

SESIÓN 3ª DE LA COMISIÓN INVESTIGADORA DE LA ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MODIFICACIÓN DEL PADRÓN ELECTORAL, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO LEGISLATIVO 2014-2018, CELEBRADA EL DÍA MIÉRCOLES 21 DE DICIEMBRE DE 2016. SE ABRE A LAS 9:34 HORAS.

SUMARIO

- Exposición del ex Director Nacional del Registro Civil, señor Luis Acevedo.

Asisten los diputados (as) señores (as) Auth, don Pepe; Becker, don Germán; Browne, don Pedro; Jarpa, don Carlos Abel; Monckeberg, don Nicolás; Silber, don Gabriel; Squella, don Arturo; Trisotti, don Renzo, y Urrutia, don Osvaldo.

Preside la sesión el diputado señor Gabriel Silber. Actúa como Secretario el señor Javier Rosselot y, como Ayudante, el señor Guillermo Díaz.

El Secretario da lectura a la Cuenta, en la cual se incluye el siguiente documento:

– Oficio N° 13.036, del Secretario General de la Cámara de Diputados, por el cual comunica que el diputado señor Carlos Abel Jarpa reemplazará de forma permanente al diputado señor José Pérez.

Concurren, en calidad de invitados, el ex Director Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación, señor Luis Acevedo; y el Coordinador del Área de Desarrollo y Tecnología de la Segpres, señor Andrés Arellano.

A continuación se inserta la versión taquigráfica de lo tratado en esta sesión, confeccionada por la Redacción de Sesiones de la H. Cámara de Diputados.

TEXTO DEL DEBATE

El señor **SILBER** (Presidente).– En el nombre de Dios y de la Patria, se abre la sesión.

El señor Secretario va a dar lectura a la Cuenta.

*–El señor **ROSSELOT** (Secretario) da lectura a la Cuenta.*

El señor **SILBER** (Presidente).– Ofrezco la palabra para referirse a la Cuenta.

Ofrezco la palabra para referirse a puntos varios.

Quiero precisar que esta Comisión tiene un mandato bastante acotado respecto de los plazos.

Hoy están invitados el ex director Nacional del Registro Civil, señor Luis Acevedo; el coordinador del área de Desarrollo y Tecnología de la Segpres, señor Andrés Arellano, quien ha sido mencionado como la persona que participó de las

reuniones de coordinación entre Servel, el Registro Civil y el gobierno; y la señora Silva de quien se ha informado que va a asistir.

También el diputado Monckeberg ha solicitado invitar o citar al titular del Ministerio de Justicia y al representante de la empresa Morpho S.A.

Sugiero no proponer más nombres para poder terminar con la primera etapa de investigación de esta comisión. Nuestra investigación termina los primeros días de marzo y podríamos pedir ampliación si fuera necesario.

El señor **AUTH.**- ¿Quiénes son los invitados?

El señor **SILBER** (Presidente).- Los he señalado. Tenemos a la señora Patricia Silva, quien viene en camino, y a los señores Luis Acevedo y Andrés Arellano.

El ministro de Justicia y el representante de la empresa Morpho S.A. fueron solicitados por el diputado Monckeberg.

El señor **SQUELLA.**- ¿Van a ser dos sesiones más con invitados?

El señor **SILBER** (Presidente).- Para hacer el calendario tenemos una lista definida y los parlamentarios pueden sugerir más nombres o instituciones para que sean convocados.

Damos la bienvenida al señor Luis Acevedo y al señor Andrés Arellano.

Tiene la palabra el señor Acevedo.

El señor **ACEVEDO.**- Señor Presidente, por su intermedio, saludo a todos los presentes.

Al ser requerido por esta comisión, para efectos de tratar los temas denominados errores en el padrón electoral, me he permitido hacer una breve presentación de la ocurrencia de los hechos y de lo que uno pudo advertir de anteriores comisiones que fueron televisadas. Quiero detallar todo desde el principio para clarificar algunos puntos y explicar de qué se trata el proceso de registro de domicilio electoral que se produce en el Registro Civil e Identificación.

Hasta 2012, un usuario solo podía realizar el registro y solicitud de cambio de domicilio en el Servicio Electoral. Eso era antes de la entrada en vigencia 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 otro organismos, entre otros, y principalmente, en el Registro Civil, que asume la responsabilidad de realizar el trámite en el momento en que una persona obtenga o renueve 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 es 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.

Tenemos un 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 de 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 registro civil 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 nosotros manejamos.

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 me 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 nos 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. Eso es lo que quiero precisar.

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

Nos asomábamos diariamente para generar esperanza a las personas que hacían largas filas durante varios días. También trabajamos paralelamente en la incorporación progresiva de datos en nuestro servicio, ya que habíamos acumulado dos millones de datos que estaban pendientes en esa época.

Se daba por entendido que nos íbamos a demorar tres meses en regularizar las prestaciones del Registro Civil y estar a tiempo, sin perjuicio de otras consideraciones como el cumplimiento de indicadores PMG, CDC y otros, a los cuales están obligadas todas las instituciones públicas.

En ese contexto, en diciembre, a tres o cuatro semanas desde que había terminado el paro, recibimos un oficio del Servel, y con eso tomamos conocimiento de toda una problemática que se había generado entre ambas instituciones, Servicio Electoral y Registro Civil, desde hacía varios años.

Advertimos inmediatamente la magnitud de este asunto y, por lo tanto, nos fuimos abocando a trabajar en eso. Lo primero que pudimos establecer es que la relación entre el Servel y el Registro Civil estaba dada por un grupo de funcionarios de la Subdirección de Informática, que estaba trabajando en la remisión de información. Por lo tanto, la primera medida fue encomendarle al subdirector que se hiciera cargo de ese tema para poder informar.

También nos dimos cuenta de que había una serie de oficios pendientes de respuesta por parte del Registro Civil, de lo que nos informamos mediante el oficio del Servel que nos llegó en diciembre. Por lo tanto, empezamos rápidamente a ver de qué se había tratado el asunto que aparecía pendiente, que se nos había advertido y, además, se nos planteaba en el contexto de normalización progresiva de la institución.

Les quiero señalar que se daban tres meses a la normalización progresiva, pero la hicimos en tres semanas. Estuvimos en cuerpo y alma abocados a restablecer el Servicio de Registro Civil e Identificación para los ciudadanos del país.

El 1 de diciembre de 2015 nos 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 tomamos conocimiento el 1 de diciembre.

Empezamos a trabajar para ver cómo podíamos solucionar un problema que ya existía. Eso hay que decirlo.

Por eso, en diversos puntos de prensa señalé desde un principio que *a priori* uno tenía que plantear que había responsabilidades compartidas por ambas instituciones y nos hacíamos 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 fuimos dando cuenta.

En definitiva, fuimos dando regularidad y retomamos la relación que teníamos con el Servel e instalamos una mesa de trabajo, que nosotros sugerimos al Servicio Electoral, a la cual asistí con todos los subdirectores, para transmitirle al Servel nuestra preocupación por este tema, no obstante de que nosotros éramos proveedores de información, la que también resulta relevante porque el Servel actúa como receptor de la información que manda el Registro Civil y, por lo tanto, la coordinación que debíamos tener entre ambas instituciones debía ser mucho mejor que la que había existido hasta ese momento.

Instalamos la mesa de trabajo. El 15 de enero reiteramos instrucciones respecto del ingreso y de la modificación del domicilio electoral en la oficina de Registro Civil. Lo hicimos 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.

Recalco que lo reiteramos el 15 de enero del 2016 porque no se había hecho en varios años. Lo hicimos 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, respondimos 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 advertíamos hasta ese momento como un procedimiento muy perfectible. Por lo tanto, ofrecimos al Servel una serie de medidas, que fueron implementadas progresivamente. Por ejemplo, el 3 de marzo se implementa y se pone 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 pusimos a disposición del Servel - quiero recordar que recibimos un oficio en diciembre; instruimos en enero; respondimos el oficio en febrero y desarrollamos 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, iniciamos una remisión periódica de la información.

Si ustedes ven en la lámina, 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, mandamos la remisión de información; pero comenzamos 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 implementamos 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 recibimos de nuestros usuarios, hicimos 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 mi gestión y -entendiendo que hoy ya está funcionando. Reitero, la información se está remitiendo periódicamente.

En febrero planteamos al Servel suscribir un convenio de interoperabilidad. ¿Qué significa esto? Integrar nuestros sistemas para ellos, a través del flujo de información, pudieran gestionar, de la forma que mejor les pareciera, la información que nosotros teníamos, 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. Acabo de exponer a la Comisión que la remisión de información se hizo una vez en 2013 y, otra, en 2014; y lo que hicimos fue suscribir este convenio de interoperabilidad entre ambas instituciones, entre la directora subrogante del Servicio Electoral y quien les habla, cuando ocupaba el cargo de director nacional del Registro Civil.

Nunca desconocimos que habría dificultades. Tanto es así, que instalamos una mesa de trabajo, en la que propusimos medidas para mejorar lo que se había acumulado durante años.

El 12 de julio suscribimos el convenio de interoperabilidad con el Servel. A los dos días, nos enteramos por la prensa -y tengo el recorte de El Mercurio-, que recibimos 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 sabemos si nos puede certificar respecto de si finalmente pudieron cambiar el domicilio o no lo pidieron.

Días antes habíamos recibido un oficio sobre este tema, pero esta cifra de los 485.000 no fue revelada en la mesa de trabajo que teníamos con el Servicio Electoral, pues, como ya dije, tomamos conocimiento de ella, con mucha evidencia, a través de los medios de comunicación.

Cuando uno analiza todo lo ocurrido, -porque entiendo que lo que importa acá es mejorar el sistema para que no se repita- y se pregunta cómo van las cosas que estamos 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 tomamos de instalar una mesa de trabajo y relevarla a nivel nacional, como no lo había estado hasta ese momento.

El 14 de julio se plantea 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 solicitamos al Servel que nos remitiera cuáles eran esos universos de domicilios, para saber de qué estábamos hablando y así hacer nuestro propio análisis contra la base de datos del Registro Civil. Reitero, hay dos bases de datos: la del Servicio Electoral y la del Registro Civil.

El Servel envía al Registro Civil el detalle de los casos. En su análisis nos dimos 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 envía el detalle de 477.337 casos, número que finalmente queda. Analizamos los datos y nos dimos 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. Se puede oficiar al Registro Civil para que dé cuenta de esto y acompañe la documentación necesaria que sostiene esta afirmación. 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 nosotros señalamos, en un primer momento, que el 60 por ciento de esos datos no correspondía a los datos que habíamos mandado. Me refiero a los últimos datos actualizados.

Fíjense 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 responde a la mesa mediante correo electrónico, y señala: "dados 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 nos enteramos -estoy haciendo simplemente una relación objetiva de hechos- de una auditoría externa al Padrón Electoral que identificaba inconsistencias en el padrón provisorio, las que se detallan en la página N° 46 del informe, respecto de que existen 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 plantea que hay una cifra muy similar de inconsistencias.

Habíamos dicho -no sé si recuerdan- que el 18 de julio el Servel envía al Registro Civil el detalle que muestra un 60 por ciento inconsistencias.

Bueno, pasan días hábiles, a contar del 14 de agosto, y 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 hartito a 477.000.

Me permití hacer esta exposición solo de hechos y también respecto de cuál ha sido la actitud de la gestión que me tocó encabezar en el Registro Civil para afrontar esta tarea. Por tanto, uno puede advertir inmediatamente de que las cosas se pudieron haber hecho mejor entre ambas instituciones. Nosotros hicimos nuestra parte cuando nos correspondió.

Como el reitiro del protocolo se provoca a tres años, ya que según la información que dispongo, se hizo en 2013 y nosotros lo reiteramos en 2016. Además, instruimos un sumario administrativo para saber si habíamos hecho las cosas bien en el territorio. A la fecha, desconozco en qué etapa se encuen-

tra ese sumario, solo sé que cuando dejé el cargo aún estaba en etapa indagatoria.

Para clarificar mejor el tema expondré el ejemplo de dos casos. El primero dice relación con el señor Guillermo Ponce Carrasco. En marzo de 2014, desde el Registro Civil e Identificación, informamos al Servel la solicitud de cambio de domicilio electoral para La Antártica y, en noviembre de 2015, informamos sobre una solicitud de cambio de domicilio electoral para la comuna de Las Condes. Esa información se remitió al Servel en esa fecha, a horas o días de haber terminado el paro; sin embargo, la comuna de votación registrada por el Servel fue La Antártica.

El segundo ejemplo es más conocido y controvertido...

El señor **AUTH.**- Señor Presidente, por su intermedio, quiero que el señor Acevedo nos explique si siguió el caso, es decir, si esa solicitud de cambio de domicilio electoral para La Antártica corresponde a algún desajuste informático o se trató de una solicitud efectiva.

El señor **ACEVEDO.**- Señor Presidente, nosotros no hacemos el cambio de domicilio electoral, solo recibimos las solicitudes.

La información que tenemos disponible es que la solicitud fue hecha en La Antártica, por cuanto lo que vemos acá es la remisión de intercambio de datos. Ahora, si me pregunta si esa persona efectivamente hizo la solicitud en La Antártica o si señaló si la información era efectiva o no, no puedo dar cuenta de eso, pero sí de que nuestro sistema recibió esa información.

En 2015, como Registro Civil, recibimos una solicitud de cambio de domicilio electoral a Las Condes. Quiero señalar que para las elecciones municipales, una vez emitido el padrón definitivo, aparece en La Antártica de Chile; no obstante, el año pasado el Registro Civil lo mandó a la dirección en Las Condes.

El segundo ejemplo es parecido y distinto a la vez. El objeto de esta presentación no es exculpar al Registro Civil, sino plantear el problema y dar más luces a esta comisión respecto de qué es lo que ha sucedido, pues entiendo que hoy no está totalmente dilucidado.

El otro día escuché al director nacional subrogante señalar que se había instruido una auditoría externa, para efectos de allegar más análisis externos y objetivizar esta situación. Ahora, estoy entregando más antecedentes sobre esta situación, aunque tengo un parecer sobre lo que podría haber ocurrido. Evidentemente no se puede sostener tajantemente mientras no tengamos todos los antecedentes; sin embargo, uno sí puede ir advirtiéndolo 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.

En mayo de 2014 el Registro Civil informó al Servel la solicitud de cambio electoral para Concepción. En marzo de 2015 fue el Servel el que informa al Registro Civil que el

domicilio electoral es en San Pedro de La Paz, lo cual sucede en este intercambio de información que se produce entre ambas instituciones y, sin embargo, aparece en Concepción.

¿Qué quiero señalar con esto? En el primer caso es el Registro Civil el que remite la información correcta y en el otro es el Servel. Por eso, escogimos estos dos casos como ejemplo. En ambos casos, el domicilio electoral actualizado en 2015 sería el correcto. El primero, informado por el Registro Civil a Servel y, el segundo, informado por el Servel al Registro Civil. Es decir, los domicilios publicados por Servel son de 2014 y la información actualizada en Servel no es la última registrada en el Registro Civil.

Esta situación es relevante, pues se condice con lo señalado en la auditoría externa realizada por KPMG al padrón provisorio, que detectó 467.354 casos "inconsistentes" entre lo informado por el Registro Civil y lo publicado por el Servel.

Por lo tanto, no resulta claro por qué en el padrón definitivo aparecen comunas actualizadas en 2014 -como en los casos que acabo de exponer- y no las actualizadas en 2015. No tengo una respuesta para eso, porque en la institución, que me tocó dirigir, mandamos solicitudes de cambio de domicilio electoral, no confeccionamos el padrón definitivo.

Con esto no pretendo exculpar que la remisión de información haya sido la mejor o la más adecuada. Sin embargo, es una pregunta válida para casos concretos, que tuvieron una alta connotación pública.

Este hecho, además, se condice con el hallazgo de la auditoría realizada por KPMG al Padrón Electoral Provisorio, en el sentido de que existen casos de inconsistencias entre los cambios de domicilio informados por el Registro Civil y lo registrado en Servel. Conocer el origen de estas inconsistencias y desactualizaciones en Servel, resulta clave para detectar el origen del error en el padrón.

Traté de ser breve para entregar información adicional a la que ya se había planteado, a fin de no repetir cuál es el proceso.

Quiero señalar que en la gestión pudimos advertir que existía un problema y trabajamos para solucionarlo de manera muy proactiva. Particularmente, creo que si se hubiera implementado alguna de las medidas que entregamos 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 nos hacemos cargo del problema hasta ese momento -problema que ya existía- y cómo lo podíamos 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 instruimos 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 fuimos 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 Servicio Electoral 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, para que en el futuro quedara un certificado electrónico y que su remisión, búsqueda y entrega fuera más rápida que el supuesto papel.

El señor **SILBER** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Pepe Auth.

El señor **AUTH**.- Señor Presidente, el señor Acevedo anunció que tenía una hipótesis sobre este tema, y quiero que la plantee antes de pasar a las preguntas.

El señor **SILBER** (Presidente).- Tiene la palabra el señor Luis Acevedo.

El señor **ACEVEDO**.- Señor Presidente, quizá, los voy a desilusionar un poco, pues ya lo dije entrelíneas.

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 mi opinión, cuando un organismo público tiene una función exclusiva debe trabajarla y gestionarla de la mejor manera. Considero que la gestión a través de oficios es importante, pero no suficiente, como ha quedado demostrado. Creo que en el Registro Civil pudimos 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 Registro Civil tiene adepto 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.

Por lo tanto, trabajamos en tres niveles.

El señor **SILBER** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Pepe Auth.

El señor **AUTH**.- Señor Presidente, el exdirector señor Acevedo asumió el 23 de octubre de 2015 y como señala su relato él detectó un problema, y me parece muy bien que lo diga acá. No es lo que escuchamos en los momentos aciagos de la crisis.

Pero usted dijo "detecté un problema", es decir, protocolos que parecen estar envejecidos y no actualizados en el territorio de manera homogénea. Cuando usted expone -el caso de la Antártica no lo conozco- que Audito Retamal es el alcalde de San Pedro, y es evidente que la solicitud de domicilio de 2014 no existió. Él no puede haber solicitado -de hecho, así lo declaró-, el alcalde de San Pedro, cambiar su domicilio a Concepción y dejar de votar por sí mismo. En el relato usted dijo que se detectó el problema por lo que se hizo la actualización de un protocolo.

Parto diciendo que usted es más víctima que responsable, porque esto -soy testigo- ocurrió desde el inicio de la aplicación de la ley. Sufrí el cambio de domicilio de mi hija en 2013, de Maipú a Ñuñoa, donde obtuvo su cédula de identidad y automáticamente fue trasladada para votar en esa comuna. Pensé que se había resuelto el problema porque cuando yo fui a renovar mi pasaporte, el oficial me preguntó si deseaba actualizar mi domicilio electoral, que es el protocolo, y respondí que no, por lo que no hubo cambio de domicilio electoral. Pero los datos muestran que miles, aunque no sabemos exactamente cuántos porque de ese número no sabemos cuántos lo solicitaron y cuántos no, porque todavía no tenemos la cantidad precisa de documentos firmados por las personas, para determinar cuántos de esos 400 y tantos mil corresponden a solicitudes y cuántos a cambios involuntarios, simplemente, determinados por el servicio, y eso lo vamos a saber cuando termine la auditoría.

Entonces, en primer lugar, ¿cuándo detectó usted que algo no estaba ocurriendo bien en el servicio?

Comparto que esta tarea es accesoría y, sobre todo, saliendo de la huelga usted 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. Comparto eso, porque los dos servicios eran responsables, dado que, aunque el responsable final es el Servel, el que entrega los insumos es el Registro Civil.

Vi alguno de los oficios antiguos, en los cuales el Servel le señala al Registro Civil que está aplicando mal el protocolo, es decir, que está realizando cambios sin expresión previa de la voluntad de los ciudadanos.

Hubo direcciones del servicio que sabiendo que estaban aplicando mal el protocolo no reaccionaron, es decir, no tuvieron una respuesta que modificara esa conducta que continuó repitiéndose -de manera aleatoria, probablemente- durante un tiempo prolongado sin reaccionar como usted lo hizo después de detectar el problema, que fue constituir la mesa, comunicar a alguna autoridad del Gobierno, etcétera.

Sé que es difícil hacer un juicio sobre el pasado, pero tengo claro que los directores que le antecedieron no hicieron esfuerzo alguno para constituir una mesa ni respondieron los oficios del Servel, por lo que no corrigieron la conducta identificada por el Servel que era, evidentemente, errónea de realizar cambios de domicilio sin expresión previa de voluntad. Pero como está usted aquí y no los directores anteriores, ¿cuándo detecto el problema? ¿A qué funcionario del Gobierno se lo comunicó? ¿Cuál fue la reacción del Servel sobre la opción de trabajar juntos para resolver la situación que se enfrentaba, en una mesa?

Ya hablaremos con Patricio Silva, pero la mesa que se constituyó con la comparecencia del Gobierno, y emito mi juicio siquiera antes de escuchar, por lo que, pese a que el Gobierno detectó la existencia de un problema, cerró los ojos frente a él y no hizo cosa alguna de la magnitud necesaria para resolverlo.

El señor **SILBER** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Arturo Squella.

El señor **SQUELLA**.- Señor Presidente, en esta Comisión hay dos grandes temas. Uno es el problema mismo, el error en los domicilios, y el otro es el rol que tuvieron los distintos actores en el intento de resolverlo.

En la etapa en que me encuentro para comprender de mejor manera, el problema en sí, relativo a los cambios de domicilio, sería bastante útil que usted nos ayude desagregando los elementos de mejor manera, porque veo distintas fuentes del problema.

A propósito de la lámina que tenemos a la vista se dice que una buena porción de los errores se puede deber a actualizaciones que no se hicieron de solicitudes que se habían recibido en el mismo Registro Civil. A su vez, alguna de ellas se desagregan, nuevamente, en solicitudes que existieron por parte de algunas personas pero que no quedaron registradas y otras que no existieron. Hay otra porción del problema que obedece, por casos que nos han llegado desde distintos lados, a una situación totalmente aleatoria, es decir,

las personas ni siquiera tuvieron cercanía o contacto con alguna entidad pública donde pudieran haber hecho algún cambio voluntario o no voluntario.

Lo que quiero transmitir es que con su información nos puede ayudar desagregando cuantificando los casos, es decir, el grueso de la situación, al parecer, según su descripción, estarían dados en estas solicitudes de cambio de domicilio que no se registraron. Si bien se transfirieron de un servicio a otro, no quedaron registradas porque cuando tuvieron que recibir la información del año siguiente, seguían con la información desactualizada.

Por otro lado, quizás puede estar muy demás la pregunta o puede ser muy evidente la respuesta, pero no está demás la pregunta, ¿usted descarta totalmente algún tipo de intencionalidad en los errores que estamos conociendo de cualquier actor?

Me interesa saberlo, aunque sea evidente su respuesta, pero quiero que quede registrado si descarta algún tipo de intencionalidad. No es que tenga una tesis en particular, pero quiero conocer su respuesta.

El señor **SILBER** (Presidente).- Tiene la palabra el señor Luis Acevedo.

El señor **ACEVEDO**.- Señor Presidente, respecto de lo que planteó el diputado Auth, en cuanto a la detección del problema, cuándo ocurrió, nosotros nos enteramos cuando recibimos el oficio el 1 de diciembre. Nos dimos 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. Nosotros entendimos que había una evidente mejora de los procesos que existían. En esa oportunidad nos abocamos a estudiar esto, empezamos a buscar los oficios, respondimos los oficios. Incluso, el Servel nos 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 nosotros vimos en particular era que la remisión de información no era periódica. Por lo tanto, empezamos a trabajar para que a los tres meses fuera todos los meses.

Vimos también que no había integración de sistema hasta ese momento. Ofrecimos convenio interoperatividad. Se mandó en marzo y se suscribió en julio. Y así otras cosas que hemos señalado.

Entregamos un *web service*, mientras se estudiaba la integración de sistema, como lo hace el Registro Civil con un montón de instituciones públicas.

Está presente el señor Andrés Arellano, que puede dar cuenta de eso. Suscribimos un montón de convenios para los efectos de proveer información al Estado para el cumplimiento de sus funciones. Entendimos que eso beneficiaba la calidad de la información; incluso, que afectaba la productividad.

Por lo tanto, cuando advertimos este problema nos percatamos de la magnitud de algo que podía impactar en las elec-

ciones, 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 el 14 de abril. También se había incorporado al Registro Civil como ministro de fe, pero cuando detectamos la magnitud del problema lo atendimos en ese sentido. No se había hablado de medio millón de cambios de domicilio electoral hasta ese momento.

Por cierto, se planteó que no se estaban respetando los protocolos. Por tanto, lo primero que hicimos en enero fue reiterar el protocolo. Lo que pasa es que nos dimos cuenta de que habían pasado años que no se había hecho. Pero eso es otra cosa. Es distinto.

Detectamos problemas cuando recibimos el oficio el 1 de diciembre. Esa primera semana de diciembre detectamos este problema, pero no como está dimensionado hoy día, sino que al tenor y a la letra del oficio de diciembre del Servel.

¿Qué hicimos? Bueno, todo lo que está en mi presentación. Instalamos la mesa de trabajo. Respondimos el oficio reconociendo. Es un oficio que llega al Registro Civil que dice: Cita y reitera oficio uno, dos, tres, cuatro, cinco, seis.

Nosotros tratamos de dar cuenta haciendo un esfuerzo serio. Por lo tanto, no lo respondimos 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 empezamos a hacer.

Después, ¿qué seguimos haciendo? Voy a repetir lo que dije. Entregamos 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 empezamos a hacer nuestro 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 nos dijo en la reunión, con mucha alegría, que era bueno que tuviéramos 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 yo. Lo que sí puedo decir es que nosotros desarrollamos el *web service* y se lo entregamos al Servel. Está, y consta.

La relación entre ambas instituciones tiene que ser buena y deben estar dispuestos a trabajar. Y en el Registro Civil, bajo la gestión que me correspondió asumir durante un

año, fue de permanente colaboración a partir de la relación de hechos objetivos que estoy señalando.

El diputado Squella preguntó cuáles son las causas del problema y si las podemos cuantificar.

Creo que cuantificar hoy las causas del problema sería aventurado decirlo con cifras.

Lo que puedo señalar son las cifras que se han dado, lo que hemos hecho y también esperar las auditorías que se están haciendo por parte del Registro Civil. Pero ya hay una auditoría al Servel que señaló que había inconsistencias entre ambas instituciones. La auditoría la establece la ley, se audita y sale. Ahí tiene una cifra respecto de cuáles serían los problemas de inconsistencia entre ambas instituciones.

Creo que no hay una monocausa del problema. El problema es cómo se hacen las cosas que se hacen. Esa es la reflexión que hicimos en el Registro Civil.

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 Registro Civil. Pero eso no es efectivo. También está la información que manda el Registro Civil y que no obstante no se refleja en el padrón.

También existe 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. Se puede oficiar al Registro Civil, reitero, para que dé cuenta de la situación que estoy señalando.

¿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 Registro Civil, 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 entiendo que ya se está remitiendo periódicamente al Servel, pero el informático además permite generar trazabilidad al proceso, cosa que no existía y que implementamos nosotros.

Además, cuando uno ve este tema respecto del padrón electoral, tiene que dar cuenta de otros procesos comparados.

A mí me tocó asistir como observador de paz al proceso colombiano y pude 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. No sé si ustedes la conocen. 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 nos dimos cuenta de que la registraduría nacional del estado civil colombiano es la que maneja el padrón electoral.

¿A qué voy 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 hemos visto hoy, y por cierto interoperar.

Respecto de lo planteado por el diputado Squella de cuál es el origen del problema, yo le señalaría que esa es mi conclusión a priori. Yo diría que es un problema multicausal.

En cuanto a la confección del padrón, atendidas las actualizaciones, es lo que yo puedo exponer acá. Nosotros remitimos información una vez al año, dos veces al año, y a contar de esta gestión, todos los meses.

Respecto de si esa actualización se traspasa e impacta...

El señor **SILBER** (Presidente).- Señor Acevedo, voy a tener que interrumpirlo porque estamos obligados a suspender la sesión.

Instalada la Sala, cinco minutos después continuamos con esta sesión.

Me llegó la excusa de la señora Patricia Silva. Por lo tanto, vamos a citarla nuevamente.

Se suspende la sesión.

-Transcurrido el tiempo de suspensión:

El señor **SILBER** (Presidente).- Continúa la sesión.

Tiene la palabra el señor Luis Acevedo, exdirector del Registro Civil.

El señor **ACEVEDO**.- Señor Presidente, continuando con la respuesta a las preguntas hechas por el diputado Squella, reitero que 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 nosotros concluimos que esa es la dificultad, no solucionaremos el problema para los comicios que vengan en el futuro.

Respecto de si existe una intencionalidad en toda esta situación, señalo derechamente, de parte del suscrito, porque estamos hablando en ese ámbito de responsabilidades, que la única...

El señor **SQUELLA**.- Un pequeña precisión, si es posible descartar, de modo que no se pueda malinterpretar.

El señor **ACEVEDO**.-... la única intención que tuvimos fue generar acciones para mitigar una situación que ya existía y para que en el futuro esto no ocurra.

El señor **SILBER** (Presidente).- Tiene la palabra al diputado señor Osvaldo Urrutia.

El señor **URRUTIA** (don Osvaldo).- Señor Presidente, después de escuchar al señor Acevedo, exdirector del Registro Civil, reitero que en esta materia no hay una sola causa, sino que se trata de un problema multicausal, de dos organismos del Estado que tienen responsabilidades compartidas en un proceso que es tan importante, como mantener una base de datos única para ejercer el derecho a voto.

Con todo, me gustaría preguntarle más bien en el ámbito de las soluciones que de seguir indagando sobre los responsables, porque usted esbozó que esto se podría solucionar -al menos eso entendí-, con la existencia de una base de datos única. Incluso, dio el ejemplo de Colombia, que lo hacía el equivalente del Registro Civil y con eso, probablemente, de lo que entendí, se solucionaría gran parte del problema y evitaría este intercambio que no siempre ha sido fluido o más bien que no ha existido, debido a una muy baja coordinación que se detectó en los últimos dos años. Pero que se solucionaría el problema de los cambios de dirección electoral que realizan e informan al Servel, y que si este no actualiza y manda una página de nuevo a la base de datos y se produce este enredo porque un servicio tiene más desactualizada su base que el otro, se solucionaría con el solo hecho de que un servicio fuera el responsable de mantener la base de datos actualizada. Así, a través de una única ventanilla, se realizaría este cambio de dirección electoral sin problema.

Al respecto, me gustaría que se explayara un poco más, en el sentido de si es la única forma de encontrar una solución a este problema en el más breve plazo. Más bien estoy pensando en las conclusiones de la comisión, por eso lo planteo.

Gracias.

El señor **SILBER** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Renzo Trisotti.

El señor **TRISOTTI**.- Señor Presidente, en primer lugar, quiero agradecer al exdirector nacional del Registro Civil y valorar el hecho de que ha sido el primer invitado que tenemos en la comisión que algo ha esbozado de *mea culpa* en el accionar que nos llevó a este problema, cosa que no pudimos percibir en otras intervenciones, tanto de gente del Servel como del actual director del Registro Civil.

Incluso, se han planteado frases como que las cosas se pudieron haber hecho mejor, también se habla de un problema multicausal. Por ello, me gustaría que nos explicara en qué falló internamente.

El director titular nos dio toda una explicación técnica respecto del funcionamiento del Registro Civil en esta materia; sin embargo, me gustaría saber si faltaron protocolos o si los había, saber derechamente si no se utilizaron correctamente por parte de algún funcionario del Registro Civil.

En la sesión anterior se nos trató de explicar que iban variando las causas. Primero, que era un tema computacional, después se habló de problemas con los funcionarios, que, quizá, alguno de ellos no hubiera aplicado el protocolo como se debía, etcétera. Después cuando se dice: ¿Usted está planteando que hubo un error de funcionarios? Responden: no, es que no fueron los funcionarios. Entonces, a su juicio, ¿qué fue lo que ocurrió?

En el informe -que se respondió al oficio N°577- se habla de ajustes informáticos. Un tema o término que también se planteó, por ello me gustaría que nos explicara qué se entiende por ajustes informáticos, porque al tenor literal de lo contestado por usted en el oficio respectivo, se habla de que no se reflejó en el campo señalado el domicilio electoral indicado por el requirente. Específicamente, qué fue lo que ocurrió y qué se entiende por esos ajustes informáticos.

También ha quedado claro que una de las causas que usted plantea es la falta de comunicación periódica entre las entidades pertinentes. En el mismo oficio, se nos plantea que el 14 de julio recibieron una comunicación de la Segpres para comenzar a trabajar en una reunión tripartita: Servel, Registro Civil y la propia Segpres. ¡Recién el 14 de julio de 2016!

Al día siguiente se reúnen y usted nos plantea que se pone sobre la mesa 480.000 registros declarados como posiblemente afectados por el padrón electoral, y que de la información que se le entrega por parte del Servel hay un 49,02 por ciento de los casos, que mantenía el Servel y que no correspondía a la información que ustedes como Registro Civil habían proporcionado y, en el segundo archivo, con un 59,18 por ciento.

Al respecto, le pregunto derechamente, ¿qué hizo el Servel, qué respuestas dio y qué acciones concretas realizó?

Siguiendo la línea argumental del diputado Auth, respecto de la intervención del gobierno y de la Segpres, en el mismo oficio se planteó que recién el 22 de julio se envió toda esta información a dicho ministerio y dentro de las conclusiones o vías de solución se plantea crear una página web, para que todos los chilenos puedan revisar si están bien inscritos para efectos de poder realizar un cambio.

¿La respuesta del gobierno fue crear una página web frente a este gran problema o hubo otras acciones que derechamente no se incluyeron en el informe y que fueron tomadas por parte de dicho ministerio, en definitiva, por parte del gobierno?

Si bien se ha descartado la intencionalidad del Registro Civil, me gustaría saber si no habiendo intención se podría hablar derechamente de una negligencia, de una desidia o solo estamos frente a una falta de coordinación que hasta ese

minuto resultaba evidente entre el Registro Civil y el Servel.

Muchas gracias.

El señor **SILBER** (Presidente).- Tiene la palabra el ex director nacional del Registro Civil, señor Luis Acevedo.

El señor **ACEVEDO**.- Señor Presidente, en cuanto a la consulta del diputado Urrutia, de no existir base de datos única, ¿cuál sería una propuesta de solución, en la vía de las conclusiones, para ver cómo mejorar esto hacia adelante? Efectivamente, una base de datos única, como existe en otros países, independiente de quien la administre, podría ser administrada por el Servel o por el Registro Civil, dice relación con minimizar los riesgos del traspaso de la información y, por tanto, mejora la calidad del dato, que es lo que estamos tratando acá, pero tampoco debiera ser la única solución, puesto que dice relación con una cosa de la administración propiamente del dato y otra es la generación del dato.

Por lo tanto, el avance que se ha hecho respecto de que no sea solo una entidad, como la que mencionaba que recoge el dato de un territorio a través de sus oficinas, sino que se amplíe a otros organismos públicos, principalmente, al Registro Civil, cosa que se debiera mantener, pero con los resguardos necesarios para que ese dato sea realmente efectivo.

En el Registro Civil, a modo ejemplificador, se tomó esa medida y a contar de noviembre se está generando un mayor control de la edición del dato y de la toma de este por parte del funcionario y, además, como señalé, con un certificado adicional de soporte en papel para los efectos de la trazabilidad. Así, se han tomado otras medidas para los efectos de poder generar una mejor calidad del dato para la confección del padrón electoral, pero también hay experiencias comparadas que podrían servir a este asunto.

Sin duda, la transmisión de datos entre dos organismos y la existencia de más de una base, genera los problemas que, a modo de ejemplo, señalamos acá, y lo reitero. Nosotros informamos el dato de La Antártica en 2014, después informamos uno en Las Condes y, posteriormente, sale en La Antártica, porque hay dos bases de datos que conversan respecto de ello.

Sin embargo, mantengo lo que dije: una propuesta efectiva sería la mantención de una base de datos única, y reforzar la toma del dato en el territorio a través de las distintas oficinas, pero que la administración de esa base de datos corresponda solo a un organismo.

Respecto de lo que planteó el diputado Trisotti, ¿cuáles fueron las fallas internas del Registro Civil? El Registro Civil ha instruido un sumario administrativo para determinar a través de un proceso racional y justo las responsabilidades administrativas efectivamente tales. Si me pregunta, ¿cuál es el universo, el destinatario de esa investigación? Le respondo que son los funcionarios del Registro Civil.

Por lo tanto, respecto de la dimensión de responsabilidad de distintos organismos, cada uno debe velar por las suyas y no solo existe un sumario administrativo sino que el actual director subrogante, don Jorge Álvarez, ha determinado realizar una auditoría para efectos de clarificar ese asunto. Jorge Álvarez trabajó conmigo como subdirector jurídico. Conozco su profesionalismo y su seriedad respecto de cómo va a tratar este tema. Se reconocen fallas internas, pero no propiamente de gestión, sino a nivel institucional.

Debió existir mejor y más adecuada coordinación entre ambas instituciones. La ausencia de respuestas por parte del Registro Civil, en gestiones anteriores, puede ser una de las causas de que las cosas no se hayan hecho mejor. Responder un oficio, después de varios años, da cuenta de lo que les estoy señalando.

La oportunidad también se pudo trabajar de otra manera. Por eso, una vez tomado conocimiento de ese problema -no de su magnitud, no de los 500 mil casos, como señalé- instalamos una mesa de trabajo y pusimos mucha energía para eso.

Le pregunto, señor diputado, ¿sabe lo que es para un servicio público desarrollar un *website* para otro servicio público? Eso da cuenta de una proactividad que es innegable y que, además, la ha confirmado por escrito y formalmente el Servicio Electoral.

Respecto de los protocolos internos quiero decir que se instruyeron en 2013, se reiteraron en 2016 y se generaron nuevas herramientas informáticas para el control de esos protocolos internos. Hay un sumario administrativo para determinar si se cumplieron todos. Ante la evidencia de hechos de conocimiento público notorio la gente dice que no se le pregunto. Por lo tanto, ante esa duda razonable, un jefe de servicio tiene que determinar las responsabilidades administrativas, pero a través de un proceso racional y justo, lo otro sería una arbitrariedad.

Respecto del oficio 577, hay dos preguntas. En la primera, se dijo que un ajuste informático es una mala palabra, pero yo digo que no lo es. Son operaciones de gestión. Esta misma forma nueva de editar en el sistema de identificación, de la plataforma Morpho.

El señor **TRISOTTI**.- Perdón, señor Presidente. Solo se hace mención de las palabras que usted habría utilizado en la Comisión.

El señor **ACEVEDO**.- No es una mala palabra y preciso eso por sí se entendió de mala manera.

Respecto de los ajustes informáticos quiero señalar que, en esta época, en agosto de 2016, habiendo trabajado e instalado una mesa, señalamos 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, como ocurre en los casos de conocimiento nacional.

El origen de todas estas circunstancias parte desde un ajuste informático y lo que queremos señalar es que parte de cómo se construye el dato es importante para este efecto, si está estructurado o no está estructurado.

Cuando hablamos de si está o no estructurado nos referimos 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 señalamos, el ajuste informático en la primera mantención en 2012, 2013, y esa característica del dato está estructurado o no está estructurado. Por ejemplo, en mayo de 2015 el Servel nos remitió datos estructurados que conversan con nuestro 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, a estructurarlo, el sistema lo leía como cambio de domicilio, no siendo efectivamente así y por eso el volumen de cambio de domicilio que pudimos advertir se repetía.

La solución de mandar periódicamente la información, porque se entiende que un organismo constitucional como el Servel -si recibe, como hasta 2013, 2014, 2015 una o dos veces año- tampoco tiene mucho tiempo para analizar y si se entiende que cuando la revisión es periódica debería mejorar el control interno, sin perjuicio de integrar los sistemas a través de un convenio de interoperatividad que está suscrito entre ambas instituciones.

El señor **SILBER** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Osvaldo Urrutia.

El señor **URRUTIA** (don Osvaldo).- Señor Presidente, quiero consultar si el Servel tiene la misma estructura de base de datos que ustedes; porque pueden ambos tener estructuradas sus direcciones, por ejemplo, pero con estructuras distintas. Además, quiero saber si esas estructuras actúan por defecto. En ese sentido, se ha dicho calle, avenida o pasaje. La calle, avenida y pasaje, ¿funciona por defecto o cada persona que llega a hacer su cambio de domicilio dice que vive en una avenida, calle o pasaje? Eso es distinto a que aparezcan tres alternativas en el sistema y que se defina si esa corresponde a calle, avenida o pasaje.

El señor **SILBER** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Pepe Auth.

El señor **AUTH**.- Señor Presidente, el exdirector, en una de sus intervenciones, ha señalado que pudiera haber cambios derivados de otros trámites. Y eso me quedó sonando porque la

ley establece con claridad el trámite exclusivo de la renovación de la cédula de identidad y del pasaporte. En verdad, cuando se observa la anatomía patológica de algunos de los cambios, he identificado al menos un par que tiene que ver con inscripciones de vehículos.

Entonces, quiero cotejar con usted si persiste en la hipótesis de que pudieron haber habido algunos cambios que no tenían que ver con la no consulta de la voluntad de cambio, sino con ajustes informáticos derivados de otros trámites, donde, en el fondo, se puso el domicilio del vehículo inscrito o algo así.

El señor **SILBER** (Presidente).- Tiene la palabra el señor Acevedo.

El señor **ACEVEDO**.- Señor Presidente, por su intermedio, quiero señalar 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 mi gestión, sino que en la anterior también. Cuando tuvimos esta situación, por ejemplo, en 2015 Servel nos mandó los datos estructurados, pero en noviembre los mandó desestructurados y, por tanto, lo que nosotros hacemos, de acuerdo con los acuerdos que entre ambas instituciones han existido, es mandar el dato estructurado porque así se toma en el Registro Civil.

Respecto de lo que plantea el diputado Auth, en cuanto a que si los trámites se recogen no solo como prescribe la ley, a través del sistema de identificación, al momento de tramitar la cédula de identidad, sino que en otros servicios que tienen Registro Civil, como el de vehículos motorizados, quiero señalar, al diputado Trisotti que, por oficio 577, de 26 de agosto de 2016, señalamos este tema. Este es un tema nuevo también para nosotros, como gestión, porque al asumir nosotros en paro no recibimos el servicio, y no lo digo para excusarme, sino a modo de contextualizar, y cuando se produjo la entrada con posterioridad no fue relevado este tema. Nosotros fuimos advertidos por un oficio del órgano competente y, por tanto, al responderse el Ministerio de Justicia impartió instrucciones y nosotros señalamos en la respuesta N° 1 que, en primer término resulta útil precisar, antes de abordar el tema que el Registro Civil e Identificación no tiene un registro de domicilios, no lo tuvo y no lo tiene. Cuando se cargaron los datos en 2012 eran domicilios que se tomaban a propósito de otro contexto donde no estaba el usuario ni el funcionario porque no estaba instruido, no había normativa, que dieron domicilio electoral. Se daba el domicilio que el usuario señalaba. Por eso dice que no tiene a su cargo un registro de domicilio. Los registros se hacen por ley, el Registro Civil se hace por ley, el registro del acuerdo de unión civil, gran avance, por ejemplo, en materia cultural chilena, también se hizo por ley.

Entonces, la información relacionada con los domicilios la obtenemos de diferentes fuentes, no solamente de identificación. Precisado eso, tratándose del domicilio electoral y

entrando derechamente a la respuesta, este es proporcionado por el usuario al requerir cédula de identidad y eso es lo que hemos señalado.

En algún momento, en una cuña televisiva, en el contexto de algunas preguntas, pude haber señalado esto, y fue una imprecisión de mi parte, pero lo que importa es lo que hemos manifestado formalmente y que se lee con meridiana claridad. No necesitamos explicaciones gramaticales para entender que respecto de los registros de domicilio no tiene el Registro Civil, pero que tratándose del domicilio electoral se saca de identificación.

El diputado Trisotti consulta respecto de la respuesta que entregó el Servel a nuestro planteamiento.

Voy a dar lectura a un correo de un funcionario de Servel a la mesa de trabajo: "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 automático, fuera del plazo legal que ya expiró, lo que existe es una reclamación sobre los datos electorales, que conforma un expediente..."

Por lo tanto, esa es la respuesta del Servel.

El señor **SILBER** (Presidente).- Para hacer una precisión, tiene la palabra el diputado señor Trisotti.

El señor **TRISOTTI**.- Esa fue la respuesta. Al otro día ellos se iban a reunir. A los días siguientes, ¿no hubo ningún otro tipo de comunicación con una respuesta formal de parte del Servel?

El señor **ACEVEDO**.- No tengo conocimiento de si hubo sesión en el consejo directivo, si se adoptaron medidas o si hubo acta. Eso es algo que se podría requerir. El acta de la situación que le fue revelaba, que el 60 por ciento de los datos que tenía el padrón provisorio no eran los proporcionados, y eso correspondería a otro organismo.

Ahora, respecto de si la respuesta al gobierno fue una página web, lo que señalamos fueron una serie de medidas adicionales, entre otras, implementar una página web para solucionar el problema.

El Servel es un órgano constitucional. No es una respuesta al gobierno. Es una respuesta al Servel respecto de una medida concreta.

En cuanto a si hubo intención, negligencia o falta de coordinación, se descarta la intención por parte del suscrito, en el buen sentido de distorsionar la responsabilidad en esta materia.

Respecto de algún tipo de negligencia, creo que se pudieron hacer mejor las cosas; se dejaron de hacer, pero las gestiones se empezaron a realizar y se respondieron los oficios. No solo gestionamos a través de los oficios, sino que

también instalamos la mesa de trabajo con todas las acciones concretas e implementadas que se hicieron.

Además, creo que existieron faltas de coordinación, que fueron mejoradas con el tiempo, pero todavía requiere perfeccionamiento.

A mi juicio, la solución de este problema es de un diseño estructural, esto es, la generación de una base de datos única, reforzar la toma de antecedentes en el territorio, a través de controles y no solamente de instrucciones, como se hizo en la gestión.

Tomamos conocimiento de esto en diciembre, y en enero reiteramos los oficios que no se habían reiterados durante años, pero además adoptamos medidas e hicimos otros ajustes informáticos para el efecto de minimizar el riesgo.

El señor **SILBER** (Presidente).- Gracias, señor Acevedo.

Quiero hacer la siguiente propuesta. Terminar con las intervenciones del señor Acevedo y dejar pendiente al señor Arellano, abusando de su buena fe, de tal manera que concurra con la señora Patricia Silva, dado que son de la misma institución.

Tiene la palabra el señor Andrés Arellano.

El señor **ARELLANO**.- Señor Presidente, tengo toda la disposición para venir nuevamente. Mi intervención va a ser una fracción muy menor de la que ha realizado el señor Acevedo.

El señor **SILBER** (Presidente).- Muy bien. El director del Servel hizo mención de su rol y participación, y obviamente los parlamentarios querrán hacer preguntas.

¿Habría acuerdo para proceder en los términos señalados?

Acordado.

Tiene la palabra el diputado señor Nicolás Monckeberg.

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- Señor Presidente, tanto el señor Acevedo como en el oficio que respondió, y que se ha hecho mención ahora, y la Presidenta de la República, en una declaración que refrenda su respuesta, adjudican la responsabilidad o el origen del problema a los ajustes informáticos. La Presidenta sostiene, como usted lo había manifestado, que ajustes informáticos habían afectados al sistema; además, dijo que venían desde el 2012, fecha en que gana la licitación la empresa Morpho.

Por lo tanto, la empresa Morpho empiece a defenderse y rápidamente emiten un dictamen o una declaración pública contra usted o contra el Servicio de Registro Civil e Identificación, desligándose de cualquier responsabilidad.

Dicha empresa tiene a su vez varias diferencias, no quiero decir litigios, con el Registro Civil e Identificación mientras usted 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 esta-

ría cumpliendo. Por lo tanto, no ha sido una relación fácil, al menos en ciertos aspectos jurídicos.

Le quiero hacer las siguientes preguntas. ¿Usted se reunió con la empresa Morpho mientras fue director del Registro Civil e Identificación 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 pido que nos 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, quiero preguntarle derechamente quién le pidió la renuncia, porque quien la comunicó al país fue el ministro de Justicia. Me imagino que fue él quien se la pidió. Le pido alta precisión en su respuesta.

El señor **SILBER** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Germán Becker.

El señor **BECKER**.- Señor Presidente, quiero felicitar al exdirector del Servicio de Registro Civil e Identificación porque hay un avance sustancial con lo que hizo el actual director durante la sesión pasada, porque al menos reconoce que hubo problemas, mientras que el actual director no lo reconoce. Al final, no sé si es un avance o un retroceso. Está bien complejo el panorama.

Le pido que me muestre la lámina donde aparece el formulario, porque aquí hay dos tipos de problemas posibles. Primero, una falla en la comunicación, que no es expedita entre el Servel y el Servicio de Registro Civil e Identificación, y de alguna manera los datos no llegan a tiempo o llegan mal.

Segundo, que en el Registro Civil se hayan producido inconvenientes por parte de sus funcionarios al no pedir la declaración jurada, por ejemplo, a las personas que fueron a realizar cambio o actualización de pasaportes o de cédula de identidad.

Estaba mirando el formulario y dice dirección personal y después señala dirección electoral.

En verdad, es muy extraño esto, porque el funcionario, cuando viene una persona a cambiar la cédula de identidad, puede que de una dirección distinta a la dirección electoral registrada; sin embargo, el funcionario de alguna manera tiene que rellenar el formulario y es probable que rellene los dos espacios con la misma dirección personal, sin preguntarle a la persona lo que legalmente tenía que hacer, que era solicitarle una declaración jurada donde la persona pedía cambiar su dirección electoral.

Por lo tanto, aquí debería haber una forma para que el funcionario no pudiera cambiar la dirección electoral de ninguna manera, si no existe una autorización del usuario. Es decir, no debería ser tan fácil. Estoy seguro de que eso es llegar y escribirlo. O tal vez copia la dirección personal y

la pone abajo y listo, y con eso se cambia la dirección electoral.

Creo que aquí hay un tema que deben revisar, porque en esto se produjo gran parte del problema.

El otro problema puede ser la comunicación.

También observamos, en ciertos casos que usted presentó, que había algún problema entre el Servel y el Registro Civil e Identificación.

Considero que a efecto de la dirección electoral, el domicilio -la calle o el pasaje- da lo mismo, pues lo único que interesa es la comuna. Por ejemplo, da lo mismo si es la calle o el pasaje Libertad, porque finalmente la comuna es Viña del Mar. Este es uno de los temas que tendrán que revisar.

Señor Acevedo, usted señaló que son 17.000 las personas afectadas, ¿cómo llegó a esa cifra? Porque siempre el Servel se refirió a 480.000 afectados y la verdad es que tiendo a pensar que el número correcto es el del Servel, pues cada uno de nosotros conoce a cinco personas o diez personas afectadas, es decir, a mucha gente le perjudicó el cambio de domicilio.

Señor Presidente, por otra parte, quiero solicitar que adoptemos un acuerdo para pedir al director del Servicio de Registro Civil e Identificación información sobre en qué etapa está el sumario interno y, además, hacer presente que se remita cuando se concluya.

El señor **SILBER** (Presidente).- Hay que solicitar información respecto del sumario y de la auditoría, porque la auditoría es más precisa en cuanto a los datos.

¿Habría acuerdo?

Acordado.

Se enviará un oficio para solicitar que se remita a la comisión los resultados de la auditoría y del sumario.

Tiene la palabra el señor Luis Acevedo.

El señor **ACEVEDO**.- Señor Presidente, en primer lugar responderé la consulta del diputado Nicolás Monckeberg.

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. Diputado Becker, ese pantallazo es del escritorio, del computador del funcionario y para ajustarlo hay que hacer un nuevo campo, que es el campo de 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 nos hemos referido a una multicausalidad de problemas.

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- Este fue uno.

El señor **ACEVEDO**.- Señor diputado, pero uno comienza por el principio -valga la redundancia- y esto comienza en 2012-2013.

Ahora, abordaré las controversias con la empresa adjudicataria, Morpho.

En la Contraloría General de la República existe una presentación de ese proveedor sobre la base de datos del Registro Civil. No sé si la Contraloría habrá evacuado su dictamen, pero hasta el 23 o 24 de octubre, cuando asumí el cargo de director...

El señor **SILBER** (Presidente).- ¿Cuál es la controversia?

El señor **ACEVEDO**.- Señor Presidente, Morpho planteo la administración de la base de datos para otros fines institucionales, como la generación de las circunstancias necesarias para aplicar, por ejemplo, validación biométrica.

En varias oportunidades me reuní con nuestros usuarios; llevamos a cabo encuentros públicos y privados, en los cuales, entre otros, participó el ministro Luis Céspedes; Jorge Zamora, que trabaja con Andrés, el que habla. En esos encuentros, nuestros usuarios más organizados, como la banca, etcétera, requerían este servicio. Por lo tanto, para la generación de una nueva base de datos, necesitábamos una distinta a la estructurada por Morpho, porque esa base de datos estaba generada e implementada exclusivamente, conforme al tenor de la licitación, para identificación, vale decir, para obtener pasaporte y carné.

Por lo tanto, sostuvimos conversaciones con la empresa -adelantándome a la segunda pregunta del diputado Monckeberg- y Morpho planteó algunas dudas jurídicas en sede administrativa.

Señor diputado, me reuní con Morpho varias veces.

No sé si vieron, pero teníamos unos tótems con validación biométrica en todo Chile. No sé si estará todavía. Esto es distinto para el carné de identidad y el pasaporte. Las personas pueden, en estos tótems, pueden obtener todo tipo de certificados del Registro Civil, con una novedad: la validación biométrica contra nuestra base de datos.

Además, incorporamos la tecnología *transbank*. Hoy, en el Registro Civil existe pago con redcompra; eso no existía, nosotros lo implementamos el presente año y se va aplicar a nivel nacional. No hicimos difusión de esa innovación.

Para implementar los tótems tuvimos que hablar con Morpho, porque ellos proveyeron la base de datos para los efectos del proyecto piloto y para la validación biométrica. Por eso, sostuvimos varios encuentros con el gerente general del Morpho, y existen las respectivas actas, etcétera.

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- ¿Y se reunieron con los abogados de la empresa?

El señor **ACEVEDO**.- Con el equipo técnico que...

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- ¿Con los abogados de Morpho?

El señor **ACEVEDO**.- En una oportunidad asistió un abogado de Morpho y el equipo técnico, pero también sostuvimos reuniones técnicas, en las que participó nuestro subdirector de Estudios y Desarrollo, etcétera.

Cabe señalar que se trata de una práctica normal, porque identificación, cédula de identidad y pasaporte, constituye la mitad del negocio del Registro Civil; es decir, una gran parte. Mensualmente se tramitan alrededor de 360.000 cédulas de identidad y 60.000 pasaportes y, en consecuencia, estamos hablando de un universo de millones de operaciones. Por tanto, son diarias las relaciones entre el personal técnico del Registro Civil y Morpho. Asimismo, también se realizan reuniones específicas con los directivos -que no el directorio de Morpho-, a efecto de...

El señor **SILBER** (Presidente).- Señor Acevedo, pero dónde se suscita la controversia con Morpho.

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- Sí, eso quiero saber.

El señor **ACEVEDO**.- Señor Presidente, entiendo -no vine preparado para esa respuesta- que Morpho está planteando que la administración de la base de datos del Registro Civil no se puede entregar al Registro Civil si no hay ciertas características técnicas que resguarden la seguridad de la información. Nuestra gestión entendía que sí existía resguardo, y Morpho, si bien entiendo, entendía que no existía.

El señor **SILBER** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Nicolás Monckeberg.

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- Por lo que entiendo, ustedes piden que les entreguen la base de datos para el uso que describió.

El señor **ACEVEDO**.- Sí.

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- Y ellos se niegan a entregarla, porque dicen que no les corresponde.

El señor **ACEVEDO**.- No, no dicen eso, sino que tienen que haber ciertas condiciones técnicas para poder entregarla y se las consultaron a la Contraloría General de la República.

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- Perfecto, pero en el fondo la controversia es que no quieren entregar la base de datos y ustedes la están pidiendo.

El señor **ACEVEDO**.- Cuando fui director del Registro Civil, la estábamos pidiendo para los fines que mencioné: propuestas de trabajo, que vimos con otros organismos públicos, que son proyectos de modernización.

Quiero recordar que cuando asumí como director, se me encomendaron dos objetivos: la normalización y la modernización del Servicio. Para ello, me dieron un plazo de un año. Me tomé en serio esos objetivos e implementamos un montón de propuestas de innovación.

Por ejemplo, acaba de salir una aplicación para los celulares con sistema operativo Android, los cuales corresponden al 85 por ciento de los móviles en Chile, aplicación con la que se pueden obtener certificados gratuitos del Registro Civil, los cuales se pueden enviar vía whatsapp o correo electrónico. Esta es una medida de modernización, que fue lanzada dos o tres semanas tras mi salida. Estuvimos trabajando en una serie de medidas y esta es otra más.

Respecto de la consulta sobre quién me pidió la renuncia, quiero manifestar que nadie me la solicitó.

Ejercí como director nacional en carácter transitorio y provisional por el plazo de un año. El Registro Civil evacuó un informe positivo para que yo pudiera prorrogar el cargo, pero la autoridad determinó que no se extendiera mi gestión y, por lo tanto,...

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- ¿Qué autoridad?

El señor **ACEVEDO**.- El ministro de Justicia.

La autoridad estimó, en uso de sus facultades legales, que terminaba mi mandato por el ministerio de la ley. Por lo tanto, al cumplimiento del año, no seguí en el cargo.

El señor **SILBER** (Presidente).- Señor Acevedo, quiero que precise la respuesta a la pregunta del diputado Nicolás Monckeberg. ¿Cómo fue esa solicitud de no continuidad, en términos personales? ¿Quién se lo solicitó?

El señor **ACEVEDO**.- Señor Presidente, en el fondo no me solicitaron renunciar, sino que terminó mi periodo.

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- Es lo mismo.

El señor **ACEVEDO**.- La no renovación me la informó el ministro de Justicia, el 23 o 24 de octubre, y ese día, por supuesto, hice entrega del cargo.

El diputado Germán Becker consultó sobre los dos domicilios que existen en la plataforma, el personal y el electoral, y respecto de qué medidas se están implementando, porque un funcionario podría vulnerar el sistema y anotar dos domicilios.

Lo que hicimos fue ajustar ese sistema, y se está haciendo ahora, a fin de que la persona que llene el campo domicilio electoral deba realizar operaciones adicionales y, en consecuencia y dicho muy vulgarmente, jugársela.

Además de lo anterior, queda registro de la trazabilidad de la operación y, por lo tanto, con independencia del soporte de papel, ese comprobante que se tiene que entregar cuando hay un cambio de domicilio electoral, también queda un comprobante electrónico para controlar esa operación.

El señor **BECKER**.- De esa declaración jurada.

El señor **ACEVEDO**.- De esa actuación.

Ahora, ¿cómo llegué a la cifra de 17.000 casos?

Servel planteó la existencia de 7.830.000 cambios de domicilio. Quiero decir que nunca se mandaron 7 millones de datos de una vez, porque solo es la acumulación de entrega. Pero, al llegar a esa cifra, pedimos saber cuáles eran los 477 mil. Posteriormente, descubrimos que el 60 por ciento no correspondía a los datos que habíamos entregado, de modo que los analizamos con nuestra propia base de datos. Hay dos bases de datos: una del Servel, que analizamos contra esa y la nuestra; después hicimos un segundo ejercicio solo con nuestros datos para comparar el domicilio personal y el domicilio electoral al que usted aludió. Después de comparar con nuestros propios datos, concluimos lo siguiente: que de los 477 mil y tantos casos, en 17 mil hubo cambio de dirección en la comuna. Y llegamos a la cifra de 17 mil casos, pero hubo 6 mil reclamamos el día de la elección. No quiero decir que cuál institución está más cerca de la cifra. Este es otro dato que también anunciamos simplemente porque es verdad. Además, es un análisis paralelo distinto y no versus al que el Servel está planteando. En resumen, son 485 mil casos de supuestos cambios de domicilios versus 17 mil. El Servel plantea esa cifra, que allegó y concluyó ese propio organismo, de la cual observamos que el 60 por ciento no corresponde a la información que remitimos.

El segundo análisis es cuántas personas, de los 477 mil casos, tuvieron un cambio de comuna. A partir de eso informamos, entre otras cosas, cuando se anunció a la prensa. No fue una noticia única.

El señor **SILBER** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Nicolás Monckeberg.

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- Señor Presidente, quiero hacer una pregunta y después un comentario.

¿Cuándo concluye el contrato de la empresa Morpho? Entiendo que se licitó en 2011.

El señor **ACEVEDO**.- Se licitó en el gobierno pasado y se adjudicó en 2012. Entiendo que el contrato terminará en 2018 o 2020, después de este gobierno.

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- Sé exactamente cuándo es, pero quiero saber en qué va el proceso de la nueva licitación. Entiendo que debió haber partido hace bastante tiempo, porque es bien lento. ¿En qué etapa lo dejó usted?

El señor **ACEVEDO**.- Faltan varios años para la nueva adjudicación, por lo tanto, la elaboración de las bases no se efectuó durante mi gestión.

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- ¿No se ha efectuado?

El señor **ACEVEDO**.- No se ha efectuado.

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- ¿Ni siquiera los borradores?

El señor **ACEVEDO**.- Faltan varios años para que se produzca la licitación. No obstante, puedo entender su pregunta, porque la adjudicación de la licitación fue bastante complicada.

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- Se lo pregunto porque todas las adjudicaciones de este sistema, que son complejas, comienzan y tienen que pasar varias etapas, como tomas de razón y observaciones, por lo menos, tres años antes. Así ha sido históricamente.

¿Hasta ahora ni siquiera se ha iniciado el borrador de las bases de las nuevas? Solo estoy reproduciendo el reclamo de muchas personas, probablemente de la industria, que dicen que el proceso está completamente retrasado y que esto puede terminar, indefectiblemente, en que el contrato se le renueva transitoriamente por dos años a la empresa Morpho, debido a que no llegamos a tiempo a la licitación. Solo quiero el dato objetivo: ¿Mientras usted fue director no se inició ni siquiera la redacción del borrador de las bases?

El señor **ACEVEDO**.- No se inició ninguna redacción del borrador de la bases, atendido el hecho de que los plazos de toma de razón son bastante inferiores a tres años y que hoy está en ejecución el contrato del servicio. Lo que actualmente estamos haciendo o lo que se hacía en el Registro Civil era el control de los estándares de calidad respecto de las prestaciones del Servicio.

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- Quiero hacer un comentario final para efectos del acta.

Todos sabemos la relación que existe entre el ministro de Justicia y el estudio "Zúñiga, Matus, Campos Abogados", que, según la Ley de Lobby, en a lo menos dos oportunidades pidió audiencia al director, que por lo demás fue una polémica pública. Dicho estudio es el representante legal de la empresa Morpho y por lo mismo se reunió en más de una oportunidad con el director o gente del Registro Civil. Producto de esta relación o potencial conflicto de interés, el propio Colegio de Abogados señaló explícitamente que el ministro debía abstenerse de tomar cualquier decisión respecto del Registro Civil que afectara directa o indirectamente el tema. El ministro también dijo que lo haría. Pero ha quedado en evidencia que, desde el momento en que él tomó la decisión de

no renovarle el contrato al señor Luis Acevedo, la comunica públicamente y personalmente al señor Acevedo, por lo tanto, es evidente que no se abstuvo e incumplió lo que, a juicio del propio Colegio de Abogados, debió haber hecho, que era abstenerse por la relación que tiene con los representantes de la empresa. Estamos hablando de una institución como el Registro Civil, que, además, ha quedado en evidencia que tenía una contraposición en un aspecto no menor con la misma empresa y mantiene pendiente una controversia, precisamente, en la Contraloría General de la República.

De manera que dejo constancia de ello, que formará parte de una de las conclusiones que habrá que exponer en su minuto.

El señor **AUTH.**- Señor diputado, no queda clara la relación. O sea, ¿habría roto su compromiso de abstenerse porque le pidió la renuncia al señor Luis Acevedo?

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- Claro. Todos sabemos la relación que tiene el ministro Campos con dicho estudio de abogados. ¿Usted sabe eso?

El señor **AUTH.**- Sí.

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- El ministro Campos tiene un estudio de abogados con los abogados representantes de la empresa Morpho, la cual tiene controversias con el Registro Civil. Como consecuencia de este evidente conflicto de interés, no solo lo denunciarnos varios diputados de partidos políticos, sino que también lo consignó el Colegio de Abogados, entidad que indicó que el señor Campos podía asumir como ministro de Justicia, pero que debía abstenerse de participar en cualquier decisión relativa al Registro Civil, toda vez que dicha empresa es una de sus clientes. Eso es evidente, porque cualquiera decisión que pueda tomar el Registro Civil puede afectar, para bien o mal, a un cliente que es el principal proveedor de dicha institución, como es la empresa Morpho. El Colegio de Abogados fue tajante al respecto. Por lo demás, me parece que está bien, porque es en pos de la transparencia. Por su parte, el ministro de Justicia fue enfático en señalar que lo iba a hacer, pero no lo cumplió, porque si había dudas respecto de quién había pedido la renuncia por ese tema al director del Registro Civil, hoy ha quedado completamente aclarado que él tomó la decisión, la comunicó y actuó en evidente conflicto de interés. Alguien podría preguntarse, por ejemplo, lo siguiente: ¿por qué le pidió la renuncia? ¿Por qué tenía diferencias con la empresa Morpho, cliente de él? o ¿Por qué él fue el primero en señalar, junto con la Presidenta de la República, que la empresa Morpho, por los ajustes informáticos, algo tenía que opinar al respecto? Probablemente, la respuesta no está, pero la sola duda era precisamente lo que se quería evitar con ese conflicto de interés.

El señor **SILBER** (Presidente).- Si así lo estima la comisión y para que haya certeza en la información, sugiero oficiar para saber cuándo expira el contrato y si actualmente hay bases de licitación o perfiles, que es la etapa previa a una licitación, respecto del sistema informático que soporta el Registro Civil, de manera que conozcamos los alcances de los planteamientos del diputado Monckeberg. Adicionalmente, solicitar copia de la presentación que actualmente existe en la Contraloría respecto de esta controversia, de tal manera que lo conozca la comisión. Recordemos que estamos haciendo la lista de invitados, a objeto de conocer el alcance de la investigación que lleva adelante la Contraloría, que es independiente de la investigación que lleva a cabo el Registro Civil.

¿Habría acuerdo en tal sentido?

Acordado.

Como hemos dicho, lo dejamos pendiente. Sin perjuicio de lo breve que puede ser su intervención es pertinente tenerla a la vista con lo que responda la exsubsecretaria Patricia Silva. De manera que es necesario contrastar ambas opiniones, para que la diligencia sea provechosa.

Tiene la palabra el diputado Auth.

El señor **AUTH.**- Señor Presidente, dado que usted se refirió a las invitaciones, quiero saber si en el caso del subsecretario se trata más bien de una citación, porque no han transcurrido los seis meses de su salida del ministerio. En consecuencia, las autoridades de gobierno son citadas y no invitadas.

El señor **SILBER** (Presidente).- El señor Secretario me indica que ha sido citado para entregar información.

El señor **AUTH.**- Además, están obligadas a asistir a la comisión.

El señor **SILBER** (Presidente).- Así es en el caso de los funcionarios públicos y exfuncionarios, con el límite de tiempo de seis meses.

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- Creo que no existe ese plazo. Son seis meses para acusarlo constitucionalmente y no para que concurra a la comisión.

El señor **SILBER** (Presidente).- En la Comisión Investigadora del Caso Caval, con los exfuncionarios, como el señor Dávalos, no hubo ninguna facultad en ese sentido.

El señor **MONCKEBERG** (don Nicolás).- No existe esa obligación. Ese plazo es para acusar constitucionalmente.

El señor **SILBER** (Presidente).- De hecho, la sugerimos dentro de las propuestas de cambio de nuestra ley orgánica, en el sentido de que una vez que cesan en las funciones.

El señor **AUTH.**.- O sea, son invitados.

El señor **SILBER** (Presidente).- Sí, salvo en el caso de los funcionarios públicos, en cuyo caso se puede aplicar el apercibimiento respectivo.

Por haber cumplido con su objeto, se levanta la sesión.

ALEJANDRO ZAMORA RODRÍGUEZ,
Redactor
Jefe de Taquígrafos de Comisiones

Habiéndose cumplido con el objeto de la presente sesión, se levanta a las 11:38 horas.

GABRIEL SILBER ROMO
Presidente de la Comisión

JAVIER ROSSELOT JARAMILLO
Secretario de la Comisión