

Registro Civil I: Graves irregularidades en millonaria licitación

Por [Cristóbal Peña](#) y [Mónica González](#) en
Reportajes de investigación, publicado el 17 de marzo de 2008.



Poco antes de suspender una rueda de prensa y de partir el martes 11 de marzo a un repentino viaje a Estados Unidos, Guillermo Arenas (PPD), director del Registro Civil, firmó la resolución que confirma la adjudicación de un contrato por más de US\$ 80 millones con la empresa TATA Consultancy Services BPO Chile S.A. La licitación, impugnada por Contraloría en enero, implica proveer la plataforma tecnológica, comunicaciones e informática para, entre otras cosas, administrar la base de datos de todos los chilenos. CIPER se adentró en la trama de este millonario negocio y descubrió -entre otras irregularidades- la existencia de un asesor clave de Arenas, que elaboró bases y evaluó técnicamente las propuestas al tiempo que trabajaba para la empresa que resultó beneficiada. De las denuncias de ofrecimientos de coimas en esta licitación ya estaba alertado el Ministerio de Justicia.

En junio de 2007, tras dos intentos previos, el Servicio de Registro Civil e Identificación llamó a licitación pública para que una empresa privada proveyera la plataforma tecnológica, las comunicaciones y la información que permiten, entre muchas otras cosas, la administración de la base de datos de todos los chilenos. El contrato involucra montos superiores a los US\$ 80 millones e importa un asunto de seguridad nacional: lo que está en juego es la información más esencial de todos los ciudadanos, desde registros de actas de nacimientos, matrimonios, nulidades, defunciones, antecedentes penales y de ADN hasta catastro de vehículos motorizados, de conductores, aprehensiones y posesiones efectivas. Prácticamente el historial completo de los habitantes de este país.

La licitación siguió cauces de aparente normalidad hasta que en enero último, tras la solicitud de impugnación de una de las empresas concursantes, la Contraloría declaró la nulidad del proceso que favoreció en octubre a la empresa de origen indio TATA Consultancy Services BPO Chile S.A. Los argumentos apuntaron a aspectos de índole formal.

“Los criterios de evaluación, los puntajes a asignar y sus ponderaciones debieron explicitarse en las bases y no en un documento posterior”, se lee en parte del [dictamen con que la Contraloría invalidó la licitación](#) y obligó a volver a la etapa de evaluación.



El lunes de la semana pasada, a un mes y medio de dicho dictamen, el Registro Civil emitió una nueva resolución en que confirmó la adjudicación del contrato a la empresa TATA Consultancy Services. La [resolución N° 796](#) fue anunciada en el portal ChileCompra y no tuvo más publicidad que ésta. Incluso, el director nacional del Registro Civil, Guillermo Arenas Escudero, suspendió la reunión-almuerzo con la prensa que tenía programada para el día siguiente, en la que comunicaría las novedades del caso, y partió a un repentino viaje a Estados Unidos.

Hay razones fundadas para que uno de los proyectos estrella del servicio, que se enmarca en lo que se ha denominada “la segunda etapa del proceso de modernización”, se maneje con bajo perfil.

CIPER se adentró en este millonario negocio y descubrió -entre otras irregularidades- que el principal asesor en la materia del director nacional del Registro Civil también ha venido trabajando en paralelo con la empresa que se adjudicó la licitación. Se trata de Andrés Ruperto Contardo Santibáñez, un experto en informática que participó activamente en todo el proceso de licitación, desde la elaboración de las bases hasta la adjudicación de la misma, al tiempo que realizaba asesorías para TATA Consultancy Services en el extranjero.

Ex alumno de la antigua carrera de Ingeniería de Ejecución en Procesamiento de la Información de la Universidad de Chile, aunque no alcanzó a obtener títulos ni grados en esa casa de estudios, Andrés Contardo es pieza clave de una trama que ha llegado a oídos de la Contraloría y del Ministerio de Justicia, del cual depende el Registro Civil. La propia Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información, ACTI, se ha hecho eco de lo que a estas alturas es un secreto a voces en la industria: el proceso de licitación para administrar la base de datos personales de todos los chilenos ha estado marcada por procedimientos confusos e irregulares. En los próximos días la Contraloría deberá volver a evaluar la adjudicación teniendo ahora bajo la lupa los antecedentes de esta investigación. Lo propio hará el Tribunal de Contratación Pública, que tramita una demanda al respecto.

La modernización

Desde abril de 2006, cuando fue designado en el puesto por su amigo, colega y ex correligionario del Partido Radical (PR) Isidro Solís, entonces ministro de Justicia, el abogado y actual militante del Partido por la Democracia (PPD), Guillermo Arenas Escudero, se empeñó en sacar adelante el Proyecto de Integración de Plataforma Tecnológica, Comunicaciones e Informática. La tarea forma parte de la segunda etapa del proceso de modernización del servicio –que además contempla una licitación en curso para la confección de los nuevos pasaportes y cédulas de identidad- y cuenta con un referente exigente: la primera modernización emprendida a comienzos de los ‘90 por la entonces directora nacional Berta Belmar (PPD), significó que el Registro Civil digitalizara la totalidad de sus datos, además de mejorar notoriamente el servicio y generar ingresos significativos. Hoy aporta al fisco US\$ 18 millones anuales.

Así las cosas, frente al vencimiento del contrato con la empresa ADEXUS, que desde 1993 y por dos periodos contractuales ha suministrado la plataforma informática, resultó natural que Guillermo Arenas llamara a Belmar para que lo asesorara en la tarea.

Junto a Rodolfo Acha y René Mellado, antiguos ingenieros jefes del servicio, Berta Belmar trabajó durante un semestre en la elaboración de las bases de licitación. El proceso fue supervisado de manera activa por Arenas, quien se reunía semanalmente con el equipo para evaluar y discutir propuestas. Lo extraño fue que, una vez que el equipo concluyó su trabajo a comienzos de 2007, los tres asesores nunca más fueron convocados, ni siquiera para la etapa de consultas y evaluación, como suele ocurrir en estos procesos.

No fue lo único extraño del proceso inicial. Cuando fueron informadas las bases que salieron a concurso público, éstas presentaban variaciones importantes en relación a las que el trío de expertos elaboró. Uno de los cambios más sustantivos dice relación con la exclusión de los criterios de evaluación del documento original, precisamente uno de los puntos que llevó a la Contraloría a objetar un aspecto esencial de la adjudicación: “Tanto los criterios de evaluación, los puntajes a asignar y sus ponderaciones debieron explicitarse en tales bases y no en un documento posterior, como ocurrió en la especie”.

Patricio Poblete, director de NIC Chile y de la Escuela de Ingeniería y Ciencias de la Universidad de Chile, fue uno de los expertos de esa casa de estudios convocados para la licitación anterior. El ingeniero recuerda que en ese entonces, por la complejidad de la tarea y lo sensible del tema, participaron varios equipos de trabajo. “Hubo un equipo bastante amplio que participó en todo el proceso de evaluación, no fue una sola persona, sino un equipo de asesores en el que había gente de la Universidad de Chile, del Ministerio de Justicia y del mismo Registro Civil. Se trató de armar equipos muy calificados, personas con grados de doctor y magíster en el área”, dice Poblete.

Una década después, a la hora de decidir la adjudicación del proyecto informático, el actual director del Registro Civil requirió los servicios de un solo asesor externo: Andrés Contardo Santibáñez, de 56 años. La misma persona con quien Arenas partió el martes 11 de marzo a Estados Unidos, tras suspender la reunión-almuerzo con la prensa convocada para ese mismo día y luego de adjudicar la millonaria propuesta al grupo TATA Consultancy Services. En Estados Unidos, Arenas asistió a una conferencia del Banco Interamericano de Desarrollo, BID, donde expuso sobre la modernización del Registro Civil.

Doble militancia

El asesor informático de Guillermo Arenas Escudero publicó [su perfil en la página de contactos profesionales XING](#). Ahí se lee que hasta mediados de 2005 fue asesor de la gerencia general de COMICROM, empresa chilena líder en externalización de procesos tecnológicos que por esa misma fecha fue adquirida en US\$ 23 millones por el grupo TATA. Desde entonces Contardo seguirá vinculado al gigante de origen indio.

The image shows a screenshot of a professional profile on the XING platform. The profile is for Andrés Contardo, a 56-year-old man with dark hair, wearing a suit and tie. The profile includes the following information:

- Nombre:** Andrés Contardo
- Título:** Socio Gerente
- Empresa:** (El nombre de la empresa sólo está visible para usuarios registrados)
- Ubicación:** Santiago, Chile

On the right side of the profile, there is a call to action: "¡Ponte en contacto con Andrés Contardo!" followed by the text "Entra en la plataforma de negocios XING - es gratis y no implica ningún compromiso." and a button labeled "Contactar ahora". Below this, there is a link: "¿Ya eres usuario? Inicia sesión e invita a Andrés Contardo a tus contactos."

Below the profile information, there are two tabs: "Información profesional" (selected) and "Página personal". Under "Información profesional", there is a section for "Información personal" with the text: "Ofrezco - Arquitecturas Tecnológicas y aplicativos - Modelos de Procesos - Coordinación de Grandes Proyectos - Supervisar Gerencias Locales e internacionales - Estrategias de negocio".

Below that is a section for "Experiencia profesional" with three entries:

- 01/2001 - hoy** (7 años, 3 meses): **Socio Gerente**. Sector: Consultoría de dirección, Consultoría de negocio.
- hasta hoy**: **Gerente Proyecto** Ripley. Sector: Consultoría de dirección, Consultoría de negocio.
- 02/2005 - 05/2007** (2 años, 4 meses): **Asesor Proyecto Core Bancario** Banco del Pichincha. Sector: Servicios financieros, Servicios Financieros.
- 01/2005 - 05/2005** (5 meses): **Asesor de Gerencia General** COMICROM. Sector: Consultoría de dirección, Consultoría de negocio.

Según consta en el mismo currículum laboral, de febrero de 2005 a mayo de 2007 Andrés Contardo fue asesor del Banco del Pichincha de Ecuador para un proyecto de modernización tecnológica. La labor de consultoría fue desarrollada por medio del grupo TATA, que a contar de enero de 2007 incrementó sus intereses en el principal banco ecuatoriano. La firma de una alianza estratégica a cinco años por US\$ 140 millones significó el desembarco masivo de técnicos y ejecutivos chilenos dependientes de TATA, que en la práctica pasó a integrar la propiedad del Banco del Pichincha. No será el único trabajo que Contardo realizará en el extranjero para la multinacional con sede en Chile.

Durante gran parte de 2007, en paralelo a su labor de asesor para el Registro Civil, Contardo viajó frecuentemente a Perú para trabajar por encargo de TATA Chile en el proyecto de modernización operativa y tecnológica del Banco Financiero del mismo país. El Banco Financiero está vinculado al Banco del Pichincha y, según confirman en la gerencia de Operaciones y Tecnología del primero, Andrés Contardo trabajó ahí por intermedio de TATA Chile hasta fines del año pasado. Exactamente hasta el momento en que el mismo asesor recomendó adjudicar el millonario contrato del Registro Civil al consorcio de origen indio.

Al respecto, el punto 4.1 de las Bases Administrativas de la licitación señala que “estará prohibido tanto a las empresas como a las entidades que hayan obtenido estas Bases como a los PROPONENTES, subcontratistas, su personal directo o indirecto, establecer contactos formales o informales con otros funcionarios del SERVICIO (...) De presentarse este tipo de situaciones, el PROPONENTE involucrado quedará excluido del presente Proceso de Licitación, cualquiera sea la fase en que éste se encuentre”.

La relación laboral con el asesor del Registro Civil es reconocida por el gerente general de la filial chilena de TATA Consultancy Services, Pablo Cisternas ([ver entrevista](#)). Desde las oficinas de la empresa en Santiago, Cisternas sostiene que Andrés Contardo “ha prestado asesorías para nosotros como ha prestado para tantas otras empresas”. Aunque dice no tener claridad de las fechas en que lo hizo por última vez para ellos en Perú y Ecuador, concede que “es probable” que el consultor haya trabajado en paralelo para TATA y el Registro Civil.

-A Andrés Contardo nosotros lo conocemos hace mucho, mucho tiempo (...) Es un hombre muy conocido en la industria y de hecho él está haciendo asesorías a muchas empresas en este minuto.

Finalmente todas las consultoras, desde personales a grandes empresas, en este mercado nos topamos. Y estoy seguro de que Andrés, en el rol que haya tenido en el Registro Civil, debe haber dado buenas referencias de nosotros, porque también conoce cómo trabajamos.

En el Registro Civil indican que el único autorizado para hablar del tema es su director nacional, Guillermo Arenas. Éste había comprometido una entrevista con CIPER, la que quedó postergada con el viaje relámpago a Estados Unidos. El ministro de Justicia, Carlos Maldonado, a quien se le solicitó una entrevista sobre el tema, también declinó pronunciarse.

Los evaluadores

De acuerdo con la planilla de funcionarios contratados a honorarios del Registro Civil, Andrés Contardo comenzó a trabajar en el servicio a comienzos de diciembre de 2006 y su función, además de “asesorar en la elaboración de las bases de licitación de los Servicios Integrales de Computación en conjunto con el Departamento de Informática”, consistió en la “evaluación de ofertas”. Su papel en esta última etapa quedó documentado en las actas de la sesión del 4 de octubre de 2007 de la Comisión Evaluadora, designada por el director nacional un mes antes.

En las actas de esa instancia, previa a la asignación de puntajes de los proponentes, se lee que el asesor Contardo realizó ante la Comisión Evaluadora “una presentación conceptual del proceso de licitación, una metodología para la evaluación y los conceptos básicos a considerar”. La introducción de esta “metodología para la evaluación”, que más tarde impugnó la Contraloría por no estar estipulada previamente en las bases, será decisiva para favorecer a la empresa de origen indio. Tan

decisiva como el [Informe Técnico Cualitativo de Análisis de Propuestas](#) que elaboró el Departamento de Informática del servicio, además de las matrices de evaluación. En ambas instancias también habría participado Contardo.



El Informe Técnico Cualitativo y las matrices de evaluación favorecen notoriamente a TATA Consultancy Services por sobre las propuestas de los otros dos oferentes, Sonda S.A. y Quintec Soluciones Informáticas S.A. En esta última empresa sostienen que el informe adolece de serias inconsistencias, sobre las que no se pronunció Contraloría, además de presentar contradicciones entre lo que dice el informe y los correspondientes puntajes asignados en las matrices de evaluación.

De partida, aunque las bases exigían de las empresas participantes una certificación Nivel 3 de su Modelo de Madurez de la Capacidad de Desarrollo, el hecho de que TATA presentara una calificación superior a la de los otros participantes se tradujo en que obtuviera al respecto una mayor valorización que Sonda y Quintec.

En lo referido a la Plataforma Tecnológica, el informe repara en los riesgos de la estrategia de implantación propuesta por TATA, “pues presenta un esquema de implantación tipo BIG BANG, lo que evidentemente el SERVICIO no debería adoptar por los riesgos que ésta conlleva (...) Pondría en serio riesgo la interoperabilidad con otras instituciones y entre sistemas”.

Al respecto hay un caso muy cercano y traumático: el esquema que se utilizó para la implementación del Transantiago no fue por fases, sino del tipo big bang, con las consecuencias ya sabidas.

No obstante lo anterior, el informe concluye que, debido a que la propuesta de TATA incluye “un análisis de ventajas y desventajas de la modalidad de implementación (...), se ve claramente que es factible ejecutar lo solicitado por el SERVICIO”. En este mismo punto, aunque también habrá cuestionamientos al equipo de trabajo de TATA y a las aplicaciones propuestas (cuestionamientos que se justifican con suposiciones como “es posible que haya influido la diversidad de idiomas”), la empresa india obtiene el máximo puntaje. Algo similar ocurre con la capacitación técnica para el personal y la prueba del prototipo o benchmark, que pese a presentar reparos en el informe, no fueron sancionados en las matrices de evaluación.

El Informe Técnico Cualitativo, unido a la “metodología de evaluación” que Andrés Contardo realizó ante la Comisión Evaluadora, terminará por favorecer a TATA. Las bases indicaban que los aspectos técnicos de las propuestas ponderaban un 80% frente al 20% de los aspectos económicos. Esto último no es un tema menor.

Si bien las bases establecían que el precio de los oferentes debía bordear las 14.950 UF mensuales (sin IVA) durante ocho años, la propuesta elegida tiene un valor de 16.440 UF mensuales. Vale decir, cerca de un 10% superior a las bases y a lo ofertado por los otros dos competidores.

No obstante esto, al ponderar las propuestas económicas de las tres empresas, se estableció una tabla que castigaba con un porcentaje insignificante a los oferentes que excedieran el precio referencial. De

este modo, mientras Quintec y Sonda fueron calificadas con el máximo puntaje (20 puntos) por ceñirse al valor estipulado en las bases, la oferta económica de TATA obtuvo 18 puntos.

Si bien el Informe Técnico Cualitativo y las pautas del asesor informático fueron decisivos, formalmente la asignación de puntajes fue responsabilidad de la Comisión Evaluadora. Ésta fue designada por el director nacional del Registro Civil, Guillermo Arenas Escudero, guardando un estricto equilibrio político de la coalición gobernante.

Al margen del propio Arenas (militante PPD), en ella aparecen Enzo Pistacchio Sassarini (DC), subdirector de Operaciones; Luis Mella Castro (PS), subdirector de Administración y Finanzas; y José Andrés Moreno Guillén (PRSD), subdirector de Estudios y Desarrollo. A ellos se suman Jorge Lobos Díaz, jefe de gabinete del director nacional a quien éste conoció en su paso de mediados de los '90 por la máxima jefatura de la Dirección General del Crédito Prendario, DICREP; y las funcionarias de carrera María Isabel Moya Vergara, jefa del Departamento de Informática, y Gabriela Huarcaya Bode, subdirectora Jurídica.

Esta última, según consta en las actas de la quinta y última sesión de la Comisión Evaluadora, no firmó el acta decisiva: designó en esa instancia de puntajes a un funcionario subrogante, Patricio Mizón Friedmann, “por encontrarse con licencia médica”.

Antes de que Contraloría anulara todo y obligara al Registro Civil a volver a la etapa de evaluación, esta primera etapa se cerró con la rúbrica del director nacional del servicio, Guillermo Arenas. La [resolución exenta N° 2806](#) destaca, entre otros aspectos, que “la Propuesta de la Empresa TATA Consultancy Services BPO Chile S.A. cumple por sobre lo requerido en las Bases de Licitación ya citadas, caracterizándose esta Propuesta, especialmente, en cuanto ofrece al Servicio una alternativa de solución robusta, confiable, flexible y compatible”.

Lo anterior llevó a que la empresa Quintec, unida a INDECS Ltda., su socia en este proyecto, presentara a fines de octubre de 2007 una dura reclamación ante Contraloría. Las “inexplicables situaciones que hacen presumir posibles graves irregularidades” señaladas en el escrito apuntan ya no sólo a “un perjuicio al Estado de Chile no menor a US\$ 5.000.000”, sino también, como lo sugieren algunos párrafos, a actos de corrupción al interior del Registro Civil.

Si bien el tema central es el sobreprecio que accedió a pagar el servicio, el escrito pide a Contraloría una investigación al Registro Civil en la que se soliciten actas y documentos originales elaborados por técnicos y políticos que participaron del proceso de evaluación, además de entrevistas a los mismos.

El escrito de denuncia está fechado el 26 de octubre de 2007, a tres semanas de que el grupo TATA se adjudicara el contrato. La tercera semana de enero último, casi tres meses después, Contraloría anulaba lo obrado por el Registro Civil.

Denuncias de coimas

En diciembre último, al celebrarse en Casa Piedra el almuerzo anual de la Asociación de Empresas de Tecnologías de Información, ACTI, lo ocurrido en el Registro Civil fue uno de los temas que estuvo presente. Ya no sólo se hablaba de irregularidades en el proceso de evaluación, sino del ofrecimiento de coimas a cambio de la adjudicación de la propuesta.

Marcos Lima, ex presidente ejecutivo de Codelco y actual director de ACTI, recuerda que en su mesa “el presidente de una empresa dice que es un escándalo que le hayan pedido una coima. Varios en la mesa sabían del tema y me quedé muy preocupado. Entonces propuse hacer una denuncia y me ofrecí a llamar a las autoridades”.

La denuncia se concretó unos días después.



La entonces subsecretaria de Justicia, Verónica Barahona (hoy subsecretaria de Minería), corrobora haber sido informada por Marcos Lima de la denuncia de un ofrecimiento de coimas en esta licitación del Registro Civil. Y agrega que la misma denuncia la había recibido pocos días antes de un político concertacionista. Éste le advirtió que, previo al proceso de apertura de las bases, representantes de la dirección del Registro Civil habían visitado a ejecutivos de empresas de tecnología para sugerir pagos a cambio de la adjudicación del contrato.

-Le informé al ministro (de Justicia, Carlos Maldonado) de la situación y le pedí autorización para iniciar una auditoría interna en el Registro Civil, lo que fue aceptado. Poco después me reuní con Guillermo Arenas para informarle del inicio de la auditoría –relata Barahona a CIPER.

La investigación ordenada por el Ministerio de Justicia en el Registro Civil fue realizada en enero último, poco antes de la resolución de Contraloría. Cuando ésta terminó, Barahona ya había cambiado de cargo, pasando a la subsecretaría de Minería. En esa auditoría no se detectaron irregularidades en el proceso de licitación. No se investigó más al respecto.

Barahona cuenta también que ella insistió en que se le entregara una denuncia por escrito sobre la petición de coimas, pero que ello no ocurrió. Aldo Signorelli, gerente general de ACTI, dice que nunca realizaron una denuncia formal al respecto ante el Ministerio o la Contraloría, porque a su vez la directiva de ACTI sólo recibió comentarios informales de empresas asociadas que apuntaban a lo mismo.

Hubo un nuevo hecho que acentuó en el mercado los rumores de irregularidades en esta licitación: la súbita retirada de la empresa ADEXUS del proceso a pesar de haber participado de la primera fase. Nadie encontró explicación para la decisión adoptada por la empresa que había llevado a cabo ese vital servicio para el Registro Civil desde comienzos de los '90 y sin fallas conocidas.

Consultado el ingeniero informático Carlos Lauterbach, asesor externo de ADEXUS y quien llevó a cabo la primera modernización en el rubro del Registro Civil en 1982, siendo entonces director del Centro de Ciencias de la Computación de la Universidad Católica, y que continuó el proceso en 1990 con Berta Belmar, dice: “ADEXUS decidió no presentarse debido al elevado monto del valor de la boleta de garantía (US\$5.000.000 contra US\$ 350.000 durante los 15 últimos años), y porque las condiciones de competencia y evaluación no estaban claras y las bases estaban confusas, faltando de ellas partes fundamentales”.

En los próximos días, Contraloría deberá entregar el resultado de una auditoría selectiva iniciada a comienzos de este año a cinco organismos públicos, entre los cuales está el Registro Civil. Y también deberá pronunciarse sobre la nueva adjudicación que firmó Guillermo Arenas a la empresa TATA Consultancy Services BPO Chile S.A.

Aunque las actas del nuevo proceso de evaluación aún no son públicas, como tampoco sus integrantes, un simple vistazo a la nueva asignación de puntajes permite adelantar un complejo panorama para el Registro Civil. Esta vez, a diferencia de la primera evaluación, las tres empresas figuran con el máximo puntaje en la ponderación del factor económico. Lo anterior, y considerando que la propuesta de TATA es un 10% más cara, resulta reñido de toda lógica.

Lo que es claro -de acuerdo con fuentes gubernamentales- es que las autoridades del Ejecutivo están al tanto del tema y vigilan de cerca lo que ocurre en la dirección del Registro Civil, más aún considerando que en estos días se encuentra abierta una licitación que podría llegar a los US \$ 295.000.000 para la producción de los nuevos carné de identidad y pasaportes de todos los chilenos.

Pablo Cisternas, gerente general de TATA:

“La relación con Andrés Contardo no la desconocemos en absoluto”.



El martes 11 de marzo, un día después de que el Servicio de Registro Civil e Identificación ratificó la adjudicación del Proyecto de Integración de Plataforma Tecnológica, Comunicaciones e Informática a la empresa TATA Consultancy Services (TCS), CIPER habló con el gerente general de la firma multinacional, Pablo Cisternas.

¿Cómo se resolvieron en esta nueva adjudicación los problemas que llevaron a Contraloría a anular el proceso anterior?

Ahí ha habido un malentendido en general. A lo menos lo que ha salido en la prensa no es demasiado exacto. Hasta donde entiendo, los documentos que ha emitido Contraloría sí son públicos, y finalmente lo que objetó Contraloría es que la pauta de evaluación que se implementó, y que en definitiva nos adjudicó el contrato a nosotros, no era exactamente la misma que estaba pauteada en las bases de licitación.

¿Cómo se explica que la oferta de TATA sea la más cara de las tres?

Porque efectivamente este es un proyecto de alto riesgo y hay un dicho bastante antiguo y cierto que dice “lo barato cuesta caro”. Y hay algunas experiencias, incluso en este minuto en el ministerio de Educación, que hablan de las consecuencias que tiene no tener sistemas de gestión. Efectivamente el Registro Civil maneja información súper sensible, muy importante, digamos, para el funcionamiento del país y sus instituciones, y por lo tanto el que se privilegie la calidad sobre puramente el precio, yo creo que es una práctica país importante, valiosa, y ojalá fuera mucho más frecuente. El criterio de que las cosas se definen sólo por precio es un mal criterio en general.

Uno de los puntos que desliza la presentación de Quintec a Contraloría tiene que ver con el tema del prototipo. Se pone en duda que la prueba del prototipo de TATA haya funcionado correctamente frente a la Comisión Evaluadora y los técnicos del Registro Civil.

Eso no es efectivo.

Se lo pregunto además porque el Informe Técnico Cualitativo dice que “en términos generales la presentación del prototipo (de TATA) cumplió con la funcionalidad solicitada, sin embargo, no se pudo apreciar requerimientos especificados como: la arquitectura, el equipo de trabajo, la gestión de cambio”...

Lo que pasa es que aquí efectivamente hay muchos componentes. Estoy seguro de que probablemente en alguna cosa la solución de Sonda era mejor que la nuestra, y en otras la solución de Quintec era mejor que la nuestra, pero finalmente en el conjunto que termina por estructurar una solución técnica completa, bueno, hay una que claramente es la suma de todas las cosas. Porque aquí

hay experiencia, equipos profesionales, certificaciones, metodología... Yo no me quiero hacer cargo de frases aisladas de una evaluación.

El asesor

Hay un asesor que ha cumplido un papel importante en todo este proceso, Andrés Contardo. Entiendo que él trabaja y ha tenido colaboraciones y asesorías para TATA.

Andrés Contardo ha trabajado en prácticamente toda la industria. Es un ingeniero importante. Trabajó con nosotros no en Chile, en un proyecto en Perú. Andrés Contardo es de los hombres que sabe de arquitectura tecnológica en Chile, efectivamente.

¿Hasta cuándo trabajó Andrés Contardo en TATA?

Nuestra relación con él es esporádica y en proyectos específicos. Su trabajo más bien tuvo que ver con una asesoría en Perú. De hecho, estuvo radicado en Perú. Teníamos un proyecto con un banco en Perú que terminó de su parte, porque después siguió otro camino.

¿Cuándo terminó esa labor?

Andrés Contardo debe haber terminado ahí hace un par de años, puedo no estar exacto. Y también ha participado como consultor nuestro, pero principalmente en el origen de COMICROM. Andrés, de hecho, está haciendo muchas asesorías a muchas empresas en este minuto.

En el Banco Financiero de Perú indican que trabajó ahí, por intermedio de TATA, hasta fines de 2007.

A ver, puede haber tenido alguna participación, él tiene una empresa consultora y está en varios negocios... Andrés fue gerente del Banco Edwards, de tal manera que nosotros hemos trabajado con bancos y a Andrés Contardo nosotros lo conocemos hace mucho mucho-mucho tiempo. Es un hombre muy conocido en la industria, trabajó en Oracle y tiene una empresa de desarrollo, está metido con e-learning, y en ese sentido nosotros trabajamos con muchas empresas en esa línea. Finalmente todas las consultoras, desde personales a grandes empresas, en este mercado nos topamos. Y estoy seguro de que Andrés, en el rol que haya tenido en el Registro Civil, debe haber dado buenas referencias de nosotros, porque también conoce cómo trabajamos.

Andrés Contardo también trabajó para TATA en el Banco del Pichincha de Ecuador hasta mayo del 2007. O sea, menos de un año atrás.

Puede ser. Acá trabajan 2600 personas, y en particular con Andrés hemos trabajado en dos proyectos. En la versión 1 del Transantiago, que se declaró desierta, donde estuvo a cargo de la cuestión de infraestructura como contraparte, porque al final nosotros teníamos nuestros equipos y él hacía el rol de revisor. Y luego trabajó en el Banco Financiero como consecuencia del Banco del Pichincha, banco en el cual estamos trabajando hace mucho tiempo. En fin, este es un mercado pequeño, la relación es tal y no la desconocemos en absoluto.

Se lo pregunto porque resulta cuestionable que un asesor clave del Registro Civil en el tema de una licitación trabaje a la vez en una de las empresas que gana esa licitación.

Es que no trabaja en esta empresa. El ha prestado servicios de asesorías, como ha prestado a tantas otras. Sí sé que tiene que trabajar con más empresas que con nosotros, porque efectivamente el trabajo que tuvo Andrés hace bastante rato ya no está.

Pero entre los años 2006 y 2007, en los que asesoró al director del Registro Civil, a la vez trabajó para TATA como asesor.

Es probable.

Por eso se lo pregunto.

No, si lo entiendo, lo que pasa es que no puedo aceptarlo como argumento. Te digo más, aquí trabaja cualquier cantidad de personas que están súper ligadas a nuestros clientes, entonces, por ejemplo, yo no podría hacer negocios con la gente del banco Itaú, porque se ha llevado gente nuestra, o con la gente del Banco Santander.

Pero estamos hablando de licitaciones estatales que son públicas y no de relaciones entre privados.

Son públicas en todos sus aspectos, y por lo tanto los informes de evaluación son públicos y auditables, entonces nada. Nosotros como empresa no funcionamos en función de quién va a evaluar, nosotros funcionamos en función de qué solución somos capaces de proveer y a qué precio. Esa es nuestra política, y además ganamos licitaciones y perdemos licitaciones. Y si tú te pones en esa lógica, entonces yo no participo en nada que haya tenido alguna relación con nosotros. En un mercado que es de este porte (junta sus dedos índice y pulgar), estamos inhibidos de participar en casi nada, y ninguna empresa podría participar en casi nada.

El fantasma del Transantiago

En términos prácticos, ¿que cambios habrá con este proyecto? ¿En qué lo notará el usuario común?

Lo esencial de este proyecto es dotar al servicio de una plataforma de comunicaciones que no tiene, de última generación, y dotar a los sistemas de información de la tecnología actual que permita, en el fondo, ampliar el ámbito de servicios que tiene hoy día el Registro Civil, de conectividad, de uso de la información para muchos fines. Nosotros básicamente lo que estamos haciendo es dotarla de una infraestructura de comunicaciones que le permite hacer cosas que hoy día no puede hacer, dotarlos de una plataforma de seguridad y de manejo de base de datos y hacer la migración, y eso lo abre para miles de otras funcionalidades, muchas de las cuales son producto de ley. Aquí no hay contrapartes, hoy día el sistema que hay que migrar no está documentado, o sea, hay un riesgo muy grande, por lo tanto la metodología con que se está enfrentado el proyecto garantiza que en definitiva el proceso de migración va a ser absolutamente confiable, sin errores.

En ese sentido, la metodología propuesta por TATA para la implementación propone el modelo de big bang, y no por fases, como pedía el Registro Civil.

Lo que pasa que eso también es medio mito, porque por un lado hay un tema de delivery y, por otro, un tema de puesta en marcha. Aquí no va a ocurrir que de la noche a la mañana funcionamos de una manera distinta, no va a ocurrir el big bang del Transantiago. Aquí se van a ir liberando cada uno de los registros de acuerdo a un programa súper establecido, se van a hacer los test de aceptación de usuarios, paralelamente se va haciendo la capacitación y, finalmente, se levanta la aplicación y se baja la otra. Este es un proyecto de dos años de implantación, entonces el big bang es un big bang de dos años, es un biiiiiiig baaaang, por ponerle un nombre.

¿Participarán de la licitación para elaborar pasaportes y carnés de identidad?

Lo estamos evaluando. Estamos trabajando seriamente. Ahora, nosotros participamos en aquellas cosas que creemos poder aportar valor, que estratégicamente están alineadas con la compañía y que efectivamente podemos ser competitivos. De hecho, acabamos de perder una licitación con el Servicio Médico Legal frente a Quintec.

¿Y no los van a impugnar ustedes a ellos ahora?

Nosotros tenemos una filosofía. Yo no me pronuncio respecto a lo que hace la competencia o no hace, yo me pronuncio respecto a lo que hacemos nosotros. Nosotros cuando ganamos una licitación nos alegramos, celebramos un poco y trabajamos para cumplir exactamente lo que dijimos hacer. Cuando perdemos una licitación evaluamos por qué la perdimos y tratamos de hacerlo mejor la vez siguiente.

Los contratos de TATA con el Estado

En mayo de 2006 el gigante transnacional TATA Consultancy Services logró entrar a las ligas mayores de los negocios chilenos. El 16 de ese mes se adjudicó –en alianza con otras empresas- una de las licitaciones más jugosas del Transantiago: la del Sistema de Información y Atención al Usuario (Siaut). Unas 633 mil UF, cerca de US\$ 22 millones, le acarrió al consorcio encabezado por TATA - y compuesto también por los consultores comunicacionales de Crisis y la agencia de publicidad 180 Grados- el haber llegado primero en esa carrera.

Fue un triunfo emblemático, porque en el camino habían quedado gigantes como Entel, Telefónica, Synapsis y Quintec.



Tata Consultancy Services (TSC) desembarcó en Chile en 2002. Venía precedida de un currículum que destacaba su presencia en 47 países, con más de 100 mil empleados y su condición de miembro del mayor grupo industrial de la India. En 2005, por ejemplo, el grupo TATA facturó sobre los 22 mil millones de dólares. Según información proporcionada por la filial en Chile, “Tata Consultancy Services es una empresa de servicios de IT, soluciones de negocios y outsourcing que ofrece resultados reales a los negocios globales, garantizando un nivel de certidumbre que ninguna otra firma puede igualar”.

En 2005 TATA adquirió en Chile la empresa COMICROM, una firma especializada en externalización de procesos de negocios. Con el mayor perfil público que le dio esa integración, al año siguiente ganó la batalla del Transantiago y hoy ostenta entre sus clientes a ING, Banco Penta, Ripley, Grupo Santander, BCI, BBVA y Banmédica.

Al margen de la licitación que ganó asociada a Crisis y 180 Grados, TATA también ha incursionado de manera independiente en concursos por fondos públicos. Entre 2006 y 2008 ha conseguido contratos por \$ 726.440.894 al adjudicarse 18 licitaciones de organismos gubernamentales, de acuerdo a la información contenida en el portal ChileCompra.

Ocho licitaciones las ha ganado bajo el nombre de Tata Consultancy Services, RUT 73.385.060-9, por un total de \$ 274.681.283. Las otras 10 las conquistó como Tata Consultancy Services BPO, RUT 86.345.600-2, por una suma total de \$ 451.759.656.

De las licitaciones que ha ganado en estos dos años de manera independiente, las más significativas son las relacionadas con la “operación logística” de la prueba Simce del Ministerio de Educación. En 2006 obtuvo \$ 355.880.555 por esta vía. Y en 2007 se adjudicó otros 110.406.452 por un servicio similar.