



**AUTORIZA PROCEDER BAJO LA MODALIDAD DE TRATO DIRECTO Y APRUEBA CONTRATO PARA EL ARRIENDO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A NUEVO SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN (GESTIÓN DE FILAS Y CCTV CON VIDEO ANALÍTICA) DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN.**

**RESOLUCIÓN AFECTA N° 30**

**SANTIAGO, 10 DIC 2024**

**VISTO:** Lo dispuesto en el D.F.L. N°1/19.653, de 13 de diciembre de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo N°250, 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, y sus modificaciones; en la Ley N°21.640, que aprueba Presupuestos del Sector Público para el año 2024; en las letras g) y v) del artículo 7° de la Ley N°19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación; en el Decreto Supremo N°140, de 2022, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que nombra a persona que indica en el cargo de Director Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación, tomado de razón por la Contraloría General de la República, con fecha 11 de enero de 2023; En la Resolución Afecta N°01, de 03 de enero de 2022, que aprueba contrato del nuevo modelo de sistema de identificación, documentos de identidad y viaje, y servicios relacionados para el Servicio de Registro Civil e Identificación, ID N°545854-12-LR20; en la Resolución Afecta N°25, de 11 de septiembre de 2023, que modifica contrato de nuevo modelo de sistema de identificación, derivado de licitación pública ID N°545854-12-LR20; en la Resolución Afecta N°26, de 11 de septiembre de 2023, que autoriza proceder bajo la modalidad de trato directo y aprueba contrato entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE, para la contratación del "Servicio de complementación de sistema central y servicios complementarios para el nuevo sistema de identificación del Servicio de Registro Civil e Identificación"; en la Resolución Afecta N°27, de 11 de septiembre de 2023, que autoriza proceder bajo la modalidad de trato directo, y aprueba contrato entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE, para el servicio de arriendo de estaciones de trabajo y servicios complementarios para el nuevo sistema de identificación; en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que Fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, junto con la Resolución N°14, de 2022, del mismo Órgano Contralor, que Determina los montos en UTM a partir de los cuales los actos que se individualizan quedarán sujetos a toma de razón y a controles de reemplazo cuando corresponda; y,

DIRECCIÓN NACIONAL  
Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 4, Piso 21, Santiago, Región Metropolitana  
(+56 2) 26115001- 26115002



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E586181/2024

Fecha: 30/12/2024

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

## CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio de Registro Civil e Identificación, en adelante también llamado “**SERVICIO**” o “SRCel”, es un Servicio Público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, según se desprende del artículo 1° de su Ley Orgánica N°19.477, el cual tiene bajo su custodia un total de treinta y cinco (35) Registros, cada uno con datos de esencial relevancia, tanto para las personas como para los organismos públicos y entidades privadas del país, prestando múltiples servicios a sus diferentes usuarios.

2. Que, por otra parte, el Servicio de Registro Civil e Identificación atiende a diario millones de requerimientos a lo largo y ancho del país. Para tales efectos, cuenta con una serie de canales, recursos y métodos, los cuales incluyen tecnologías de información aplicada a sus servicios, que prestan apoyo a la labor desempeñada por todos los funcionarios/as del país. Dichos servicios son diseñados, desarrollados, operados y mantenidos por el **SERVICIO**. Asimismo, cuenta con cuatrocientos setenta y seis (476) oficinas distribuidas a lo largo de todo el país, cada una con personal, equipos e instalaciones necesarias para responder a las demandas de los usuarios.

3. Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 3° del citado cuerpo legal, el **SERVICIO** tiene por mandato normativo velar por la constitución legal de la familia y tendrá por objeto principal administrar los actos y hechos vitales que determinen el estado civil de las personas y la identificación de estas, para lo cual se corresponderá, también, llevar los registros y efectuar las actuaciones que la Ley encomiende. Asimismo, esta entidad tiene la obligación de conceder los pasaportes y documentos de identidad a las personas que soliciten tales actuaciones.

4. Que, el **SERVICIO**, por ser una entidad pública al servicio de la ciudadanía forma parte de la Agenda de Modernización del Estado, dicha agenda ha encomendado a los Servicios Públicos, entre otras cosas, establecer una coordinación intersectorial con el sector privado donde se desarrollen soluciones transversales a desafíos comunes y proyectos en colaboración, asimismo dicha agenda promueve el desarrollo de capacidades de innovación en el Estado, para lograr altos estándares de servicio y velar por el uso responsable de los recursos públicos permitiendo mejorar la calidad de vida de las personas.

En este sentido, dicha agenda busca establecer iniciativas que tienen como propósito mejorar la entrega de servicios a la ciudadanía; eficientes, de calidad, accesibles, oportunos y con foco en las personas y la experiencia usuaria.

5. Que, el Servicio de Registro Civil e Identificación, en el marco de la agenda de modernización del Estado, ha adoptado medidas estratégicas orientadas para fortalecer la seguridad, accesibilidad y eficiencia de los servicios de identificación nacional mediante la implementación de un Nuevo Sistema de Identificación, en adelante también llamado “NSI”, basado en tecnología biométrica avanzada y documentos con estándares internacionales de seguridad, contribuyendo así a la transparencia, integridad y confianza en la gestión pública.

Entre las medidas adoptadas por el SRCel se encuentra:

- Implementación de tecnología biométrica avanzada.

DIRECCIÓN NACIONAL  
Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 4, Piso 21, Santiago, Región Metropolitana  
(+56 2) 26115001- 26115002

140 AÑOS 1834 2024  
REGISTRANDO LA IDENTIDAD DE CHILE



### TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E586181/2024  
Fecha: 30/12/2024  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República

- Emisión de documentos con estándares internacionales de seguridad.
- Fortalecimiento de la transparencia y confianza pública.
- Mejora en la accesibilidad de los servicios.

Esta modernización no solo mejora la experiencia de los ciudadanos, sino que también fomenta la interoperabilidad estatal y la inclusión digital, posicionando al SRCel como un modelo en la transformación digital de los servicios públicos.

6. Que, de esta manera, el Nuevo Sistema de Identificación y la implementación de la cédula y el pasaporte electrónico en Chile están estrechamente relacionados con el Programa de Modernización del Estado, el cual tiene como objetivo mejorar la eficiencia, seguridad y accesibilidad de los trámites y servicios públicos. Este programa busca transformar la administración del Estado mediante la incorporación de nuevas tecnologías, optimización de procesos y la mejora en la calidad de los servicios a los ciudadanos.

7. Que, en concordancia con lo anterior, desde el año 2014, Chile forma parte de los países participantes de la Visa Waiver Program (VWP), el cual es un programa gubernamental estadounidense que autoriza la entrada a Estados Unidos sin necesidad de una Visa, por motivos de turismo, negocios o tránsito, y por una estancia máxima de noventa días, a ciudadanos pertenecientes a países que conforman dicho programa, tales como Alemania, Reino Unido, Australia, Dinamarca, España, Finlandia, Suiza, Noruega, entre otros. Para lo anterior, se debe contar con una autorización de viaje electrónica (Electronic System Travel Authorization), la cual determina la elegibilidad de los visitantes que viajan a Estados Unidos.

8. Que, la participación de nuestro país en este convenio es de suma relevancia, puesto a que impacta de forma directa en el fortalecimiento de las relaciones bilaterales existentes entre Chile y Estados Unidos, lo cual conlleva también a un importante intercambio de información referida al contexto de seguridad fronteriza e inmigración entre ambos países.

9. Que, bajo dicha circunstancia, este **SERVICIO** posee la imperante necesidad de garantizar y mantener altos estándares en materia de seguridad y protección de la información tanto de los ciudadanos, como del Estado de Chile. Estas medidas incluyen la protección contra ciberataques, la continuidad de los servicios, y la integridad de los datos, contribuyendo a la resiliencia de los sistemas de identificación electrónica y a la interoperabilidad global, fortaleciendo así la transparencia y eficiencia en la gestión pública.

10. Que, en este contexto, y en el marco del proceso de implementación del NSI, el **SERVICIO** requiere la provisión de servicios complementarios esenciales para garantizar la correcta ejecución y eficiente puesta en marcha de dicho sistema. Estos incluyen el servicio de tótem de gestión de filas con conexión directa al sistema de agendamiento del SRCel, así como un servicio de Circuito Cerrado de Televisión, en adelante "CCTV", con video analítica, necesario para fortalecer el cumplimiento de los requisitos del programa Visa Waiver, del cual Chile forma parte y cuyos servicios son entregados por medio del NSI.



11. Que, de acuerdo con lo anterior, mediante Resolución Afecta N°01, de 03 de enero de 2022, se aprobó el contrato suscrito entre el **SERVICIO** y la empresa **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE**, para la prestación del servicio de nuevo modelo de sistema de identificación, documentos de identidad y viaje y servicios relacionados, proveniente de la Licitación Pública ID N°545854-12-LR20, tomado de razón con alcances por parte de la Contraloría General de la República, con fecha 21 de enero de 2022. Dicho contrato establecía una duración de diez (10) años, contados a partir del inicio de la etapa de explotación del contrato.

12. Que, posteriormente, con el objeto de dar correcto cumplimiento a las etapas de implementación, marcha blanca y explotación, contenidos en el instrumento citado precedentemente, se efectuó una modificación de contrato, contenido en la Resolución Afecta N°25, de 11 de septiembre de 2023, tomada de razón con alcances por la Contraloría General de la República con fecha 09 de noviembre de 2023. Dicho instrumento estableció, en su cláusula **TERCERO**, que la prestación de los servicios se extenderá hasta el 27 de octubre de 2033.

13. Que, en este sentido, y en el marco del proceso de puesta en marcha del NSI, el **SERVICIO** mediante Resolución Afecta N°26, de 11 de septiembre de 2023, autorizó proceder bajo la modalidad de trato directo y aprobó el contrato suscrito entre el Servicio de Registro Civil e Identificación e **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE** para la contratación del "SERVICIO DE COMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CENTRAL Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA EL NUEVO SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN", tomada de razón con alcances por la Contraloría General de la República con fecha 09 de noviembre de 2023.

14. Que, asimismo, mediante Resolución Afecta N°27 de 11 de septiembre de 2023, autorizó proceder bajo la modalidad de trato directo y aprobó el contrato con el proveedor **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE** para el SERVICIO DE ARRIENDO DE ESTACIONES DE TRABAJO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA EL NUEVO SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN, tomado de razón con alcances por parte de la Contraloría General de la República con fecha 09 de noviembre de 2023.

15. Que, en el marco del proceso de implementación del Nuevo Sistema de Identificación (NSI), el **SERVICIO** ha identificado la necesidad de incorporar nuevos servicios complementarios al NSI, específicamente servicio de tótem de gestión de filas y sistema de CCTV con video analítica.

16. Que, en atención a lo anteriormente expuesto, el **SERVICIO** requiere de la instalación, monitoreo, administración y operación a nivel nacional de Tótem para la gestión de filas, es decir, el servicio de despliegue integral, instalación y configuración de elementos a la electricidad, redes de datos y el acceso al sistema de agendamiento del Servicio de Registro Civil, para ello, se requiere del montaje y puesta en marcha de cada sistema por oficina.

Respecto del servicio de CCTV con video analítica, el **SERVICIO** requiere de la provisión, instalación y operación de un sistema de cámaras IP CCTV en sus oficinas, con el objetivo de fortalecer la seguridad y el monitoreo de sus instalaciones en el marco del programa Visa Waiver.



17. Que, debido a que los servicios mencionados se han integrado como un proyecto complementario al Nuevo Sistema de Identificación y a los servicios previamente contratados, es que resulta fundamental para el **SERVICIO** concretar la presente contratación con el proveedor **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE**, quien como se ha demostrado en el presente acto administrativo es el actual proveedor del NSI, y quien ofrece una solución eficiente y segura, así como también es la única opción capaz de integrarse completamente con el contrato principal del Nuevo Sistema de Identificación.

En concreto, el proveedor asegura la alineación de sus sistemas con las recomendaciones del Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos (US DHS) para los países del programa Visa Waiver, específicamente en lo relacionado con CCTV y video analítica. La solución incluye equipamiento seguro con autenticación mediante SSO (Single Sign-On) y cumple con certificaciones internacionales reconocidas, tales como ISO 9001, ISO 20000, ISO 22301 e ISO 27001, lo que elimina riesgos de incompatibilidad y vulnerabilidades derivadas del uso de proveedores externos.

Por otro lado, la solución de Tótem de Gestión de Fila, integrada en las estaciones de trabajo, permite una administración centralizada que optimiza la seguridad, los accesos y la continuidad operacional. Esto asegura que el Servicio de Registro Civil e Identificación cumpla con las estrictas normativas de ciberseguridad, minimizando riesgos y fortaleciendo la operatividad del sistema.

18. Que, atendido este escenario, no fue fácticamente posible obtener un contrato derivado de un proceso concursal, por lo que, durante el mes de octubre de 2024, el **SERVICIO** solicitó al proveedor a través de la Subdirección de Administración y Finanzas, en conjunto con la Subdirección de Operaciones, una propuesta técnica y económica en referencia a los servicios requeridos. Dicha solicitud se realizó con la finalidad de garantizar la correcta y eficiente puesta en marcha del NSI programada para diciembre del año en curso.

19. Que, entre los servicios que requiere contratar esta entidad a la empresa **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE**, figuran principalmente los siguientes:

#### Servicio de Tótem de Gestión de Filas

- Instalación de Totem y Monitores de Gestión de Filas.
- Disponibilizar el aplicativo para avanzar la atención en los puestos de trabajo.
- Puesta en marcha por oficina.
- Integración con Sistema de Agendamiento del SRCel.
- Inducción telemática al usuario más cápsulas audiovisuales.
- Mantención preventiva.
- Soporte mensual.

#### Servicio de CCTV con video analítica

- Provisión, instalación y puesta en marcha de cámaras IP CCTV en áreas de atención, espera y exteriores de oficinas del SRCel.

DIRECCIÓN NACIONAL  
Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 4, Piso 21, Santiago, Región Metropolitana  
(+56 2) 26115001- 26115002



#### TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E586181/2024  
Fecha: 30/12/2024  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República

- Operación y mantenimiento: El **PROVEEDOR** será responsable del correcto funcionamiento del sistema, incluyendo soporte mensual y mantención preventiva.
- Instalación de cámaras y accesorios.
- Configuración y conexión a la red existente del SRCel.
- Puesta en marcha por oficina.
- Acceso a software de streaming configurado.
- Capacitación telemática al personal a través de cápsulas audiovisuales.
- Mantención preventiva.
- Soporte mensual.

Además, se requiere una solución de transmisión y centralización de videos mediante la red WAN del SRCel, con infraestructura escalable y respaldos periódicos.

Lo anterior, conforme da cuenta el Informe técnico económico, de fecha 02 de octubre de 2024, elaborado por la Subdirección de Administración y Finanzas en conjunto con la Subdirección de Operaciones.

**20.** Que, vía correo electrónico dirigido a las áreas requirentes, es decir, la Subdirección de Administración y Finanzas y a la Subdirección de Operaciones, la empresa **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE** remitió una propuesta técnica y económica que recoge las observaciones del **SERVICIO** a versiones de cotizaciones preliminares, que habían sido previamente revisadas y ajustadas por las contrapartes técnicas.

**21.** Que, para el caso, y luego de las revisiones realizadas al requerimiento técnico por parte del proveedor y, a su vez, de la revisión de la oferta presentada a este **SERVICIO**, la Subdirección de Administración y Finanzas y la Subdirección de Operaciones evaluaron la oferta técnica y económica definitiva remitida por el proveedor **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE**, durante el mes de diciembre de 2024 (Servicio de tótem de gestión de filas y servicio de CCTV con video analítica); toda vez que la propuesta en análisis da cumplimiento a todos y cada uno de los requerimientos técnicos definidos por el **SERVICIO** al efecto, resultando conveniente para los intereses de esta institución.

**22.** Que, la propuesta técnica y económica presentada por la empresa resultó ser coherente con la necesidad del **SERVICIO** de reducir la vulnerabilidad de los datos y la intrusión a los sistemas de información personal de los ciudadanos, debido a la tecnología cerrada ofrecida por este proveedor, quien además administra y accede a la base de datos del **SERVICIO**, lo que constituye una condición única e irrepetible.

**23.** Que, en virtud de todo lo anterior, mediante Formulario de Solicitud de Compra N°844, de 29 de noviembre de 2024, la Subdirección de Administración y Finanzas en conjunto con la Subdirección de Operaciones, requirió la contratación del arriendo de **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL NUEVO SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN (GESTIÓN DE FILAS Y CCTV CON VIDEO ANALÍTICA) DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN**, con el proveedor **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE** por un monto máximo de **trescientos noventa y cinco mil novecientos sesenta y seis coma cincuenta y cinco Unidades de Fomento (395.966,55 UF) Impuestos incluidos.**



24. Que, atendido lo anterior, esta entidad ha estimado imprescindible proceder a la contratación de los servicios referidos, a través del mecanismo de trato directo, considerando lo establecido en la letra g), del artículo 8°, de la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, el cual indica que procederá la contratación directa: *“Cuando, por la naturaleza de la negociación, existan circunstancias o características del contrato que hagan del todo indispensable acudir al trato o contratación directa, según los criterios o casos que señale el reglamento de esta ley”*.

25. Que, a su vez, el artículo 10, N°7, letra f) del Decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, establece que procede la contratación directa *“Cuando por la magnitud e importancia que implica la contratación se hace indispensable recurrir a un proveedor determinado en razón de la confianza y seguridad que se derivan de su experiencia comprobada en la provisión de los bienes o servicios requeridos, y siempre que se estime fundadamente que no existen otros proveedores que otorguen esa seguridad y confianza”*.

26. Que, de acuerdo con lo expuesto previamente, la empresa **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE** cuenta con la capacidad técnica adecuada, debidamente instalada y desplegada a nivel nacional en las distintas dependencias de la entidad. Esta infraestructura garantiza el correcto funcionamiento de las funciones encomendadas por mandato legal a este **SERVICIO**, asegurando que los usuarios accedan de manera eficiente y eficaz a los servicios proporcionados por el Servicio de Registro Civil e Identificación. Dicha capacidad técnica y operativa respalda a **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE** como un proveedor sólido y confiable, lo que permite anticipar que los servicios serán prestados con la misma seguridad y calidad que ha caracterizado al proveedor a lo largo de los años de colaboración con esta entidad.

27. Que, lo anterior, se corrobora conforme lo indicado en el Informe técnico – económico elaborado por la Subdirección de Administración y Finanzas en conjunto con la Subdirección de Operaciones, de octubre de 2024, en el cual se indica lo siguiente:

**“PRINCIPALES CONSIDERACIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA EMPRESA SELECCIONADA (IDEMIA):**

**Integración total y compatibilidad técnica** El sistema se integra completamente con la plataforma de identificación, asegurando una compatibilidad absoluta, mayor eficiencia operativa y trazabilidad completa durante auditorías.

**Seguridad avanzada y estándares internacionales** Ofrece acceso seguro mediante SSO (Single Sign-On) y cumple con certificaciones internacionales reconocidas como ISO 9001, ISO 20000, ISO 22301 e ISO 27001, eliminando riesgos asociados a la incompatibilidad y vulnerabilidades derivadas del uso de proveedores externos.

**Cumplimiento normativo y alineación con el DHS** La empresa se ajusta a los estándares del National Institute of Standards and Technology (NIST), promovidos por el DHS para países del programa Visa Waiver, fortaleciendo la infraestructura frente a ataques cibernéticos y garantizando un control total del ciclo de vida de los datos.



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E586181/2024  
Fecha: 30/12/2024  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República

Mitiga riesgos asociados a la integración de soluciones de terceros, como vulnerabilidades en la cadena de suministro, y asegura una gestión centralizada de identidades y accesos (IAM) mediante SSO, conforme a las recomendaciones del DHS.

**Resiliencia operativa y continuidad del servicio** La solución permite auditorías en tiempo real, alta disponibilidad y tiempos de respuesta mínimos, cumpliendo con los principios establecidos en la Estrategia Nacional de Ciberseguridad.

**Optimización de procesos y reducción de riesgos** Centraliza procesos críticos, como el suministro de insumos y el mantenimiento preventivo, simplificando la gestión y reduciendo la complejidad operativa.

Emplea tecnologías avanzadas de autenticación y cifrado para proteger los datos sensibles, previniendo brechas de seguridad que podrían surgir con soluciones externas”.

28. Que, por otro lado, a fin de justificar la selección del proveedor **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE**, en la prestación de dichos servicios, el informe técnico actualizado emanado por el **SERVICIO** da cuenta de lo siguiente:

- **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE**, posee una capacidad técnica instalada y desplegada a nivel nacional en las distintas dependencias del SRCel, la cual permite brindar una adecuada provisión para el servicio de tótem de gestión de filas y servicio de CCTV con video analítica, garantizando la operatividad de las funciones que por mandato legal se le encomienda, logrando asimismo que los usuarios accedan a las prestaciones del **SERVICIO**, en forma eficiente y eficaz.
- Comprobada experiencia en la prestación y calidad del tipo de servicios requeridos. Al respecto, cabe considerar, la expertiz que tiene hasta la fecha el proveedor **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE** con el **SERVICIO**, quien ha administrado por cerca de 10 años los servicios para el Sistema de Identificación y Documentos de Identidad y Viajes del Servicio de Registro Civil e Identificación, proporcionando soluciones acordes a los requerimientos del **SERVICIO** que abarcan desde el uso de tecnologías biométricas, huellas dactilares, hasta sistemas de autenticación digital para garantizar una identificación precisa y segura.
- No existe experiencia previa en Chile, sobre la integración del sistema central de Identificación con la solución requerida para los servicios de CCTV, especialmente en lo que respecta a la seguridad de la información y la tecnología aplicada al Gestor de Filas. En los últimos 10 años, **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE** ha sido el único proveedor de documentos de viaje e identidad electrónicos y servicios relacionados para el Estado de Chile. Si bien otros proveedores podrían ofrecer los servicios de manera individual, ninguno tiene la capacidad de hacerlo de forma integrada al NSI, tal como lo requiere el **SERVICIO**. En consecuencia, no resultaría posible que un proveedor distinto asegure la continuidad operativa necesaria para la entrega de los servicios complementarios en el nuevo modelo del Sistema de Identificación.
- En línea con lo previamente mencionado, se debe tener en cuenta que la empresa, por ser la proveedora actual del Nuevo Sistema de Identificación, desde el año 2011 y hasta la fecha se encuentra provisionando y operando los servicios de documentos de identidad y viaje, los cuales han sido debidamente desplegados y se encuentran en correcto



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E586181/2024  
Fecha: 30/12/2024  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República

funcionamiento.

29. Que, por todo lo anterior, la contratación con **IDENTITY & SECURITY CHILE** es una decisión fundamentada en la confianza en su capacidad técnica, operativa y su historial exitoso, asegurando la continuidad, seguridad y calidad en los servicios complementarios requeridos. No existen otros proveedores que puedan ofrecer los mismos niveles de seguridad y confianza en la prestación de este tipo de servicios, tomando en cuenta que esta Entidad es custodio por mandato legal de información sensible de la ciudadanía. En concordancia con lo anterior y a fin de proporcionar mayor claridad, los elementos que configuran la causal establecida en el artículo 10°, N°7, letra f) del Reglamento de la Ley N°19.886 se acreditan de manera suficiente por las siguientes circunstancias:

- i. **La magnitud e importancia de la contratación:** La contratación del servicio que se busca asegurar mediante el presente acto administrativo es de carácter nacional y afecta a todos los habitantes de la República de Chile, trascendiendo cualquier interés particular, dado que involucra una cuestión fundamental, esencial y de gran sensibilidad para la ciudadanía: el otorgamiento de documentos de identidad y de viaje.

Es así que los servicios que se pretenden contratar revisten de gran importancia para el **SERVICIO**, todo ello en el marco de que la contratación se fundamenta en su importancia estratégica para garantizar la continuidad y seguridad del Nuevo Sistema de Identificación (NSI). Estos servicios son esenciales para fortalecer la operatividad y eficiencia del sistema, asegurando la integración con el sistema central de identificación y permitiendo una gestión segura y ordenada de los flujos de usuarios.

La video analítica asociada al CCTV contribuye a la seguridad física y la protección de los datos sensibles, previniendo intrusiones y vulnerabilidades, mientras que los tótems de gestión de filas mejoran la experiencia del usuario al optimizar los tiempos de espera y evitar manipulaciones en los turnos asignados. La integración de estas tecnologías con el NSI es crítica para mantener altos estándares de seguridad, eficiencia operativa y calidad en el servicio.

En este sentido, la no integración del sistema de CCTV con video analítica y del servicio de tótem de gestión de filas con el sistema central del nuevo modelo de identificación provocaría perjuicios irreparables, no solo para el propio Estado, sino también para la población en general y para el funcionamiento del NSI. Esto se debe a que el sistema de identificación es un componente crítico que no puede dejar de ser provisto de manera eficiente y segura.

- ii. **La confianza y seguridad de Empresa IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE:** La contratación de este servicio radica en la sólida confianza y seguridad que brinda el proveedor **IDENTITY & SECURITY CHILE**, cuyo historial en proyectos de alta complejidad en servicios de ingeniería, gestión de adquisiciones e integración de soluciones demuestra su capacidad para cumplir con los más altos estándares requeridos.



En cuanto a su capacidad logística, **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE** ha demostrado ser altamente eficiente en atender las necesidades del **SERVICIO**, especialmente en contextos de expansión, como la habilitación de nuevas oficinas y la reposición rápida de suministros en caso de siniestros, tales como incendios, inundaciones o desastres naturales. Durante la ejecución del contrato del actual Sistema de Identificación, la respuesta del proveedor ha sido satisfactoria y eficaz, garantizando la continuidad operativa del Servicio de Registro Civil e Identificación, clave para la emisión de documentos de identidad y viaje.

La experiencia institucional del proveedor es otro factor esencial que refuerza la confianza en esta contratación **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE** cuenta con un conocimiento profundo del servicio y una amplia trayectoria en la entrega de soluciones de calidad, lo que garantiza la correcta implementación de los servicios complementarios de CCTV con video analítica y del servicio tótem de gestión de Filas. Este conocimiento es invaluable, especialmente al tratarse del proveedor con la mayor experiencia en la materia en el país.

Además, la calidad de la solución propuesta es indiscutible, ya que el Sistema de Identificación cuenta actualmente con equipos y periféricos que cumplen con altos estándares internacionales, lo que ha permitido que los documentos de identidad y viaje emitidos por el Estado de Chile sean altamente valorados a nivel mundial. Gracias a este sistema, Chile se ha posicionado como el único país de la región adscrito al programa Visa Waiver, permitiendo a los ciudadanos chilenos viajar a Estados Unidos y Canadá con un permiso electrónico. Asimismo, el pasaporte chileno ocupa el puesto número 15 en el ranking mundial de pasaportes, lo que resalta la excelencia del sistema de identificación y la confianza que se ha ganado a nivel internacional.

Por todo lo anterior, la contratación con **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE** es una decisión fundamentada en la confianza en su capacidad técnica, operativa y su historial exitoso, asegurando la continuidad, seguridad y calidad en los servicios complementarios requeridos.

**30.** Que, de acuerdo con lo expuesto en los considerandos anteriores, y para efectos de acreditar la causal de trato directo invocada, el **SERVICIO** cuenta con la siguiente documentación fundante del presente acto administrativo:

- a) Informe "Análisis Técnico Económico para la contratación de los servicios complementarios de equipos CCTV-Video analítica y Gestor de Fila para el SRCel", de 2024.
- b) Propuesta Técnica y Económica del proveedor **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE**, de 2024.
- c) Certificado de no disponibilidad del servicio en catálogo de Convenio Marco, de fecha 29 de noviembre de 2024.
- d) Certificado de habilidad del proveedor, de fecha 27 de noviembre de 2024.
- e) Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales de la Dirección del Trabajo, de 18 de noviembre de 2024.
- f) Copia del documento en el que consta el nombre del(los) representante(s) legal(les) de la **EMPRESA** y de los poderes de los cuales está(n) investido(s) para representarlo y obligarlo.



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E586181/2024

Fecha: 30/12/2024

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

- g) Protocolización Mandato General de la Administración IDEMIA IDENTITY & SECURITY FRANCE, ÁLVAREZ PIÑONES, ANDRES Y OTROS, Repertorio N°1.311-2023.
- h) Declaración Jurada Simple de Inhabilidades y Prohibiciones para Contratar, de 26 de noviembre de 2024.
- i) Declaración Jurada Simple sobre el Destino de los primeros pagos, de 26 de noviembre de 2024.
- j) Declaración Jurada Simple sobre aceptación y cumplimiento del reglamento para la aplicación del artículo 66 bis de la Ley N°16.744, en el evento que los trabajadores involucrados en su conjunto agrupen a más de cincuenta (50) trabajadores, de 26 de noviembre de 2024.
- k) Declaración Jurada Simple de los principales socios y/o accionistas, de 26 de noviembre de 2024.
- l) Resolución Afecta N°01, de 03 de enero de 2022, que aprueba contrato del servicio del nuevo modelo de sistema de identificación, documentos y identidad y viaje y servicios relacionados para el Servicio de Registro Civil e Identificación, ID N°545854-12-LR20, tomada de razón con alcances por la Contraloría General de la República, con fecha 21 de enero de 2022.
- m) Resolución Afecta N°25, de 11 de septiembre de 2023, que modifica contrato de nuevo modelo de sistema de identificación, documentos de identidad y viaje y servicios relacionados para el Servicio de Registro Civil e Identificación, derivado de Licitación Pública ID N°545854-12-LR20, tomada de razón con alcances por la Contraloría General de la República, con fecha 09 de noviembre de 2023.
- n) Resolución Afecta N°26, de 11 de septiembre de 2023, que autoriza proceder bajo la modalidad de trato directo, y aprueba contrato, para el "servicio de complementación de sistema central y servicios complementarios para el Nuevo sistema de Identificación del Servicio de Registro Civil e Identificación", tomada de razón con alcances por la Contraloría General de la República, con fecha 09 de noviembre de 2023.
- o) Resolución Afecta N°27, de 11 de septiembre de 2023, que autoriza proceder bajo la modalidad de trato directo, y aprueba contrato, para el servicio de arriendo de estaciones de trabajo y servicios complementarios para el Nuevo Sistema de Identificación, tomada de razón con alcances por la Contraloría General de la República, con fecha 09 de noviembre de 2023.

**31.** Que, los servicios requeridos no se encuentran incluidos en el Catálogo de Convenio Marco, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, a que se refiere el artículo 30, letra d) de la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y prestación de Servicios y el artículo 14 del DS N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de dicho cuerpo legal, conforme da cuenta el Certificado emitido por la Unidad de Compras de la Subdirección de Administración y Finanzas del **SERVICIO**, de 29 de noviembre de 2024.

**32.** Que, además, conforme da cuenta la Declaración Jurada, de fecha 26 de noviembre de 2024, firmada por el representante legal de **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE**, dicha empresa no tiene inhabilidades para contratar con el Estado.

**33.** Que, en otro orden de ideas, y según lo dispuesto en el artículo 51 del Reglamento de la Ley N°19.886, "Los tratos directos que se realicen

11

DIRECCIÓN NACIONAL  
Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 4, Piso 21, Santiago, Región Metropolitana  
(+56 2) 26115001- 26115002



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E586181/2024

Fecha: 30/12/2024

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

en virtud del artículo 10 y 10 bis requerirán de un mínimo de tres cotizaciones de diferentes proveedores, con excepción de aquellos tratos o contrataciones directas contenidas en los números 3, 4, 6 y 7". En consecuencia, esta exigencia no resulta procedente atendida las circunstancias y características de la presente contratación y, por lo tanto, el **SERVICIO** efectuó sus requerimientos y procedió a solicitar una cotización en forma directa a la empresa **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE**, la que resultó conveniente para los fines y objetivos estratégicos de esta entidad.

**34.** Que, en cumplimiento del artículo 13 ter del Reglamento de Compras Públicas, el **SERVICIO** realizó un informe técnico y económico de 2024, en el cual se determinó el valor de los servicios a contratar, por lo que, conforme con lo dispuesto en las Resoluciones N°7 de 2019 y N°14 de 2022, ambas de la Contraloría General de la República, que determinan las materias y montos en Unidades Tributarias Mensuales, a partir de los cuales los actos que se individualizan quedarán sujetos a toma de razón y a controles de reemplazo cuando corresponda, dicha resolución se encuentra afecta al Trámite de toma de Razón, por ser una adquisición de servicios a contratar bajo la modalidad excepcional de trato directo por un monto superior a 10.000 UTM.

**35.** Que, el Servicio de Registro Civil e Identificación cuenta con los recursos presupuestarios suficientes para financiar esta contratación, conforme da cuenta el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N°477, de 29 de noviembre de 2024, emitido por la Subdirección de Administración y Finanzas del **SERVICIO**.

**36.** Que, asimismo, se establece que el presente proceso cuenta con la respectiva aprobación de la ficha de evaluación de proyectos asociados a tecnologías de la información y la comunicación (EVALTIC), de acuerdo con el código Identificador de Proyecto es el 2025.10.001002.08.

**37.** Que, en mérito de lo expuesto y en uso de las facultades que me concede la normativa vigente;

#### RESUELVO:

**1. AUTORIZÁSE**, a proceder bajo la modalidad de contratación directa, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 10°, N°7, letra f), del Reglamento de la Ley N°19.886, entre el Servicio de Registro Civil e Identificación e **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE**, RUT N°59.144.380-1, para el arriendo de "**SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL NUEVO SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN (GESTIÓN DE FILAS Y CCTV CON VIDEO ANALÍTICA) DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN**", por un monto máximo de **trescientos noventa y cinco mil novecientos sesenta y seis coma cincuenta y cinco Unidades de Fomento (395.966,55 UF) Impuestos incluidos**, por el periodo de cien (100) meses de ejecución del contrato.

**2. APRUÉBASE**, el contrato suscrito, entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y el proveedor **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE**, RUT N°59.144.380-1, cuyo texto íntegro es el siguiente:



#### TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E586181/2024  
Fecha: 30/12/2024  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República

## CONTRATO

### ARRIENDO DE "SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL NUEVO SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN (GESTIÓN DE FILAS Y CCTV CON VIDEO ANALÍTICA) DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN", ENTRE IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE

Y

### SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

En Santiago de Chile, a 10 de diciembre de 2024, entre el **SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN**, RUT N°61.002.000-3, en adelante el "**SERVICIO**", representado por su Director Nacional, don **OMAR MORALES MÁRQUEZ**, RUN N°10.036.787-4, ambos domiciliados para estos efectos en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N°1449, Torre 4, Piso 21, ciudad y comuna de Santiago, y la empresa **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE**, RUT N°59.144.380-1, en adelante el "**CONTRATISTA**" o el "**PROVEEDOR**", representada conjuntamente por don **SEBASTIÁN DAVID RIVEROS MASSONE**, RUN N°14.132.865-4, y por don **ANDRÉS EDUARDO ÁLVAREZ PIÑONES**, RUN N°10.142.876-1, todos domiciliados para estos efectos en Bucarest N°150, oficina 301, comuna de Providencia, se ha convenido lo siguiente:

#### PRIMERO: OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El presente instrumento se suscribe con el objeto de regular las obligaciones y condiciones contractuales entre el **SERVICIO** y el **CONTRATISTA**, para la contratación del servicio de arriendo de **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A NUEVO SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN (GESTIÓN DE FILAS Y CCTV CON VIDEO ANALÍTICA) DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN**.

#### SEGUNDO: CELEBRACIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO

Previo a la suscripción del Contrato, el **CONTRATISTA** hizo entrega al **SERVICIO** de la siguiente documentación:

- Declaración Jurada Simple de Inhabilidades y Prohibiciones para contratar con el Estado, de 26 de noviembre de 2024.
- Declaración Jurada Simple sobre Destino de los Primeros Pagos, conforme a lo dispuesto en el artículo 4°, inciso 2°, de la Ley N°19.886, de 26 de noviembre de 2024.
- Declaración Jurada Simple de los Principales Socios y/o Accionistas, de 26 de noviembre de 2024.
- Declaración Jurada Simple sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos que indica, de 26 de noviembre de 2024.
- Declaración Jurada Simple sobre aceptación y cumplimiento del Reglamento para la aplicación del Artículo 66 bis de la Ley N°16.744 en el evento que los trabajadores involucrados agrupen en su conjunto a más de cincuenta (50) trabajadores, de 26 de noviembre de 2024.
- Certificado de Vigencia del **CONTRATISTA**, emitido por el Conservador de Bienes Raíces respectivo o por las autoridades que correspondan.

DIRECCIÓN NACIONAL  
Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 4, Piso 21, Santiago, Región Metropolitana  
(+56 2) 26115001- 26115002



#### TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES

Oficio: E586181/2024

Fecha: 30/12/2024

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

- g) Certificado de Vigencia de Poder del(los) representante(s) legal(es) del **CONTRATISTA**, emitido por el Conservador de Bienes Raíces respectivo o por las autoridades que correspondan.
- h) Copia de documento en el que consta el nombre de los representantes legales del **CONTRATISTA** y de los poderes de los cuales están investidos para representarlo y obligarlo.
- i) Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del Contrato, conforme a lo dispuesto en la cláusula **TERCERO: GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**.
- j) Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil, conforme lo dispuesto en la cláusula **DÉCIMO TERCERO: SEGUROS**.
- k) Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales Código, emitido por la Dirección del Trabajo, de 18 de noviembre de 2024.
- l) Copia de Cédula de Identidad de los Representantes Legales, don Sebastián Riveros Massone y don Andrés Álvarez Piñones.
- m) Copia de Rol Único Tributario de la empresa.

### **TERCERO: GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

El **CONTRATISTA**, previo a la firma del Contrato, hizo entrega al **SERVICIO** de nueve (9) Garantías de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato, una por cada año de contrato y de igual monto entre sí, las cuales en su conjunto equivalen al **5,84%** del valor total máximo del contrato impuestos incluidos, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (IVA), con la siguiente glosa: **“GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DEL CONTRATO PARA LOS SERVICIOS DE PROVISIÓN, INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE CÁMARAS IP CCTV Y CONTROL DE FILAS PARA EL NUEVO SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN, Y LAS OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES DEL CONTRATANTE”**, las cuales mantienen la vigencia y vencimiento que se indica en cada documento, y se devolverán al **CONTRATISTA** en la medida que vaya acaeciendo la fecha de su vencimiento, considerando que a lo menos existe una garantía con una vigencia de al menos noventa (90) días hábiles, contados a partir de la finalización del contrato. El detalle de cada instrumento se indica a continuación:

- 1) Boleta de Garantía N°5441095, LCE02-05972, emitida por Banco Itaú Chile, de fecha 19 de noviembre de 2024, a favor del “Servicio de Registro Civil e Identificación”, RUT N°61.002.000-3, expresada en Unidades de Fomento (UF), por un monto de **dos mil quinientos setenta y uno Unidades de Fomento (2.571 UF)**, cuya vigencia se extiende a partir del 19 de noviembre de 2024 hasta el 31 de mayo de 2026. Dicha Garantía será devuelta al **CONTRATISTA** una vez finalizado el plazo mencionado.
- 2) Boleta de Garantía N°5441099, LCE02-05973 emitida por Banco Itaú Chile, de fecha 19 de noviembre de 2024, a favor del “Servicio de Registro Civil e Identificación”, RUT N°61.002.000-3, expresada en Unidades de Fomento (UF), por un monto de **dos mil quinientos setenta y uno Unidades de Fomento (2.571 UF)**, cuya vigencia se extiende a partir del 19 de noviembre de 2024 hasta el 31 de mayo de 2027. Dicha Garantía será devuelta al **CONTRATISTA** una vez finalizado el plazo mencionado.

DIRECCIÓN NACIONAL  
Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 4, Piso 21, Santiago, Región Metropolitana  
(+56 2) 26115001- 26115002



#### **TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E586181/2024  
Fecha: 30/12/2024  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República

- 3) Boleta de Garantía N°5441090, LCE02-05969, emitida por Banco Itaú Chile, de fecha 19 de noviembre de 2024, a favor del "Servicio de Registro Civil e Identificación", RUT N°61.002.000-3, expresada en Unidades de Fomento (UF), por un monto de **dos mil quinientos setenta y uno Unidades de Fomento (2.571 UF)**, cuya vigencia se extiende a partir del 19 de noviembre de 2024 hasta el 31 de mayo de 2028. Dicha Garantía será devuelta al **CONTRATISTA** una vez finalizado el plazo mencionado.
- 4) Boleta de Garantía N°5441092, LCE02-05970 emitida por Banco Itaú Chile, de fecha 19 de noviembre de 2024, a favor del "Servicio de Registro Civil e Identificación", RUT N°61.002.000-3, expresada en Unidades de Fomento (UF), por un monto de **dos mil quinientos setenta y uno Unidades de Fomento (2.571 UF)**, cuya vigencia se extiende a partir del 19 de noviembre de 2024 hasta el 31 de mayo de 2029. Dicha Garantía será devuelta al **CONTRATISTA** una vez finalizado el plazo mencionado.
- 5) Boleta de Garantía N°5441101 LCE02-05974, emitida por Banco Itaú Chile, de fecha 19 de noviembre de 2024, a favor del "Servicio de Registro Civil e Identificación", RUT N°61.002.000-3, expresada en Unidades de Fomento (UF), por un monto de **dos mil quinientos setenta y uno Unidades de Fomento (2.571 UF)**, cuya vigencia se extiende a partir del 19 de noviembre de 2024 hasta el 31 de mayo de 2030. Dicha Garantía será devuelta al **CONTRATISTA** una vez finalizado el plazo mencionado.
- 6) Boleta de Garantía N°5441089, LCE02-05968, emitida por Banco Itaú Chile, de fecha 19 de noviembre de 2024, a favor del "Servicio de Registro Civil e Identificación", RUT N°61.002.000-3, expresada en Unidades de Fomento (UF), por un monto de **dos mil quinientos setenta y uno Unidades de Fomento (2.571 UF)**, cuya vigencia se extiende a partir del 19 de noviembre de 2024 hasta el 31 de mayo de 2031. Dicha Garantía será devuelta al **CONTRATISTA** una vez finalizado el plazo mencionado.
- 7) Boleta de Garantía N°5441100, LCE02-05976 emitida por Banco Itaú Chile, de fecha 19 de noviembre de 2024, a favor del "Servicio de Registro Civil e Identificación", RUT N°61.002.000-3, expresada en Unidades de Fomento (UF), por un monto de **dos mil quinientos setenta y uno Unidades de Fomento (2.571 UF)**, cuya vigencia se extiende a partir del 19 de noviembre de 2024 hasta el 31 de mayo de 2032. Dicha Garantía será devuelta al **CONTRATISTA** una vez finalizado el plazo mencionado.
- 8) Boleta de Garantía N°5441096, LCE02-05975 emitida por Banco Itaú Chile, de fecha 19 de noviembre de 2024, a favor del "Servicio de Registro Civil e Identificación", RUT N°61.002.000-3, expresada en Unidades de Fomento (UF), por un monto de **dos mil quinientos setenta y uno Unidades de Fomento (2.571 UF)**, cuya vigencia se extiende a partir del 19 de noviembre de 2024 hasta el 31 de mayo de 2033. Dicha Garantía será devuelta al **CONTRATISTA** una vez finalizado el plazo mencionado.
- 9) Boleta de Garantía N°5441093, LCE02-05971, emitida por Banco Itaú Chile, de fecha 19 de noviembre de 2024, a favor del "Servicio de Registro Civil e Identificación", RUT N°61.002.000-3, expresada en Unidades de Fomento (UF), por un monto de **dos mil quinientos setenta y**



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E586181/2024

Fecha: 30/12/2024

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

uno Unidades de Fomento (2.571 UF), cuya vigencia se extiende a partir del 19 de noviembre de 2024 hasta el 31 de mayo de 2034. Dicha Garantía será devuelta al **CONTRATISTA** una vez finalizado el plazo mencionado.

Dichas garantías se podrán hacer efectivas, **sin ser taxativo**, en los siguientes casos:

1. Término anticipado del Contrato por incumplimiento grave de las obligaciones del **CONTRATISTA**.
2. Si el **CONTRATISTA** no paga las multas aplicadas dentro de los plazos establecidos en el presente Contrato.
3. Deudas por prestaciones laborales y previsionales del **CONTRATISTA** con sus trabajadores.
4. Las demás que se establezcan en el presente Contrato.

El **SERVICIO**, en caso de término anticipado del Contrato, por causa imputable al **CONTRATISTA**, podrá hacer efectivas las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato, de acuerdo con lo especificado en el presente instrumento.

La ejecución de las garantías que se otorguen en virtud de lo establecido en esta sección es compatible con el cobro de las multas que correspondan por aplicación de lo dispuesto en la cláusula **DÉCIMO CUARTO: MULTAS Y SLA** y, además, con el ejercicio de las acciones que procedan para obtener la indemnización de todos los perjuicios que el incumplimiento del **CONTRATISTA** genere.

El procedimiento para hacer efectivo el cobro de esta Garantía será el mismo establecido para la aplicación de multas.

Con todo será responsabilidad del **CONTRATISTA** mantener vigente la Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del Contrato y obligaciones laborales, en los términos indicados en el presente Contrato, durante toda la vigencia del respectivo instrumento.

La Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato y Obligaciones Laborales será devuelta después de finalizados los servicios, y solo una vez transcurridos 90 (noventa) días hábiles desde la fecha de término del Contrato, salvo que el **CONTRATISTA** no cumpla con las obligaciones que establece el Contrato y/o la propuesta correspondiente, en cuyo caso el **SERVICIO** queda desde ya autorizado para proceder a hacerla efectiva sin más trámite conforme el presente instrumento.

Para las garantías en formato físico, el **CONTRATISTA** deberá retirarlas en la Unidad de Tesorería de la Subdirección de Administración y Finanzas, ubicada en el Edificio Santiago Downtown, Libertador Bernardo O'Higgins 1449 Torre 4, Piso 18, Santiago, en horario de 9:00 a 12:30 o de 15:00 a 18:00 horas.

Aquellas garantías en formato físico, que se encuentren vencidas, serán devueltas al proveedor por carta certificada.

#### **CUARTO: PRECIO Y FORMA DE PAGO**

DIRECCIÓN NACIONAL  
Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 4, Piso 21, Santiago, Región Metropolitana  
(+56 2) 26115001- 26115002



#### **TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E586181/2024  
Fecha: 30/12/2024  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República

El **SERVICIO** pagará al **CONTRATISTA** un monto máximo de **trescientos noventa y cinco mil novecientos sesenta y seis coma cincuenta y cinco Unidades de Fomento (395.966,55 UF) Impuestos incluidos**, por el periodo de cien (100) meses de ejecución del contrato, contados a partir de la finalización de la “Etapa de Implementación”, conforme lo indicado en la cláusula **SEXTO: DURACIÓN DEL CONTRATO** del presente instrumento.

Los pagos respectivos comenzarán a realizarse una vez finalizada la Etapa de Implementación de los servicios, lo cual no podrá superar los seis (6) meses corridos, contados a partir de la total tramitación de la Resolución Afecta que aprueba el Contrato, incluyendo el trámite de toma de razón por parte de la Contraloría General de la República, y una vez iniciado el plazo de ejecución del Contrato (100 meses).

Se pagará por las obligaciones encomendadas efectivamente cumplidas, en Unidades de Fomento (UF), en cien (100) cuotas mensuales, las cuales estarán compuestas por un Costo Fijo y un Costo Variable Opcional, según se indica a continuación:

a) **Costo Fijo**: Considera el pago de cien (100) cuotas mensuales, iguales y sucesivas, por un monto de **tres mil setecientos setenta y uno coma once Unidades de Fomento (3.771,11 UF) IVA incluido**, cuyo valor se compone de la siguiente manera:

DETALLE	VALOR MENSUAL NETO	VALOR MENSUAL IMPUESTOS INCLUIDOS	CANTIDAD (MESES)	VALOR TOTAL IMPUESTOS INCLUIDOS (100 MESES)
Servicio de Gestión de Fila	1.724 UF	2.051,56 UF	100	205.156 UF
Servicio de CCTV con Analítica	1.445 UF	1.719,55 UF	100	171.955 UF
<b>VALOR TOTAL IMPUESTOS INCLUIDOS (100 MESES)</b>				<b>377.111 UF IMPUESTOS INCLUIDOS</b>

b) **Costo Variable Opcional**: Se pagará por los servicios que eventualmente podrían ser requeridos por el **SERVICIO**, el cual contempla una bolsa de recursos por un máximo de **dieciocho mil ochocientos cincuenta y cinco coma cincuenta y cinco Unidades de Fomento (18.855,55 UF)**, por el plazo total de ejecución del Contrato (100 meses), los cuales se irán descontando a medida que se vayan requiriendo y deberán indicarse en la factura del mes respectivo, conforme los valores que se indican a continuación:

Detalle	Valor Neto (*)
Servicio de instalación de cámara adicional en oficina con CCTV. Incluye cámara, licencia, instalación y mantenimiento.	97,8 UF
Servicio de reubicación de cámara o monitor dentro del mismo local.	28,5 UF
Servicio de traslado de sistema CCTV: vale decir, la oficina de atención de público se traslade a otro inmueble (incluye traslado de rack, NVR, monitos, UPS).	38 UF

Arriendo Mensual Pack de 10 Totem/Monitores Adicionales contratados el primer año de operación.	249 UF
Arriendo Mensual Pack de 10 Totem/Monitores Adicionales contratados el segundo año de operación.	224 UF
Servicio de reubicación de Tótem y/o Monitor de Gestión de Fila dentro del mismo local.	28,5 UF
Sistema de traslado de sistema de Gestión de Fila: vale decir, la oficina de atención de público se traslade a otro inmueble.	57 UF
Valor Hora para mantenciones evolutivas de Sistema de Gestión de Fila y/o CCTV.	1,5 UF

**(\*) A los Valores Netos indicados se les debe sumar el Impuesto al Valor Agregado (IVA).**

Las cuotas antes mencionadas serán pagadas previa conformidad de las Contrapartes Técnicas y del Administrador del Contrato del **SERVICIO**, quienes serán las personas encargadas del control y evaluación del servicio prestado. Solo se procederá al pago si existe certificación previa de recepción conforme respecto de los productos o servicios contratados.

El pago por estos servicios se efectuará por mes vencido, previa recepción conforme de los servicios contratados. Para estos efectos, el **PROVEEDOR** deberá entregar, dentro del quinto día hábil de cada mes, el informe de prestación mensual de servicios, el cual deberá ser debidamente aprobado por el Administrador de Contrato del **SERVICIO**.

Una vez realizada la recepción conforme indicada en el párrafo precedente, el **CONTRATISTA** podrá emitir la factura correspondiente y remitirla para su pago.

El pago se realizará contra presentación de la respectiva factura por parte del **CONTRATISTA**, visadas conforme por el Administrador del Contrato del **SERVICIO**, o por quien le subrogue o reemplace.

Con todo, los pagos solo podrán iniciarse una vez se acredite la total tramitación de la resolución que apruebe el Contrato, y se realizarán dentro de un plazo de treinta (30) días corridos, a contar de la fecha de recepción de la factura respectiva, la cual deberá contener el detalle de los servicios realizados.

Se devolverán o reclamarán las facturas que ingresen al **SERVICIO** conforme lo señalado en el artículo 3° de la Ley N°19.983, especialmente aquellas emitidas sin que previamente se haya emitido la certificación de recepción conforme.

Para efectuar cada pago, el **SERVICIO** exigirá al **CONTRATISTA** la nómina de trabajadores dependientes involucrados en el período de prestación de los servicios; la copia autorizada del respectivo finiquito o del aviso enviado a la Inspección del Trabajo que corresponda, en el evento que se haya puesto término a la relación laboral de uno o más trabajadores; y copia de las planillas de pago de cotizaciones previsionales y de salud del personal contratado. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 183-C del Código del Trabajo, el **SERVICIO**, para verificar el cumplimiento de las obligaciones mencionadas, podrá exigir certificado emitido por la respectiva Inspección del Trabajo, o bien, por alguna de las empresas certificadoras de la Ley N°20.123 (entidades de

18

DIRECCIÓN NACIONAL  
Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 4, Piso 21, Santiago, Región Metropolitana  
(+56 2) 26115001- 26115002



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E586181/2024

Fecha: 30/12/2024

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

verificación) o algún otro medio idóneo, que acredite que no existen reclamos pendientes en contra del **CONTRATISTA** por concepto de deudas previsionales o de remuneraciones de los trabajadores asignados para la ejecución del Contrato.

Los pagos serán realizados por el **SERVICIO** en pesos chilenos, y el **CONTRATISTA** deberá emitir la factura en la misma moneda local. Se deja constancia que la conversión de unidades de fomento (UF) a pesos chilenos (CLP), se realizará según el valor observado por el Banco Central de la UF a la fecha correspondiente al día de emisión de la factura respectiva.

El valor del Contrato no estará afecto a reajustes de precio durante toda su vigencia, sin perjuicio de la variación que experimente el valor de la Unidad de Fomento, de acuerdo con lo indicado en la presente sección.

La factura deberá ser emitida considerando la siguiente información:

**Nombre:** Servicio de Servicio de Registro Civil e Identificación  
**RUT:** 61.002.000-3  
**Giro:** Servicio Público  
**Domicilio:** Catedral N°1772, Santiago

#### **QUINTO: VIGENCIA DEL CONTRATO**

El Contrato entrará en vigencia a partir de la fecha de la total tramitación de la Resolución Afecta que lo aprueba, lo que incluye el trámite de toma razón por parte de la Contraloría General de la República y se extenderá hasta la total y completa ejecución de las obligaciones emanadas del mismos.

La Resolución Afecta que aprueba el Contrato será notificada y publicada al **CONTRATISTA** en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

#### **SEXTO: DURACIÓN DEL CONTRATO**

El presente Contrato tendrá una duración de **cien (100) meses**, contados a partir del día hábil siguiente a la finalización de la Etapa de Implementación, cuya fecha constará en un "Acta de Inicio de Servicios" que levantará el Administrador de Contrato del **SERVICIO**. Dicha Etapa de Implementación no podrá superar los seis (6) meses corridos, contados a partir de la total tramitación de la Resolución Afecta que aprueba el Contrato, incluyendo el trámite de toma de razón por parte de la Contraloría General de la República. Se deja expresamente establecido que la etapa de Implementación no tiene costos asociados.

Sin perjuicio de lo anterior, la duración del contrato se extenderá hasta la fecha en que expira el contrato principal al que accede la presente contratación, relativo al servicio del nuevo modelo de sistema de identificación, documentos de identidad y viaje y servicios relacionados, derivado de la Licitación Pública ID N°545854-12-LR20.



El **SERVICIO** podrá prorrogar el presente Contrato, conforme lo expresado en los párrafos siguientes.

### **Prórroga**

El Contrato podrá ser prorrogado fundadamente por un período de hasta **doce (12) meses**, y por una (1) sola vez, en la medida que exista disponibilidad presupuestaria y previo informe técnico favorable del Administrador de Contrato del **SERVICIO**, y aprobado por las Contrapartes Técnicas, mientras culmina el nuevo proceso de contratación del mismo servicio, por considerarse indispensable propender a la continuidad del mismo, a fin de procurar un eficaz funcionamiento de éste.

En este caso, el proveedor deberá acompañar una garantía de fiel y oportuno cumplimiento del Contrato, la cual deberá cumplir con los mismos requisitos señalados en la cláusula **GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**. Sin perjuicio de lo anterior, se hace presente que, para efectos de calcular el valor a cubrir por dicha caución, deberá considerarse el monto original del Contrato, más sus eventuales modificaciones (si las hubiere), además, del monto correspondiente a la prórroga, debiendo tener una vigencia al menos de noventa (90) días hábiles posteriores de terminada la prórroga de Contrato.

Esta prórroga deberá constar en un anexo de contrato el cual deberá ser suscrito por ambas partes y aprobada mediante un acto administrativo fundado, afecto al trámite de toma de razón por parte de la Contraloría General de la República.

### **SÉPTIMO: DOMICILIO DE LA EMPRESA PARA LOS EFECTOS LEGALES**

Las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago de Chile, para todos los efectos legales derivados del Contrato y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales de Justicia.

### **OCTAVO: CONFIDENCIALIDAD**

Toda la información relativa al **SERVICIO** o a terceros, que el **CONTRATISTA** reciba o a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del presente instrumento, tendrá el carácter de confidencial, no pudiendo, por tanto, realizar ningún acto respecto de ella ajena al Contrato, sin autorización previa y expresa del **SERVICIO**. Asimismo, se comprende la información generada en virtud de la prestación de los servicios encomendados.

La obligación del **CONTRATISTA** a mantener la más estricta confidencialidad se extiende a toda información, documentada o no, a antecedentes o bases de datos. Por ello, deberá adoptar medidas oportunas para garantizar que su personal directo e indirecto, sus consultores y el personal de éstos, mantengan también dicha obligación de confidencialidad. No obstante, el **CONTRATISTA** responderá de todos los perjuicios que se deriven de la infracción de esta obligación.

Como parte de dichas medidas, el **CONTRATISTA** deberá incorporar las respectivas cláusulas de confidencialidad en los Contratos de sus trabajadores.

DIRECCIÓN NACIONAL  
Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 4, Piso 21, Santiago, Región Metropolitana  
(+56 2) 26115001- 26115002



#### **TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E586181/2024

Fecha: 30/12/2024

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

El **CONTRATISTA** deberá guardar confidencialidad de todos los antecedentes, reservados o no, que del **SERVICIO** conozca con motivo del presente Contrato, y no podrá hacer uso de éstos para fines ajenos a ello y bajo ninguna circunstancia podrá, por cualquier título y/o medio revelar, difundir, publicar, vender, ceder, copiar, reproducir, interferir, interceptar, alterar, modificar, dañar, inutilizar, destruir, en todo o en parte esta información confidencial, ya sea durante la vigencia del Contrato, como después de su término.

Esta prohibición afecta al **CONTRATISTA**, su personal directo e indirecto, sus consultores, subcontratistas y el personal de éstos, en cualquier calidad que se encuentren ligados al Contrato en todas sus etapas y su responsabilidad será solidaria respecto de éstos, incluso después de la expiración del Contrato.

En consecuencia, el **CONTRATISTA** deberá:

- a) No hacer ningún uso de la información, antecedentes o base de datos diferente del previsto en el presente Contrato, ya sea por sí misma o a través de sus filiales o terceros en general.
- b) No transferir, ceder o transmitir a cualquier título, gratuito u oneroso, la información, antecedentes o base de datos generados, en virtud del presente Contrato.
- c) No transmitir o divulgar a terceros la información, antecedentes o bases de datos por ninguna otra vía o procedimiento.
- d) No efectuar copia alguna, por ningún medio, ni bajo ningún concepto, de la información facilitada por el **SERVICIO** para la realización de los servicios objeto del presente Contrato, salvo autorización previa, expresa y escrita del **SERVICIO**.
- e) Custodiar la información recibida a fin de que se garantice la protección adecuada de la misma y de su contenido, para evitar que personas no autorizadas o ajenas a la misma, puedan hacer uso indebido de ella.

El **CONTRATISTA** deberá garantizar que en la prestación de los servicios no infringirá de manera alguna las disposiciones establecidas en la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada, y toda normativa relacionada con el tratamiento de datos personales y sensibles, y, asimismo, deberá garantizar que este tipo de datos recolectados en la prestación de los servicios sólo serán utilizados para los fines del presente instrumento, y no podrán ser procesados o comunicados a persona alguna o utilizados para un propósito distinto al que contemple el Contrato.

El **CONTRATISTA** deberá devolver y/o eliminar toda documentación, publicación, material o antecedente que constituya información confidencial según este artículo, sustentado en cualquier tipo de soporte, al término del Contrato.

En caso de incumplimiento de esta cláusula, el **SERVICIO** podrá terminar anticipadamente el Contrato, de acuerdo con lo especificado en la cláusula **MODIFICACIÓN O TÉRMINO ANTICIPADO**



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E586181/2024

Fecha: 30/12/2024

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

**DEL CONTRATO**, encontrándose facultado para cobrar la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, sin perjuicio de iniciar las acciones legales procedentes.

➤ **Seguridad de acceso y confidencialidad de datos sensibles**

Cualquier tipo de intercambio de información que se produzca entre el **SERVICIO** y el **CONTRATISTA**, se entenderá que ha sido realizado dentro del marco establecido por el Contrato de provisión de servicios derivado del presente proceso de contratación, de modo que dicha información no podrá ser utilizada en ningún caso fuera de dicho marco, ni para fines diferentes a los asociados al Contrato.

En relación con la protección de los datos personales, las partes deben adoptar las medidas conducentes para garantizar el mayor grado de seguridad y confidencialidad en el manejo de la información relacionada con el contrato.

Además, el **CONTRATISTA** tendrá las siguientes prohibiciones:

1. El uso o cesión de la información, inclusive entre sus empresas asociadas, con cualquier otro propósito distinto al de prestar los servicios en los términos y condiciones establecidos en el contrato, inclusive explotación masiva de datos, aunque éstos fuesen anonimizados.
2. Revelar cualquier tipo de información del **SERVICIO** a terceros, excepto a aquellos de sus empleados o asesores que requieran conocer dicha Información con el fin de prestar el referido servicio. En estos casos el **SERVICIO** evaluará la suscripción de un protocolo con el fin de velar por la protección de la información personal. En ninguna circunstancia este hecho relevará al **CONTRATISTA** de las responsabilidades y obligaciones que le impone el Contrato.
3. Adoptar todas las medidas necesarias y conducentes para proteger la confidencialidad y evitar la divulgación y uso indebido de la información. Para estos efectos, se considerará co-responsable del tratamiento, haciéndose responsable de actuar con la debida diligencia. Cada parte acuerda informar inmediatamente en la forma establecida a la otra si tuviere conocimiento de cualquier mal uso o apropiación indebida de tal información o quiebre de seguridad que pueda afectar a la información o a los procesos relacionados con los servicios contratados.

Con todo, aun si la información fuera divulgada con antelación a la suscripción del contrato, o fuera divulgada de manera pública posteriormente, como resultado de la exigencia de una autoridad judicial o administrativa, el **CONTRATISTA** no podrá tratarla para fines diversos.

La falta de cualquiera de las medidas precedentes se considerará como Incumplimiento Grave de las obligaciones contraídas por el **CONTRATISTA** y podrá disponerse el término anticipado del Contrato, según lo regulado en la cláusula **DECIMO QUINTO: MODIFICACIÓN O TÉRMINO DEL CONTRATO** de la presente Convención

➤ **Propiedad de los programas y datos**



El **CONTRATISTA** deberá adoptar todas las medidas necesarias y conducentes para proteger la confidencialidad y evitar la divulgación y uso indebido de la información.

Cada parte deberá informar inmediatamente y en la forma más expedita posible a la otra, si tuviere conocimiento de cualquier incidente que pueda ocasionar la fuga, mal uso o apropiación indebida de la información, especialmente tratándose de los datos personales.

En este contexto, el **CONTRATISTA** deberá establecer las medidas de seguridad oportunas para proteger la información, ya sea en el almacenamiento y manejo de la información en sus sistemas o dependencias, como en el tránsito o intercambio de datos digitales, mediante políticas de clasificación, control de acceso, firmas digitales, técnicas de cifrado, redes privadas virtuales, certificados web u otros que sean pertinentes y que permita garantizar la confidencialidad, autenticidad, integridad y no repudio de la información.

Consecuentemente, constituirán incumplimiento grave a las obligaciones del Contrato, las siguientes situaciones:

1. El uso de la información para su propio beneficio o con cualquier otro propósito distinto al cumplimiento de las obligaciones que emanan del contrato.
2. Revelar de cualquier forma información a la que tengan acceso con ocasión del contrato a terceros, excepto a aquellos de sus empleados o asesores que requieran conocer dicha información con el fin de prestar el servicio.
3. No informar al **SERVICIO** sobre cualquier incidente que afecte la confidencialidad de la información y especialmente los datos personales a que se tenga acceso con ocasión del contrato.

En todo caso, no se entenderá un incumplimiento grave en aquellos casos en que la información sea de carácter público de acuerdo con la ley o que sea dada a conocer públicamente por el propio **SERVICIO** o como resultado de la exigencia de una autoridad judicial o administrativa. En el caso que por requerimiento de autoridad judicial y/o administrativa el **CONTRATISTA** se vea compelido a revelar la información confidencial, deberá notificar de esta circunstancia al **SERVICIO**, por la vía más expedita posible.

La obligación de confidencialidad de la información sobre datos personales y sensibles que conozca o/y obtenga el **CONTRATISTA** con motivo del presente contrato tiene una duración indefinida.

#### ➤ Propiedad Intelectual

El **CONTRATISTA** deberá garantizar el cumplimiento de las restricciones legales al uso del material protegido por normas de propiedad intelectual, debiendo hacerse cargo de cualquier reclamo de tercero en esta materia.

Queda estrictamente prohibido el uso de programas informáticos que no cuenten con licencia. Asimismo, queda prohibido el uso, reproducción, cesión, transformación o comunicación pública



de cualquier tipo de obra o invención protegida por la propiedad intelectual sin la debida autorización.

En cualquier caso, el incumplimiento de esta circunstancia no podrá acarrear responsabilidad para el **SERVICIO**.

Todos los bienes y activos de propiedad intelectual del **CONTRATISTA** y del **SERVICIO** se mantendrán bajo sus respectivas titularidades, salvo acuerdo expreso y por escrito que disponga lo contrario.

Respecto del **CONTRATISTA**, el **SERVICIO** compatibilizará la reserva de información según lo dispuesto en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

#### ➤ Seguridad

El **CONTRATISTA** y su personal, en su caso, quedarán obligados al cumplimiento de lo estipulado en la Política de Seguridad de la Información vigentes en el **SERVICIO** y demás políticas relacionadas establecidas al efecto.

### **NOVENO: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y LEGISLACIÓN APLICABLE**

El presente Contrato, celebrado entre el **SERVICIO** y el **CONTRATISTA**, se regirá por las leyes de la República de Chile y le serán aplicables todas las leyes y sus modificaciones que entren en vigencia durante el periodo de duración de éste y que tuvieren relación con la materia. Cualquier desacuerdo que se presente entre las partes será sometido a los Tribunales Ordinarios de Justicia, ello es sin perjuicio de las atribuciones que le corresponden a la entidad de control, esto es, la Contraloría General de la República de Chile.

### **DÉCIMO: SUBCONTRATACIONES**

Dada la naturaleza de los servicios a contratar, el **SERVICIO** sólo permitirá la subcontratación parcial de algunos de los servicios necesarios para el cumplimiento del contrato que cumplan con todos los requisitos profesionales y técnicos estipulados en el presente instrumento.

### **DÉCIMO PRIMERO: PROHIBICIÓN DE CESIÓN DEL CONTRATO**

El **CONTRATISTA** no podrá ceder ni transferir a terceros, en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo del presente Contrato, salvo que una norma legal especial permita la cesión de derechos y obligaciones.

Sin perjuicio de ello, los documentos justificativos de los créditos que emanen del Contrato serán transferibles de acuerdo con las reglas del derecho común.

### **DÉCIMO SEGUNDO: DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADORES DEL CONTRATO**

#### **I. Administrador del Contrato del **SERVICIO**.**

DIRECCIÓN NACIONAL  
Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 4, Piso 21, Santiago, Región Metropolitana  
(+56 2) 26115001- 26115002

24  
**140** AÑOS 1834 2024  
REGISTRANDO LA IDENTIDAD DE CHILE



#### **TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E586181/2024  
Fecha: 30/12/2024  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República

El **SERVICIO** designará como contraparte a un profesional que actuará como Administrador del Contrato, labor que será ejecutada por quien la institución determine, o por quien le subroge o reemplace en el cargo por cualquier motivo. Este administrador y quien le subroge o reemplace, deberán ser designados por Resolución Exenta fundada del **SERVICIO**.

Al Administrador del Contrato por parte del **SERVICIO**, en ejercicio de esta función, le corresponderá a lo menos:

- a) Supervisar, coordinar y velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el presente Contrato.
- b) Aprobar los pagos correspondientes, una vez realizada la recepción conforme del producto contratado, previa conformidad por parte de la Contraparte Técnica.
- c) Autorizar la subcontratación parcial del producto contratado, en los casos que corresponda.
- d) Gestionar cualquier modificación contractual (aumento o disminución del monto total del Contrato, entre otros).
- e) Requerir la aplicación de sanciones (multas o el término anticipado del Contrato), en los casos que corresponda.
- f) Registrar los incumplimientos que dan lugar a la aplicación de las sanciones que se estipulen en el presente Contrato.
- g) Notificar al **CONTRATISTA** los incumplimientos detectados e informar a la autoridad el incumplimiento reiterado y/o grave de obligaciones del **CONTRATISTA** que detecte.
- h) Efectuar el procedimiento de multas a que den origen los incumplimientos del **CONTRATISTA**.
- i) Supervisar y controlar el avance del proceso, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos, requerimientos y los plazos del presente Contrato. Puede incluir el control y supervisión en terreno de parte del **SERVICIO** o empresas externas contratadas por el **SERVICIO**.
- j) Colaborar y asistir al **CONTRATISTA** en el ámbito de sus competencias.
- k) Colaborar y asistir al **CONTRATISTA** en la obtención de información institucional y de lo que sea necesario para la ejecución del presente Contrato.
- l) Recibir a conformidad los productos contratados, verificando que los mismos sean entregados con todas las características especificadas en el presente documento, planteando a éste las observaciones y/o recomendaciones que se estimen pertinentes y solicitar el envío de la factura, cuando corresponda, previa conformidad por parte de la Contraparte Técnica.
- m) Emitir la Recepción Conforme de los productos entregados por el **CONTRATISTA**, lo cual será requerido para la gestión de los pagos que correspondan, previa conformidad por parte de la Contraparte Técnica.
- n) Supervisar el cumplimiento de los plazos del Contrato.
- o) Autorizar los pagos conforme a los procedimientos internos del **SERVICIO** y a lo establecido en el presente Contrato.
- p) Fijar plazos para subsanar falencias detectadas en la ejecución del Contrato, en caso de que no se haya contemplado en el presente Contrato.
- q) Autorizar o rechazar el remplazo del Administrador de Contrato del **CONTRATISTA** solicitado por la empresa.



- r) Solicitar el cambio del Administrador de Contrato del **CONTRATISTA** o del personal contratado, según sea el caso.
- s) Las demás que le encomienden el presente Contrato.

## II. Contrapartes Técnicas del **SERVICIO**.

El **SERVICIO** designará a dos (2) Contrapartes Técnicas, una por parte de la Subdirección de Operaciones y otra por parte de la Subdirección de Administración y Finanzas, o por quien le subrogue o reemplace en el cargo por cualquier motivo. Este administrador y quien le subrogue o reemplace, deberán ser designados por Resolución Exenta fundada del **SERVICIO**.

A estas Contrapartes Técnicas del **SERVICIO**, en ejercicio de esta función, tendrá bajo su responsabilidad las siguientes funciones:

- a) Atender los requerimientos técnicos del **CONTRATISTA** estando disponible y facilitando éstos para la correcta, eficiente y oportuna respuesta a las necesidades del **SERVICIO**.
- b) Atender y resolver situaciones coyunturales o emergencias técnicas no consideradas.
- c) Revisar técnicamente los informes y/o reportes que entregue el **CONTRATISTA** en respuesta a los requerimientos programados como los de incidencias u otros que el **SERVICIO** haya requerido.
- d) Informar y entregar antecedentes al Administrador del Contrato del **SERVICIO** de cualquier dificultad técnica que observe a fin de que éste tome las acciones administrativas que correspondan según sus funciones.
- e) Proveer al Administrador del Contrato del **SERVICIO** de todos los antecedentes técnicos para los respaldos de las multas u otros antecedentes que éste pudiese requerir.
- f) Supervisar técnicamente la correcta ejecución de los servicios contratados.
- g) Evaluar técnicamente los productos y/o resultado de los servicios entregados por el **CONTRATISTA**.
- h) Evaluar los equipos y servicios que se entreguen durante la ejecución del Contrato
- i) Asistir a las reuniones en que sea convocado por el Administrador del Contrato del **SERVICIO** para dar el soporte técnico requerido.

## III. Administrador del Contrato por parte del **CONTRATISTA**.

El **CONTRATISTA** designará a un Administrador de Contrato titular, quien será su representante permanente ante el **SERVICIO**. Asimismo, **IDEMIA** deberá nombrar a un Administrador de Contrato suplente, quien actuará en reemplazo del Administrador de Contrato titular, en caso de ausencia del mismo por cualquier motivo. Lo anterior, será consignado mediante Resolución fundada del **SERVICIO**.

Este administrador deberá estar fácilmente disponible para una comunicación rápida con el Administrador del Contrato designado por el **SERVICIO**. Lo anterior, sin perjuicio de la participación del representante legal de la empresa, cuando ella sea requerida.

A este Administrador le corresponderá, principalmente:

DIRECCIÓN NACIONAL  
Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 4, Piso 21, Santiago, Región Metropolitana  
(+56 2) 26115001- 26115002

26  
**140** AÑOS  
1824  
2024  
REGISTRANDO LA IDENTIDAD DE CHILE



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E586181/2024

Fecha: 30/12/2024

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

- a) Representar al **CONTRATISTA** en la discusión de las materias relacionadas con la ejecución del Contrato.
- b) Coordinar las acciones que sean pertinentes para la ejecución de la materia del presente Contrato.
- c) Entregar toda la información pertinente requerida por el **SERVICIO**.
- d) Acudir a las citaciones realizadas por el administrador del Contrato del **SERVICIO**.
- e) Dar respuesta a las consultas efectuadas por el administrador del Contrato del **SERVICIO**.
- f) Las demás que le encomienden el presente Contrato.

En caso de ser necesario su remplazo, el **CONTRATISTA** deberá pedir autorización, por correo electrónico, al Administrador de Contrato del **SERVICIO**, debiendo serlo por una persona de competencias equivalentes o superiores a la del administrador inicialmente propuesto. El Administrador de Contrato del **SERVICIO** podrá autorizar o rechazar el cambio a través de correo electrónico.

Asimismo, el **SERVICIO** podrá solicitar el cambio del administrador nombrado por el **CONTRATISTA** mediante correo electrónico de su Administrador de Contrato, indicando los motivos que ocasionan tal solicitud.

La comunicación y coordinación entre el **SERVICIO** y el **CONTRATISTA** se efectuará por intermedio de sus respectivos Administradores.

Cualquier aviso, notificación, aprobación u otra comunicación que se requiera o permita efectuar este Contrato, deberá hacerse por escrito, incluyendo los medios electrónicos institucionales.

Lo anterior, salvo aquellas disposiciones establecidas en el presente Contrato que dispongan otra forma de notificación o aquellos actos administrativos que por su naturaleza se notifiquen de manera diversa.

Las notificaciones por carta certificada se considerarán notificadas a contar del tercer (3er) día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda.

### **DÉCIMO TERCERO: SEGUROS**

El **PROVEEDOR** deberá presentar una póliza de seguro de responsabilidad civil, destinada a cubrir los daños, perjuicios, deterioros y pérdida de bienes de propiedad del **SERVICIO** o de sus funcionarios, ocasionados por el personal o subcontratistas de la **EMPRESA**, conforme se regula en los párrafos siguientes.

Será responsabilidad del **PROVEEDOR**, durante toda la vigencia del contrato, contratar a su costo los seguros destinados a cubrir los riesgos que puedan afectar la infraestructura, equipamiento, sistemas y dispositivos necesarios para llevar adelante el encargo y la adecuada provisión de los servicios contratados, asociados a los Servicios Complementarios al Nuevo Sistema de Identificación (gestión de filas y CCTV con video analítica).



Los seguros deberán proteger contra todo riesgo cubierto, incluyendo catástrofes naturales y actos maliciosos, vandálicos o terroristas.

Los seguros serán emitidos anualmente y serán renovados por igual período, con el fin de mantener su vigencia en todo el período del contrato.

Por otra parte, también será responsabilidad del **PROVEEDOR** adquirir a su costo los seguros destinados a cubrir los daños, perjuicios, deterioros y pérdida de bienes -sean estos de propiedad del **SERVICIO** o de sus funcionarios-, ocasionados por su personal o subcontratistas, dentro de los horarios de trabajo convenidos. La duración de esta póliza deberá prolongarse durante toda la vigencia del contrato, para lo cual la póliza deberá renovarse anualmente con el objetivo de cubrir toda la vigencia del contrato. Para estos efectos, el **PROVEEDOR** deberá presentar una póliza de seguro por responsabilidad civil, de su cargo y a favor del **SERVICIO**, por un monto de al menos dos mil Unidades de Fomento (2.000 UF).

### Regulación general de los seguros

El **PROVEEDOR** deberá someter a la consideración del **SERVICIO** los contratos de seguro antes de la celebración del contrato. El **SERVICIO** estará facultado para rechazar los seguros y exigir otra póliza, si estima que las condiciones presentadas no otorgan una completa cobertura en los términos señalados.

El **PROVEEDOR** acreditará ante el **SERVICIO** el cumplimiento de esta obligación, mediante un certificado del asegurador en que consten los seguros contratados y una copia autorizada de las pólizas, de forma previa a la suscripción del contrato. De igual modo, durante la vigencia del contrato, el **PROVEEDOR** deberá acompañar dicha certificación, en caso de ser necesaria la renovación o ampliación de las pólizas contratadas.

En caso de que el **PROVEEDOR** no tome estos seguros o no los renueve o amplíe oportunamente, podrá hacerlo el **SERVICIO** por cuenta del **PROVEEDOR**, pero sin responsabilidad alguna para el **SERVICIO** si no lo hiciera. El **SERVICIO** estará facultado para descontar del monto de cualquiera de las facturas mensuales que deba pagar al **PROVEEDOR**, el precio de las primas que hubiere pagado, debidamente reajustadas si fuere procedente, reembolsándose así su valor con los reajustes correspondientes.

### DÉCIMO CUARTO: MULTAS Y SLA

El **SERVICIO** aplicará multas por los incumplimientos contractuales incurridos por el **CONTRATISTA**, siempre y cuando estos le sean imputables, en los siguientes casos:

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES ESPERADAS	SLA	MULTA
Disponibilidad Sistema central de Gestión de filas.	Disponibilidad y acceso $\geq$ Noventa y ocho por ciento (98%) de las horas del mes.	Diez (10) UF por cada hora corrida del mes en que la consola no esté disponible, con un <u>tope mensual</u> de diez (10) horas.
Cumplimiento en plazo de los hitos en la ruta crítica del proyecto.	Diez por ciento (10%) de desviación respecto del plazo fijado para el cumplimiento de	Cinco (5) UF por cada día hábil de atraso, respecto de cada tarea, con <u>tope mensual</u> de diez (10) días hábiles, por tarea.



DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES ESPERADAS	SLA	MULTA
	tareas intermedias de la ruta crítica	
Entrega del plan de trabajo.	Deberá ser entregado en un plazo máximo de treinta (30) días corridos a partir de la suscripción del contrato.	Siete (7) UF por cada día corrido de atraso en la entrega, con un <u>tope mensual</u> de diez (10) días corridos.

SERVICIO	SLA	MULTA
Tiempos de recuperación de servicio de Gestión de Filas.	≤ Ocho (8) horas hábiles desde la generación del ticket Con cumplimiento de 95% de tickets atendidos.	Dos (2) UF por cada hora hábil sobre el SLA solicitado, con un <u>tope mensual</u> de setenta y dos (72) horas hábiles.
Tiempos de Solución incidentes de CCTV.	≤ setenta y dos (72) horas hábiles desde la generación del ticket. Con cumplimiento de 95% de tickets atendidos.	Dos (2) UF por cada hora hábil sobre el SLA solicitado, con un <u>tope mensual</u> de setenta y dos (72) horas hábiles.
Requerimiento de visualización y descarga de datos de sistema CCTV.	≤ doce (12) horas hábiles desde la generación del ticket. Con cumplimiento de 95% de tickets atendidos.	Dos (2) UF por cada hora hábil sobre el SLA solicitado, con un <u>tope mensual</u> de setenta y dos (72) horas hábiles.

Sin perjuicio de los topes indicados precedentemente para cada caso, el monto acumulado por mes no podrá superar un 15% del valor de facturación neto, correspondiente al mes en el que se produzcan las multas.

Además, será también considerado un incumplimiento grave del Contrato, el que las multas acumuladas, cualquiera sea su naturaleza, excedan el 30% del valor total del Contrato. Asimismo, se deja expresamente establecido que el tope de las multas aplicadas durante toda la ejecución del Contrato será de un valor máximo del 30% del valor total del Contrato.

En dichos casos, el **SERVICIO** podrá poner término anticipado al Contrato, y podrá efectuar el cobro de la Garantía de Fiel Cumplimiento, de conformidad con lo señalado en la cláusula **MODIFICACIÓN O TÉRMINO DEL CONTRATO**, del presente instrumento.

#### PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS

Es obligación del Administrador de Contrato del **SERVICIO**, controlar y verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones que el Contrato impone al **CONTRATISTA**, dentro de los plazos y en la forma establecida en el mismo, especialmente velar que se apliquen las multas en caso de corresponder al **CONTRATISTA**.



Detectada una situación que amerite la aplicación de multas, el Administrador del Contrato del **SERVICIO**, informará al **CONTRATISTA** mediante correo electrónico indicado por éste para estos efectos, el detalle del o los incumplimientos cometidos, los hechos que la constituyen y el monto de la multa que correspondería aplicar. Dicha información se materializará en un informe, en el cual, el Administrador del Contrato debe dejar constancia de que el **CONTRATISTA** dispondrá de un plazo perentorio para presentar sus descargos, como así también, debe adjuntar los antecedentes fundantes, si correspondiese.

A contar de la notificación de la comunicación precedente, el **CONTRATISTA** tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles administrativos para presentar sus descargos al correo electrónico del citado Administrador, y podrá acompañar todos los antecedentes que estime pertinentes.

Vencido el plazo sin presentar descargos o rechazado todo o parte de estos, el Administrador del Contrato del **SERVICIO**, preparará un informe detallado de las obligaciones contractuales infringidas, y en su caso, determinará el monto de la multa. Este informe deberá ser remitido a la Subdirección de Administración y Finanzas del **SERVICIO** y será el fundamento, entre otros antecedentes, de la Resolución Exenta que aplique la multa, la cual se pronunciará sobre los descargos, en caso de que se hubieren presentado.

El Administrador de Contrato del **SERVICIO** notificará al **CONTRATISTA** la Resolución del **SERVICIO** que aplique multas, y ello podrá realizarse por correo electrónico o por cualquiera de los medios que dispone la Ley N°19.880. Además, dicha Resolución deberá publicarse en el portal de Mercado Público.

En contra de la Resolución del **SERVICIO** que aplique multas procederán los recursos contenidos en la Ley N°19.880, de acuerdo con el artículo 79 ter del Reglamento de Compras Públicas.

En caso de presentarse un recurso en contra de la Resolución que aplique multas, el **SERVICIO** resolverá dentro de los 30 días hábiles siguientes a su presentación, acogiendo o rechazando total o parcialmente el recurso respectivo. El Administrador de Contrato del **SERVICIO** notificará al **CONTRATISTA** de dicho acto administrativo, y ello podrá realizarse por correo electrónico o por cualquiera de los medios que dispone la Ley N°19.880, y, además, deberá publicarse en el portal de Mercado Público.

Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción, en la oficina de Correos que corresponda.

De conformidad con la Ley N°19.880, la aplicación de las multas se realizará administrativamente, se expresarán en pesos chilenos, y deberán ser pagadas por el **CONTRATISTA** al **SERVICIO**, dentro del décimo (10°) día hábil siguiente a la notificación de la aplicación de la misma o de la notificación del rechazo total o parcial del reclamo imponiendo una multa.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica a la cuenta corriente Banco Estado N°901750-0, de la Dirección Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación, RUT N°61.002.000-3.

DIRECCIÓN NACIONAL  
Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 4, Piso 21, Santiago, Región Metropolitana  
(+56 2) 26115001- 26115002

30  
**140** AÑOS 1924 2024  
REGISTRANDO LA IDENTIDAD DE CHILE



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E586181/2024

Fecha: 30/12/2024

DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ

Contralora General de la República

El **CONTRATISTA** una vez pagada la multa, deberá remitir copia del comprobante de pago al Administrador del Contrato del **SERVICIO**, a través del correo electrónico designado. En caso de que la multa no sea pagada, será rebajada del pago que el **SERVICIO** deba efectuar al **CONTRATISTA** en los estados de pago más próximos.

En el evento que el **SERVICIO** no pueda cobrar las multas respectivas de las facturas pendientes o directamente del **CONTRATISTA**, se hará efectivo el descuento a través del cobro de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del Contrato y obligaciones laborales, o se aplicarán las acciones judiciales correspondientes.

En caso de hacer efectiva dicha garantía y de quedar un saldo a favor del **CONTRATISTA**, el **SERVICIO** le devolverá este remanente, una vez que este haya reemplazado dicho documento, en un plazo de diez (10) días hábiles, en las mismas condiciones reguladas en el presente Contrato.

En caso, de no reemplazar la garantía, el **SERVICIO** podrá poner término anticipado a la contratación sin derecho a restituir el remanente al proveedor.

Las multas podrán aplicarse siempre que el **SERVICIO** no haya calificado el incumplimiento como consecuencia de caso fortuito o de fuerza mayor.

#### **CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

El **CONTRATISTA** no será responsable por caso fortuito o fuerza mayor, en los términos previstos en el artículo 45 del Código Civil.

El **CONTRATISTA** deberá alegar y acreditar fundadamente tal circunstancia y corresponderá al **SERVICIO** calificar su procedencia, previo informe del Administrador del Contrato del **SERVICIO**.

Se entenderá por caso fortuito o fuerza mayor, el acontecimiento, no imputable al **CONTRATISTA**, imprevisible e imposible de resistir, y de tal naturaleza que impida total o parcialmente el cumplimiento de las obligaciones que imponen el presente Contrato y la orden de compra que en definitiva se emita, de acuerdo con las normas generales.

A modo meramente ejemplar, las siguientes circunstancias pueden constituir caso fortuito o fuerza mayor: los actos de autoridad, tales como expropiaciones, confiscaciones o intervenciones de bienes; las rebeliones, sabotajes, motines y en general, todo estado de guerra; accidentes, robo o hurto de cables, corte no programado de energía; los actos de la naturaleza, tales como pandemias, inundaciones, terremotos, avalanchas, incendios, fenómenos atmosféricos y otras catástrofes similares.

#### **DÉCIMO QUINTO: MODIFICACIÓN O TÉRMINO DEL CONTRATO**

##### **TÉRMINO NORMAL**

DIRECCIÓN NACIONAL  
Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 4, Piso 21, Santiago, Región Metropolitana  
(+56 2) 26115001- 26115002

31  
**140** AÑOS 1834-2024  
REGISTRANDO LA IDENTIDAD DE CHILE



##### **TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E586181/2024  
Fecha: 30/12/2024  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República

El Contrato terminará una vez transcurrido el plazo contemplado en la sección **DURACIÓN DEL CONTRATO** del presente instrumento.

### **MODIFICACIÓN O TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO**

El **SERVICIO** podrá modificar o poner término anticipadamente al Contrato, reservándose el derecho de iniciar las acciones legales en resguardo del interés fiscal, de conformidad con las causales establecidas en el artículo 13 de la Ley N°19.886, y artículo 77 del Decreto Supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, y en los siguientes casos:

- a) En el caso de que el **CONTRATISTA** haya sido condenado por alguno de los delitos contemplados en la Ley N°21.595, ley de Delitos Económicos, conforme con lo establecido en el inciso segundo del artículo 33° de la citada ley.
- b) La resciliación o mutuo acuerdo entre los **CONTRATISTAS**.
- c) El incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el **CONTRATISTA**.
- d) Estado de notoria insolvencia del **CONTRATISTA**, en caso de que, si adquiere la calidad de deudor en un procedimiento concursal de liquidación, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del Contrato.
- e) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- f) Las demás que se establezcan en el presente Contrato.

### **INCUMPLIMIENTO GRAVE:**

El **SERVICIO** podrá además poner término al Contrato por incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones del **CONTRATISTA**, por causas imputables a este, sin ser taxativo, en los siguientes casos:

- a) Si registrando saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 años, éstas no sean liquidadas a la mitad del período de ejecución del Contrato, con un máximo de 6 meses.
- b) Incumplimiento de uno o más de los compromisos asumidos por el **CONTRATISTA**, en virtud del “Pacto de Integridad”, contenido en el presente Contrato.
- c) Sin perjuicio de lo señalado en el “Pacto de Integridad”, si el **CONTRATISTA**, sus representantes o el personal dependiente de aquel o subcontratado durante la vigencia del Contrato, no actuaren éticamente, o propiciaren prácticas corruptas, tales como:
  - i. Dar u ofrecer obsequios y/o regalías al personal del **SERVICIO**, que pudiera implicar un conflicto de intereses.
  - ii. Dar u ofrecer cualquier cosa de valor con el fin de influenciar la actuación de un



#### **TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E586181/2024  
Fecha: 30/12/2024  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República

funcionario público durante la vigencia del Contrato.

iii. Tergiversar hechos, con el fin de influenciar las decisiones del **SERVICIO**.

d) En caso de que el **CONTRATISTA** no mantenga vigente la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato.

e) En caso de que las multas aplicadas al **CONTRATISTA** excedan durante tres meses consecutivos los topes expresamente señalados en la cláusula **MULTAS** del presente instrumento, o en el evento en que las multas acumuladas, cualquiera sea su naturaleza, excedan el 30% del monto total del Contrato.

f) Que el **CONTRATISTA**, sus consultores, subcontratistas y personal directo o indirecto, no mantengan la confidencialidad de la información y protección de datos personales, de conformidad con el presente Contrato, considerando para ello la información de la que tomen conocimiento con motivo de la prestación del servicio.

g) Cuando exista negativa o incumplimiento, sin causa justificada, de prestar cualquiera de los servicios a los que se hubiere comprometido.

h) Cuando no cumpla con el contenido de la cláusula de confidencialidad contenida en el presente instrumento.

i) Cuando no se cumplan los estándares técnicos de calidad ofrecidos por el **CONTRATISTA** en el Contrato.

j) Cuando exista cualquier acción u omisión imputable al **CONTRATISTA** que dificulte o impida la ejecución del servicio contratado.

k) Si en caso de que el **SERVICIO** hubiere deducido las multas aplicadas de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, el **CONTRATISTA** no repone la garantía ejecutada en los mismos términos dentro del plazo de diez (10) días hábiles fijado al efecto en la sección **PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS** de la cláusula **MULTAS** del presente instrumento.

l) Si el **CONTRATISTA** incumple lo estipulado en la cláusula **"SUBCONTRATACIONES"** del presente Contrato.

m) Ceder o transferir, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión del presente Contrato que en definitiva se suscriba, salvo que una norma legal especial permita las referidas cesiones.

Producido el incumplimiento grave del **CONTRATISTA**, el que será calificado exclusivamente por el **SERVICIO**, éste podrá hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del Contrato, en cuyo caso el **SERVICIO** percibirá el monto total a que asciende dicha caución cualquiera sea la



naturaleza del incumplimiento y/o la oportunidad en que se produzca el término anticipado, lo anterior sin perjuicio del cobro de las multas que correspondan por aplicación de lo dispuesto en la cláusula **MULTAS**, y del ejercicio de las acciones que procedan para obtener la indemnización de todos los perjuicios que el incumplimiento del **CONTRATISTA** genere.

Respecto del término anticipado del Contrato, se seguirá, en lo que resulte pertinente, el mismo procedimiento dispuesto en la sección **PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS** de la cláusula **MULTAS** del presente instrumento, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 79 ter del Reglamento de la Ley N°19.886.

La resolución que disponga el término anticipado del Contrato deberá ser fundada y publicarse en el portal de Mercado Público, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su dictación.

Durante el periodo que transcurra entre la notificación del término anticipado del Contrato y la suscripción de un nuevo Contrato, el **CONTRATISTA** estará obligado a continuar entregando los respectivos servicios que son objeto del Contrato. Por su parte, en dicho caso, el **SERVICIO** deberá pagar hasta el último día en que efectivamente haya prestado el servicio para el cual fue contratado.

En los casos en que el **CONTRATISTA** incurra en una causal de término anticipado del Contrato, que diga relación con las obligaciones que del mismo emanan, el **SERVICIO** podrá hacer efectiva la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, sin perjuicio de iniciar las acciones legales que estime pertinentes.

#### **MODIFICACIONES, AUMENTO O DISMINUCIÓN DEL CONTRATO**

Las modificaciones al Contrato podrán efectuarse con la finalidad de lograr un mejor cumplimiento de los objetivos del mismo o de hacerse cargo de situaciones imprevistas, ocurridas durante la ejecución de aquél, y que incidan en su normal desarrollo.

Las modificaciones no podrán alterar la aplicación de los principios de estricta sujeción al contrato, así como tampoco podrá aumentarse el monto del Contrato más allá de un treinta por ciento (30%) del monto originalmente pactado.

Por lo tanto, para efectos de la determinación de aumento, se considerarán los precios contemplados en la oferta del **CONTRATISTA**, quien al efecto deberá conservar el mismo precio y las mismas condiciones ofertadas inicialmente.

En síntesis, por razones de buen servicio, el **SERVICIO** podrá requerir del **CONTRATISTA** el aumento de los productos o servicios contratados, hasta por un máximo de un **treinta por ciento (30%)** del precio total del Contrato suscrito entre las partes, y en su caso, siempre que se trate del mismo producto contratado y que existan las disponibilidades presupuestarias suficientes.

Todo aumento o disminución de los servicios deberá contar el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria, con el visto bueno previo del Administrador del Contrato del **SERVICIO** y se traducirá en una modificación del Contrato, aprobada mediante la correspondiente Resolución Administrativa afecta al trámite de toma de razón, la que entrará en vigor una vez que se encuentre totalmente tramitada.



En caso de aumento del Contrato, el **CONTRATISTA** deberá reemplazar o complementar la garantía de fiel cumplimiento del Contrato, para que sola o en su conjunto, respectivamente, se encuentre acorde al cinco por ciento (5%) del nuevo monto del Contrato, con vigencia hasta por lo menos noventa (90) días hábiles después de terminado el mismo.

Tratándose de una disminución de los productos contratados, el **CONTRATISTA** podrá solicitar el reemplazo de la garantía de fiel cumplimiento presentada por otra que se encuentre acorde al cinco por ciento (5%) del nuevo monto del Contrato, debiendo conservar su vigencia hasta por lo menos noventa (90) días hábiles después de terminado el Contrato.

## PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR CAMBIOS

El **SERVICIO**, con la finalidad de incorporar adelantos que la funcionalidad y la tecnología hagan aconsejables, podrá introducir cambios durante el desarrollo del Contrato, debido a exigencias o modificaciones normativas, operacionales o motivos de fuerza mayor.

En caso de que el cambio no implique un pago adicional se generará una instrucción técnica a través de la cual se formalizarán los alcances y contenidos de dicho cambio.

En caso de que el cambio implique un pago adicional al establecido, se deberá formalizar a través de una modificación al Contrato, la que cumplirá con todas las formalidades que la ley exige y con lo indicado en la sección **MODIFICACIONES, AUMENTO O DISMINUCIÓN DEL CONTRATO** de la cláusula **MODIFICACIÓN O TÉRMINO DEL CONTRATO**.

Los cambios que se produzcan debido a exigencias o modificaciones normativas, operacionales o motivos de fuerza mayor, también aplicarán en caso de que se efectúe la prórroga o renovación del Contrato.

## PROTOCOLO DE CIERRE DEL CONTRATO

El **CONTRATISTA** deberá presenta al **SERVICIO** un protocolo de cierre del contrato con al menos doce (12) meses de anticipación al término normal de este, de lo contrario se entenderá que ha incurrido en un incumplimiento grave, facultando al **SERVICIO** para hacer cobro de la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato.

El **SERVICIO** aprobará o presentará observaciones al Protocolo de Cierre presentado por el **PROVEEDOR**, dentro del plazo de diez (10) días hábiles; igual plazo tendrá el **PROVEEDOR** para presentar una nueva versión del Protocolo de Cierre que salve las observaciones presentadas por el **SERVICIO**. Este proceso se repetirá hasta que el **SERVICIO** apruebe el Protocolo de Cierre del contrato, para lo que permitirá un máximo de dos (2) iteraciones o insistencias.

En caso de Término Anticipado del Contrato, el **PROVEEDOR** deberá presentar el Protocolo de Cierre del contrato dentro del plazo de veinte (20) días hábiles después de la notificación correspondiente. El **SERVICIO** aprobará o presentará observaciones al Protocolo de Cierre presentado por el **PROVEEDOR**, dentro del plazo de diez (10) días hábiles. Si el **SERVICIO** presentase observaciones, estas deben incluirse en el protocolo de cierre.



Para la elaboración del Protocolo de Cierre, el **PROVEEDOR** deberá considerar:

### 1) Responsabilidad sobre el Protocolo de Cierre de contrato

La responsabilidad del **PROVEEDOR** se limitará a la elaboración de los planes necesarios para el protocolo de cierre de contrato y a dar estricto cumplimiento a las actividades de su competencia, una vez aprobado el protocolo por parte del **SERVICIO**.

### 2) Contenido del Protocolo de Cierre

El protocolo de cierre de contrato debe contener, a lo menos, la siguiente documentación:

- i. **Identificación de los bienes y servicios provistos:** En este documento se identifica claramente los bienes y/o servicios para los cuales se está ejecutando el protocolo de cierre de contrato. La identificación se sustentará en la información disponible en el contrato.
- ii. **Propuesta de procedimiento de cierre administrativo:** Este procedimiento comprende todas las actividades, roles, planes, responsabilidades y documentos relacionados con el protocolo de cierre administrativo para cada uno de los bienes y servicios provistos. Especialmente contemplará la forma en que deberán irse retirando las estaciones de trabajo y sus respectivos componentes, para que paralelamente se vaya preparando la entrada de nuevos equipos producto de una nueva contratación efectuada por el **SERVICIO** para estos efectos. Estas actividades se plasmarán en una Carta Gantt en donde se deberá especificar para cada una de ellas, su duración, recursos y responsable respectivo. Se debe contemplar la coordinación general entre el **SERVICIO** y el **PROVEEDOR** para el desarrollo de estas actividades, incluyendo las condiciones y requisitos necesarios para ejecutarlas.  
Los entregables que forman parte de este procedimiento a lo menos son:
  - a) Gantt de actividades para el término de cada uno de los bienes y servicios provistos.
  - b) Plan de Coordinación general.

### DÉCIMO SEXTO: PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

En el caso eventual de que el **PROVEEDOR** para la prestación del servicio contratado, desarrolle softwares exclusivamente con ese fin, estos serán de propiedad del Servicio de Registro Civil e Identificación, razón por la cual estos no podrán ser enajenados, arrendados o cedidos bajo ningún título a terceros.

El **SERVICIO** estará exento de toda responsabilidad, en caso de cualquier reclamo de terceros sobre la propiedad intelectual o industrial relacionada con los productos, insumos, licencias, código de software o cualquier otro que el **PROVEEDOR** utilice para la prestación de los servicios contratados.

Por otra parte, todos los sistemas, componentes o programas computacionales que sean utilizados por el **PROVEEDOR** para la provisión, implementación y operación de los servicios contratados, que sean preexistentes o licenciados, se mantendrán bajo la propiedad intelectual de **IDEMIA** o

36



los terceros propietarios que hayan otorgado licencias de uso suficientes al **PROVEEDOR** para la prestación de los servicios contratados.

### **DÉCIMO SÉPTIMO: SEGURIDAD**

El **CONTRATISTA** deberá cumplir con las Políticas de Seguridad de la Información vigente y demás políticas relacionadas establecidas por el **SERVICIO**.

El **CONTRATISTA** será el único responsable por la confidencialidad y seguridad de la información entregada por el **SERVICIO** para la prestación del servicio, incluyendo la Base de Datos de funcionarios del **SERVICIO**, cuando sea necesario para el correcto cumplimiento de las disposiciones contractuales. Conforme lo anterior, el **CONTRATISTA** será responsable en el evento que éste, sus representantes, socios, empleados, empresas o personal en general, revele, sustraiga o divulgue información, escrita, verbal, computacional o de cualquier otra índole, relacionada con el **SERVICIO**, sus funcionarios o usuarios, y se obliga a la sustitución inmediata de los empleados que se vieren involucrados en este tipo de hechos, sin perjuicio del derecho del **SERVICIO** para poner de inmediato término anticipado al Contrato, sin más trámite ni responsabilidad alguna de su parte de acuerdo a lo establecido en el presente Contrato, y para entablar las demás acciones que la ley o el Contrato le franqueen para obtener las indemnizaciones de perjuicios y/o las multas por las infracciones cometidas.

El **CONTRATISTA** deberá implementar y mantener, durante toda la vigencia del Contrato, un Programa Seguridad que incorpore medidas apropiadas de Seguridad, Administrativas, Técnicas y Físicas, que asegure la Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad y Seguridad de la Información del **SERVICIO**, sus usuarios, sistemas, y que adhiera a las mejores prácticas de la industria.

### **INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Se entenderá por "Incidente de Seguridad", cualquier violación a la seguridad sobre cualquier información que el **SERVICIO** provea al **CONTRATISTA** para la prestación del servicio licitado. En este sentido, existirá una violación de seguridad cuando se vulnere o ponga en riesgo de cualquier manera, la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de los sistemas de tratamiento de datos a cargo del **CONTRATISTA**, teniendo o no efectos adversos para el **SERVICIO** o sus usuarios.

El **CONTRATISTA** será responsable de evitar la introducción de malware, virus o cualquier otro elemento perjudicial o dañino para el equipamiento, red, datos o bases de datos del **SERVICIO**.

Frente a cualquier indicio de la ocurrencia de un Incidente de Seguridad, el **CONTRATISTA** deberá, tan pronto tome conocimiento y, en cualquier caso, dentro de las 3 horas siguientes a la ocurrencia del hecho, notificar por escrito mediante correo electrónico al Administrador de Contrato designado por el **SERVICIO** respecto de tipo de incidente, las posibles causas, magnitud de afectación, duración, y plan de recuperación. El procedimiento anterior deberá detallarse en el Programa de Seguridad del **CONTRATISTA**.



El **CONTRATISTA** estará obligado a elaborar un plan de contingencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de detección de la amenaza, o en el plazo menor que, para algún caso específico, establezca el Administrador de Contrato. En este sentido, el **CONTRATISTA** deberá adoptar medidas adecuadas para prevenir que las amenazas se concreten en algún incidente de seguridad y mitigar el riesgo asociado. Además, deberá incorporar al plan de contingencia, las observaciones que el Administrador de Contrato pueda formular al respecto.

#### **DÉCIMO OCTAVO: PROGRAMA DE INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO (COMPLIANCE)**

El **PROVEEDOR** acepta expresamente el presente programa de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones contenidas en el mismo, sin perjuicio de las que se señalen en el presente contrato. Especialmente, el **PROVEEDOR** acepta el suministrar toda la información y documentación que sea considerada necesaria y exigida de acuerdo con el presente contrato, asumiendo los siguientes compromisos:

- iii. El **PROVEEDOR** se compromete a respetar los derechos fundamentales de sus trabajadores, entendiéndose por éstos los consagrados en la Constitución Política de la República en su artículo 19, números 1º, 4º, 5º, 6º, 12º, y 16º, en conformidad al artículo 485 del Código del Trabajo. Asimismo, el **PROVEEDOR** se compromete a respetar los derechos humanos, lo que significa que debe evitar dar lugar o contribuir a efectos adversos en los derechos humanos mediante sus actividades, productos o servicios, y subsanar esos efectos cuando se produzcan, de acuerdo con los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas.
- iv. Dar cumplimiento a lo dispuesto en las siguientes normas:
  - a) Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada y las normas que la modifiquen o reemplacen.
  - b) Ley N°21.459, que establece normas sobre delitos informáticos, deroga la Ley N°19.223 y modifica otros cuerpos legales con el objeto de adecuarlos al convenio de Budapest y las normas que la modifiquen o reemplacen.
  - c) Ley N°19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y servicio de certificación de dicha firma.
  - d) Decreto Supremo N°14 de 2014, que modifica decreto N°181, de 2002, que aprueba reglamento de la ley 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma, y deroga los decretos que indica.
  - e) Decretos Supremos N°81 del año 1999, N°77 del año 2004, y N°1 de 2015, todos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
  - f) Decreto N°83 del año 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba norma técnica para los órganos de la administración del Estado, sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.
  - g) Decreto N°273 de 2022, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que establece obligación de reportar incidentes de ciberseguridad.
  - h) Decreto N°7 de 2023, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece normas técnicas de seguridad de la información de ciberseguridad conforme con la Ley N°21.180 sobre transformación digital del Estado.



- i) Dictamen N°3.136 de 24 de enero de 2018, de la Contraloría General de la República.
  - j) Instructivo Presidencial sobre Ciberseguridad de 2018.
- v. El **PROVEEDOR** se obliga a no ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder; sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público del SERVICIO, ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente durante la ejecución del contrato.
- vi. El **PROVEEDOR** se obliga a no intentar ni efectuar acuerdos o realizar negociaciones, actos o conductas que tengan por objeto influir o afectar de cualquier forma la libre competencia, cualquiera fuese la conducta o acto específico, y especialmente, aquellos acuerdos, negociaciones, actos o conductas de naturaleza o tipo colusiva, en cualquiera de sus formas.
- vii. El **PROVEEDOR** se obliga a revisar y verificar toda la información y documentación que deba presentar para efectos del presente contrato, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar su veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia.
- viii. El **PROVEEDOR** se obliga a ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, probidad y transparencia en el presente contrato.
- ix. El **PROVEEDOR** reconoce y declara que la oferta presentada para la celebración del presente contrato es una propuesta seria, con información fidedigna y en términos técnicos y económicos ajustados a la realidad, que aseguren la posibilidad de cumplir con la misma en las condiciones y oportunidad ofertadas.
- x. El **PROVEEDOR** se obliga a tomar todas las medidas que fuesen necesarias para que las obligaciones anteriormente señaladas sean asumidas y cabalmente cumplidas por sus empleados, dependientes, asesores y/o agentes y, en general, todas las personas con que éste o éstos se relacionen directa o indirectamente en virtud del presente contrato, incluidos sus subcontratistas, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.

En atención de lo anteriormente expuesto, el **PROVEEDOR** deberá tener un programa u equivalente, en virtud del cual sus trabajadores conozcan y den cumplimiento al contenido de la presente cláusula.

#### **DÉCIMO NOVENO: DOCUMENTACIÓN INTEGRANTE DEL CONTRATO**

Se considerará como parte integrante del contrato la propuesta técnica y comercial del **CONTRATISTA**, la Resolución Afecta que autoriza el trato directo y aprueba el presente instrumento, sus anexos y modificaciones si las hubiere.



Con todo, se hace presente que el contrato tendrá primacía por sobre los demás documentos de la relación contractual, es caso de que existan inconsistencias, o bien, en caso de que se generen dudas interpretativas entre las partes.

### **VIGÉSIMO: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

El alcance y ejecución de los servicios deberán ceñirse a cada una de las condiciones y disposiciones solicitadas y establecidas en el Requerimiento Técnico emanado del **SERVICIO**, junto con la Oferta Técnica presentada por el **PROVEEDOR**, denominada "Servicios Complementarios a Nuevo Sistema de Identificación, Gestión de Filas – CCTV con Analítica", los cuales son documentos integrantes del presente instrumento.

### **VIGÉSIMO: PERSONERÍAS**

La personería de don **OMAR HUMBERTO MORALES MÁRQUEZ** para actuar a nombre y en representación del **SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN**, consta en el Decreto Supremo N°140, de 14 de diciembre de 2022, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que establece el cargo de director nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación, tomado de razón por la Contraloría General de la República el 11 de enero de 2023.

La personería de don **SEBASTIÁN DAVID RIVEROS MASSONE** y de don **ANDRÉS EDUARDO ÁLVAREZ PIÑONES** para representar conjuntamente a **IDEMIA IDENTITY & SECURITY CHILE**, consta en poder otorgado con fecha 22 de febrero de 2023 en la ciudad de Courbevoie, Francis, debidamente apostillado ante la Corte de Apelaciones de París y protocolizado en la Notaría de Santiago de don Alfredo Martín Illanes, con fecha 16 de marzo de 2023, Repertorio N°1311/2023.

**Hay firmas.-**

**3. IMPÚTESE** el gasto que represente esta contratación a la asignación presupuestaria 22.11.003 "Servicios Informáticos" del presupuesto del Servicio de Registro Civil e Identificación, de acuerdo con el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N°477, de 29 de noviembre de 2024, emitido por la Subdirección de Administración y Finanzas del **SERVICIO**. Los pagos que se generen con imputación a presupuestos futuros solo procederán en la medida de que exista disponibilidad presupuestaria y se cumplan las condiciones provistas para dichos desembolsos.

**4. PUBLÍQUESE** la presente Resolución, en formato PDF, una vez que se encuentre totalmente tramitada, en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), en el plazo establecido en el artículo 50 del Decreto Supremo N°250, de 2004; o en su defecto, de no ser ello posible por no existir esa opción en el Sistema de Información, publíquese conjuntamente con la emisión de la respectiva orden de compra en el referido portal.

**ANÓTESE Y TÓMESE DE RAZÓN**



**OMAR MORALES MÁRQUEZ**  
DIRECTOR NACIONAL

**Distribución:**

- Dirección Nacional.
- Subdirección de Administración y Finanzas.
- Subdirección de Operaciones.
- Subdirección Jurídica.
- Unidad de Contratos Administrativos en materia de Compras Públicas.
- Departamento de Compras y Contratación Pública.

DIRECCIÓN NACIONAL  
Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, Torre 4, Piso 21, Santiago, Región Metropolitana  
(+56 2) 26115001- 26115002

40



REGISTRANDO LA IDENTIDAD DE CHILE



**TOMADO DE RAZÓN CON ALCANCES**

Oficio: E586181/2024  
Fecha: 30/12/2024  
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ  
Contralora General de la República