



D.G. RES Nº 1153 /

ANT. : No hay.

MAT. : Informa situación de emergencia que afecta al cambio del Sistema Computacional.

SANTIAGO, 11 ARR 1991

**DE : DIRECTORA GENERAL SUBROGANTE
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION**

**A : SR. MINISTRO DE JUSTICIA
DON FRANCISCO CUMPLIDO CERECEDA**

Como es de su conocimiento el Servicio de Registro Civil e Identificación, ha llamado a Licitación y ha adjudicado el Cambio del Sistema Computacional a la empresa TANDEM Chile S.A., constituyendo este cambio la esencia misma de la gestión de la actual Dirección, toda vez que cualquier mejoramiento en la calidad de los servicios que la ley le ha encomendado entregar, depende directamente de la capacidad de su Sistema de registro y emisión computacional de certificados.

El equipo directivo del Servicio tiene absoluta claridad en cuanto al rol de nuestra Institución, el que va más allá de la producción eficiente de servicios, por cuanto debe estar inserta en la comunidad como una palanca del desarrollo integral de nuestro país.

La administración moderna privilegia una aplicación intensiva de la administración científica del trabajo, como clave de la productividad. Por ello propiciamos un servicio público capaz de utilizar las técnicas y procedimientos modernos a fin de asumir eficazmente las funciones encomendadas por la ley.

El proyecto de Cambio del Sistema Computacional del Servicio, se origina, en primer término, de la urgente necesidad de adecuar la velocidad de respuesta de la instalación, a los requerimientos de una demanda permanentemente creciente, y del imperativo de dotar a comunas y ciudades

con alta concentración de habitantes, de un terminal que permita entregar la información requerida en un plazo acorde con los tiempos en que vivimos.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cambio del Sistema Computacional es una necesidad imperiosa del Servicio si tenemos en cuenta los antecedentes que se detallan a continuación:

1.- Funcionalidad y Cobertura del Servicio de Registro Civil e Identificación

En la actualidad el Servicio de Registro Civil e Identificación presta un servicio deficiente a la comunidad; dado que cuenta con un computador antiguo, con nula capacidad de crecimiento para poder conectar más terminales y sólo una pequeña capacidad de crecimiento en lo que se refiere al almacenamiento de datos, que nos permitirá, comprando equipos usados, seguir atendiendo con el mismo nivel que hoy los requerimientos básicos del Servicio de Registro Civil e Identificación, sólo por dos años más.

Sobre el particular, se debe señalar que el computador, dada la saturación de los controladores de los discos, funciona en forma lenta, provocando largas colas, incluso en los días normales, y en los días de gran afluencia de público la atención es realmente caótica, como lo demuestra las fotografías que se adjuntan.

Además de los problemas provocados por el lento funcionamiento del Sistema, los diez años de servicio del computador con su desgaste natural de piezas y componentes electrónicos, junto con el funcionamiento saturado de sus discos, provocan frecuentes caídas del sistema, por fallas, lo que se traduce en mayor concentración de público, o en la detención de la entrega inmediata de certificados, para postergar su entrega para días siguientes, con el recargo de trabajo y horas extraordinarias en los funcionarios del Servicio y pérdida de tiempo del público.

En las restantes comunas de la Región Metropolitana, excluidas las oficinas de Huérfanos y de vehículos motorizados, sólo existen cuatro terminales más. Ello provoca un flujo de aproximadamente seis mil personas diarias a las oficinas centrales del Servicio, con la consiguiente pérdida de tiempo en viajes y dinero en movilización, congestionando las Oficinas de Huérfanos.

Por otra parte, ciudades tan densamente pobladas y críticas como Valparaíso, Concepción, Temuco, Osorno, Puerto Montt, Antofagasta, no cuentan con la

cantidad necesaria de terminales para atención de público, generándose en esos puntos situaciones tanto o más críticas que las existentes en la Región Metropolitana. También existe deficiencia en la cantidad de terminales para atención de público en otras comunas y otras ciudades que no cuentan definitivamente con terminales, como Ancud, Illapel, Lebu, Victoria. Para este problema de ampliación del número de terminales **no existe solución** si permanecemos con el actual computador.

Parte del actual Hardware, que permite la emisión de cédulas de identidad, está en un estado lamentable, disminuyendo la nitidez de las cédulas que se emiten y provocando continuas repeticiones en su emisión por los rechazos en el proceso fotográfico de la Fábrica de Cédulas.

Los archivos de la base de datos de personas y vehículos crecen en forma constante, lo que implica año a año adicionarle más discos a los actuales computadores. Los discos que se pueden conectar a este computador son de tecnología antigua, por lo tanto generan mucho más calor en su funcionamiento, son de baja capacidad de almacenamiento y además son de dimensiones físicas mucho mayores que los modernos, lo que genera los siguientes problemas:

- a) Al disipar más calor, los equipos de aire acondicionado también antiguos, no dan abasto, provocando mayores caídas del computador o su detención.
- b) Si bien se puede aumentar la capacidad de almacenamiento, esto se hace en muchos casos con discos usados, que tienen mayor frecuencia en las fallas. Sin embargo, esta ampliación no se puede continuar en forma indiscriminada, pues si bien se aumenta la capacidad de almacenamiento, no se aumenta al mismo tiempo la capacidad de los conductos por donde fluye la información cuando se es consultada, lo que repercute fuertemente en la lentitud del sistema de atención a público.
- c) Al adicionar componentes de tecnología antigua, estos componentes consumen mucha más energía eléctrica, aumentando los costos del Servicio y sobre todo recargando los saturados tableros eléctricos de la instalación.
- d) Dado que las actuales salas del computador tienen muy poco espacio disponible, de seguir incorporando discos de almacenamiento, tendríamos que construir más salas especiales para contenerlos.

Si además de estos problemas, consideramos el hecho que la empresa que nos presta el Servicio de Mantenimiento de nuestros computadores (la única empresa en Chile que nos puede dar mantención técnica), se comprometió

por contrato a sólo darnos mantención de éstos, hasta el año 1994, significa que el Servicio sólo tiene tres años como máximo para realizar el cambio de su actual sistema. Una estimación seria de plazos para lograr el cambio del computador es de dos años, estimando el Servicio que el actual sistema se degradará sustancialmente en este lapso, o sea que al inicio del tercer año habría que empezar a manejar mucho de los registros actuales en forma manual, con las respectivas consecuencias en la atención al público.

Cabe hacer notar, que los actuales equipos computacionales debieron haberse cambiado hace seis años, pero las autoridades de entonces, temieron que los problemas propios de un cambio computacional, como detenciones y fallas en el software, ocurrieran en el período en que todos los chilenos estaban renovando su cédula de identidad para el plebiscito de 1988.

En la actualidad se están pagando mensualmente UF 2.420, sólo por concepto de mantención del sistema y comunicaciones, ya que los equipos actuales fueron comprados juntos con su software.

2.- Servicios a otras instituciones

El Servicio, debido a la poca capacidad de un sistema no brinda una adecuada atención a las instituciones que se lo solicitan, como por ejemplo:

- Actualmente es imposible que instituciones como Carabineros e Investigaciones, puedan conectarse directamente, computador a computador para tener información actualizada sobre prontuarios, vehículos y antecedentes de las personas que ellos requieren para combatir la delincuencia.
- Gendarmería no puede conectarse a nuestro computador para disponer de los prontuarios de sus reos y poder realizar una eficiente administración de sus recintos penitenciarios.
- Al Instituto de Normalización Previsional (I.N.P.) no hemos podido validarle por falta de capacidad de proceso, su base de un millón quinientos mil pensionados, que según ellos han informado, le permitiría ahorrar al Fisco **dos mil millones de pesos al año** por concepto de pagos indebidos a pensionados fallecidos o inexistentes.

- No podemos entregar información al Ministerio de Transporte sobre la capacidad de carga de los camiones, para controlar el deterioro de las carreteras, etc.

3.- Cumplimiento con las Leyes

Al incorporar para el Ministerio de Relaciones Exteriores la emisión de cédulas en el extranjero, para chilenos residentes en otros países, el sistema computacional con que cuenta el Registro Civil, ha ocupado toda la holgura de su Estructura de Datos. Nuevos requerimientos a través de leyes que impliquen ampliar o modificar nuestra Estructura de Datos, como por ejemplo el Proyecto de Ley de Donación de Organos, no lo podremos cumplir. De hecho se pretende aprovechar esta renovación de nuestro sistema para rediseñar nuestra Estructura de Datos, dejándola con nuevas holguras, para futuros requerimientos y clasificaciones.

4.- Problemas de Seguridad

Se han detectado importantes problemas de seguridad en nuestra emisión de pasaportes, como quedó demostrado con la nueva cédula de identidad. La única posibilidad de minimizar el riesgo de robos de pasaportes en blanco, y de falsificaciones de éstos, se lograría a través de un método de emisión de pasaportes por computador y llevar un control computacional de los emitidos. Dado el estado de saturación existente en nuestro computador, no es posible implementar un método eficiente con estas características.

Adicionalmente, las líneas de comunicación que utilizamos no están encriptadas, lo que eventualmente permitiría que con equipos medianamente sofisticados, se pueden colgar a nuestra red, vulverando la confidencialidad de la información que guarda el Servicio.

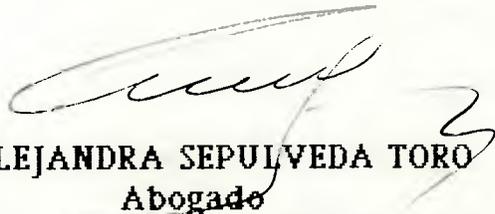
Por otra parte, es conveniente agregar que con el nuevo sistema se estaría en óptimas condiciones de entregar a los Servicios de Seguridad que combaten el terrorismo, el tráfico de drogas y estupefacientes y la delincuencia en general una información eficaz y de absoluta seguridad, que permita resguardar la tranquilidad de las personas y bienes de los ciudadanos.

REPUBLICA DE CHILE * MINISTERIO DE JUSTICIA
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION
DIRECCION GENERAL

De allí entonces que el Proyecto de Cambio Computacional no puede postergarse por tratarse de un problema de seguridad y de interés nacional.

Saluda atentamente a US.,




ALEJANDRA SEPULVEDA TORO
Abogado
DIRECTORA GENERAL SUBROGANTE


MAST/RAJ/IVM/ere

Distribución:

- Sr. Ministro de Justicia
- Sr. Ministro de Hacienda
- Sr. Ministro del Interior
- D.G. Arch.
- I.V.M.