

010.151
MTE

Consejo Federal de Inversiones

Secretaría Administrativa Legal y Técnica



43648

**Programa de Modernización del Archivo del Registro
de Estado Civil y Capacidad de las Personas de la
Provincia de Mendoza.**

Informe Final.



**INFORMATIZACIÓN
del REGISTRO del ESTADO CIVIL
y CAPACIDAD de las PERSONAS**

CONSULTOR: CPN DANIEL MANSILLA

FECHA: Diciembre 2.002

	Pág.
• 1) Introducción	1
• 2) Actividades realizadas	1
• 3) Resumen del Proyecto	4
• MODULO DE GESTIÓN DEL PROYECTO	
• 1- Descripción Global del Proyecto.	
• 2- Descripción de Políticas y Prácticas de Recursos Humanos.	
• 3- Tipo de Procesos del Proyecto y el Mejoramiento continuo.	
• Cuestionario de Selección de Personal (Anexo I)	
• Folleto de Inducción al Personal (Anexo II)	
• Manuales de Capacitación de Personal (Anexo III)	
• Diseño de Marca del Proyecto (Anexo IV)	
• Presentación en Seminarios (Anexo V)	
• Cuadros de Rendimiento (Anexo VI)	
• ESPECIFICACIONES DEL PROGRAMA DE CARGA DE DATOS.	
• ESPECIFICACIONES DEL PROGRAMA DE CONSULTA DE DATOS.	
• ESPECIFICACIONES DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACION Y CONTROL DE INFORMACION.	
• PROYECTO DE NORMATIVA LEGAL	
• PROCESAMIENTO DIGITAL DE DOCUMENTACIÓN Y EQUIPAMIENTO NECESARIO	

1. INTRODUCCION:

Con el objeto de generar una Base de Datos que será imprescindible para administrar los archivos de imágenes digitalizadas que se harán en una etapa posterior en la actualidad se ha comenzado con la carga de datos.

Se ha decidido la realización de una carga más completa de información debido a que esto permitiría la emisión de Constancias de Inscripción existentes en los libros de actas. Esta carga nos permitirá utilizar la base de datos como un índice para la búsqueda de imágenes digitalizadas y por otro lado, en el corto plazo, para la emisión de Constancias de Inscripción de igual valor probatorio.

2. ACTIVIDADES REALIZADAS:

A continuación se detallarán las tareas realizadas en el presente Proyecto.

1. **Seleccionar el personal** y constituir los equipos de trabajo que participarán en la carga de información contenida en los libros de actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción del período de años establecido.

Con el objeto de dar un mayor protagonismo a esta tarea dentro del proyecto se ha visto la necesidad de profundizar la Gestión de Recursos Humanos del Programa de Modernización del Archivo del RECCP.

Esto es debido a que en el futuro este departamento de informatización puede ser absorbido por el Ministerio de Gobierno.

Para ello se han realizado diversas tareas adicionales que se exponen en el punto de Descripción de Políticas y Prácticas de Recursos Humanos que forman parte del presente proyecto las cuales contienen:

1.1 Análisis de puestos de trabajo:

1.2 Selección de personal:

1.3 Inducción y Capacitación del Personal en las tareas de carga y control de información.

1.4 Desarrollo de Manuales de Procedimiento

Además ante la necesidad de generar un posicionamiento y difusión del proyecto se ha desarrollado la Marca para el mismo y se ha realizado presentaciones en distintos seminarios. (Anexo IV y V)

Los puntos anteriores se ha diseñado siguiendo lineamientos de altos estándares de calidad tal cual se ha expuesto en el Módulo de Gestión del Proyecto.

2. **Diseñar la herramienta informática** que permita satisfacer las necesidades en cuanto a: indexación, criterios de consulta y archivo de la información ingresada en la base de datos para administrar los archivos formados con la documentación digitalizada en una etapa posterior.
3. **Realizar de la Carpeta del Sistema** que se utilice para la captura, indexación y consulta de datos.

La concreción de dichas tareas se exponen en los Puntos:

- **Especificaciones del Programa de Carga de datos**
- **Especificaciones del Programa de Consulta de datos.**
- **Especificaciones del Programa de Administración y Control de Información.**

4. Redactar el **proyecto de normativa legal** necesario para la modernización del archivo y consulta de la documentación.

Se ha elaborado un proyecto de ley con su correspondiente marco reglamentario el cual se expone en :

- **Proyecto de Normativa Legal.**

5. Definir las **características del equipamiento informático** e instalaciones necesarias para la creación del Laboratorio Informático y Digital destinado al procesamiento de la información y futura digitalización de la documentación contenida en el Archivo del Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas.

Se ha establecido la metodología y el equipamiento necesario para el procesamiento digital de documentación en el Punto:

- **Procesamiento digital de documentación y equipamiento necesario.**

3. RESUMEN DEL PROYECTO

El presente proyecto tiene como objetivo el de desarrollar un sistema de información sobre bases informáticas para la administración de la información contenida en la documentación del Archivo General del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas de la Provincia de Mendoza.

Con el se quiere obtener una Base de Datos Integral de la ciudadanía de la provincia de Mendoza a la que en el futuro se le puede anexar la imagen digital de las respectivas partidas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción. Esta base de datos permite en la actualidad suplir las copias (fotocopias) que emite esta institución por lo que se denominan Certificados de Inscripción (constancias) que son generadas por el mismo sistema.

Indirectamente se busca mejorar las condiciones laborales, resignificar la importancia y el valor tanto histórico como jurídico del RECCP y mejorar la calidad en el archivo y conservación de la documentación.

En el presente proyecto se ha obtenido los siguientes productos.

- a. Creación del Laboratorio Informático.
- b. Investigación, desarrollo y puesta en marcha del Programa de carga de Información.
- c. Investigación, desarrollo y puesta en marcha del Programa de Consulta de la Información.
- d. Selección, capacitación del personal contratado.
- e. Emisión de certificados de actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción de los años establecidos.

Considerando la poca experiencia en este tipo de desarrollo en la Argentina, se pueden resaltar los siguientes atributos:

Eficiencia:

Reducción de costos en un 80 % respecto del presupuestado por empresas del Medio.

Independencia:

Transferencia del 100% de la metodología de trabajo al Organismo para asegurar la continuidad de su ejecución.

Calidad:

La calidad es en un 100% similar a la oferta de las empresas especializadas en el tema.

Innovación:

Surgimiento de nuevos productos tales como:

- La creación de un programa de registración directa de los Nacimientos, Matrimonio y Defunciones.
- Digitalización de documentos históricos para su conservación.
- Diseño de una base de Datos utilizable por distintos Organismos con la correspondiente restricción del Habeas Data (Hospitales, Policía, Programas Sociales, etc.)

Módulo de Gestión del Proyecto



**INFORMATIZACIÓN
del REGISTRO del ESTADO CIVIL
y CAPACIDAD de las PERSONAS**

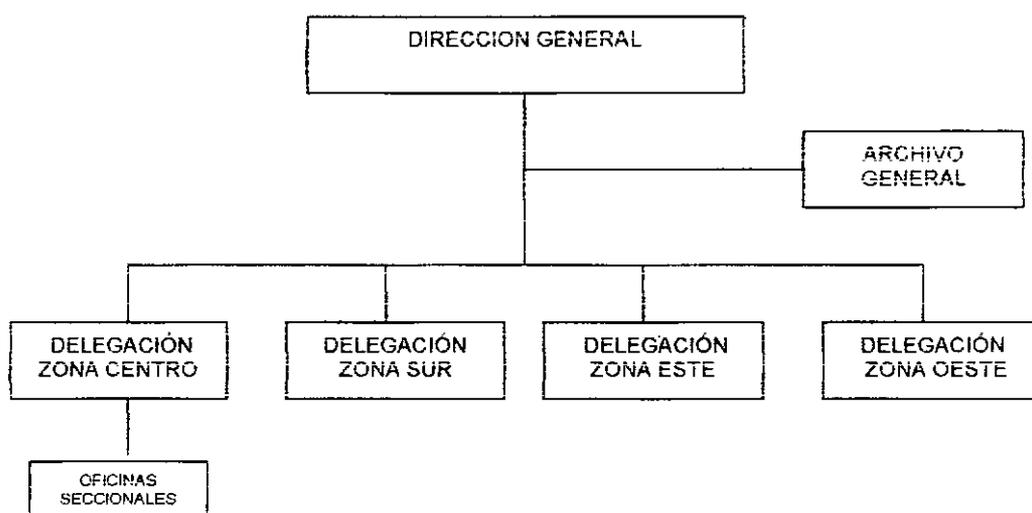
1. DESCRIPCION GLOBAL DEL PROYECTO:

1.1. Estrategia del Proyecto

1.1.1. Introducción:

Con el objeto de presentar una visión más global en cuanto a Gestión de Recursos Humanos del Proyecto de Modernización de Registro de Estado Civil y Capacidad de las personas es que se ha presentado a modo de resumen los objetivos y estrategias para la conformación en el futuro de una nueva estructura organizativa dentro de dicha Dirección.

- **Estructura Organizativa actual del Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas de la Provincia de Mendoza**



El Registro Civil ha desarrollado una estructura centralizada en cuanto a sus funciones de administración de recursos tanto humanos como de insumos y una descentralización en cuanto a sus funciones operativas de atención al público a través de oficinas seccionales (101 oficinas seccionales) repartidas por todo el territorio provincial

- **Dotación de Personal del Organismo.**

Cuenta con una dotación de 212 personas, de las cuales 156 se encuentran afectadas al servicio de registración en 101 Oficinas Seccionales y Delegaciones de Zona distribuidas en la Provincia. El personal restante cumple tareas administrativas en general.

- ***Cultura Organizacional del Organismo.***

La cultura organizacional de la presente repartición es común al observado en reparticiones Públicas en General fruto de ausencia de funciones de Administración de Personal.

- ***Gestión de recursos humanos del Registro Civil y Capacidad de las personas:***

Podemos observar una marcada tendencia de los últimos años deterioro del servicio prestado a los ciudadanos por falta de capacidad operativa: escasos recursos humanos y técnicos agregado a la desactualización de las normas legales.

En general el personal de la organización se puede dividir en Personal Político y Personal de Planta del organismo.

El Personal Político estaría representado por el cargo de Director General del Registro Civil y por asesores de dicha Dirección. En cuanto al Personal de Planta Permanente representado por los cargos de subdirector, Jefes de Departamentos y personal de distintas categorías en función al escalafón general de Empleado Público de la Provincia de Mendoza.

En lo referente a la Gestión de Recursos Humanos no existen políticas establecidas en cuanto a la Incorporación, Desarrollo, Administración de Remuneraciones del Recurso Humano de la Organización .

En general el personal Político se renueva cada cuatro años y el personal permanente se mantiene en sus cargos hasta que el jefe inmediato superior se jubile o retire de la Administración Pública. Existe un congelamiento de nuevas vacantes que imposibilita la incorporación de personal. En el caso de que se pudiese reubicar personal no es posible realizar esto en forma eficiente por que no existen el análisis de puestos.

Mucho se habla de la carrera del personal de la Administración Pública pero no representa una prioridad para la clase Política Mendocina.

1.1.2. Misión del Proyecto de Modernización del Archivo del Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas.

Brindar un servicio más eficiente al público que concurre a solicitar documentación del archivo.

1.1.3. Objetivo del Proyecto:

Corto Plazo:

- Lograr la adhesión del personal de la Institución al proyecto.
- Laboratorio Informático del R.E.C.C.P.
- Obtención del Software para la carga de datos de la ciudadanía de la provincia.

- Capacitar al personal de la Institución en el desarrollo del proyecto.
- Emitir certificado de Actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción.

Largo Plazo:

- Automatizar el sistema de búsqueda de la documentación del archivo.
- Reducir el tiempo de respuesta en la emisión de constancias de inscripción.
- Facilitar la obtención de copias digitalizadas de actas desde cualquier oficina de la repartición.
- Obtener una base de datos de la totalidad de la población de la Provincia de Mendoza.
- Obtener un resguardo de la documentación histórica de la Provincia.
- Desarrollo del Software que permita la inscripción de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones de la Ciudadanía.
- Mejorar el estado de conservación de la documentación del archivo.
- Optimizar el recurso humano de las distintas dependencias.

- Obtener información estadística de nacimientos, matrimonios y defunción de la Provincia.

1.1.4. Estrategias del Proyecto

Matriz DAFO:

PROYECTO DE MODERNIZACIÓN DEL REGISTRO DE ESTADO CIVIL Y CAPACIDAD DE LAS PERSONAS.

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Escasas experiencias en trabajos similares en el resto del mundo y en el ámbito Nacional no existen proyectos de esta naturaleza. • El costo en equipamiento y software son muy fluctuantes debido a que se cotizan a valor dólar. • Cultura organizativa del Archivo General poco permeable a avances de esta naturaleza generando un clima de rechazo y/o poco interés en el proyecto. • Restricciones presupuestarias para la adquisición del equipamiento adecuado para el desarrollo de las tareas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación, como necesidad, por parte del personal Directivo del RECCP la modernización de la gestión del Archivo General. • Personal con alto grado de profesionalismo comprometido en el desarrollo del proyecto. • Proyecto de características modular que permite establecer la visión del "Mega Proyecto" pero que se ejecute en etapas con productos claramente definidos. • Proyecto pionero en lo que se refiere a informatización de Archivos • Demanda creciente de Certificados y Actas de Nacimiento.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de Organismos Nacionales para emprendimientos de esta naturaleza. • Colaboración de Empresas de Primer Nivel en lo que se refiere a asesoramiento y préstamos de equipamiento. • Respaldo político a emprendimientos de esta envergadura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crisis económica que afecta al mercado interno. • El financiamiento del proyecto es realizado en su mayor parte por organismos Nacionales. • Fluctuación en la cotización de los precios de insumos . • Dificultad en el mercado interno de abastecimiento de hardware y software. • Pérdida de respaldo político fruto del recambio periódico.

• **Etapas ,Tareas y Productos del proyecto:**

Debido a que la ejecución del presupuesto destinado a financiar el proyecto sufre de severas limitaciones, se ha decidido realizar su desarrollo en cuatro etapas y que son las que se describen a continuación:

ETAPA	PERÍODO	ALCANCE	TAREAS	PRODUCTO
PRIMERA	01 de junio de 2002 al 31 de diciembre de 2002	Acta de Nacimiento – Defunción y Matrimonio de los años: 1995 al 2001	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Desarrollar el sistema informático ❖ Difusión del proyecto en los distintos ámbitos. ❖ Instruir al personal del RECCP en la Misión y Objetivos del Proyecto. ❖ Instalar el Laboratorio Informático. ❖ Capacitación del personal. ❖ Comenzar con la Cargar de la Base de datos 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Apoyo político, social y económico. ❖ Sistema de Captura y Administración de Datos. ❖ Adhesión del Personal de Planta del RECCP ❖ Laboratorio Informático ❖ Base de datos cargada con los años detallados ❖ Emisión de certificaciones de datos de los años cargados.

ETAPA	PERÍODO	ALCANCE	TAREAS	PRODUCTO
SEGUNDA	01 de enero de 2003 al 31 de diciembre del 2003.	Acta de Nacimiento – Defunción y Matrimonio de los años: 1990 al 1994 y año 2001	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Carga de datos de los años detallados ❖ Desarrollo del software para la digitalización de documentos. ❖ Digitalización de Actas de documentación histórica. ❖ Desarrollo del Software para la inscripción directa de los Nacimientos, Matrimonios y Defunciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Sistema de Digitalización y Administración de las imágenes de las Actas. ❖ Base de datos cargada con los años detallados ❖ Emisión de certificaciones de datos de los años cargados.
TERCERA	01 de enero de 2004 al 31 de diciembre del 2004.	Acta de Nacimiento – Defunción y Matrimonio de los años: 1980 al 1989 y año 2002	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Carga de datos de los años detallados ❖ Digitalización de las Actas de los años cargados en la segunda etapa ❖ Capacitación al personal del Archivo del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Base de datos cargada con los años detallados ❖ Emisión de certificaciones de datos de los años cargados. ❖ Impresión de Imágenes de Actas de los años de la segunda etapa
CUARTA	01 de enero de 2005 al 31 de diciembre del 2005.	Acta de Nacimiento – Defunción y Matrimonio de los años: 1970 al 1979 y año 2.003	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Carga de datos de los años detallados ❖ Digitalización de las Actas de los años cargados en las tercera y cuarta etapa ❖ Capacitación al personal del Archivo del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas ❖ Diseño del sistema de acceso al sistema por parte de las oficinas cabeceras 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Base de datos cargada con los años detallados ❖ Emisión de certificaciones de datos de los años cargados. ❖ Impresión de Imágenes de Actas de los años de las tercera y cuarta etapa ❖ Emisión de certificaciones de datos e Impresión de Imágenes de Actas desde cada una de las oficinas cabeceras.

- **Estrategias del Proyecto:**
 - Difusión en los distintos ámbitos (Nacionales, Provinciales, Internacionales e institucionales).
 - Para ello se ha realizado las siguientes acciones:
 1. Diseño de la **Marca del Proyecto. (Anexo IV)**
 2. Presentación del Proyecto en el Seminario de “**Hacia el Gobierno digital**” realizado el 2 y 4 de Octubre de 2002 en la Provincia de Mendoza. **(Anexo V)**
 3. Presentación del Proyecto en el Seminario “**Una Mirada al Sur**” realizado en la ciudad de Montevideo durante el mes de Octubre de 2002. **(Anexo V)**
 4. Presentación del Proyecto en el Seminario “**Hacia una Agenda del Gobierno Digital**” en la Provincia de Chubut durante el mes de Diciembre de 2.002. **(Anexo V).**
 - Incorporar el proyecto en las política de estado.
 - Para ello se ha presentado en la Honorable Legislatura el **Ante proyecto de Informatización del Archivo del Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas.**
 - Brindar el ambiente necesario para hacer partícipes al personal del Registro Civil en la formulación , diseño de metodología de trabajo y tareas operativas del proyecto.
 - Con tal motivo se ha desarrollado reuniones sobre metodologías de trabajo, requerimientos del producto y

condiciones generales de trabajo a fin de que este cumpla con todos los requerimientos legales necesarios.

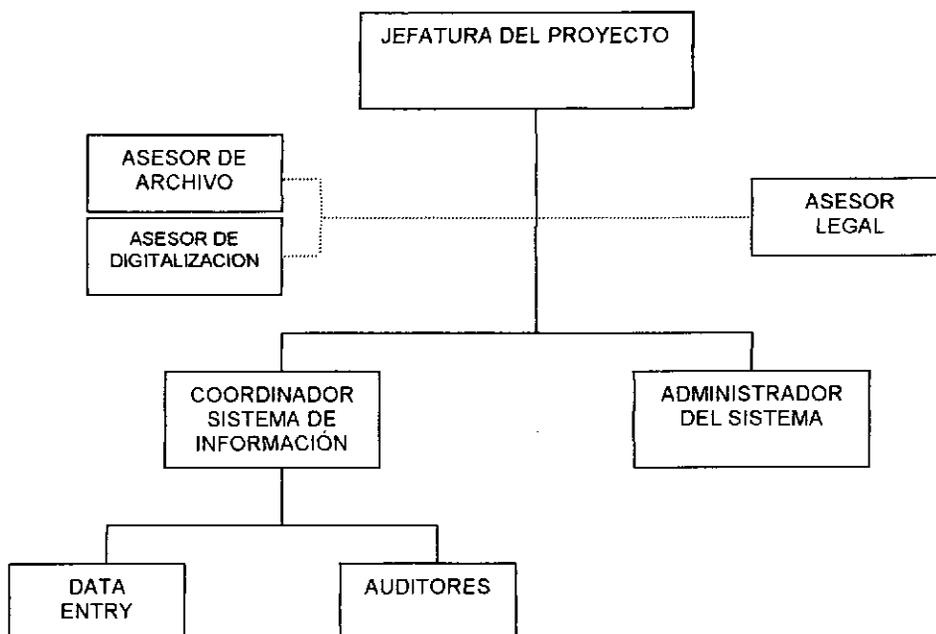
- Establecer un plan de interacción con empresas, instituciones y organismos relacionados con el tema.
 - Debido a la imposibilidad de la obtención del equipamiento necesario para dar comienzo al proyecto, se solicitó a la empresa Siemens S.A. en calidad de comodato, el préstamo de 4 PC con el objeto de dar comienzo al proyecto. Si bien este equipamiento no cuenta con la capacidad ni la cantidad necesaria para el pleno desarrollo del proyecto se ha tratado de eficientizar el trabajo al máximo para tratar de alcanzar los objetivos establecidos.
 - Otro aporte importante ha sido la obtención de un Scanner proporcionado por la Caja de Seguro Mutual de la Provincia de Mendoza el que nos permitirá realizar las primeras pruebas de digitalización de documentación histórica.
- Lograr establecer la eficiencia en la administración de la información del Archivo General obteniendo un mejor servicio prestado al ciudadano a un menor costo.
 - Al momento del presente proyecto ya se encuentra disponible la posibilidad de la emisión de los primeras constancias de inscripción de los Años 1.995, 1.998 , 1.999 y 2.000 contenidos en los registros del Archivo.

- **Sustentabilidad del Proyecto:**

El presente proyecto reviste características modulares. Esto está diseñado así con el objeto de prever su subsistencia en el tiempo. Es un proyecto que pretende ir prestando distintos tipos de servicios a lo largo de sus distintas etapas. Esto es diseñado así debido al entorno social y económico por el que transita el país. También es así diseñado para posibilitar su continuidad sin necesidad de posteriores impulsos políticos.

En cuanto a su operatividad se entregarán los software y hardware que componen el Laboratorio Informático. Esto es acompañado con los correspondientes Manuales del Usuario del Sistema y con la capacitación al mismo personal del Archivo General. Esto brinda la posibilidad de funcionamiento del proyecto por personal de planta del Organismo.

1.1.5. Estructura del Organizativa del proyecto :



CUADRO II

En el Cuadro II se muestra la estructura formal del proyecto de acuerdo a las jerarquía de sus cargos.

En el nivel jerárquico superior cuenta con:

Un Jefe de Proyecto.

Un Coordinador de tareas de captación de datos.

Un Administrador del Sistema de Información.

En el nivel jerárquico inferior cuenta con:

Veinte cargadores de datos (Data entry)

Cuatro auditores de carga.

Personal de Staff está integrado por:

Un asesor Especialista en Archivos de documentación

Un asesor Legal.

Un especialista en digitalización.

En la actualidad el proyecto se encuentra cubiertos tanto los niveles superiores como los niveles medios e inferiores.

Es una estructura de tipo orgánica y participativa en donde se han asignado claramente las tareas a desarrollar por cada uno de los integrantes pero que todos participan ya sea en su planeamiento o su desarrollo.

1.1.6. Sistema técnico:

En esta primer etapa del proyecto se pueden definir dos sistemas de Producción:

Producción Unitaria:

- Desarrollo del sistema informático de carga de datos.
- Desarrollo del sistema de consulta de datos.
- Elaboración de un nuevo diseño de constancia de inscripción (Certificados)
- Diseño de la Marca y Difusión del Proyecto.
- Instruir al Personal RECCP
- Creación del Laboratorio Informático.
- Elaboración de la norma legal que respalde la nueva metodología.
- Obtención de productos adicionales: a) Solicitud de Copias por Internet. b) Utilitario para la detección de errores en las actas originales.

Estas tareas se encuentran alcanzadas en un 100% al momento de elaboración del presente informe.

Producción en Masa:

- Carga de la Base de datos del sistema.

Esta tarea consiste en cargar en el sistema informático los datos obtenidos de las Actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción desde el año 1.995 al año 2001. Se estima en 350.000 actas en total. La tarea de carga al momento del presente informe se encuentra realizada en su totalidad excepto los correspondientes al año 2001. De este período solo se ha cargado el 30 % de las actas debido a que los libros a la fecha no han sido enviados de las delegaciones seccionales hacia el Archivo General debido a que se encuentran en uso.

1.1.7. Cultura Organizativa.

El equipo de trabajo que integra el proyecto está formado por profesionales en distintas especialidades. No han participado en proyectos de esta naturaleza (digitalización de documentación) pero si con características similares en cuanto a tipo de emprendimiento (llevar a cabo un desarrollo nuevo).

El equipo de desarrollo está compuesto por (tres personas) con edad promedio de 30 años. Si bien la estructura formal establece distintos niveles jerárquicos, el desarrollo de las actividades reviste las características de trabajo por proceso. El sistema de información y comunicación es muy fluido, en donde todos saben del estado de desarrollo de las tareas asignadas a los demás integrantes. En principio existen horarios para el cumplimiento de sus tareas pero es de carácter muy flexible en caso de ser necesario lograr metas en un determinado tiempo.

Esto genera un clima muy participativo, en donde la actitud de los integrantes es proactiva y refleja un alto grado de motivación. Por las características de ser un proyecto pionero en la materia genera una gran expectativa en las personas que lo están llevando a cabo. Las edad media de 30 años y con formación en distintas especialidades genera un debate ideas muy flexible y enriquecedor. Esta cultura se ha ido transmitiendo a las personas que se han ido incorporando en el proceso de Carga y control de la información.

2. DESCRIPCION DE POLITICAS Y PRACTICAS DE RECURSOS

HUMANOS.

En el presente proyecto no se encontraban expresamente definidas las políticas y prácticas de la gestión de recursos humanos debido a que el personal de nivel superior es contratado en base al proyecto que se presentase en su oportunidad y por experiencia en el desarrollo de programas anteriores.

Luego de un análisis de la importancia en lo que se refiere a gestión o administración de personal se ve la necesidad de formular dichas políticas y prácticas como punto crucial para la sustentabilidad del proyecto.

Con esto se pretende por lo menos dejar establecidas las políticas y prácticas de administración de Recursos Humanos para lo que en el futuro sería una sección dentro de la Institución del Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas.

Es por ello que se ha avanzado en el desarrollo de los puntos que siguen a continuación a modo de propuesta.

2.1. Objetivos:

Propuesto: Se analizaron como dar mayor importancia a los objetivos de la Organización en lo que se refiere a

- a- Planeación de recursos humanos.
- b- Servicios que presta la organización.
- c- Selección de personal

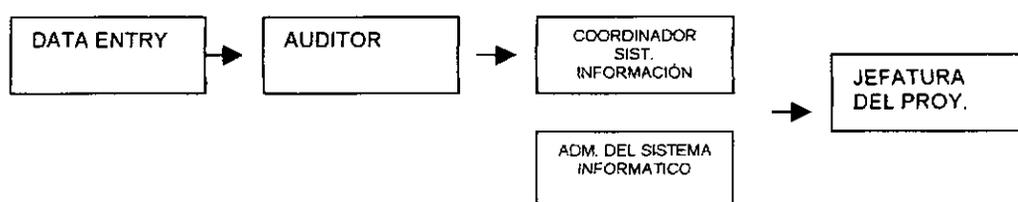
d- Capacitación y desarrollo

e- Evaluación

f- Actividades de control.

2.2. Políticas de carreras

En lo que se refiere a al plan de carrera dentro del proyecto de Modernización del RECCP los niveles superiores de Coordinación del Sistema de Información, Administrador del Sistema Informático y el responsable del Proyecto tienen responsabilidades y remuneraciones similares. Cuando la estructura fuese absorbida en el futuro por la institución se prevé el siguiente plan de carrera.



2.3. Gestión de RRHH

2.3.2 Planeamiento y reclutamiento de personal:

El proyecto prevé la incorporación de 24 personas y esto se desarrollará en forma paulatina. Esto se compone de la siguiente forma:

20 Data Entry

4 Auditores

En la primera etapa del proyecto se analizaron los requerimientos de personal con sus correspondientes perfiles en base al producto que se quería obtener. Sobre ello se reclutó personal calificado para llevar adelante el proyecto.

En el presente informe se presenta la realización del Análisis de Puesto para el personal del proyecto . Se ha priorizado el Análisis de puesto para los puestos de Data entry (20 puestos) y auditores (4 puestos). Para ello se ha utilizado información de empresas con puestos similares en el mercado Mendocino.

También se ha desarrollado un cuestionario para el análisis de puestos con destino al personal que ya presta servicios para el programa **(Anexo I)**

Se ha previsto utilizar dos tipos de reclutamiento: **Interno:** Se prevé incorporar a personal que ya trabaje en el RECCP, que cumpla con los requisitos del cargo y que lo realice fuera de su horario de trabajo en su repartición. Esto facilitaría dejar personal capacitado en la repartición estatal. **Externo:** El resto del personal se reclutaría del mercado externo (convenios con la UTN y otros organismos).

2.3.3 Selección e inducción:

Para el proceso de selección se realizará la recepción de solicitudes y entrevistas personales. Tanto el Proyecto como el organismo estatal no cuentan con personal especializado en la selección de personal. Tampoco se cuenta con fondos presupuestados para esta tarea.

En cuanto a la inducción ya se han diseñado folletos explicativos en lo que se refiere a los objetivos del proyecto en general y lo referente al RECCP **(Anexo II)**.

También se encuentra desarrollado el manual de capacitación en el uso del sistema informático para la carga de la base de datos y con el presente informe se presenta el Manual de Procedimiento para el Procesamiento de Libros de Actas **(Anexo III)**.

2.3.4 Administración de las Remuneraciones:

En cuanto a la remuneración del personal en los primeros meses del desarrollo del proyecto se abonó una suma fija de acuerdo la monto solicitado al Organismo Nacional que financia el Proyecto.

En la actualidad ese valor ha sido prorrateado por un valor de actas promedio de producción mensual. Esto tiene como objetivo el de migrar de un sistema de remuneración fijo a un sistema de remuneración variable.

Este tipo de sistema permite ir monitoreando el sistema de carga y es fácilmente comprensible por el personal que es retribuido de tal manera

Para ello se realizaron pruebas en los dos primeros meses para establecer el rendimiento de cada operador y establecer así una retribución promedio. Si bien la cantidad de actas cargadas es importante para el proyecto no se puede exigir tanto a los operadores como para que disminuya la calidad de producto.

El sistema de remuneración actual responde a la siguiente fórmula:

- Rendimiento promedio diario estipulado * Días hábiles del mes= Cantidad de Actas estimadas
- Actas estimadas/ salario original= valor de cada acta.

Grupal: Cumplimiento de los objetivos del proyecto (n° de actas cargadas por mes).

El sistema de remuneración variable se ampliará en el punto Gestión de los Procesos.

2.3.5 Estilo de Conducción:

Si bien no hay un estilo único de liderazgo en la conducción de proyecto podríamos decir que se intenta llevar adelante un liderazgo situacional flexible, diagnosticando las habilidades de las personas según la situación y consensuado el estilo de acuerdo al grado de madurez.

La posibilidad del consensuar la forma de trabajar hace que los miembros del proyecto se sientan cómodos en sus quehaceres lo que impacta positivamente en su desempeño.

2.3.6 Coherencia:

Si bien no estaban expresamente establecidas en el desarrollo del Proyecto las tareas de diseñar Políticas y Estrategias de Administración de RRHH, existían ciertas tareas previstas como:

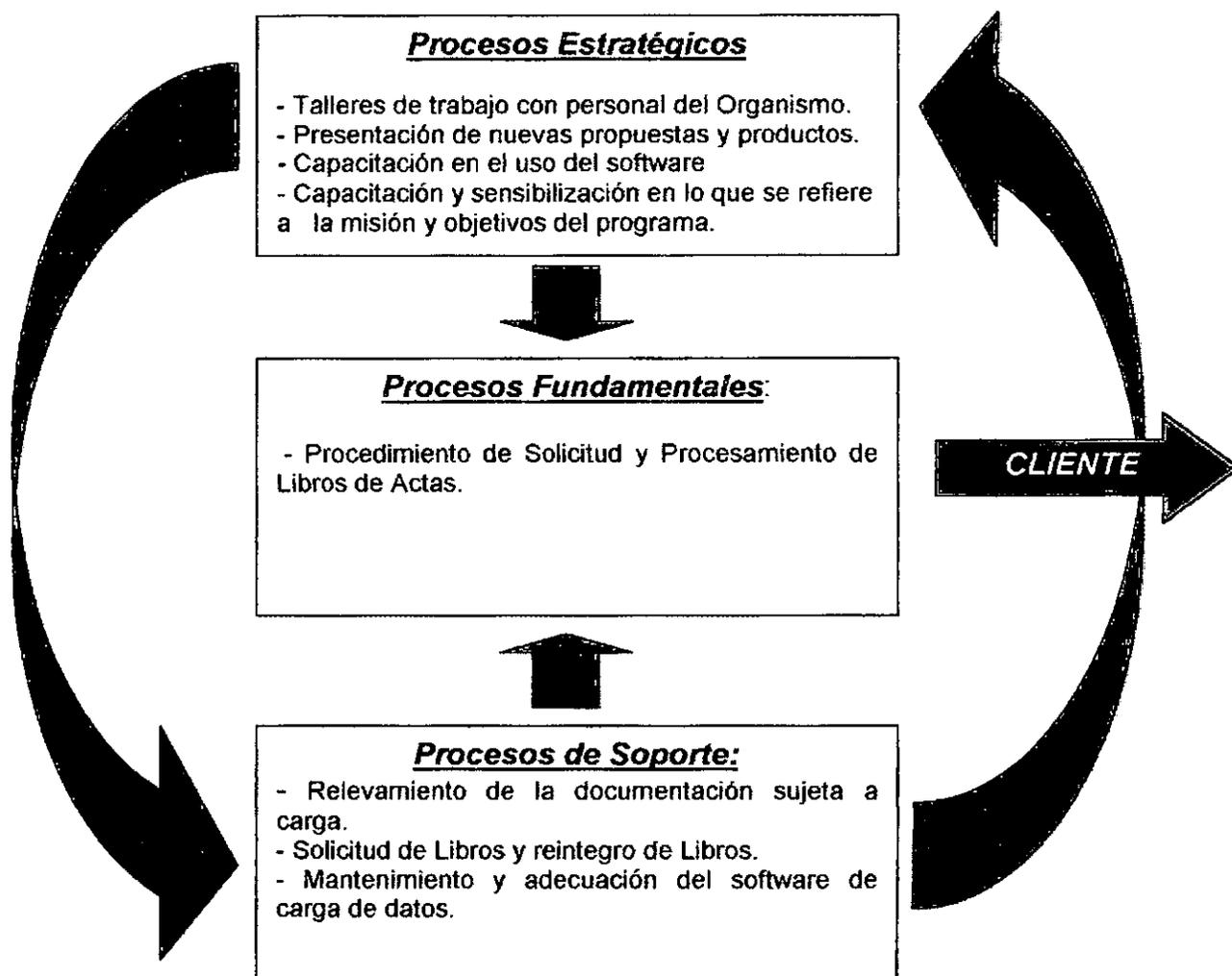
- Instruir al personal del RECCP para que adopten el proyecto como propio así evitar el rechazo de la institución.
- Análisis de cargo para los Data Entry y auditores.
- Su sistema de remuneración variable para alcanzar un mayor rendimiento de los recursos .
- El programa de inducción y capacitación de nuevo personal.
- Capacitación de personal de la institución para que continúen con el proyecto en el futuro.

Son tareas que si bien no estaba previsto su desarrollo en toda su extensión, han sido tomadas en cuenta y profundizadas a medida que se desarrolló el programa con el fin de obtener mejores resultados.

3.TIPOS DE PROCESOS DEL PROYECTO Y EL PROCESO DE

MEJORAMIENTO CONTINUO:

Se han identificado hasta el momento los siguientes tipos de procesos:



En el presente trabajo se ha seleccionado al proceso "**PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y PROCESAMIENTO DE LIBROS DE ACTAS**" como el proceso fundamental sobre el cual se propondrán mejoras.

3.1 Descripción del proceso:

“PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y PROCESAMIENTO DE LIBROS DE ACTAS”: (ANEXO III)

3.2 Elementos del Proceso:

En el proceso fundamental se han definido los siguientes elementos:

- a) **Proveedor:** Archivo del Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas.
- b) **Input:** Libros de Actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción.
- c) **Misión:** Ingresar los datos contenidos en los libros de actas en la Base de datos.
- d) **Output:** Base de datos conteniendo los datos de las Actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción.
- e) **Cliente:** Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas.
- f) **Comienzo:** Solicitud de libro de actas para la carga.
- g) **Fin:** Devolución del Libro de actas luego de la carga y control de sus datos.

3.3 Ciclo del proceso:

Representa los días desde que el libro ingresa al laboratorio Informático, se carga y controla la información y se devuelve el libro.

Este tiempo de procesamiento del libro es de 20 días laborales para un libro que contiene 600 actas. Debido a que los libros contienen distintas cantidades de actas se ha puesto énfasis en las etapas de carga y control de actas. En

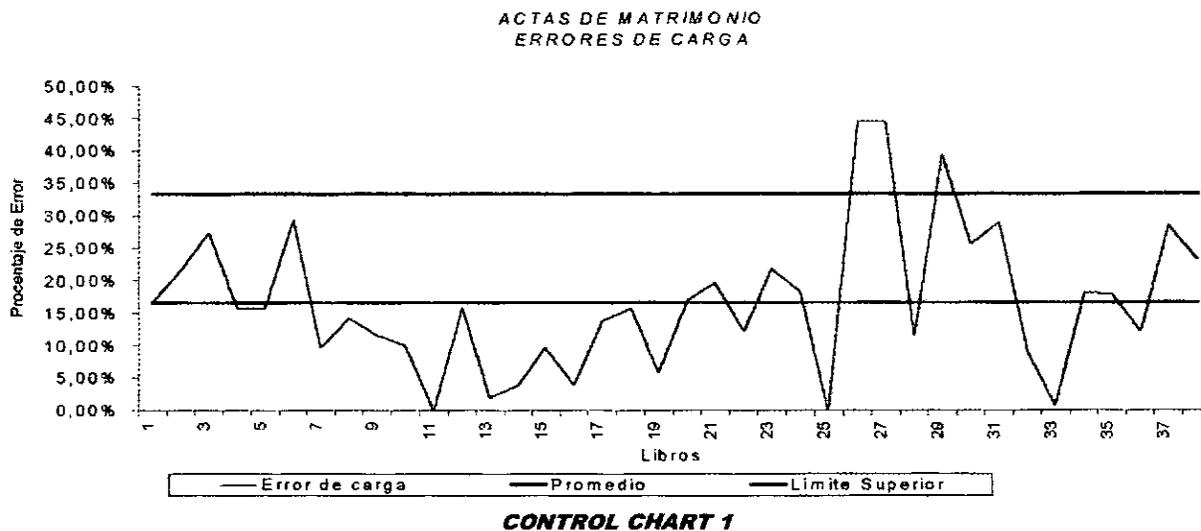
estas etapas del proceso se busca medir la cantidad de actas que se cargan y controlan diariamente por el personal. Es por ello que los indicadores de **eficiencia, efectividad y flexibilidad** toman como unidad las actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción.

3.4 Indicadores:

3.4.1 Indicadores de eficacia:

El grado de consecución de la satisfacción de nuestros clientes (**EFICACIA**).
Indicadores de cantidad de errores generados en la copia de actas en el copiado de información:

Coef de error: Cantidad de errores
Cantidad de actas cargadas



3.4.2 Indicadores de eficiencia:

Con ellos buscamos reflejar el costo empresarial y de personal en su consecución (EFICIENCIA).

Cantidad de Actas cargadas por día.

Coef de carga: Cantidad de actas cargadas
Días de carga

Cantidad de actas revisadas por día

Coef. de revisión: Cantidad de actas controladas
Días de control

Costo por acta cargada

Coef. de costo: Gastos de carga \$
Cantidad de actas cargadas actas

3.4.3 Flexibilidad:

La capacidad de procesar distintos tipos de input (FLEXIBILIDAD).

Se ha visto la necesidad de diseñar un indicador de flexibilidad para ser aplicado al software diseñado para la carga y consulta de datos. Este nos mostrará el grado de adaptación de los programas de carga y consulta ante las distintas situaciones que puedan acontecer al momento de ingresar y consultar los datos . Para obtener información para este indicador, cuando se revisan los datos cargados, los auditores clasifican los errores en dos categorías: la

primera de tipo del Data Entry, y la segunda cuando se detectan una falta de adaptación del programa al tipo de dato que se necesita cargar.

Esta falta de adaptación del software responde a dos factores: a) Falta de especificaciones precisas del producto por parte del cliente al momento de la realización del relevamiento de información, documentación y marco legal. Es por ello que se desarrolló un software de carga que permitiese absorber distintas situaciones. De hecho en la práctica se observaron nuevas situaciones no establecidas por el cliente pero que cumplen con normas legales vigentes y el programa pudo absorberlas sin grandes modificaciones.

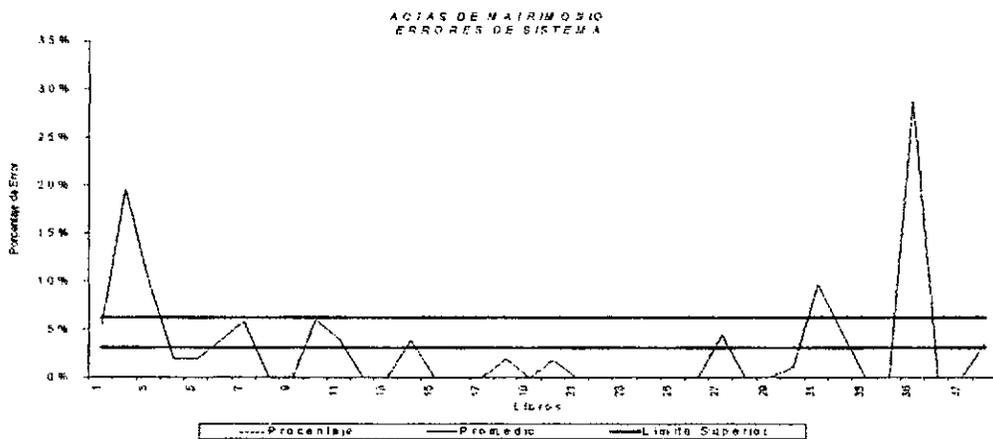
b) El segundo motivo de modificaciones en el software de carga son las situaciones no contempladas debido a errores de los oficiales del Registro Civil al momento de confeccionar las actas. Las causas posibles de dichos errores, a parte de errores humanos, son los generados por la falta de un manual que establezca la modalidad de actuar ante situaciones excepcionales.

Coef de flexibilidad del software de carga:

Cantidad de situaciones anómalas

Cantidad de actas cargadas

CONTROL CHART 2



3.5. Identificación de los Problemas:

El proceso descrito precedentemente alcanza un universo de 300.000 actas en donde se han observado problemas que han sido clasificados de acuerdo a la naturaleza del error. A continuación a través del **diagrama causa / efecto** se ha clasificado las causas en cuatro Grupos:

Mano de Obra: Comprende las actividades desarrolladas por el personal.

Equipamiento: Comprende el software, hardware y demás materiales que se utilizan en el proceso.

Instalaciones: Está formado por el lugar en donde se desempeña el trabajo.

Insumos: Está formado por los libros de actas y su contenido.

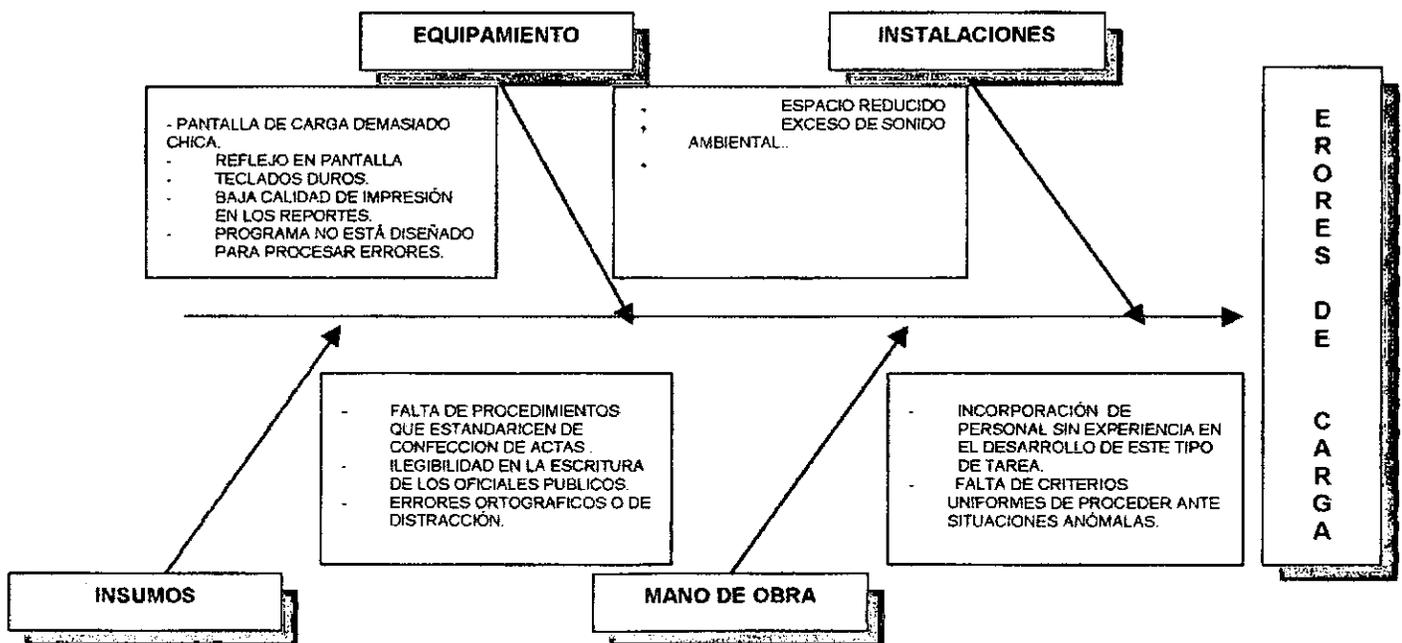


DIAGRAMA CAUSA EFECTO

3.5.1. Acciones correctivas:

Al momento del presente informe ya se ha identificado y corregido algunos problemas detectados en el proceso. Hay que tener en cuenta que la fecha de inicio de carga fue el día 7 de Julio de 2002.

Problema	Solución Aplicada	Solución a Aplicar
Equipamiento: <ul style="list-style-type: none"> - Pantalla de carga demasiado pequeña genera errores de carga y cansancio en los DT. - Calidad de iluminación y reflejo en las pantallas genera errores de carga y cansancio en los DT. - Teclados duros y con fallas. - Baja calidad en la impresión dificulta la revisión de la información 	<ul style="list-style-type: none"> - Se ampliaron las pantallas de carga y el tamaño de letra utilizada. - Se colocaron protectores de pantalla y se mejoró la luminosidad. - Se repararon los que estaban en uso y se adquirieron nuevos teclados. - Se mejoraron los reportes de los libros cargados. 	
Instalaciones: <ul style="list-style-type: none"> - Espacio reducido dificulta el manejo de libros, listado y operatividad del Laboratorio - Exceso de sonido ambiental genera distracción en la gente del laboratorio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha aislado el laboratorio del resto del las oficinas del Archivo del RECCP. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se encuentra en proceso un plan para reubicar todo el Archivo del RECCP.
Insumos: <ul style="list-style-type: none"> - Falta de calidad en la confección de actas por parte del personal del RECCP. 	<ul style="list-style-type: none"> - Del presente trabajo se ha visto la necesidad de generar un Manual de Procedimientos que posibilite la estandarización en el modo de procesar la información errónea que contienen los libros de actas. 	
Mano de Obra: <ul style="list-style-type: none"> - Incorporación de personal sin experiencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de inducción del personal en lo que 	

Problema	Solución Aplicada	Solución a Aplicar
<p>en el desarrollo del proyecto.</p> <p>- Falta de criterios uniformes de proceder ante situaciones anómalas en las tareas de carga y control de información.</p>	<p>se refiere al proyecto y al RECCP.</p> <p>- Manuales de capacitación en el uso del programa de carga.</p> <p>- Formulación de un nuevo Manual de procedimiento que contemple las distintas situaciones anómalas</p>	

La confección del nuevo Manual de procedimiento que contempla las distintas situaciones anómalas nos permitió obtener los siguientes beneficios:

- Mejorar del Programa de carga.
- Estandarización en la carga de información obteniendo celeridad, menores costos y mayor calidad de información.
- Estandarización en el control de la información ingresada.
- Estandarización conceptual de la información entre el personal que carga los datos y el que los controla.

Estas acciones correctivas no han permitido acercarnos a los resultados proyectados al inicio del programa y que se exponen en el (Cuadro I) en el se observa la evolución de la mejora.

Anexo I

Cuestionario de Selección de Personal



**INFORMATIZACIÓN
del REGISTRO del ESTADO CIVIL
y CAPACIDAD de las PERSONAS**

CUESTIONARIO PARA EL ANALISIS DE CARGOS

1. RESUMEN DE LAS TAREAS: En sus propias palabras, describa brevemente sus principales tareas. Si además tiene que hacer informes o registros, también conteste la sección 8.

.....
.....
.....

2. CALIFICACIONES ESPECIALES: Enumere las licencias, títulos, certificaciones, etc que serían necesarios para desempeñar las tareas que corresponden a su puesto.

.....
.....
.....

3. EQUIPAMIENTO: Enumere el equipo, el software, y/u otro tipo de equipamiento que maneja normalmente para cumplir con sus tareas.

.....
.....
.....

4. CONTACTOS: ¿ su trabajo requiere contacto con otro personal del departamento, otros departamentos, otras compañías u organizaciones? En caso afirmativo, por favor defina las obligaciones que requieren estos contactos y la frecuencia de los mismos?

.....
.....
.....
.....

5. SUPERVISIÓN: ¿Su puesto entraña la reponsabilidad de inspección() SI ()No. En caso afirmativo, por favor conteste el cuestionario complementario de la descripción del puesto para supervisores y anéxelo a esta forma. Si es responsable del trabajo de terceros, pero no los supervisa en forma directa, por favor explique.

.....
.....
.....
.....

6. TOMA DE DECISIONES: por favor explique las decisiones que toma para desempeñar las tareas normales de su puesto.

.....
.....
.....
.....

7. RESPONSABILIDAD POR REGISTROS: enumere los registros y archivos que debe preparar o mantener. Explique, en términos generales, a quién va dirigido cada informe.

(a) INFORME DIRIGIDO A :

.....
.....
.....
.....

(b) ARCHIVOS QUE LLEVA

.....
.....
.....
.....

8. FRECUENCIA DE LA SUPERVISIÓN: ¿con cuanta frecuencia debe hablar con supervisor o terceros para tomar decisiones, o para determinar el curso debido de la acción que seguirá?

() Con frecuencia () En ocasiones () Rara Vez () Nunca

9. CONDICIONES LABORALES: por favor, describa las condiciones en las que trabaja: interior, exterior, con aire acondicionado, etc. Asegúrese de mencionar toda condición de trabajo desagradable o fuera de lo común.

.....
.....
.....
.....

10. REQUISITOS DEL PUESTO: por favor, anote los requisitos mínimos que

considera necesarios para cumplir en forma satisfactoria con su trabajo

a. Estudios:
Escolaridad Mínima.....
Números de años.....
Especialización o carrera:.....

b. Experiencia
Tipo:.....
Número de años:.....

c. Capacitación especial:

TIPO

NUMERO DE AÑOS

.....
.....
.....
.....

d. Habilidades especiales

Mecanografía:.....ppm

Taquigrafía.....ppm

Otras:

11. INFORMACIÓN ADICIONAL: por favor incluya toda información adicional que considere importante para describir su puesto y que no esté incluida en alguno de los puntos anteriores.

.....
.....
.....
.....

FIRMA DEL EMPLEADO _____ FECHA: ___/___/___

**RESULTADO DEL CUESTIONARIO
PARA EL ANÁLISIS DE CARGOS**



**INFORMATIZACIÓN
del REGISTRO del ESTADO CIVIL
y CAPACIDAD de las PERSONAS**

CUESTIONARIO	OPERADOR DE CARGA DE DATOS	AUDITORES	COORDINADOR DEL SIST. DE INFORMACION
<p>1. RESUMEN DE LAS TAREAS: En sus propias palabras, describa brevemente sus principales tareas. Si además tiene que hacer informes o registros, también conteste la sección 8.</p>	<p><input type="checkbox"/> Transcribir los datos desde las actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción en la Base de datos diseñada a tal fin.</p> <p><input type="checkbox"/> Imprimir reportes de los libros cargados.</p> <p><input type="checkbox"/> Conregir los datos ingresados en el caso de que se detecten errores.</p> <p><input type="checkbox"/> Imprimir los listados definitivos de la carga.</p>	<p><input type="checkbox"/> Verificar que la transcripción de datos sea en forma textual a la que figuran en los libros de Nacimiento, Matrimonio y Defunción.</p> <p><input type="checkbox"/> Informar a través de formularios los errores detectados en la carga de datos.</p>	<p><input type="checkbox"/> Supervisar las tareas de carga, control y corrección de información.</p> <p><input type="checkbox"/> Suministrar los insumos necesarios para la concreción de dichas tareas.</p> <p><input type="checkbox"/> Instruir sobre las metodologías a llevar a cabo en las tareas de carga, control y corrección.</p> <p><input type="checkbox"/> Coordinar con personal del RECCP sobre tareas que deban desarrollarse en conjunto.</p> <p><input type="checkbox"/> Obtener y analizar información sobre el desarrollo del proyecto.</p> <p><input type="checkbox"/> Solicitar información y documentación al encargado del Archivo del RECCP.</p> <p><input type="checkbox"/> Establecer los estándares de rendimiento y calidad para cada tipo de tarea.</p>
<p>2. CALIFICACIONES ESPECIALES: Enumere las licencias, títulos, certificaciones, etc que serían necesarios para desempeñar las obligaciones que corresponden a su puesto.</p>	<p><input type="checkbox"/> Secundario Completo.</p>	<p><input type="checkbox"/> Secundario Completo.</p>	<p><input type="checkbox"/> Universitario completo.(Ciencias económicas, Ingeniería)</p> <p><input type="checkbox"/> Experiencia en conducción de equipos de trabajo.</p> <p><input type="checkbox"/> Conocimientos en Obtención de Calidad.</p>
<p>3. EQUIPAMIENTO: Enumere el equipo, el software, y/u otro tipo de equipamiento que maneja normalmente para cumplir con sus obligaciones.</p>	<p><input type="checkbox"/> Manejo de Pc.</p> <p><input type="checkbox"/> Impresoras de datos.</p> <p><input type="checkbox"/> Software utilitarios (Ej: Procesadores de texto, Planillas de cálculo).</p>	<p><input type="checkbox"/> Manejo de Pc.</p> <p><input type="checkbox"/> Impresoras de datos.</p> <p><input type="checkbox"/> Software utilitarios (Ej: Procesadores de texto, Planillas de cálculo).</p>	<p><input type="checkbox"/> Manejo de Pc.</p> <p><input type="checkbox"/> Impresoras de datos.</p> <p><input type="checkbox"/> Software utilitarios (Ej: Procesadores de texto, Planillas de cálculo).</p>

CUESTIONARIO	OPERADOR DE CARGA DE DATOS	AUDITORES	COORDINADOR DEL SIST. DE INFORMACION
<p>4. CONTACTOS: ¿su trabajo requiere contacto con otro personal del departamento, otros departamentos, otras compañías u organizaciones? En caso afirmativo, por favor defina las tareas que requieren estos contactos y la frecuencia de los mismos?</p>	<p>1. Con el coordinador en forma periódica. *Solicitar libros para la carga. *Consultar sobre metodología de trabajo no definida. *Solicitar insumos para el desempeño de sus tareas. *Informar sobre el estado de avance de su tarea. Con los Auditores: *Evacuar dudas.</p> <p>2.</p>	<p>1. Con el coordinador en forma periódica. • Solicitar libros para la revisión. • Consultar sobre metodología de trabajo no definida. • Solicitar insumos para el desempeño de sus tareas. • Informar sobre el estado de avance de su tarea. Con los data entry: • Evacuar dudas.</p> <p>2.</p>	<p>1. Con mandos inferiores: <input type="checkbox"/> Coordinar las tareas de carga, control y corrección de datos. <input type="checkbox"/> Evacuar dudas. <input type="checkbox"/> Brindar insumos de trabajo. <input type="checkbox"/> Pedir información sobre el estado de avance de las tareas. Con mandos superiores. <input type="checkbox"/> Brindar y solicitar información. <input type="checkbox"/> Elaborar reportes sobre rendimiento y calidad del trabajo. <input type="checkbox"/> Solicitar instrucciones sobre nuevas directivas. <input type="checkbox"/> Coordinar reuniones de trabajo con el personal de carga y control. <input type="checkbox"/> Presentar quejas y sugerencias realizadas por el persona de carga y control</p> <p>3. Con personal del RECCP <input type="checkbox"/> Brindar y solicitar información. <input type="checkbox"/> Presentar reportes sobre rendimiento y calidad del trabajo. <input type="checkbox"/> Coordinar tareas de desarrollo conjunto.</p>

CUESTIONARIO	OPERADOR DE CARGA DE DATOS	AUDITORES	COORDINADOR DEL SIST. DE INFORMACION
<p>5. SUPERVISION: ¿Su puesto entraña la reponsabilidad de inspección() Si ()No. En caso afirmativo, por favor conteste el cuestionario complementario de la descripción del puesto para supervisores y anéxelo a esta forma. Si es responsable del trabajo de terceros, pero no los supervisa en forma directa, por favor explique.</p>	No	No	Si
<p>6. TOMA DE DECISIONES: por favor explique las decisiones que toma para desempeñar las obligaciones normales de su puesto.</p>	Ninguna	Ninguna	<input type="checkbox"/> Asignar prioridades al desarrollo de tareas. <input type="checkbox"/> Proponer modificaciones en la metodología de trabajo tendientes a la obtención de mejoras de calidad.
<p>7. RESPONSABILIDAD POR REGISTROS: enumere los registros y archivos que debe preparar o mantener. Explique, en términos generales, a quién va dirigido cada informe.</p>	<input type="checkbox"/> Planilla del Operador para la Carga de Datos. <input type="checkbox"/> Planilla par el Seguimiento de Procesamiento de Datos.	<input type="checkbox"/> Planilla para el seguimiento de Procesamiento del Libro de Actas.	<input type="checkbox"/> Planilla de solicitud de libros de Actas. <input type="checkbox"/> Archivo de la documentación. <input type="checkbox"/> Planillas de rendimiento y calidad de trabajo por operario y por tipo de Libro.
<p>8. FRECUENCIA DE SUPERVISION: ¿con cuanta frecuencia debe hablar con supervisor o terceros para tomar decisiones, o para determinar el curso debido de la acción que seguirá?</p>	Nunca	Nunca	Con frecuencia

CUESTIONARIO	OPERADOR DE CARGA DE DATOS	AUDITORES	COORDINADOR DEL SIST. DE INFORMACION
<p>9. CONDICIONES LABORALES: por favor, describa las condiciones en las que trabaja: interior, exterior, con aire acondicionado, etc. Asegúrese de mencionar toda condición de trabajo desagradable o fuera de lo común.</p>	<p>A favor: Ambiente con buena iluminación, mobiliario acorde al tipo de tarea a desarrollar, silencioso y calefaccionado.</p> <p>En contra: reducido en el caso de incorporación de nuevo personal y sin refrigeración.</p>	<p>A favor: Ambiente con buena iluminación, mobiliario acorde al tipo de tarea a desarrollar, silencioso y calefaccionado.</p> <p>En contra: reducido en el caso de incorporación de nuevo personal y sin refrigeración.</p>	<p>A favor: Ambiente con buena iluminación, mobiliario acorde al tipo de tarea a desarrollar, silencioso y calefaccionado.</p> <p>En contra: reducido en el caso de incorporación de nuevo personal y sin refrigeración.</p>
<p>10. REQUISITOS DEL PUESTO: por favor, anote los requisitos mínimos que considera necesarios para cumplir en forma satisfactoria con su trabajo</p>	<p><input type="checkbox"/> Escolaridad completa. Secundaria</p> <p><input type="checkbox"/> Conocimientos comprobados en computación y manejo de planillas de cálculo y procesadores de texto.</p> <p><input type="checkbox"/> Amplio rendimiento en mecanografía.</p>	<p><input type="checkbox"/> Escolaridad Secundaria completa.</p> <p><input type="checkbox"/> Conocimientos comprobados en computación y manejo de planillas de cálculo y procesadores de texto.</p> <p><input type="checkbox"/> Amplio rendimiento en mecanografía.</p>	<p><input type="checkbox"/> Universitario completo.</p> <p><input type="checkbox"/> Experiencia en aplicaciones de herramientas de calidad.</p> <p><input type="checkbox"/> Conocimientos comprobados en computación y manejo de planillas de cálculo y procesadores de texto.</p>
<p>11. INFORMACIÓN ADICIONAL: por favor incluya toda información adicional que considere importante para describir su puesto y que no esté incluida en alguno de los puntos anteriores.</p>			

Anexo II

Folleto de Inducción



**INFORMATIZACIÓN
del REGISTRO del ESTADO CIVIL
y CAPACIDAD de las PERSONAS**

GOBIERNO DE MENDOZA
Secretaría Administrativa, Legal y Técnica



INFORMATIZACIÓN
del REGISTRO del ESTADO CIVIL
y CAPACIDAD de las PERSONAS

Algunos Datos...

- ✓ **El Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas funciona desde el año 1886** y, en general, no ha avanzado en la incorporación de herramientas tecnológicas para efficientizar el quehacer administrativo.

- ✓ **Comprende 3 áreas:**
 - Administrativa - 19 oficinas en la Administración Central
 - Seccionales - 101 oficinas distribuidas en el territorio Provincial.
 - Archivo General.

Algunos Datos...

- ✓ **El registro de las Actas se lleva en forma manual y se realiza por duplicado en Libros-Registros, en los cuales los datos se incorporan en forma idéntica y simultánea.**
- ✓ **Desde 1963 no se han introducido reformas a nivel Provincial en el marco legal que rige al Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas.**

Objetivos del Programa

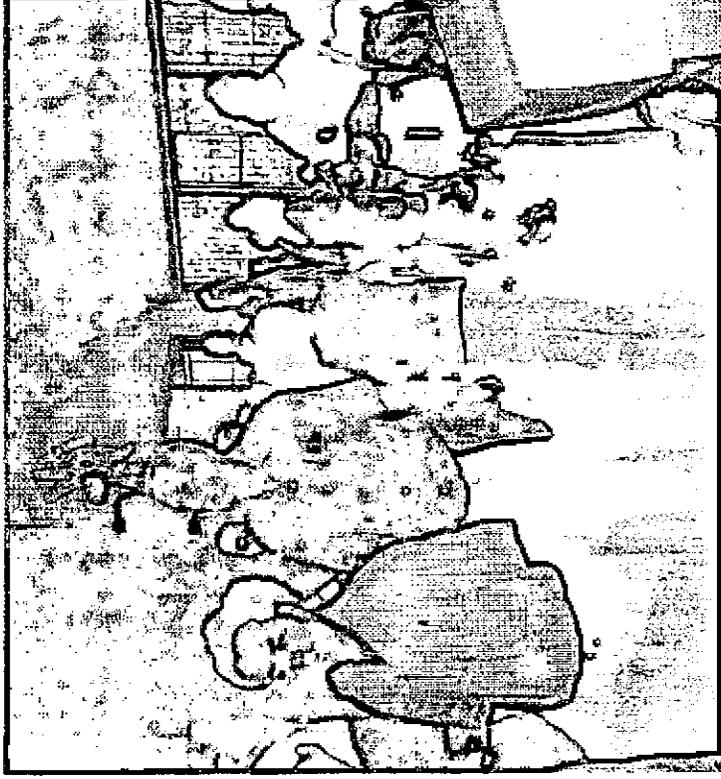
Desarrollar un Sistema de Información sobre bases Informáticas para la administración de la información contenida en la documentación del Archivo General del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas

Productos:

- 1. Emisión de Certificaciones de actas.**
- 2. Impresión de copias digitales de las actas.**
- 3. Permitir la registración de los originales de Actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción a través del Sistema Informático.**

En el transcurso del proyecto vamos a mejorar la calidad del servicio...

- ✓ Contando con la información en un Archivo informatizado.



- ✓ Logrando mayor eficiencia en la utilización de los recursos

- ✓ Reduciendo tiempos de respuesta a las solicitudes de copias de los ciudadanos.