manifiestos.

El señor **Luis Acevedo, ex director del SRCEI**, procuraría minimizar los riesgos del traspaso de información, pero no sería la única solución. Reforzaría, además, la toma del dato en el territorio a través de las distintas oficinas.

El señor **Jaime Campos, Ministro de Justicia y Derechos Humanos**, destacó, por un lado, la actuación del Ministerio del Interior, a través de la Subsecretaría de Interior, la buena disposición que le ha transmitido el SRCEI, y diría que también hoy se está expresando en las actuaciones del Servicio Electoral por medio de su director.

Antes que se hiciese la auditoría se constituyó una mesa de trabajo entre el Servicio Electoral y el Registro Civil, con el objeto de corregir y de mejorar todos los procedimientos que ambas instituciones tenían sobre el cambio de domicilio electoral, a fin de favorecer la interoperatividad entre ambos Servicios y entre ambos sistemas.

La información que le ha dado el director del SRCEI y el señor subsecretario, quien ha asistido a esta mesa convocada por el Ministerio del Interior, le indica que la interoperatividad, la coordinación entre ambos servicios opera plenamente, al punto que en todo lo que se vincula con la confección del padrón electoral, a partir del 2 de noviembre de 2016 a la fecha, se está trabajando del modo más transparente, seguro y objetivo posible, ya que ambas instituciones adoptaron las medidas correctivas que procedían.

En segundo lugar, y fruto de esa misma coordinación entre ambos Servicios, ahora reforzada con las conclusiones o con los hallazgos que contiene la auditoría que le han entregado, el SRCEI, en lo que a ellos respecta, también ha innovado y ha mejorado los procedimientos de control de los distintos pasos que hay que seguir procedimentalmente cada vez que ocurre un cambio de domicilio electoral, con motivo del otorgamiento de una nueva cédula de identidad o de un nuevo pasaporte, a fin de que la información que se proporciona al Servicio Electoral sea ciento por ciento segura.

En tercer lugar, ellos están terminando el proceso -podrían así decirlo- de auditoría o de limpieza de los 480.000 casos que ocurrieron con anterioridad a las últimas elecciones municipales, a fin de que, en abril del presente año (2017), ese padrón electoral esté completamente depurado y se puedan enfrentar los procesos electorales que vienen del modo más seguro posible.

Independientemente de ello, esta es una materia que sigue siendo investigada por la Contraloría General de la República y por el Ministerio Público. Ellos les han entregado toda la información de que disponen, les han prestado toda la colaboración que corresponde, y si de esas investigaciones surgen responsabilidades administrativas o

penales de algún funcionario del SRCEI, tengan la seguridad de que las responsabilidades se van a hacer efectivas, sostuvo.

El señor **Raúl García, director del SERVEL**, expresó que tal como lo convinieron a partir del 2 de noviembre del año recién pasado con el SRCEI, se acordó recibir los formularios firmados por los electores donde consta la manifestación clara de su voluntad de cambiar su domicilio electoral. Pues bien, por una parte están recibiendo los registros electrónicos de esos cambios de domicilio, o supuestos cambios de domicilio, pero no han recibido a la par la misma cantidad, y coincidente, por ende, de fichas de firmadas por los electores. Tienen diferencias, tienen más registros y menos fichas. Por lo tanto, eso demuestra, de alguna manera, que hay ciertas debilidades en cuanto al control de calidad que está implementando el Registro Civil a la hora de depositar, por una parte, los datos y registros en este repositorio y, por otra, el despacho de los correspondientes formularios donde consta la manifestación de voluntad de los electores de querer cambiar efectivamente su domicilio.

Una de las cosas que se acordó, y que para ellos es de vital importancia desde que retomaron los trabajos con el SRCEI a partir del 2 de noviembre del año pasado, dice relación con la frecuencia con la que el Servicio los iba a alimentar de los datos que por ley debe proporcionar para actualizarlos. Esa frecuencia se estableció, como máxima, de forma mensual. Pues bien, la última carga de información la recibieron el 20 de marzo de este año, hace un par de días. Durante febrero no recibieron carga alguna. Un detalle que les llamó poderosamente la atención es que cuando recibieron la última carga de datos, hace un par de días, se encontraron, en el tema particular de cambio de domicilio electoral, que es lo que más les preocupa, con cambios que correspondían a los meses de noviembre y diciembre de 2016. Más simple, más fácil, en marzo les llegó información al repositorio y encontraron que corresponde a cambios de domicilio electoral efectuados en noviembre y diciembre del año recién pasado.

Se quiere detener un instante en este fenómeno no solo de cara a la actualización del padrón electoral para las futuras elecciones que se avecinan sino, también, con ocasión de una tarea trascendental en la que están trabajando, tanto los partidos políticos como el Servicio Electoral, y que dice relación con la reinscripción y afiliación de nuevos militantes de cara al 14 y 15 de abril de este año.

Por lo tanto, la frecuencia de la carga de data y del suministro de información por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación es algo que les preocupa. Adicionalmente, les preocupa que esa carga de data corresponda a sucesos o eventos de meses bastante anteriores a la fecha en que se está entregando.

Han encontrado también otros fenómenos en la entrega y carga de data que recibieron del SRCEI. Por ejemplo, en el mismo tema relacionado con los domicilios electorales, encontraron impureza -permítame la palabra- en los datos que se proporcionan. Domicilios con registro cero. ¿Cómo va a procesar el Servicio Electoral un domicilio que trae registro cero? Lo más sorprendente de esto es que haciendo el *match*, por parte de ellos, entre el dato o el registro electrónico y la ficha que ha firmado el elector y que da soporte y sustento a su manifestación de voluntad, se encuentran con que en la ficha también el registro es cero. Es decir, se le proporciona al elector una ficha con datos impuros contenidos en ella para que la firme, y posteriormente se la envían a ellos. Hay errores en caracteres, signos de interrogación en el nombre de las calles.

Planteó el señor García que el SERVEL por disposición de la ley está obligado a hacer auditorías anuales y dio lectura a la ley correspondiente: deberá hacer auditorías a los procesos, a los sistemas, a los controles y a los mecanismos que el SERVEL tiene implementados para efectos de actualizar el registro electoral. Se preguntó, si ellos por ley tienen ese estándar y esa obligación, cuál es el estándar y la obligación, en la misma materia, que tiene el SRCEI con el objeto de asegurarles que la data y la información que les proveen es revisada, pura, sin errores, sin caracteres ininteligibles, etcétera.

Poco pueden avanzar como institución en la confección de un registro y de un padrón electoral depurado, no obstante todas las auditorías procedimentales que la ley les impone, si la data que reciben de quien es el principal proveedor de información para estos efectos, viene con errores manifiestos.

Por lo tanto, de cara a lo que viene, que es lo que a este director más le preocupa -no quiere bajar el perfil a lo que ocurrió el año pasado, pero trabajan fundamentalmente para lo que viene-, quiere hacer un llamado para que en las instancias que corresponda, sean estas legislativas o administrativas, tomen el peso de lo que significa ser el proveedor de datos que alimentan al Servicio Electoral. Sin eso, sin tener estándares uniformes ni protocolos de calidad, el Servicio Electoral está con serias limitaciones para poder garantizar un registro y padrones debidamente depurados.

11. Otros antecedentes relacionados con la investigación

El señor **Luis Acevedo, ex director del SRCEI**, describió en la Comisión que hasta 2012, un usuario solo podía realizar el registro y solicitud de cambio de domicilio en el SERVEL. Eso era antes de la entrada en vigencia de la ley, cuando las solicitudes eran revisadas por el SERVEL y, si correspondía, ingresaban en el registro electoral. Con la entrada en vigencia de la ley se abrió la posibilidad de realizar el trámite en otros organismos, principalmente, en el SRCEI, que asume la responsabilidad de realizar el trámite en el momento en que una persona obtiene o renueva su cedula de identidad o pasaporte. Con esto, el padrón aumentó de ocho millones a trece millones, aproximadamente. Entonces, en 2012, el Registro Civil informó al SERVEL trece millones de domicilios y el SERVEL habría informado al Registro Civil una primera tabla, a fin de empezar a operar en las oficinas del Registro Civil.

En ese punto cabe señalar y precisar que hasta ese momento el Registro Civil no llevaba un registro de domicilios. Era un registro de acumulación de domicilios que se generaban a través de otras vías. Cuando una persona iba a solicitar el carnet de identidad y daba un domicilio, no lo hacía con la finalidad de dar un domicilio electoral, sino que señalaba un domicilio cuando era requerido por un funcionario. Ese era el primer dato en la carga al inicio de la implementación de la ley de Inscripción Automática y Voto Voluntario, cuando se inicia el cambio y empieza a operar el Registro Civil, solicitando registro electoral.

Se refirió al pantallazo del escritorio que tienen los funcionarios. Si ustedes advierten, en las últimas dos casillas aparece un domicilio, que es el domicilio civil del usuario, pero además se agregaba un domicilio electoral, por lo tanto, hubo que hacer un ajuste informático para efectos de generar, aparte del domicilio que ya se requería, un nuevo domicilio electoral, para dar cumplimiento a la ley que había entrado en vigencia.

Desde enero de 2012 se formaron aproximadamente dos millones seiscientos mil solicitudes de cambios de domicilio electoral.

En septiembre de 2013, se realiza el cambio de proveedor a la empresa Morpho, con lo cual se hace obligatorio registrar cada dato o domicilio electoral en el campo respectivo. En mayo de 2014, se informan al SERVEL seis millones trescientas mil solicitudes de cambio de domicilio, aproximadamente. En mayo y julio del 2015 se informan al SERVEL ocho millones ochocientos setenta mil solicitudes de cambio de domicilio, aproximadamente. El 26 de mayo de 2015 el SERVEL solicita al Registro Civil actualizar casi catorce millones de domicilios, al 6 de marzo de 2015, de los cuales se pudieron cargar doce millones treinta y dos mil quinientos noventa y siete registros en la base del Registro Civil. En el resto de la información remitida por el SERVEL faltaban datos.

Con eso, la tabla del domicilio electoral que el SRCEI utilizaba para consultar a los ciudadanos si deseaban mantener el domicilio electoral, es contra esta tabla con datos

actualizados al 6 de marzo de 2015. En noviembre de 2015 se informan al SERVEL un millón seiscientos setenta mil solicitudes de cambios de domicilio. Esa es la cifra que ellos manejan. Finalmente, en enero de 2016 se recibe de parte del SERVEL el ordinario N° 727, con catorce millones veintiséis mil setecientos siete registros para actualizar, pero no pudieron cargarse debido a que los datos enviados por SERVEL no obedecían a la estructura acordada, lo cual fue informado al SERVEL mediante correo electrónico de fecha 11 de enero de 2016. Al 23 de octubre del 2016, hasta cuando le correspondió dirigir la institución, no se recibió la información de vuelta de manera estructurada.

Aquí es importante hacer la siguiente salvedad. El 26 de mayo de 2015, cuando el SERVEL les remite los datos, los remite estructurados, vale decir, la descripción del domicilio viene detallada y separada, con una casilla para el tipo de calle, avenida o pasaje, una segunda nomenclatura para la descripción de la calle propiamente tal, otra para el número, y sigue. Sin embargo, en enero de 2016 la remisión de datos no viene así de parte del SERVEL, el mismo organismo que remitió la información en mayo de 2015, sino que viene desestructurada, y a la fecha no ha habido respuesta.

Destacó el señor Acevedo que le correspondió asumir la dirección del SRCEI en un momento de crisis institucional, cuando llevaban cuatro semanas de una movilización que había afectado a todo el país. En las dos semanas siguientes estuvieron trabajando para hacer efectiva la entrega de servicios por parte del Registro Civil en la medida de las posibilidades de la institución.

En diciembre, a tres o cuatro semanas desde que había terminado el paro, recibieron un oficio del SERVEL, y con eso tomaron conocimiento de toda una problemática que se había generado entre ambas instituciones, Servicio Electoral y Registro Civil, desde hacía varios años. Advirtieron inmediatamente la magnitud de este asunto y, por lo tanto, se abocaron a trabajar en eso. También se dieron cuenta de que había una serie de oficios pendientes de respuesta por parte del SRCEI, de lo que se informaron mediante el oficio del SERVEL que les llegó en diciembre.

El 1 de diciembre de 2015 les llegó el oficio N° 1.970, relevando la situación de los domicilios electorales. Señalaba que había pendiente diversos flujos de información y respuestas respecto de otras inquietudes que había manifestado el SERVEL a través de sucesivos oficios de 2013, de 2014 y 2015, de los cuales tomaron conocimiento el 1 de diciembre.

En diversos puntos de prensa señaló desde un principio que *a priori* uno tenía que plantear que había responsabilidades compartidas por ambas instituciones y se hacían cargo de las del Registro Civil, sin perjuicio de las respuestas que se dieron, por ejemplo del diputado Trisotti, respecto de consultas bastante específicas, de las que también fueron dando cuenta.

En definitiva, fueron dando regularidad y retomaron la relación que tenían con el SERVEL e instalaron una mesa de trabajo, que ellos sugirieron al Servicio Electoral, a la cual asistió con todos los subdirectores, para transmitirle al SERVEL la preocupación por este tema.

El 15 de enero reiteraron instrucciones respecto del ingreso y de la modificación del domicilio electoral en la oficina de Registro Civil. Lo hicieron por la remisión del protocolo que debían tener los funcionarios para efectos de que cuando llegara un usuario, respecto del trámite de identificación, preguntaran cuál era su domicilio; a continuación, cuál era su domicilio electoral; luego, en el caso de que ocurriera efectivamente un cambio de domicilio, emitir el comprobante establecido en el protocolo para efectos de certificar que el cambio de domicilio había ocurrido.

Recalcó que lo reiteraron el 15 de enero del 2016 porque no se había hecho en varios años. Lo hicieron por escrito y, además, se hicieron videoconferencias con los directores regionales, que son los encargados en el territorio de trabajar con las oficinas donde ocurre el hecho, en el cual el usuario se encuentra con un funcionario y se produce el intercambio de información y la solicitud al Servicio.

El 5 de febrero de 2016, es decir, a dos meses de recibido el oficio del SERVEL, respondieron todo lo que se encontraba pendiente de 2013, dando cuenta del estado real de la situación, pero también haciendo una propuesta respecto de lo que podía mejorarse, a modo de solucionar lo que advertían hasta ese momento como un procedimiento muy perfectible.

Por lo tanto, ofrecieron al SERVEL una serie de medidas, que fueron implementadas progresivamente. Por ejemplo, el 3 de marzo se implementó y se puso a disposición del Servicio Electoral una aplicación, un *web service*, que permitía a cualquier ciudadano consultar su domicilio electoral registrado en la base de datos del Registro Civil para iniciar la constatación. ¿Por qué es importante? Porque el SERVEL maneja una base de datos distinta de la del Registro Civil. Son dos bases de datos que se comunican entre sí, en que una se nutre de la otra mayoritariamente, sin perjuicio de que el SERVEL también alimenta su base de datos a través de información propia recogida por ellos y por otros organismos públicos.

Esa aplicación que pusieron a disposición del SERVEL -recordó que recibieron un oficio en diciembre; instruyeron en enero; respondieron el oficio en febrero y desarrollaron con costo al Servicio un *web service* en marzo- permitía comparar entre ambas bases de datos y poner a disposición de los ciudadanos la información, para los efectos que pudieran constatar. Si bien, el *web service* no fue implementado, sí fue entregado por el Registro Civil para que el Servicio Electoral cumpliera su misión constitucional y legal.

En segundo lugar, iniciaron una remisión periódica de la información. La remisión de información se hizo como se señala: Una fue en 2013; otra, en 2014 y en dos oportunidades en 2015; y en noviembre, a horas de finalizado el paro, mandaron la remisión de información; pero comenzaron a trabajar para que esta fuera periódica y mensual, de la misma forma como comenzó en marzo o abril de este año. Esa fue otra de las medidas que se implementó en el Registro Civil.

Posteriormente, para que esto no siguiera ocurriendo, atendido lo que se decía a través de los medios de comunicación y de algunos reclamos que recibieron de sus usuarios, hicieron nuevamente un ajuste informático, de manera que, al momento de solicitar un servicio de identificación, como está establecido en la ley y realizar un cambio de domicilio electoral, se generara un comprobante electrónico, comprobante que se comenzó a trabajar en su gestión y -entiende- que hoy ya está funcionando. Reiteró, la información se está remitiendo periódicamente.

En febrero plantearon al SERVEL suscribir un convenio de interoperabilidad. ¿Qué significa esto? Integrar sus sistemas para que ellos, a través del flujo de información, pudieran gestionar, de la forma que mejor les pareciera, la información que ellos tenían, y para los efectos de hacer cumplir lo que se establece en la ley, en el sentido de que había que tener una remisión directa y permanente entre el Registro Civil y el Servicio Electoral, cuestión que no existía. Nunca desconocieron que habría dificultades. Tanto es así, que instalaron una mesa de trabajo, en la que propusieron medidas para mejorar lo que se había acumulado durante años. El 12 de julio suscribieron el convenio de interoperabilidad con el SERVEL. A los dos días, se enteraron por la prensa -tiene el recorte de El Mercurio-, que recibieron una cifra de casi 7 millones y tanto de reclamos por supuestos cambios de domicilio por parte del Registro Civil y quedaba un remanente. El SERVEL fue depurando esta cifra hasta llegar a los 485.000 casos que fueron al Registro Civil, pero, en verdad, no sabe si se puede certificar respecto de si finalmente pidieron cambiar el domicilio o no lo pidieron. Días antes habían recibido un oficio sobre este tema, pero esta cifra de los 485.000 no fue revelada en la mesa de trabajo que tenían con el Servicio Electoral, pues, como ya dijo, tomaron conocimiento de ella, con mucha evidencia, a través de los medios de comunicación.

Afirmó que cuando uno analiza todo lo ocurrido, -porque entiende que lo que importa acá es mejorar el sistema para que no se repita- y se pregunta cómo van las cosas que están haciendo y si la forma de comunicarse entre ambas instituciones es la correcta, se da cuenta de que las cosas pudieron haber sido mejor. Esto refuerza la

decisión que tomaron de instalar una mesa de trabajo y relevarla a nivel nacional, como no lo había estado hasta ese momento.

El 14 de julio se planteó el tema de los supuestos 485.000 cambios de domicilio electoral que habrían sido hechos de manera ilegal, y rápidamente el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, preocupados por esto, convocó a una mesa de trabajo para analizar la situación. En esta mesa participó el subdirector de Estudios y Desarrollo del Registro Civil, el jefe de la División del Registro y Padrón Electorales del SERVEL, el asesor de la Unidad de Modernización del Estado, un representante del Gobierno Digital del Minseges, la directora del Servel y quien les habla, cuando ocupaba el cargo de director Nacional del Registro Civil.

En la reunión se trató fundamentalmente lo que había ocurrido y se pidió cuenta a las instituciones respecto de lo mismo. Le solicitaron al SERVEL que les remitiera cuáles eran esos universos de domicilios, para saber de qué estaban hablando y así hacer sus propios análisis contra la base de datos del Registro Civil. Reiteró, hay dos bases de datos: la del Servicio Electoral y la del Registro Civil. El SERVEL envió al Registro Civil el detalle de los casos. En su análisis se dieron cuenta de que el 49,02 por ciento de los casos no coincidía con la fecha de actualización informada por el Registro Civil al SERVEL.

Con posterioridad, el 18 de julio, el SERVEL envió el detalle de 477.337 casos, número que finalmente queda. Analizaron los datos y se dieron cuenta de que el 60 por ciento de los domicilios que tenía el Servicio Electoral de estos 485.000 no eran los últimos domicilios actualizados que había mandado el Registro Civil, y de ello hay evidencias. El porcentaje restante correspondía a los domicilios entregados por el SERVEL el 26 de mayo de 2015. Por tanto, de este universo de supuestos cambios ilegales de domicilios ellos señalaron, en un primer momento, que el 60 por ciento de esos datos no correspondía a los datos que habían mandado. Se refiere a los últimos datos actualizados.

Destacó la premura con que se trabajó en el análisis de cientos de miles de datos de ciudadanos que habrían estado involucrados en esta situación. El 20 de julio, ante la consulta sobre el motivo de la inconsistencia encontrada por el Registro Civil, SERVEL respondió a la mesa mediante correo electrónico, señalando: “dado los recientes nombramientos, recién mañana habrá una sesión del Consejo Directivo del SERVEL, en donde se podrán tomar acuerdos sobre los cursos de acción posibles y futuros dentro de la normativa electoral vigente, para esta situación particular. Desde un punto de vista legal, no puede haber un procedimiento administrativo de actualización automática fuera del plazo legal que ya expiró, lo que existe es una reclamación sobre los datos electorales, que conforma un expediente, las cuales son puestas en conocimiento de las empresas de auditoría externas, para que ellas mediante sus informes, recomienden al Consejo Directivo la subsanación de los casos. Después de tener esas claridades de parte del Consejo, podemos organizar las actividades técnicas respectivas”.

El 4 de agosto de 2016 se enteraron -estaba haciendo simplemente una relación objetiva de hechos, dijo- de una auditoría externa al Padrón Electoral que identificaba inconsistencias en el padrón provisorio, respecto de que existían 467.354 casos de inconsistencias entre los cambios de domicilio informados por el Registro Civil y los registrados en el padrón electoral provisorio, lo que confirman lo señalado por el Registro Civil. También planteó que hay una cifra muy similar de inconsistencias. Habían dicho que el 18 de julio el SERVEL envía al Registro Civil el detalle que muestra un 60 por ciento de inconsistencias.

A contar del 14 de agosto se empieza a notificar al votante de esta situación y se abre la opción para que pueda actualizar su domicilio electoral. En el Registro Civil se recibieron 96 reclamos y en el SERVEL cerca de 10.000. Por lo tanto, 10.000 más 467.000 se parece mucho a 477.000.

Sostuvo que las cosas se pudieron haber hecho mejor entre ambas instituciones. Como el reitro del protocolo se provoca a tres años, ya que según la información que

dispone, se hizo en 2013 y ellos lo reiteraron en 2016. Además, instruyeron un sumario administrativo para saber si se habían hecho las cosas bien en el territorio. A la fecha, desconoce en qué etapa se encuentra ese sumario, solo sabe que cuando dejó el cargo aún estaba en etapa indagatoria.

Evidentemente no se puede sostener tajantemente mientras no tengan todos los antecedentes; sin embargo, uno sí puede ir advirtiendo que los cambios de domicilio electoral no son la consecuencia de un mal actuar u otro, sino que una suma de cosas que se podrían haber hecho mejor.

Planteó que en la gestión pudieron advertir que existía un problema y trabajaron para solucionarlo de manera muy proactiva. Particularmente, afirmó que si se hubiera implementado alguna de las medidas que entregaron en marzo se habrían podido atenuar o mitigar las consecuencias de este problema. Pero tampoco hubo una relación fluida, como debió existir entre ambas instituciones. El solo hecho de que los planteamientos o requerimientos de información se hagan por vías institucionales no formales, sino, por ejemplo, a través de los medios de comunicación, da cuenta un poco de eso.

La preocupación de la gestión fue cómo se hacen cargo del problema hasta ese momento -problema que ya existía- y cómo lo podían mejorar. La propuesta fue generar la menor posibilidad de que en el curso *Office* hubiera un desajuste o que no quedara registro de trazabilidad, con el objeto de saber exactamente si se hizo la solicitud de cambio de domicilio electoral con este certificado electrónico y quién no lo hizo. En el intertanto instruyeron un sumario administrativo para saber cómo el Registro Civil también actuó en el *Front Office* en la toma de datos de parte de los funcionarios.

El sumario administrativo tiene la finalidad de saber si se cumplió el protocolo o no y si se preguntó a los ciudadanos o no. En muchos casos sí se preguntó y se inició un levantamiento que instruí, para dar cuenta y generar antecedentes, pero paralelamente fueron trabajando para solucionar el problema.

Ahora, que los antecedentes y los certificados estuvieran en el territorio fue una decisión acordada hace muchos años, con el objeto de no acumular tanta documentación en el SERVEL y para que, además, estuviera disponible en el territorio a fin de evitar eventuales controversias con los tribunales electorales regionales.

Por lo tanto, ese levantamiento se inició para generar estos certificados, los cuales se requirieron por el SERVEL recién este año, una vez ocurrida esta situación, y que en el futuro quedará un certificado electrónico y que su remisión, búsqueda y entrega fuera más rápida que el supuesto papel.

12. Rol del Ministerio Secretaría General de la Presidencia

La señora **Patricia Silva, ex Subsecretaria General de la Presidencia**, expresó haber tomado conocimiento de la declaración del presidente del consejo del SERVEL, señor Santamaría, quien públicamente señaló que había una cifra importante de reclamos por cambio de domicilio no deseado, que involucraba a alrededor de 485 mil personas que no lo habrían solicitado. Le pareció relevante cumplir un rol de coordinación, porque lo que estaba pasando era una discordancia en términos de bases de datos en orden a que no conversaban y que eran dispares ambos organismos. En razón de ello y de las declaraciones de ambas instituciones, se citó inmediatamente a una reunión, la cual se fijó dos días después, es decir, para el viernes 15 de julio de 2016.

En esa reunión, ambos directores intercambiaron información, pero no hubo acuerdo en los puntos planteados. Se relató con claridad cuál era el procedimiento y el protocolo que tenía el Registro Civil para efectos de poder llevar a cabo un cambio de domicilio, como también del sistema de información permanente que debería existir desde el SRCEI al SERVEL, porque básicamente el Registro Civil no es más que una fuente de

insumos para que se genere y establezca el padrón electoral por parte del SERVEL, que es la institución que administra ese padrón.

En la reunión se acordó un par de cosas, principalmente, que ese mismo día el SERVEL remitiría la base de datos con estas casi 500 mil personas cuestionadas respecto del cambio de domicilio al SRCEI, a fin de que se analizaran sus razones.

Además, acordaron que se haría una mesa de trabajo tripartita. Básicamente, lo que hicieron fue poner a disposición de ambas instituciones su rol de coordinación y facilitar el diálogo. De alguna manera, se trataba de conciliar o de buscar una solución para que ambas instituciones avanzaran en el tema.

Por otro lado, el SRCEI puso a disposición del SERVEL un *web service*, para que la gente que tuviera algún reclamo o disconformidad respecto del domicilio electoral asignado, que constaba en el padrón electoral publicado, pidiera la corrección y retrotraerse al domicilio original.

Además, señaló que no era más ni menos lo que se podía hacer, porque los hechos se suscitaron a partir de la declaración del presidente del consejo del SERVEL, de fecha 12 o 13 de julio. Cabe hacer presente que el 24 de julio se produjo el cierre del Registro Electoral; por lo tanto, ese fue el último día para solicitar cambios de domicilio electoral. O sea, esto sucedió cuando el padrón estaba cerrado, es decir, cuando ya no existía posibilidad de cambiarse o de tomar alguna medida alternativa.

Al 24 de agosto, conforme al procedimiento legal, aún había plazo para que la ciudadanía pudiera reclamar respecto de los errores del domicilio en el registro electoral, publicado por el SERVEL. La reunión se produjo, teniendo presente esas dos fechas, y eso no es menor, para efectos de establecer qué más se podía hacer por parte de ambas instituciones, pues lo que estaban discutiendo era respecto de una base de datos que ya había sido cerrada, toda vez que el 24 de julio fue el último día de plazo para cambiar el domicilio de cualquier ciudadano.

Esa fue la única reunión que sostuvo respecto de esta materia con ambas instituciones. Básicamente, lo que ocurrió fue que el mismo día viernes 15, el SERVEL remitió directamente al Registro Civil el archivo con los registros de cambio de domicilio. El día 20 el SRCEI les remite un informe muy general. Dicho informe señala que el 59,18 por ciento de los casos registrados en el padrón electoral, los domicilios reportados por el SERVEL no coincidían con los informados por el Registro Civil. Esa fue la respuesta que dio el Registro Civil respecto de los datos objetados por el SERVEL.

Sin duda, esa evidente discrepancia iba a ser resuelta en una mesa de trabajo, con la intención de ir despejando la situación. Sin embargo, el 18 de julio se les informa que no se celebrará la primera reunión de la mesa de trabajo, que se había convocado para estos efectos, porque no acude el representante del SERVEL. El 20 de julio, formalmente, a través de un correo electrónico, enviado a la Unidad de Modernización y Gobierno Digital de la SEGPRES, el jefe de la división de Registro y Padrón Electoral del SERVEL, señor Marco Antonio Müller, informó su declinación a participar de otras reuniones.

El correo señala textualmente: "Dado los recientes nombramientos -se refiere al consejo del SERVEL-, recién mañana habrá una sesión del Consejo Directivo, donde se podrán tomar acuerdos sobre los cursos de acción posibles y futuros, dentro de la normativa electoral vigente, para esta situación particular.

Desde el punto de vista legal, no puede haber un procedimiento administrativo de actualización automático, fuera del plazo legal, que ya expiró. Lo que existe es una reclamación sobre los datos electorales que conforma un expediente, los cuales son puestos en conocimiento de las empresas de auditoría externa para que ellas, mediante sus informes, recomienden al Consejo Directivo la subsanación de los casos. Después de tener claridades de parte del consejo, podemos organizar las actividades técnicas respectivas."

Por eso nunca se realizó la mesa de trabajo, a raíz de que el Servicio Electoral esperaba instrucciones o indicaciones de parte del consejo; sin embargo, como estaba recién nombrado, había que saber cuál iba a ser el curso de las acciones a seguir por parte de ellos, que por lo demás es un ente autónomo y tienen todas las facultades radicadas en ese ámbito.

Eso fue lo que ocurrió en julio y la participación que tuvo la SEGPRES. Posteriormente, en octubre, a pocos días de la elección municipal, a partir de una declaración emitida por el presidente del consejo, se hizo público el problema.

Por otra parte, según lo que manifestó el señor **Andrés Arellano, coordinador del Área de Desarrollo y Tecnología de la SEGPRES** en la Comisión, el señor Marco Müller, jefe de la División de Registro y Padrón Electoral del SERVEL le habría precisado que ellos estaban siguiendo un curso de acción propio que se difundió por varios medios de comunicación, que consistía en invitar a todos los afectados a enviar un correo electrónico al SERVEL diciendo: estoy en esta situación, por favor revertir. Ese habría sido el camino que tomaron para solucionar el problema.

El diputado señor **Germán Becker** formuló las siguientes preguntas: Ustedes coordinaron una reunión el 15 de julio. El 20 de ese mes el SERVEL informó que no asistiría a esas reuniones por distintos problemas. Consultó si hicieron algo más durante los meses de julio, agosto y septiembre, porque era un tema que se veía que podía ser grave, sobre todo si el SERVEL decía que eran 485.000 personas -la cifra exacta nunca se va a saber-, lo que era demasiado grave, acrecentado por el hecho de que se sabía que muchas personas no votarían y si decidían hacerlo se podrían encontrar con el hecho de que les habían cambiado el domicilio electoral.

¿Qué hizo el Gobierno después? ¿Siguió tratando de conversar con el SERVEL y el Registro Civil? ¿Trató de hacer otra reunión después del 15 de julio? Porque sabían que en la práctica estaba cortada la comunicación entre el SERVEL y el SRCEI.

La señora **Patricia Silva, ex Subsecretaria General de la Presidencia**, reiteró que la ley establece un procedimiento para conformar el padrón electoral. Se publica el padrón provisorio y luego cumplen su papel las auditorías externas para sugerir cambios que debe hacer el SERVEL. Las observaciones de las auditoras de que la base de datos no coincidía y que no podían acreditar que los cambios de domicilio fueron hechos voluntariamente o no debió haber producido los ajustes necesarios conforme al canal legal procedimental. En efecto, se hicieron notificaciones a 400 y tantas mil personas por el SERVEL, según lo informado por el señor Patricio Santamaría.

No obstante, como a esa altura no se habían adoptado las medidas necesarias de carácter administrativo para dar una solución al problema, se vio la alternativa de presentar un proyecto de ley que finalmente no se pudo llevar a efecto. Eso fue en octubre, muy encima de las elecciones. Precisó que de un total de 400.000 cambios de domicilio objetados, el reclamo ciudadano fue de 6.000 personas, lo que no es tan ajeno a lo que ocurre habitualmente.

13. Rol del Ministerio de Justicia

El señor **Jaime Campos, Ministro de Justicia y Derechos Humanos**, asumió con fecha 19 de octubre de 2016 y se reunió en dos oportunidades con el señor Luis Acevedo, director subrogante del SRCEI al cual decidió no prorrogarle el mandato. Conjuntamente con ello, adoptó dos definiciones. Nominó a don Jorge Álvarez como director subrogante del Registro Civil, quien se desempeñaba como fiscal de la institución. Le dijo que tenía que ordenar, con carácter urgente, una auditoría externa, para que elementos ajenos al Registro Civil indicaran qué fue lo que sucedió. Le dio instrucciones concretas y precisas para que prestase toda la colaboración y entregase toda la información disponible a las instituciones que estaban investigando los hechos. Le

recomendó que tratara de generar el mayor número de instancias de coordinación con el SERVEL para avanzar en el esclarecimiento y en la solución de este tema.

Por último, habló con el Ministerio del Interior, en particular con la Subsecretaría del Interior, para que se generasen todas las instancias de cooperación y de coordinación entre el Registro Civil y el SERVEL, para avanzar en la solución. Como dato adicional, al director del Registro Civil le señaló que este tema del padrón electoral tenía que estar resuelto definitivamente -a más tardar- en abril de 2017, por los procesos electorales que vienen: primarias, presidencial y parlamentarias. Desde su punto de vista es inaceptable afrontar una próxima elección presidencial o parlamentaria con los niveles de incertidumbre y de polémica en los medios de comunicación, como en años anteriores.

Con posterioridad, ha tenido numerosas reuniones con el director del SRCEI, en las que le ha ido informando lo que se ha estado haciendo. De acuerdo con lo que él le ha señalado, puede informar lo siguiente:

En primer lugar, le dio la seguridad de que la información que el Registro Civil está proporcionando al Servicio Electoral, a partir del 2 de noviembre de 2016, fecha en que se reabrió el padrón electoral, es ciento por ciento confiable, ya que lo que se vincula a cambio de domicilio está sustentado con la documentación exigida por la ley.

En segundo lugar, el director le ha informado que ha tenido una serie de reuniones de trabajo bilaterales con la directora del Registro Electoral, señora Elisabeth Cabrera, y en conjunto han ido coordinando y corrigiendo los procedimientos desde el 2 de noviembre en adelante.

En tercer lugar, el director ordenó la inmediata contratación de la auditoría externa, la que se adjudicó a la empresa MGI Hernán Espejo y Asociados Limitada, que ha venido trabajado en esta materia desde hace varios meses.

Por último, le indicó que, en conjunto con el Servicio Electoral, estaban trabajando en depurar los 480.000 casos anteriores, para poder tener un padrón electoral indubitado.

Con fecha 9 de enero de 2017, el director del SRCEI le hizo llegar el informe de auditoría del MGI, Hernán Espejo y Asociados Limitada, empresa externa que tuvo por finalidad auditar el proceso de registro, envío e intercambio masivo de información, asociado a la modificación de domicilio electoral entre el SRCEI y el Servicio Electoral. La auditoría tenía por finalidad analizar todos los procedimientos de uno y de otro Servicio para detectar cuáles eran las causas que habían provocado la situación anteriormente descrita.

Dicha auditoría indicó que de los 477.000 casos que estaban en discusión, el 52 por ciento no era atribuible a información proporcionada por el SRCEI; sin embargo, el 48 por ciento sí lo era.

En segundo lugar, y esto viene agregado a las sugerencias, la auditoría constató lo que él intuía, pero que no sabía, en orden a que evidentemente había responsabilidad compartida por ambos Servicios. A la hora de las conclusiones y recomendaciones, la auditoría señaló que los procedimientos de intercambio de información entre el Registro Civil y el Servicio Electoral eran absolutamente precarios. Se utilizó un término técnico que explica algo así como que el sistema de un Servicio no conversaba con el del otro. En lo que respecta al SRCEI, no había un adecuado o doble control de la información que dicha entidad enviaba al Servicio Electoral. Por ende, resulta fundamental revisar la interoperatividad con la que actúan ambos Servicios. De un modo más específico, se recomendó rediseñar todo el proceso de control de detección, de prevención y de compensación, vinculados con la actualización de domicilios electorales.

En cuanto a los hallazgos, no existe ni se conoce entre las partes involucradas un protocolo informativo completo, oportuno y preciso sobre las etapas, personas, procesos y tecnologías involucrados; por lo tanto, se recomendó implementar los controles *Cobit* asociados y otros aspectos técnicos. Muchos de los casos ocurridos al interior del

Registro Civil, salvo algunos muy excepcionales en donde algún funcionario haya actuado de mala fe, aunque no hay antecedentes que permitan sostenerlo, obedecen a lo siguiente: cuando una persona renueva su cédula de identidad o pasaporte, debe indicar su domicilio civil y su domicilio electoral, que son conceptos distintos; esa es una de las oportunidades legales que existe para cambiar el domicilio electoral. Pues bien, como esas dos informaciones están en lo que se denomina “el campo común”, una relativa al domicilio civil y otra al domicilio electoral, al parecer, el oficial del Registro Civil envió la información del domicilio civil como si correspondiese al domicilio electoral, lo cual habría provocado, automáticamente, el cambio del domicilio electoral.

En tercer lugar, se hizo una revisión de toda la documentación que justificaría los eventuales cambios de domicilio, incluso se adjuntó una cantidad muy significativa de esos documentos. Cabe mencionar que el director del SRCEI, respecto del proceso de limpieza del padrón electoral, a partir de la información documentada respectiva, consideró que, efectivamente, no van a poder cumplir con el plazo estipulado que, como indicó anteriormente, no podía superar el mes de abril del presente año.

Hay otro hallazgo que se refiere a inconsistencias en los archivos, para lo cual se sugirieron una serie de medidas.

Por último, la auditoría recomendó fortalecer la capacitación de los funcionarios del SRCEI encargados de operar el sistema, a fin de capacitarlos y actualizar sus conocimientos para hacer más efectivo el cumplimiento de la ley.

De acuerdo a la información que le entregó don Jorge Álvarez, puede decir que todas estas medidas ya han sido implementadas o están en proceso de implementación, conjuntamente con el SERVEL. Él espera y confía en que ello va a estar culminado, repite, en el mes de abril del presente año. En cuanto a la información que el SRCEI comenzó a entregar desde el 2 de noviembre de 2016 en adelante, tiene la seguridad de que es ciento por ciento confiable, sostuvo.

El señor **Nicolás Mena, Subsecretario de Justicia**, agregó que a partir de noviembre de 2016 se están enviando semanalmente todos los certificados que constaban en las oficinas del SRCEI donde se hacía el registro de los cambios de domicilio por parte de las personas que sacaron cédula de identidad y pasaporte, razón por lo que se percibe una mejora en la coordinación entre ambas instituciones. Además, se entregaron todos los certificados -cerca de un millón- que estaban en distintas oficinas del Registro Civil en todo el país para efectos de corroborar, y tener un soporte material, respecto de aquellas personas que habían pedido cambio de domicilio cuando sacaron cédula de identidad y pasaporte.

La diputada señora **Yasna Provoste** consultó si el SRCEI conoció las auditorías encargadas por el SERVEL y si el SRCEI tenía potestad adicional para verificar domicilios.

El señor **Jaime Campos, Ministro de Justicia y Derechos Humanos**, dijo no tener información al respecto y que no habría un procedimiento de verificación de domicilio por parte del SRCEI.

El diputado señor **Nicolás Monckeberg** se refirió a la resolución 488, de 30 de diciembre de 2016 que ordenó hacer la auditoría por trato directo. Se pagaron más de 50 millones de pesos. No se hizo concurso ni llamado a través del portal Chile Compra. Le podrán decir que la resolución sale después, pero acepten entonces que hay una irregularidad evidente, cual es el encargar a un proveedor que empiece a trabajar sin siquiera tener una resolución, y más aún si lo va a hacer por trato directo. Y se están pagando 50 millones de pesos.

En concreto, lo formal es que la resolución es de 30 de diciembre, se hizo en 15 días, por trato directo, no se permitió participar a otras consultoras con tanto o más prestigio que la actual, y no se explican las razones de esta medida. Por lo tanto, le

gustaría saber por qué hacen trato directo; por qué pagan 50 millones de pesos; por qué eligen a esta empresa; por qué iniciaron la auditoría antes de que se formalizara la contratación.

Además, consultó al ministro Campos qué medidas ha adoptado, porque se ha hablado mucho de la responsabilidad de las instituciones del Estado en lo que se refiere al padrón, que ciertamente fue gravísimo, pero han obviado un poco la responsabilidad de las empresas, en particular de la empresa Morpho, que es la encargada de llevar a cabo el sistema informático por un contrato millonario de más de 30.000 millones de pesos, licitado. No lo pregunta porque se le ocurra, sino porque fue el propio ex director del Servicio de Registro Civil e Identificación, señor Luis Acevedo, el que dijo, en forma textual, que eso se debía a un ajuste informático de la nueva empresa que tenía a su cargo e, incluso, insinuó que esa empresa había ganado la licitación en el gobierno anterior.

Entonces, quiso saber acerca de la responsabilidad de la empresa, porque de eso no se ha dicho cosa alguna. Al respecto, consultó al señor ministro qué medidas ha tomado en relación con el informe de la Contraloría de hace casi dos años que detectó una serie de irregularidades, como la no aplicación de multas y reparos respecto del funcionamiento de Morpho. Cuando usted asumió, ¿tomó alguna decisión o se informó de esto? Asimismo, preguntó al ministro si conoce el monto y el motivo de las multas cursadas en los últimos 12 meses a la empresa Morpho por parte del SRCEI.

Por otra parte, cuando rápidamente pidió la renuncia del señor Luis Acevedo, a pesar de que había dicho que se iba a inhabilitar de tomar ese tipo de decisiones, quiere saber si el ministro de Justicia y Derechos Humanos sabía que el señor Acevedo, apenas había asumido el cargo, procedió a instruir un sumario para investigar por qué no se aplicaban las multas que correspondía a la empresa Morpho, y que como resultado de ese sumario se tomaron decisiones distintas. También, quiso saber la posición del señor ministro sobre la actual controversia que existe entre el Servicio de Registro Civil e Identificación, entidad dependiente del ministro, y la empresa Morpho en relación con la entrega de la base de datos. Esa empresa se ha defendido en la Contraloría y ha afirmado que no puede disponer de la base de datos al Servicio de Registro Civil e Identificación sin previo pago, y ese Servicio ha respondido que no procede dicho pago, controversia que hoy se está resolviendo en la Contraloría General de la República.

¿Cuál es la posición del señor ministro al respecto? En todo caso, imagina que velará por los intereses del SRCEI, o ya debe haberlo hecho mediante alguna presentación, porque ese Servicio reclama que ellos deben disponer de la base de datos y que no deben pagar extra.

El señor **Jaime Campos**, respondió que respecto de la auditoría, el señor Álvarez asumió la dirección, en calidad de subrogante, del Servicio de Registro Civil e Identificación los primeros días de noviembre de 2016, y tan pronto asumió recibió sugerencias de él para ordenar realizar una auditoría con el objeto de aclarar lo que había ocurrido con el padrón electoral. Quién, cómo y cuándo se ordenó esa auditoría es de absoluta competencia del director nacional del SRCEI, por lo que no tiene nada que ver con ello, lo que también es válido para lo que va a señalar a continuación.

Ustedes deben recordar que, en términos jurídicos, el Registro Civil es una institución funcionalmente descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Por ende, el ministro de Justicia y Derechos Humanos no tiene intervención alguna en los actos de gestión al interior de ese organismo. En consecuencia, todas las consultas acerca de la auditoría hechas por el señor diputado, deben ser formuladas al director del Registro Civil. Lo mismo es válido sobre el segundo género de consultas que planteó el honorable diputado, vinculado con los temas de la empresa, las eventuales responsabilidades, las medidas a adoptar, las multas, si él sabía, si él no sabía o cuál es la posición del Ministerio que encabeza. El Servicio de Registro Civil e Identificación es una institución funcionalmente descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio, y el ministro de Justicia y Derechos Humanos no interviene en lo absoluto en la gestión de ese Servicio. Por ende, formalmente no tiene información sobre el particular.

No conoce a la empresa que menciona el honorable diputado, ni tiene idea acerca de los contratos a los que él se refiere. Todo eso lo gestiona y promueve el señor director nacional del Registro Civil, el anterior, el actual y el que venga; nada de eso pasa por el despacho del ministro de Justicia y Derechos Humanos.

14. Rol de la Contraloría General de la República

El señor **Jorge Bermúdez, Contralor General de la República**, sostuvo que respecto del SRCEI que forma parte de la administración del Estado ejerce Contraloría plenas facultades. SERVEL, sin embargo, tiene rango constitucional y se regula por la ley N° 20.900 en el ejercicio de sus funciones con plena autonomía, correspondiéndole a la Contraloría un control acotado. En consecuencia, no puede fiscalizar los actos emanados de las facultades propias del Servicio, como llevar adelante los procesos electorales.

Respecto del SRCEI, en 2016, recibieron la denuncia del diputado Nicolás Monckeberg relativa a las inconsistencias en el domicilio electoral, y sobre la misma materia recibieron 87 reclamos ingresados al Servicio de Registro Civil e Identificación por particulares que se incorporaron en esa misma investigación. Esta investigación solo se focalizó en el Servicio de Registro Civil e Identificación y no en el SERVEL, dada la limitación que existe respecto de este último Servicio.

En relación con la misma materia, que ya estaba siendo investigada, se vio complementada con una solicitud que hizo el gobierno, a través de la SEGPRES, que les solicitó que hiciesen un sumario en el Registro Civil a propósito de las irregularidades o dificultades que hubo en el padrón electoral. Dado que avanzaba la auditoría, la investigación especial, informaron al gobierno que iban a esperar la finalización de esa investigación para saber si había responsabilidades específicas de un funcionario o no y, por lo tanto, ejercer o no esa facultad de realizar el sumario. La investigación ya está terminada por parte de la Contraloría, que se evacuaron las observaciones al SRCEI y que el Servicio tiene un plazo de respuesta hasta el 23 de marzo. El Servicio puede pedir ampliación de dicho plazo. Con la respuesta del Servicio de Registro Civil e Identificación deben evacuar el informe final. Ahora bien, a partir de esa investigación y con el informe final puede ocurrir que haya observaciones que no se subsanen y, por lo tanto, acciones que deba realizar el Servicio. Además, no quiere adelantarlo, pero podría concretarse la orden de realizar el sumario por parte de la Contraloría General de la República.

El diputado señor **Gabriel Silber** se preguntó, ¿cómo enfrentar la autonomía constitucional en el ámbito de la fiscalización?

El señor **Jorge Bermúdez** sostuvo que debe haber un control interno fuerte y en ciertas materias un control de un órgano externo. El rol de la Contraloría estaría ligado al Congreso frente a sus requerimientos de fiscalización lo que conlleva definir lo que implica una autonomía presupuestaria para cumplir adecuadamente.

El diputado señor Silber solicitó *cuaderno separado* en relación con dicha respuesta.

D. **Votación de las conclusiones y proposiciones**

En la sesión 12ª. de la Comisión, de fecha 31 de mayo de 2017, se pusieron en discusión las propuestas de conclusiones y proposiciones de la subcomisión encargada de su redacción las que fueron objeto de adecuaciones y una mayor precisión referida a las responsabilidades de los distintos Servicios, según las consideraciones formuladas por los diputados (as) señores (as) Auth, Silber, Carmona, Pacheco, Becker, Jarpa y Trisotti.

Puesto en votación el texto de las conclusiones y proposiciones consignadas a continuación fueron aprobadas unánimemente, por 9 votos a favor, de los diputados (as) señores (as) Auth, don Pepe; Becker, don Germán; Carmona, don Lautaro; Jarpa, don

Carlos Abel; Pacheco, doña Clemira; Provoste, doña Yasna; Silber, don Gabriel; Squella, don Arturo, y Trisotti, don Renzo.

E. Consideraciones, proposiciones y conclusiones aprobadas

La Comisión, después de un exhaustivo análisis de los antecedentes recopilados, de los testimonios y declaraciones entregadas durante las audiencias, y del Informe Final de la Investigación Especial N° 25/ 2017, de 07 de abril de 2017, de la Contraloría General de la República, considera pertinente destacar las actuaciones y disposiciones legales siguientes, que sirven de fundamento a las conclusiones y proposiciones de este informe.

Como es de público conocimiento, en el mes de julio del año 2016 el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCEI) informó al SERVEL el cambio de 7.830.101 domicilios electorales que se habrían originado en el proceso de renovación de cédulas de identidad y pasaporte llevado a cabo entre el 1 de enero del año 2014 y el 24 de junio de 2016.

Tras sucesivos procesos de depuración, efectuados por el Servicio Electoral, se llegó a un universo potencial de 474.534 electores afectados por este cambio de domicilio electoral, ocurridos, presuntamente, sin su consentimiento, lo cual implicaría una modificación indebida del Registro Electoral, que según prescribe la ley N° 20.568, que “regula la inscripción automática, modifica el Servicio Electoral y Moderniza el Sistema de Votaciones” se encuentra bajo la dirección del SERVEL.

Por oficio N° 577, de fecha 26 de agosto del año 2016, suscrito por el Director Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación, señor Luis Acevedo Quintanilla, en respuesta al oficio N° 21.947 de la H. Cámara de Diputados, donde se indaga respecto a las razones que dieron origen a la grave situación antes descrita, se señala que dentro de las mantenciones informáticas que se realizaron para consignar el rubro “domicilio electoral”, en el sistema de identificación, se generaron ciertos ajustes informáticos, como ocurrió en los casos que son de conocimiento nacional. En atención a ello, no se reflejó en el campo señalado el domicilio electoral indicado por el requirente.

En el inciso segundo del artículo 10 de la ley N° 20.568, se dispone que: “Se tendrá como domicilio electoral el último domicilio declarado como tal ante el Servicio de Registro Civil e Identificación o ante el Servicio Electoral”. Por su parte, el artículo 24 del cuerpo legal citado prescribe que: “Con ocasión de la obtención o renovación de cédula de identidad o pasaporte, el Servicio de Registro Civil e Identificación deberá informar a la persona su domicilio electoral registrado, otorgándole la posibilidad de actualizarlo, declarando bajo juramento uno nuevo en ese acto, si así lo desea.”.

Cabe agregar, que el Director del SRCEI, señala en el oficio antes indicado que “el cambio de domicilio electoral involuntario no tiene validez legal” ratificando el hecho de que es un acto radicado en el ámbito de la autonomía de la voluntad del declarante que debe ser manifestado y al cual la ley le exige una solemnidad para que surta sus efectos.

Confirma lo anterior el artículo 27 de la ley N° 20.568, que señala: “Para todos los efectos legales se considerará como domicilio electoral el último declarado por el elector ante el Servicio de Registro Civil e Identificación o ante el Servicio Electoral.”.

Ahora bien, ante la importancia del resguardo de la fe pública en los procesos electorales, la propia ley N° 20.568, en sus artículos 53 y siguientes, establece una serie de tipos penales especiales, que deben ser considerados en casos como éste. Particular importancia reviste lo prescrito en el artículo 56 del cuerpo legal en comento, que dice: “El que por negligencia extraviare documentos, solicitudes de cambio de domicilio electoral, solicitudes de acreditación de avecindamiento o destruyera información computacional

que contenga antecedentes del Registro Electoral o del Padrón Electoral y de los Padrones de Mesas Receptoras de Sufragios, sufrirá la pena de prisión en su grado máximo. Si en la desaparición de estos efectos mediare dolo, los autores del hecho sufrirán la pena de presidio menor en su grado mínimo, multa de una a tres unidades tributarias mensuales e inhabilitación absoluta y perpetua para ejercer cargos y oficios públicos".

Concordante con lo anterior, procede analizar las actuaciones y eventuales responsabilidades que les correspondería a cada uno de los entes públicos involucrados en estos casos y las conclusiones que en particular formula la Comisión al respecto.

ACTUACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN (SRCEI):

Según el Informe Final de la Investigación Especial N° 25/ 2017, de fecha 7 de abril de 2017, de la Contraloría General de la República, en el proceso de notificación de las direcciones electorales informadas por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación al SERVEL "se constataron cambios de domicilio electoral que no correspondían, actuaciones ante el SRCEI por cambio de domicilio electoral que no fueron acreditadas por una declaración del afectado y comprobantes de voluntad de cambio de domicilio electoral sin firma."

i. Respecto a los cambios de domicilio electoral que no son tales, la Contraloría General de la República detectó que de un universo total de "149.133 registros obtenidos, 73.944 personas fueron notificadas al SERVEL bajo la condición precisada" lo que no se condice con el principio de control establecido en los artículos 3° y 5° de la ley N° 18.575 y vulnera la norma sobre vigilancia de controles dispuesta en el numeral 38 de la resolución exenta N° 1.485, de 1996, de la Contraloría General de la República.

ii. Respecto a las actuaciones ante el SRCEI por cambio de domicilio electoral que no fueron acreditadas por una declaración del afectado, la Contraloría pudo constatar que "del total de cambios informados por el SRCEI al SERVEL, entre los años 2013 y 2016, ascendente a 7.493.708 registros, un total de 6.552.524 no se encontrarían acreditados, por cuanto no constan los comprobantes de los afectados, lo que impide corroborar la efectividad de tales actuaciones."

Se advirtieron irregularidades en la custodia de los comprobantes de cambio de domicilio, que acreditan las solicitudes efectuadas por los ciudadanos, a saber, inexistencia, destrucción y extravío, así como un cambio de domicilio electoral sin informar al SERVEL.

En efecto, según la Contraloría General de la República "se detectaron irregularidades en el resguardo de los comprobantes por cambio de domicilio electoral que se habrían emitido con ocasión de la obtención o renovación de la cédula de identidad o pasaporte."

A juicio del ente Contralor "la falta evidenciada respecto al extravío y eventual destrucción de las aludidas solicitudes podría configurar el supuesto establecido por el artículo 56 de la ley N° 18.556, antes mencionada y, por lo tanto, revestir caracteres de delito."

En razón de lo anterior, se precisó que "estos hechos serán acompañados a la causa RUC 1600973643-7, por infracción a la ley N° 18.556, que actualmente lleva la Fiscalía de Delitos de Alta Complejidad Centro Norte, del Ministerio Público."

Se constató falta de examen por parte de la Unidad de Auditoría Interna a los registros de domicilios electorales del SRCEI.

A mayor abundamiento, respecto a la información relacionada con los cambios de domicilios electorales que el SRCEI recibe con ocasión de la obtención o renovación de la cédula de identidad o pasaporte, la Jefa de la Unidad de Auditoría Interna del SRCEI indicó a la Contraloría General de la República, mediante correo electrónico de 28 de noviembre de 2016 que “no existe un procedimiento formal para el envío de tales antecedentes al SERVEL y que, si bien se han efectuado auditorías a la seguridad de las bases de datos del servicio, no se ha ejecutado una en relación a los domicilios electorales.”.

A raíz de estos hechos, se ordenó instruir un proceso sumarial por resolución exenta N° 2.666, de 2016, a fin de establecer las responsabilidades administrativas de los funcionarios involucrados en estos hechos.

Finalmente, la Contraloría General de la República estableció la existencia de “demora en la ejecución del convenio suscrito entre el SRCEI y el SERVEL”, constatando que las “actuaciones efectuadas en torno a dar cumplimiento al convenio suscrito se iniciaron a los 4 meses de la firma del mismo, lo que no guarda armonía con el principio de celeridad que debe observar la administración del Estado en su actuar, consignado en el artículo 7° de la ley N° 19.880”.

En consecuencia, para esta Comisión Investigadora la responsabilidad del SRCEI se habría originado en la generación de ajustes informáticos que implicaron que no se reflejara en el campo correspondiente el domicilio electoral que supuestamente debió ser indicado por el requirente. De hecho, el funcionamiento de su plataforma informática hace recomendable revisar el contrato y auditar las actuaciones de la empresa Safran Identity & Security Morpho S.A. a cargo de dicha plataforma, como también la incidencia de sus actuaciones en los errores que motivaron esta investigación. Sobre el particular, la Comisión observa la conducta de la empresa mencionada que pese a ser un importante proveedor de servicios de un órgano del Estado, como es el SRCEI, se haya negado a comparecer ante la Comisión al ser invitada a colaborar con la investigación. Sin perjuicio de lo anterior, se consideró procedente plantear que las actuaciones que en relación con la empresa en cuestión se realicen o se disponga realizar por el SRCEI o la cartera de Justicia y Derechos Humanos, deberán atenerse estrictamente a los principios generales de probidad que rigen la conducta de los funcionarios públicos, incluyendo, cuando sea procedente, el deber de abstención del artículo 62 N° 6 de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

No obstante lo anterior, se acreditaron también errores humanos en el proceso que ejecutaba el SRCEI, sin que se evidenciara intencionalidad a consecuencia de un procedimiento que resultó ser poco claro y sin que existiera una adecuada supervisión de parte del superior jerárquico, a pesar de que había protocolos establecidos que no se estaban cumpliendo, lo cual fue refrendado por la auditoría efectuada a dicho Servicio que acreditó que se hacían cambios de domicilio sin entregar el documento de respaldo que sustentaba el cambio solicitado por el interesado.

ACTUACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL SERVICIO ELECTORAL (SERVEL)

El Servicio Electoral es el órgano superior de la administración electoral en Chile. Es un organismo autónomo de rango constitucional, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objetivo es cumplir con las funciones que le señala la ley. Su domicilio es la capital de la República.

El artículo 60 de la ley N° 18.556 encomienda al Servicio Electoral:

“a) Supervigilar y fiscalizar a las Juntas Electorales establecidas en la ley N° 18.700 y velar por el cumplimiento de las normas electorales, debiendo denunciar ante la autoridad que corresponda a las personas que las infringieren, sin perjuicio de la acción pública o popular que fuere procedente.

- b) Formar, mantener y actualizar el Registro Electoral.
- c) Determinar el Padrón Electoral y la Nómina de Inhabilitados en los términos señalados en esta ley.
- d) Ordenar y resolver directamente sobre el diseño e impresión de formularios y demás documentos que se utilicen en el proceso de formación y actualización del Registro Electoral.
- e) Resolver respecto de las solicitudes de cambio de domicilio electoral y de acreditación de avecindamiento que se le presenten.
- f) Solicitar la colaboración y antecedentes que sean necesarios, de los distintos órganos del Estado, para el examen de las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia.
- g) Disponer la compra de los programas y equipos computacionales que utilizará en el cumplimiento de sus funciones, y los sistemas de mantención, protección y actualización de éstos.
- h) Las demás funciones que ésta u otras leyes establezcan."

Mediante los oficios que se indican en los párrafos siguientes, el SERVEL da cuenta de una serie de hechos, comunicaciones y advertencias al SRCEI en orden a dar solución a los problemas que se habrían venido suscitando desde el año 2014 con respecto a la información de "los cambios de domicilio electoral" remitida por el Registro Civil al SERVEL.

En efecto, el oficio N° 834, de fecha 26 de mayo de 2015, da cuenta de la remisión por parte del SERVEL de la "Base de datos del Registro Electoral actualizada al 6 de marzo de 2015, en la cual el campo del Domicilio Electoral, fue dividido según el formato solicitado por vuestro Servicio, con el objeto de facilitar el envío mensual de los cambios de domicilios generados con ocasión de obtención o renovación de cédula de identidad o pasaporte."

En segundo lugar, el documento antes citado "reitera lo solicitado mediante oficio N° 714, de fecha 30 de abril de 2015, en el sentido que vuestro Servicio retome el envío mensual relativo a: cambios de domicilios."

Dicho documento da cuenta, también, de que el SRCEI habría incumplido lo establecido en el artículo 9° de la ley N° 18.556, al no haber dado "acceso directo y permanente a los datos electorales de todas las personas registradas en el Servicio de Registro Civil e Identificación" al SERVEL y de que este último debió tomar acciones para dar cumplimiento a la norma, al "facilitar" el envío de información y solicitar que se "retome" el envío de la misma.

A su turno, el oficio N° 1970, de fecha 1 de diciembre de 2015, señala textualmente que: "Se encuentra comprobado que los datos contenidos en los archivos de cambio de domicilio(arleeser.txt), que deberían contener por su propia definición "información de solicitudes de cambio de domicilio electoral" no corresponden a lo señalado, sino al registro de las transacciones de renovación de cédula de identidad y pasaporte con un campo domicilio en donde no es posible identificar aquellos donde el ciudadano manifestó expresamente su voluntad de cambio de domicilio electoral."

En otros términos, el documento antes citado, da cuenta que el Servicio de Registro Civil e Identificación no enviaba al Servicio Electoral las "solicitudes de cambio electoral" que dieran cuenta de la expresa manifestación de voluntad del ciudadano en ese sentido, sino por el contrario, enviaba el total de las "transacciones" o "trámites" de renovación de cédula de identidad y pasaporte, incumpliendo lo prescrito expresamente en los artículos 23 y 24 de la ley N° 18.556, Orgánica Constitucional sobre Sistema de Inscripciones Electorales y Servicio Electoral.

Así lo señala expresamente el documento en comento al consignar que “En consecuencia el Servicio de Registro Civil e Identificación no estaría dando cumplimiento a su deber de comunicación, conforme a las disposiciones legales citadas, lo que se traduce en que el Servicio Electoral se encuentra imposibilitado de procesar debidamente los referidos cambios de domicilio, por cuanto no consta la voluntad manifiesta de los ciudadanos de actualizar su domicilio electoral.”.

Finaliza dicho oficio exhortando al Director Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación a “disponer todas las medidas necesarias, con carácter de urgente, para la generación, validación y envío de la correspondiente información, conforme fue solicitado mediante oficios N° 2186 y 2246 del año 2014, y oficio N° 834, de 26 de mayo de 2015, que viene a reiterar el oficio N° 714, de fecha 30 de abril del mismo año.”.

Por su parte, el oficio N° 1494, de fecha 6 de junio de 2016 “Reitera solicitud de disponer medidas para subsanar errores en cambios de domicilio informados para la actualización del Registro Electoral.”.

El oficio da cuenta, nuevamente, que respecto a “la información comunicada desde el año 2014 hasta esta fecha, por el Servicio de Registro Civil e Identificación para la actualización del Registro Electoral, esta Directora representa a usted, una vez más, la existencia de reiterados errores en las transacciones informadas, ya que este Organismo ha registrado como válidamente efectuadas, modificaciones al domicilio electoral de personas que han concurrido a las dependencias para realizar los trámites de obtención o renovación de cédulas de identidad o pasaportes, sin importar si en cada caso existió o no, una manifiesta y expresa voluntad del elector en tal sentido.”.

Continúa el oficio señalando que “este Servicio ha insistido en requerir la ratificación y/o el reprocesamiento de la totalidad de las transacciones informadas, en cada período, como eventuales cambios de domicilio electoral.”.

Por otra parte, da cuenta de que “Frente a la ausencia de respuesta de parte de ese Organismo”, el Servicio Electoral debió iniciar un “proceso de análisis, depuración, filtrado y georreferenciación de las transacciones informadas como cambios de domicilio electoral.”.

Según el oficio en comento, “durante el mes de marzo del año en curso se recibió la cantidad de 7.360.798 transacciones” que, tras sucesivos procesos de depuración arrojaron que “del total de datos informados por el Servicio de Registro Civil e Identificación como supuestos cambios de domicilio electoral dentro del periodo antes señalado, únicamente pudieron ser procesados como actualizaciones al Registro Electoral, la cantidad de 225.520 modificaciones al mencionado dato electoral, y solo en esa medida, fueron notificados como tales a los electores afectados, a través del envío de carta certificada.”.

El mismo documento agrega que “la mayor parte de los reclamos interpuestos en la justicia electoral se debieron, precisamente, a cambios del domicilio electoral informados por el Servicio de Registro Civil e Identificación que no correspondían a la voluntad expresa del elector en ese sentido.”.

Finaliza el oficio del Servicio Electoral señalando que “se insiste en reiterar a usted la urgencia de que se dispongan todas las medidas necesarias para subsanar los procedimientos y sistemas de información asociados al proceso de cambio de domicilio electoral, en particular las medidas comprometidas en el punto 6c de su DN. ORD N° 0070 del 09 de febrero de 2016, con el objeto de dar cumplimiento a lo prescrito en el artículo 24 de la ley N° 18.556, en el sentido que conste fehacientemente la declaración bajo juramento del elector respecto a un nuevo domicilio electoral.”.

Como ha quedado demostrado en los párrafos anteriores, los hechos descritos en cuanto a la subsanación de “los procedimientos y sistemas de información asociados al proceso de cambio de domicilio electoral”, dan cuenta de actuaciones que podrían ser

descritas, como señala la Contraloría General de la República, dentro de la conducta típica contenida en el artículo 56 inciso primero de la ley N° 18.556, Orgánica Constitucional sobre Sistema de Inscripciones Electorales y Servicio Electoral. Cabe destacar, además, la observación formulada por la Contraloría General de la República, respecto al procedimiento de depuración llevado a cabo por el SERVEL que arrojó que de los 477.337 casos informados como afectados por esta institución al SRCEI solo 90.340 cuentan con los comprobantes de tales actuaciones, lo que plantea razonables inquietudes sobre la metodología llevada a cabo en este proceso.

En razón de lo anteriormente expuesto, esta Comisión concluye que las actuaciones del Servicio Electoral se apegaron, en general, en esta materia al estándar establecido por la ley N° 18.556, confirmado por las reiteradas solicitudes al SRCEI. Con todo, se hace presente que la responsabilidad del SERVEL radica en haber modificado los domicilios sin contar con los comprobantes que acreditaran los requerimientos de los electores en cuanto a los cambios de domicilio, como lo exige la ley. Por otra parte, no se tomaron las medidas oportunas para mejorar los mecanismos de coordinación entre el SERVEL y el SRCEI, en relación a los domicilios electorales.

ACTUACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA

En un reportaje de televisión, que se hizo público el 13 de julio de 2016, el señor Patricio Santamaría, Presidente del consejo del SERVEL dio a conocer que alrededor de 485 mil personas habrían sido afectadas por cambios de domicilio electoral, sin haberlo solicitado. La señora Patricia Silva, ex Subsecretaria General de la Presidencia (SEGPRES), convocó a una reunión con el señor Luis Acevedo, Director del SRCEI, y la Directora (S) del SERVEL, doña Elizabeth Cabrera, a objeto de evaluar la situación que estaba aconteciendo y poner a disposición todos los recursos técnicos para solucionar el problema que podía afectar las elecciones municipales.

Esta personera de Gobierno, pese a no tener mandato legal expreso creó una instancia de acercamiento entre ambas instituciones actuando como “amigable componedora” y coordinadora para celebrar diversas reuniones entre los involucrados; sin embargo, atendidas las complejidades del asunto y el tiempo disponible, ellas no prosperaron.

Esta Comisión, por lo tanto, estima que el Ejecutivo actuó tardíamente en prevenir los hechos presentando finalmente un proyecto de ley a consideración del Congreso Nacional 6 días antes de las elecciones municipales de 2016.

CONCLUSIÓN GENERAL, PROPOSICIONES Y SUGERENCIAS

Se acordó dejar constancia de que los hechos que fueron objeto de la investigación de esta Comisión son de tal gravedad, que justificaban ser investigados a fin de determinar las eventuales responsabilidades administrativas, civiles y penales que correspondan y que, con el objeto de contribuir a resolver las problemáticas que durante el curso de esta Comisión Investigadora fueron dadas a conocer, se ha estimado necesario realizar propuestas, recomendaciones y sugerencias referidas al proceso de traspaso de información para la conformación del padrón electoral, por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación y otras entidades públicas y perfeccionar la normativa legal en la materia.

En efecto, a fin de profundizar nuestra institucionalidad democrática y facilitar su acceso a las personas, la Comisión propone una modificación sustancial a la normativa vigente en el sentido de acotar el cambio de domicilio electoral al SERVEL, lo que en la práctica debería materializarse en la acción del ciudadano de manera presencial o vía internet en el sitio WEB de dicho Servicio.

En el intertanto, la Comisión propone adoptar las siguientes medidas:

a. Mejorar los mecanismos de coordinación entre el SERVEL y el SRCEI, en relación a los domicilios electorales, específicamente en lo referido a la implementación de un sistema de permanente y continuo intercambio de información, así como de un comprobante electrónico de solicitud de cambio de domicilio. Por otra parte, se hace necesaria la evaluación de los parámetros de licitación de las auditorías externas que la ley contempla para el padrón electoral, así como la revisión de las matrices de riesgo de los procesos y subprocesos involucrados.

b. Con el objeto de precaver la comisión de nuevos errores en el intercambio de información entre el SRCEI y el Servicio Electoral, se sugiere formalizar, mediante la dictación de los actos administrativos que sean pertinentes, los procedimientos de control de los procesos de preparación, envío y cuadratura de información entre ambas Instituciones, de manera de ajustarlos a lo establecido en los artículos 3° y 11 de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado y lo consignado en el numeral 38 de la resolución exenta N° 1485, de 1996, que aprobó las Normas de Control Interno de la Contraloría General de la República; como asimismo, mejorar la capacitación de los funcionarios del SRCEI y los procesos de evaluación y control de los procedimientos del SERVEL respecto de la inscripción electoral automática.

c. Establecer y formalizar un sistema definitivo de recolección, archivo, respaldo y envío de los comprobantes de cambio de domicilio electoral por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación hacia el Servicio Electoral, que complemente las iniciativas adoptadas tendientes a la emisión de “un tercer comprobante” de cambio de domicilio y a la implementación de un “comprobante electrónico de cambio de domicilio” que permita garantizar la integridad, control y transmisión electrónica de los mencionados comprobantes y así optimizar los tiempos de entrega al SERVEL.

d. Informar a esta Corporación los resultados de las pruebas de implementación del denominado “comprobante electrónico de cambio de domicilio” programadas por el Servicio de Registro Civil, a partir del mes de mayo de 2017, así como, la fecha en que se implementará este sistema definitivamente, atendida la cercanía del plazo para el cambio de domicilio electoral previo a las elecciones presidenciales, parlamentarias y de consejeros regionales del mes de noviembre de este año.

e. Implementar, en el más breve plazo, todos los mecanismos de control tendientes a garantizar la integridad y veracidad de la información de los datos disponibilizados mensualmente a través del archivo ARLEESER.txt, vía el servidor FTP implementado por el Registro Civil.

f. A fin de evitar la destrucción y pérdida de información valiosa para la conformación del padrón electoral el SRCEI deberá dar estricto cumplimiento a la Circular N° 29, de 2012, de la Contraloría General de la República y tomar todas las medidas administrativas que sean necesarias para que la totalidad de los centros de atención y/u oficinas de este Servicio mantengan el archivo y registro de sus informes de caja diarios y sus respectivos comprobantes, por un lapso de al menos 5 años.

g. Llevar a cabo una investigación sumaria y/o sumario administrativo, a fin de determinar las responsabilidades de quienes fueren responsables del incumplimiento del deber de denuncia de hechos que podrían revestir los caracteres de delito, según lo señaló la Contraloría General de la República en su Informe Final de Investigación Especial N° 25 / 2017 y de acuerdo a lo establecido por el artículo 56 de la ley N° 18.556, el artículo 175 del Código Procesal Penal y la letra k) del artículo 61 del Estatuto Administrativo.

h. Incluir, dentro de las matrices de riesgo de las auditorías al Padrón Electoral establecidas en la ley N° 18.556 la variable de eventuales errores u omisiones en el intercambio de información entre las instituciones singularizadas en el artículo 9° de la ley N° 18.556 y el Servicio Electoral.

i. Modificar la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional con el objeto de hacer extensible la regla de la citación a funcionarios de la Administración del Estado, a los representantes de las empresas que sean contratadas por el Estado para prestar algún servicio a la ciudadanía, cuando se relacionen con el mandato de una Comisión Especial Investigadora.

Se designó Diputado Informante, al señor RENZO TRISOTTI.

Tratado y acordado en las sesiones celebradas los días 30 de noviembre, 14, y 21 de diciembre de 2016; 4 y 18 de enero, 1, 15, y 22 de marzo, 5 y 18 de abril, 10 y 31 de mayo de 2017, con la asistencia de los diputados (as) señores (as) Auth, don Pepe (Tuma, don Joaquín); Becker, don Germán; Browne, don Pedro; Carmona, don Lautaro; Hernando, doña Marcela; Jarpa, don Carlos Abel; Monckeberg, don Nicolás; Pascal, doña Denise (Pacheco, doña Clemira); Provoste, doña Yasna (Morano, don Juan Enrique); Silber, don Gabriel (Presidente); Squella, don Arturo; Soto, don Leonardo; Trisotti, don Renzo, y Urrutia, don Osvaldo (Van Rysselberghe, don Enrique).

Sala de la Comisión, a 12 de junio de 2017.

JAVIER ROSSELOT JARAMILLO
Abogado Secretario de la Comisión

ÍNDICE

	<u>Páginas</u>
De la competencia de la Comisión	1
Relación del trabajo desarrollado por la Comisión	1
Principales antecedentes derivados de lo expuesto por los invitados y del debate suscitado en la Comisión	3
Votación de las conclusiones y proposiciones	38
Consideraciones, proposiciones y conclusiones aprobadas	39
Actuaciones y responsabilidades del SRCEI	40
Actuaciones y responsabilidades del SERVEL	41
Actuaciones y responsabilidades de la SEGPRES	44
Conclusión general, proposiciones y sugerencias	44
Tratado y acordado	46
Índice	47
- Resumen de oficios de la Comisión y respuestas recibidas	48
- Resumen de otros antecedentes	50

RESUMEN DE OFICIOS DESPACHADOS Y RESPUESTAS RECIBIDAS

OFICIO	FECHA	DIRIGIDO A	CONTENIDO
N°4	30.11.2016	Presidente del Consejo Directivo del SERVEL.	Consultas vinculadas a la investigación. Mediante oficio N° 4298, de 13 de diciembre de 2016, del Director (S) del Servel, se informa lo siguiente: a) Causas del aumento exponencial de los cambios de domicilio. R.: A partir del oficio ORD. N° 0308, de 17 de abril de 2017, del SRCEI, se concluye que la causa es un cambio automático no consentido de todos los electores que renuevan cédula desde septiembre de 2013. b) Criterios aplicados por el Servel para depurar la información recibida (7.833.312 solicitudes de cambio de domicilio electoral). R.: dirección o comuna igual a la registrada por Servel, incluyendo cambios de domicilio dentro de la misma comuna (3.878.399); solicitudes de personas excluidas del padrón electoral (2.027.698); solicitudes duplicadas (637.490); errores en dato sobre domicilio (333.929); solicitudes ya procesadas en padrón 2013 (208.785); domicilio en el extranjero y errores de georreferenciación (165.078); solicitudes redundantes con realizadas ante el Servel (94.880); dato sobre comuna erróneo (2.045). Total de cambios aplicados en padrón provisorio: 485.008. Solicitudes rectificadas por reclamación de electores (17.735); electores inhabilitados (3.831). Total de cambios aplicados en padrón definitivo: 463.442. c) Bases de licitación y mapa de riesgo de la auditoría realizada. R.: Se adjuntan bases, contratos e informes de auditoría de empresas Deloitte y KPMG. d) ¿Se identificó el riesgo derivado de las solicitudes de cambio de domicilio? R.: Se solicitó análisis a las empresas auditoras, quedando dicho riesgo evidenciado en sus informes. e) ¿Cómo se estructura la base de datos del Servel? R.: Computacionalmente en conformidad a la ley N° 18.556, con datos aportados por SRCEI (mayoría de edad, defunciones, cambios de sexo, nombre y domicilio, condenas); Depto. de Extranjería (inmigrantes); Jefatura Extranjería PDI e Interpol (avercindamiento); juzgados con competencia criminal (procesamientos y condenas por delitos que merezcan pena aflictiva); juzgados de letras (interdicciones); TC (condenas por ciertos delitos); MINJUS (extinción de responsabilidad penal), y Senado (rehabilitación de ciudadanía).
N°5	22.12.2016	Director Nacional del Registro Civil.	Solicita disponer del resultado tanto de la auditoría como de los sumarios realizados en el SRCEI, del contrato con la empresa Morpho y de la presentación efectuada a la Contraloría General de la República. Mediante oficio N° 0948, de 30 de diciembre de 2016, del Director Nacional (S) del SRCEI, se informa

			que: 1. Los procedimientos disciplinarios incoados al interior del Servicio se encuentran en etapa indagatoria y la auditoría interna aún no concluye, por lo que SUS resultados serán remitidos oportunamente. 2. Se adjunta copia del "contrato de prestación de servicios para el sistema de identificación, documentos de identidad y viajes y servicios relacionados", suscrito con fecha 25 de noviembre de 2011 entre SRCEI y Morpho, así como de la presentación de Morpho y respuesta del Servicio a la Contraloría General de la República, en relación con la negativa de aquella a entregar la base de datos generada a partir de dicho contrato. La empresa alega que la entrega importaría una modificación a las bases de licitación y al contrato original, o que requeriría la firma de un anexo a este. El dictamen se encontraba pendiente a la fecha del oficio.
N°6	05.01.2017	Director Nacional del Registro Civil.	Solicita copia de oficio de fecha 20 de julio de 2016 del Registro Civil, que da cuenta una falta de coincidencia importante en los domicilios electorales. Mediante oficio ORD. N° 0032, de 12 de enero de 2017, del Director Nacional (S) del SRCEI, se remiten copias de correos electrónicos intercambiados entre don Andrés Arellano Recabarren, Coordinador de la Unidad de Modernización del Estado y Gobierno Digital de la SEGPRES, y don Mauricio Godoy Cisternas, Subdirector de Estudios y Desarrollo (TP) del SRCEI, fechados el 15 y 22 de julio de 2016, por los cuales el primero compromete el envío al segundo, para su análisis, de 480 mil casos de afectados por cambio de domicilio electoral, materializado los días 15 y 18 del mismo mes y año, remitiéndose en respuesta una minuta fechada el 20 de julio de 2016, en la cual se concluye que, en el 59,18% de los casos, la información proporcionada por el Servel no corresponde a la última entregada electrónicamente por el SRCEI.
N°7	19.01.2017	Presidente de la H. Cámara de Diputados.	Solicita recabar acuerdo de la Corporación para ampliar plazo de funcionamiento de la Comisión en 60 días. Acogido.
N°8	19.01.2017	Subsecretario de Justicia.	Solicitud del Diputado Nicolás Monckeberg, disponer del resultado del sumario que se estaría efectuando en lo relacionado con la empresa Morpho. Sin respuesta.
N°9	10.05.2017	Presidente de la H. Cámara de Diputados.	Solicita recabar acuerdo de la Corporación para ampliar plazo de funcionamiento de la Comisión en 15 días. Acogido. Se otorga nuevo plazo hasta el 1 de junio de 2017.

RESUMEN DE OTROS ANTECEDENTES RECIBIDOS

SESIÓN	FECHA	TIPO DE DOCUMENTO	CONTENIDO
N°1	30.11.2016	Otros antecedentes	Antecedentes proporcionados por el SERVEL. Se remiten 3 carpetas conteniendo lo siguiente: 1.- Res. Ex. 0627, de 28 de mayo de 2012, que llama a licitación pública y aprueba las bases de propuesta para la auditoría externa al Registro Electoral, Padrón Electoral con carácter provisorio y nómina provisorio de inhabilitados para sufragar. 2.- Contrato de Servicio de Auditoría externa entre Servicio Electoral y Deloitte Auditores Consultores Ltda., de 10 de julio de 2012. 3.- Informe de los profesionales sobre cumplimiento de requerimientos del Padrón Electoral provisorio, de 4 de agosto de 2016. 4.- Contrato de Servicio de Auditoría externa entre el Servicio Electoral y KPMG Auditores Consultores Ltda., de 9 de julio de 2012. 5.- Informe de los profesionales KPMG Auditores Consultores Ltda. sobre la elaboración del Padrón Electoral respecto a la confiabilidad y consistencia de los datos contenidos en el Padrón Electoral provisorio, de 4 de agosto de 2016. 6.- Oficios intercambiados con el Registro Civil durante los años 2013 y 2016.
N°2	14.12.2016	Otros antecedentes	Antecedentes solicitados por el 2° Vicepresidente de la Cámara de Diputados, señor Gabriel Silber, con fecha 20 de octubre de 2016. Mediante oficio N° 0725, de 21 de octubre de 2016, del Director Nacional (TP) del SRCEI, se informa sobre personas condenadas a pena aflictiva que aparecían habilitadas para votar ese año, no obstante haberse comunicado al Servel su situación en marzo de 2012.
N°3	21.12.2016	Presentación	Presentación del señor Luis Acevedo, ex Director del Registro Civil. Explica el procedimiento legal de cambio de domicilio electoral, los cuestionamientos efectuados por el Servel a los datos proporcionados por el SRCEI y el resultado de la auditoría realizada por KPMG al padrón provisorio, dada a conocer en agosto de 2016, que detectó 467.354 casos “inconsistentes” entre lo informado por el SRCEI y lo publicado por Servel, concluyendo que "conocer el origen de estas inconsistencias y desactualizaciones en Servel resulta clave para detectar el origen del error en el padrón".
N°5	18.01.2017	Otros antecedentes	Reporte de Auditoría Interna, Registro Civil. Se da a conocer, en su versión 02-2017, de 9 de enero de 2017, el informe de "Auditoría al proceso de registro, envío e intercambio masivo de información asociada a la modificación de domicilios electorales, entre el SRCEI y el Servel", llevado a cabo por la consultora MGI Hernán Espejo y Asociados Ltda., cuya versión final (03-2017, de 16 de enero) sería

			remitida a la Comisión mediante oficio N° 0178, de 14 marzo de 2017, del Director Nacional (S) del SRCEI. En su resumen ejecutivo, se señala que el nivel de madurez de los procesos informáticos del SRCEI se ubica en 1, en una escala de 0 a 5, siendo este último nivel el óptimo; que se hallaron debilidades y un alto riesgo de inconsistencias en los subprocesos de registro y actualización de domicilios, y de preparación y envío de información del SRCEI al Servel; y que el nivel de control interno del proceso evaluado se considera insatisfactorio, aunque se observa que el 52% de los registros cuestionados (477.337) no son atribuibles al SRCEI.
N°5	18.01.2017	Resolución	Copia de Resolución Exenta N° 0418, de 28 de noviembre de 2016, del Director (S) del SRCEI. Mediante esta resolución, se autoriza y adjudica, bajo la modalidad de trato directo, la contratación de los servicios de auditoría de la consultora MGI Hernán Espejo y Asociados, previa cotización solicitada a tres empresas del rubro con fecha 27 de octubre de 2016.
N°5	18.01.2017	Carta	Excusa de la empresa Morpho (Safran Identity & Security). El gerente general de la empresa se excusa de asistir a la sesión por razones de fuerza mayor, haciendo presente que había efectuado un gran esfuerzo para preparar su intervención en la sesión del 11 de enero anterior, la cual fue suspendida a última hora.
N°6	01.03.2017	Carta	Excusa de la empresa Morpho (Safran Identity & Security). El gerente general de la empresa comunica su decisión de no asistir a la sesión por no tener nuevos antecedentes que aportar, señalando que, como proveedores del SRCEI, habían puesto a disposición de este toda la información y documentación solicitada.
N°7	15.03.2017	Presentación	Presentación del Contralor General de la República. Da cuenta del estado de avance de la investigación especial N° 25, de 2017, llevada a cabo en el SRCEI, relativa a errores en la formación del padrón electoral 2016 debido a inconsistencias en los domicilios electorales informados al Servel, que habrían sido modificados sin el consentimiento formal de los afectados. A la fecha, se encontraba pendiente el plazo de respuesta del SRCEI a los reparos formulados en el pre informe de 9 de marzo de 2016. En su informe final, de 7 de abril de 2017, la Contraloría General de la República concluye que : 1. En el proceso de notificación de direcciones electorales por el SRCEI al SERVEL se constataron cambios de domicilio electoral que no correspondían; actuaciones ante el SRCEI por cambio de domicilio electoral

			que no fueron acreditadas con una declaración del afectado, y comprobantes de voluntad de cambio de domicilio electoral sin firma. Sobre el particular, la entidad deberá, en lo sucesivo, dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la normativa e instrucciones internas que regulan la materia, aspectos que serán abordados en una próxima fiscalización. 2. Se advirtieron irregularidades en la custodia de los comprobantes de cambio de domicilio, que acreditan las solicitudes efectuadas por los ciudadanos, a saber: inexistencia, destrucción y extravío, así como un cambio de domicilio electoral sin informar al Servel. Al respecto, el SRCEI deberá remitir los actos administrativos que incorporan tales situaciones al sumario administrativo ordenado instruir por la resolución exenta N° 2666, de 2016, de ese origen, que aborda las irregularidades detectadas con anterioridad por el Servicio, relacionadas con esta investigación, dentro del plazo de 60 días hábiles. 3. Falta de examen por parte de la Unidad de Auditoría Interna a los registros de los domicilios electorales del SRCEI. Al respecto, se requiere efectuar las revisiones que se contemplaron en la planificación para el año 2017, cuya verificación será materia de una futura visita de fiscalización. 4. Deficiencias en la coordinación entre el SRCEI y el Servel, en relación con la actualización de los domicilios electorales, respecto de lo cual la institución revisada deberá acreditar el avance en la habilitación del comprobante electrónico correspondiente; en el mismo término ya anotado.
N°8	22.03.2017	Convenio de colaboración SRCEI - Servel	Oficio Ord. N° 2657, de 28 de marzo de 2017, del Director del Servel. Remite convenio de colaboración celebrado el 12 de julio de 2016, entre el SRCEI y el Servel, para hacer efectiva la entrega periódica de datos del primero al segundo, para la conformación de los padrones electorales que deban usarse en cada plebiscito o elección.
N°8	22.03.2017	Observaciones al informe de auditoría interna del SRCEI	Oficio Ord. N° 2720, de 3 de abril de 2017, del Director del Servel. Formula reparos a la metodología utilizada por la consultora MGI Hernán Espejo y Asociados al analizar las solicitudes de cambio de domicilio electoral cuestionadas por la institución.
N°11	10.05.2017	Otros antecedentes	Oficio N° 0298, del Servicio de Registro Civil e identificación. En relación al oficio N° 12.945, de 26 de octubre de 2016, del Secretario General de la Cámara de Diputados, el Director Nacional (S) del SRCEI, con fecha 24 de abril de 2017, informa al Presidente de la Comisión, entre otras cosas, que desde mayo de 2015 hasta el cierre del padrón electoral 2016, las consultas a los usuarios del SRCEI sobre su voluntad de

			cambiar de domicilio electoral se basaron en datos actualizados por el Servel al 6 de marzo de 2015; que en julio de 2016 se suscribió un convenio de interoperabilidad con el Servel, cuya puesta en marcha quedó supeditada a los trabajos de cableado que este debía realizar para generar el enlace entre ambas instituciones, trabajo que concluyó en octubre de 2016, dando lugar a la configuración y disponibilidad de los servidores de bases de datos que entraron en funcionamiento en diciembre del mismo año; que a la fecha se habían cargado 841.695 registros, de los cuales 80.555 correspondían a solicitudes de cambio de domicilio electoral, todas con su respectivo comprobante, y que estaba en etapa de implementación el reemplazo del comprobante físico por uno electrónico. Informa también sobre las instrucciones dadas al personal del Servicio en relación a los cambios de domicilio electoral y sobre las coordinaciones establecidas con el Servel para mejorar el intercambio de información. Por último, se hace cargo de los hallazgos de la auditoría externa y de los reparos formulados por la Contraloría General de la República en su informe de investigación especial N° 25-2017, señalando que nunca se realizaron cambios automáticos de domicilio electoral producto de algún algoritmo o rutina del sistema informático ni por trámites distintos a la obtención o renovación de cédula o pasaporte, pero reconoce que en algunos casos no se cumplieron las instrucciones relativas al procedimiento de cambio de domicilio.
--	--	--	---