

0/N. 311.1

P 19

PROVINCIA DE SALTA

45377

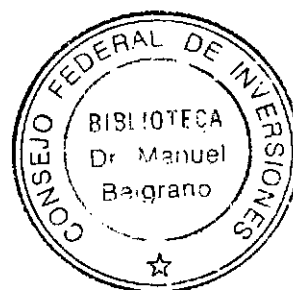
I CONSEJO FEDERAL DE  
INVERSIONES

**REFORMA INSTITUCIONAL DE LA  
DIRECCION GENERAL DEL REGISTRO DEL  
ESTADO CIVIL Y CAPACIDAD DE LAS  
PERSONAS**

**INFORME FINAL  
CAPITULO 1**

**TOMO I**

**JULIO DE 2006**



**LIC. FELIX PIACENTINI**

# Resumen Ejecutivo

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente documento tiene por objeto la formulación de un Proyecto de Reforma Institucional del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas de la Provincia de Salta (RECCP), incluyéndose la incorporación de Sistemas y Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones a los procesos administrativos que realiza la institución.

Los componentes mencionados corresponden a un Sistema Integral de Información vinculado a un Sistema de Imágenes de Protocolos con firma digital, y un Portal de consultas y trámites vía Web.

Adicionalmente se pretende mejorar las capacidades del personal y gestión del RECCP mediante la formalización de los procesos administrativos, la confección e implementación de Manuales de Misiones, Funciones y Procedimientos; y un programa de capacitación al personal en atención al ciudadano y en manejo y conservación de Archivo.

El resultado esperado del proyecto, en términos de mejorar la gestión y eficiencia del organismo, se considera clave por la naturaleza e importancia de los servicios brindados al ciudadano.

El logro exitoso de los distintos componentes del proyecto requiere del compromiso y adaptación al cambio de las máximas autoridades políticas de la Provincia de Salta. Al respecto se ha detectado durante la formulación del proyecto un fuerte convencimiento de las autoridades y personal del RECCP sobre la necesidad de ejecutar los componentes enumerados, constituyendo un factor clave para un resultado exitoso.

La inversión total del Proyecto asciende a \$1.511.000 (pesos un millón quinientos once mil), con un cronograma total de ejecución de 24 meses.

El trabajo se ha estructurado en cuatro capítulos, presentados en volúmenes separados:

- 1- Diagnóstico Institucional (Tomo I y II)
- 2- Propuestas de Ajuste en el Funcionamiento del Organismo
- 3- Proyecto Ejecutivo de Reforma Institucional
- 4- Plan de Implementación y Términos de Referencia de los Componentes de Sistemas y Tecnologías de Información

El autor y su equipo de trabajo agradecen la amplia colaboración brindada por las autoridades tanto del Consejo Federal de Inversiones, como de la Provincia de Salta en la realización de esta consultoría.

## INDICE

<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Cantidad y Ubicación de Dependencias .....</b>	<b>3</b>
1.1.1 Capital.....	3
1.1.2 Interior.....	4
1.1.3 Clasificación por tipo de trámites .....	7
1.1.4 Cantidad de Trámites por Departamento y Oficina .....	9
1.1.5 Oficinas a cargo de los Municipios.....	11
1.1.6 Clasificación por Propiedad del Inmueble .....	12
<b>1.2 Recursos Financieros.....</b>	<b>14</b>
1.2.1 Recaudación propia .....	14
1.2.1.1 Trámites DNI.....	14
1.2.1.2 Matrimonios .....	14
1.2.1.3 Expedición de partidas.....	15
1.2.1.4 Trámites gratuitos .....	15
1.2.2 Montos recaudados .....	15
1.2.3 Presupuesto.....	17
1.2.4 Administración Financiera.....	18
1.2.4.1 Presupuestación .....	19
1.2.4.2 La contabilidad .....	20
1.2.4.3 El Patrimonio.....	21
1.2.4.4 Compras, suministros y administración de stocks.....	21
1.2.4.5 Control Interno y Externo .....	22
<b>1.3 Antecedentes Legales .....</b>	<b>24</b>
1.3.1 Ley Nacional N° 8204/63 .....	24
1.3.2 Ley de Identificación Nacional – Ley Nacional N° 17671/68.....	25
1.3.3 Decreto Provincial N° 4401/69.....	26
<b>1.4 Objeto y Funciones.....</b>	<b>28</b>
1.4.1 Departamento Demografía.....	28
1.4.1.1 División Demografía.....	28
1.4.1.2 División Archivo .....	29
1.4.2 Departamento de Coordinación e Inspección de Delegaciones Zonales.....	31
1.4.2.1 Control y Remisión de Trámites (Centro Concentrador) .....	32
1.4.2.2 División Informática.....	34
1.4.3 Departamento Jurídico.....	35
1.4.4 Departamento de Identificación Nacional.....	36
1.4.4.1 División Identificación.....	37
1.4.5 Departamento Administrativo Contable .....	38
1.4.5.1 División Contable .....	39
1.4.5.2 Oficina de Personal.....	39
1.4.5.3 Mesa de Entradas .....	40
1.4.6 Delegaciones y Seccionales .....	41

<b>1.5 Estructura Orgánica .....</b>	<b>43</b>
1.5.1 Oficina Central .....	44
1.5.2 Delegaciones y Seccionales .....	45
1.5.3 Manuales y Guías .....	45
<b>1.6 Personal Jerárquico, Técnico, Administrativo y de Apoyo .....</b>	<b>47</b>
1.6.1 Oficina Central .....	47
1.6.2 Delegaciones y Seccionales .....	49
1.6.3 Trámites por Agente .....	51
1.6.4 Gestión de los Recursos Humanos .....	53
1.6.5 Capacitación .....	54
1.6.6 Control de Personal .....	55
<b>1.7 Estructura Edilicia .....</b>	<b>56</b>
1.7.1 Oficina Central .....	56
1.7.2 Delegaciones y Seccionales .....	57
<b>1.8 Equipamiento informático y de comunicaciones .....</b>	<b>58</b>
1.8.1 Distribución del equipamiento. ....	59
1.8.2 Configuración del equipamiento .....	61
1.8.3 Cableado de red .....	62
<b>1.9 Herramientas de Gestión (base de datos, software y aplicativos existentes)</b>	
.....	<b>63</b>
1.9.1 Capacitación del personal .....	67
1.9.2 Módulos que componen el Sistema de Información. ....	67
1.9.3 Indicadores para la Gestión. ....	72
1.9.4 Futuras Ampliaciones del Sistema. ....	72
1.9.5 Actividades programadas .....	72
<b>1.10 Atención a los Ciudadanos .....</b>	<b>73</b>
1.10.1 Señalización .....	74
<b>1.11 Archivo y Documentación Respaldataoria .....</b>	<b>76</b>
1.11.1 Estado de Conservación .....	77
1.11.2 Consultas y Actualizaciones .....	78
1.11.3 Seguridad del Archivo .....	79

# **Introducción**

## **Introducción**

El presente trabajo corresponde al primer informe parcial del trabajo “Reforma Institucional de la Dirección General del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas de la Provincia de Salta”, cuyo objetivo principal es el de elaborar un Proyecto Ejecutivo de Reforma Institucional del organismo que permita corregir falencias y debilidades en su funcionamiento. En forma complementaria el estudio se propone comenzar una primera etapa de diseño de un Sistema de Información y Digitalización de la documentación demográfica histórica y futura.

Esta primera entrega consiste en un Diagnóstico institucional que permita conocer la manera en la que actualmente se encuentra funcionando el Registro en todo el territorio provincial. Es en base a este informe que en una etapa posterior se podrán identificar las principales fortalezas y debilidades, como así también surgirán las distintas propuestas tendientes a superar los problemas divisados.

Con respecto a la metodología utilizada, para la preparación del trabajo se mantuvieron un gran número de entrevistas con el personal jerárquico y no jerárquico del Registro, además del análisis de documentación y antecedentes provistos por el mismo. Adicionalmente se realizaron distintas visitas guiadas a cada uno de los departamentos y divisiones que componen la estructura del organismo, con el objeto de conocer de manera más acabada la problemática cotidiana de su funcionamiento.

Debe destacarse la enorme colaboración y atención recibida por las autoridades del Registro encabezado por el Director General, el Dr. Eduardo Raúl Sangari, como así también la activa contribución de la Coordinadora General, la Dra. Graciela Saicha de Miranda Bona. También fue muy importante la asistencia brindada por los distintos Coordinadores y Jefes de Departamento.

En lo que respecta a la gestión actual, iniciada en junio de 2004 con el nombramiento del Dr. Sangari, puede advertirse la realización en muy poco tiempo de un gran número de acciones y medidas, efectuadas con gran esfuerzo y a pesar de limitaciones y trabas, que han permitido importantes mejoras en el



funcionamiento general de la institución. Puede fácilmente notarse que el organismo ha iniciado una etapa de cambio y esperamos que este trabajo sirva para consolidarla y apoyarla. Los avances con respecto a administraciones anteriores son enormes y se mantiene un elevado grado de motivación de los mandos principales y medios en el desempeño de sus tareas.

Sin embargo, y a pesar de los esfuerzos realizados, queda mucho por hacer en distintas materias para lograr una mayor racionalización y modernización del organismo con un aumento de su eficiencia y eficacia. Contar con un Registro Civil moderno debe ser un objetivo primordial, al ser esta institución el primer contacto del ciudadano con el Estado.

El diagnóstico de la situación actual del organismo abarcó los siguientes temas, que se desarrollarán en los capítulos posteriores del TOMO I:

- 1.1 Cantidad y Ubicación de Dependencias
- 1.2 Recursos Financieros
- 1.3 Antecedentes Legales
- 1.4 Objeto y Funciones
- 1.5 Estructura Orgánica
- 1.6 Personal, Jerárquico, Técnico, Administrativo y de Apoyo
- 1.7 Estructura Edilicia
- 1.8 Equipamiento Informático y de Comunicaciones
- 1.9 Herramientas de Gestión (bases de datos, software y aplicativos existentes)
- 1.10 Atención a los ciudadanos
- 1.11 Archivo y Documentación respaldatoria

Finalmente, el TOMO II contiene los ANEXOS citados a lo largo del trabajo.

## **1.1 Cantidad y Ubicación de Dependencias**

## 1.1 Cantidad y Ubicación de Dependencias

El Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (RECCP) de la Provincia de Salta dispone de una Oficina Central, en donde funciona la Dirección General, situada en la Ciudad de Salta y 86 bocas de atención entre Delegaciones y Seccionales en todo el territorio provincial, compuesto de 23 Departamentos.

### 1.1.1 Capital

En la Ciudad de Salta, además de la Oficina Central, existen 8 Seccionales ubicadas en distintos barrios periféricos de gran densidad poblacional y una seccional en el Nuevo Hospital El Milagro.

La Seccional San Lorenzo se ubica en la localidad del mismo nombre del departamento Capital, con lo que el total de bocas de atención de dicho Departamento asciende a diez.

#### Oficinas del RECCP en el Departamento Capital

Nº Oficina	Ubicación
2403	B° San Ignacio
2692	B° Santa Ana
2503	B° Ciudad El Milagro
2405	B° El Tribuno
2552	B° Santa Lucía
1081	Central
2588	Nuevo Hospital El Milagro
1165	San Lorenzo
2406	Sur Este - Villa Mitre
2628	Villa Lavalle

Fuente: RECCP.

### 1.1.2 Interior

El Interior cuenta con una red de 77 bocas de atención repartidas en los 22 Departamentos restantes de la Provincia y organizadas a través de 7 delegaciones y 70 Seccionales.

Las siete Delegaciones y su ubicación son:

#### Delegaciones del RECCP en el Interior

Nº Oficina	Delegación	Depto.
1093	Cachi	Cachi
1094	Cafayate	Cafayate
1100	Chicoana	Chicoana
1085	J.V. González	Anta
1141	Metán	Metán
1145	Orán Central	Orán
1173	Tartagal	San Martín

Fuente: RECCP.

En tanto, las Seccionales del Interior y su ubicación geográfica se enumeran de acuerdo al siguiente detalle:

## Seccionales del RECCP en el Interior

Nº Oficina	Ubicación	Depto.	Nº Oficina	Ubicación	Depto.
1087	Apolinario Saravia	Anta	1169	Seclantás	Molinos
1153	El Quebrachal	Anta	2232	Aguas Blancas	Orán
1734	General Pizarro	Anta	1102	Colonia Santa Rosa	Orán
1146	Las Lajitas	Anta	2408	Hipólito Yrigoyen	Orán
1150	Payogasta	Cachi	2999	Hospital Colonia Santa Rosa	Orán
1098	Cerrillos	Cerrillos	2922	Los Naranjos	Orán
1127	La Merced	Cerrillos	2491	Orán Seccional	Orán
1108	El Carril	Chicoana	1152	Pichanal	Orán
1097	Campo Santo	General Güemes	1175	Urundel	Orán
1991	El Bordo	General Güemes	1099	Colonia Buena Ventura	Rivadavia
1120	General Güemes	General Güemes	1109	Coronel Juan Solá	Rivadavia
1121	Guachipas	Guachipas	1951	Fortín Belgrano	Rivadavia
2233	Los Sauces	Guachipas	1179	La Unión	Rivadavia
1092	Vaquería	Guachipas	1180	Los Blancos	Rivadavia
1125	Iruya	Iruya	1107	Pozo Verde	Rivadavia
2421	Isla de Cañas	Iruya	1157	Rivadavia	Rivadavia
2080	Rodeo Colorado	Iruya	1954	Santa Victoria Este	Rivadavia
1095	La Caldera	La Caldera	1135	El Potrero	Rosario de la Frontera
2081	Vaqueros	La Caldera	1158	Rosario de la Frontera	Rosario de la Frontera
2116	El Jardín	La Candelaria	1096	Campo Quijano	Rosario de Lerma
1113	El Tala	La Candelaria	1159	Rosario de Lerma	Rosario de Lerma
1126	La Candelaria	La Candelaria	1086	Amblayo	San Carlos
2315	Cobres	La Poma	1088	Angastaco	San Carlos
1129	La Poma	La Poma	2230	Animaná	San Carlos
1103	Coronel Moldes	La Viña	1163	San Carlos	San Carlos
1133	La Viña	La Viña	1084	Aguaray	San Martín
2539	Olacapato	Los Andes	2357	Coronel Cornejo	San Martín
1162	San Antonio de los Cobres	Los Andes	1106	Dragones	San Martín
1117	Tolar Grande	Los Andes	1117	Embarcación	San Martín
1110	El Galpón	Metán	1119	General Ballivián	San Martín
1137	Los Rosales	Metán	2077	General Mosconi	San Martín
1156	Río Piedras	Metán	1148	Prof. Salvador Mazza	San Martín
1166	San José de Orquera	Metán	1140	Los Toldos	Santa Victoria
1139	Luracatao	Molinos	1144	Nazareno	Santa Victoria
1143	Molinos	Molinos	1168	Santa Victoria Oeste	Santa Victoria

Fuente: RECCP.

En el cuadro siguiente se detallan la cantidad de oficinas por departamento, junto con información poblacional y superficie de los mismos.

Departamento	Cant. de Ofic.	Población	Superficie en Km2	Densidad Hab/Km2	Población por Ofic.
Anta	5	49.841	21.945	2,3	9.968
Cachi	2	7.280	1.925	2,5	3.640
Cafayate	1	11.785	1.570	7,5	11.785
Capital	10	472.971	1.722	274,7	47.297
Cerrillos	2	26.320	640	41,1	13.160
Chicoana	2	18.248	910	20,1	9.124
General Güemes	3	42.255	2.365	17,9	14.085
Guachipas	3	3.211	2.785	1,2	1.070
Iruya	3	6.368	3.515	1,8	2.123
La Caldera	2	5.711	867	6,6	2.856
La Candelaria	3	5.286	1.525	3,5	1.762
La Poma	2	1.735	4.447	0,4	868
La Viña	2	7.152	2.152	3,3	3.576
Los Andes	3	5.630	25.636	0,2	1.877
Metán	5	39.006	5.235	7,5	7.801
Molinos	3	5.565	3.600	1,5	1.855
Orán	9	124.029	11.892	10,4	13.781
Rivadavia	8	27.370	25.951	1,1	3.421
Rosario de la Frontera	2	28.013	5.402	5,2	14.007
Rosario de Lerma	2	33.741	5.110	6,6	16.871
San Carlos	4	7.208	5.125	1,4	1.802
San Martín	8	139.204	16.257	8,6	17.401
Santa Victoria	3	11.122	3.912	2,8	3.707
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>1.079.051</b>	<b>154.488</b>	<b>6,9</b>	<b>12.403</b>

Fuente: Elaboración propia en base a información del RECCP.

De los datos precedentes parece desprenderse que no ha existido un criterio claro a lo largo de los años para definir la cantidad de oficinas por departamento, quizás debido a la enorme disparidad geográfica y poblacional existente en la Provincia de Salta.

Es así que si se toma como indicador la densidad poblacional (Habitantes/Km2), sin tener en cuenta el Depto. Capital, se obtiene por ejemplo que departamentos con una densidad de entre 20 y 40 hab./Km2 poseen dos oficinas, mientras que otros como el Dpto. Rivadavia presenta ocho oficinas con una densidad poblacional de 1,1

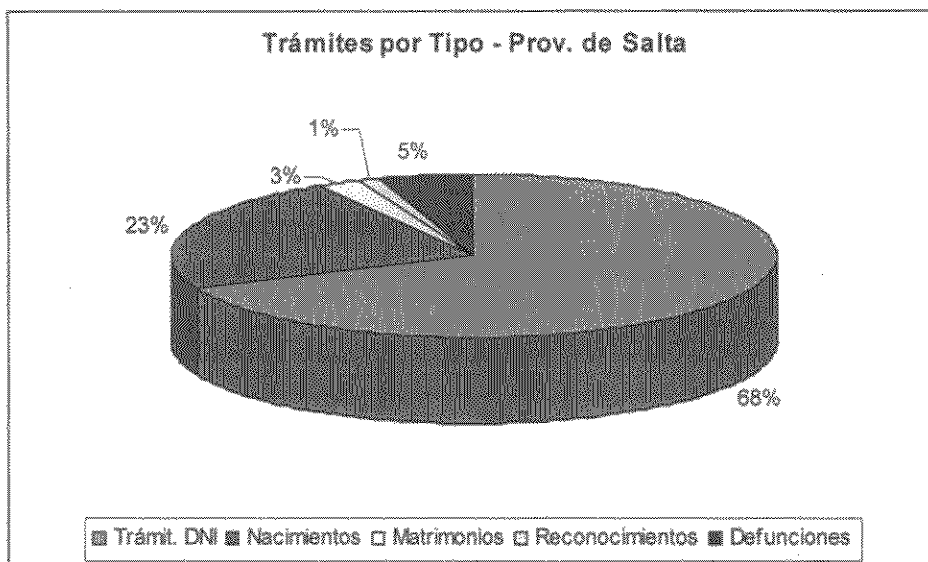
habitantes por Km<sup>2</sup>. En este caso, la cantidad de oficinas es equivalente a las de San Martín y Orán, departamentos que tienen una densidad poblacional de 9 y 10 respectivamente.

Esto implica que ni la cantidad de población ni la superficie de cada Departamento sirven como indicadores claros a la hora de explicar el número de oficinas existentes en los mismos. De aquí que el promedio de habitantes por oficina para toda la provincia sea de 12.403, con extremos de 47.297 para Capital y 868 para La Poma.

### **1.1.3 Clasificación por tipo de trámites**

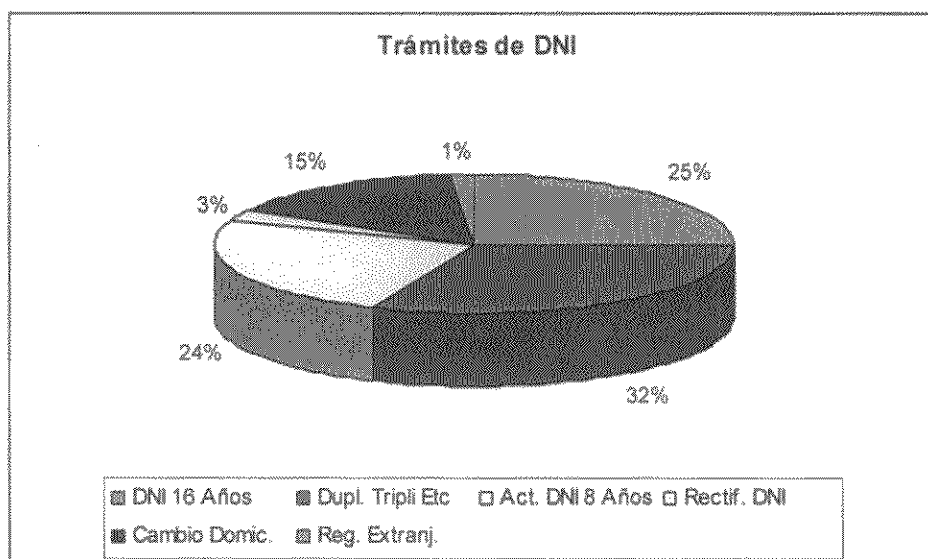
Sólo se cuenta con estadísticas completas de trámites por oficina para el año 2002, ya que las correspondientes al 2003, 2004 y 2005 todavía no se encuentran cargadas en su totalidad. Los datos disponibles corresponden a los siguientes trámites: DNI 16 años; emisión de DNI por duplicado, triplicado, etc.; actualización DNI 8 años; rectificación DNI; cambio de domicilio; y registro de extranjeros para los trámites delegados por el Registro Nacional de las Personas (RENAPER). Además se obtuvieron estadísticas para inscripciones de nacimientos, matrimonios, reconocimientos y defunciones. No se obtuvieron datos completos sobre la expedición de partidas de cualquier tipo, dado que las estadísticas correspondientes son parciales y no están cargadas en su totalidad ni se encuentran desagregadas por tipo.

Sobre un total de 122.452 trámites realizados en toda la provincia durante el año 2002 y agrupando los trámites delegados por el RENAPER como "Trámites de DNI", se obtiene que esta categoría representa el 68% del total (83.661), seguido por las inscripciones de nacimientos con un 23% (28.276), defunciones con un 5% (6.044), matrimonios un 3% (3.190) y por último los reconocimientos con un 1% (1.281).



**Fuente:** Elaboración propia en base a información del RECCP.

Dentro del total de la categoría "Trámites de DNI", la emisión de duplicados representa un 32% (26.188), el DNI de 16 años un 25% (21.027), la actualización de DNI a los 8 años un 24% (20.461), los cambios de domicilio un 15% (12.822), las rectificaciones de DNI un 3% (2.097) y el registro de extranjeros un 1% (1.066).



**Fuente:** Elaboración propia en base a información del RECCP.



#### 1.1.4 Cantidad de Trámites por Departamento y Oficina

En el cuadro siguiente puede apreciarse el número de trámites por departamento para el año 2002 y el porcentaje sobre el total que representa cada uno de ellos.

Orden	Depto.	Trámit. DNI	Nacim.	Matrim.	Reconoc.	Defunc.	TOTAL	%
1°	Capital	34.260	10.172	1.701	603	3.290	50.026	40,85%
2°	Orán	10.483	4.259	323	131	779	15.975	13,05%
3°	San Martín	10.355	3.816	306	122	518	15.117	12,35%
4°	Anta	4.275	1.585	98	46	220	6.224	5,08%
5°	General Güemes	2.918	1.309	124	35	212	4.598	3,75%
6°	Rosario de Lerma	2.872	877	101	60	78	3.988	3,26%
7°	Metán	2.675	913	129	36	232	3.985	3,25%
8°	Rivadavia	2.251	1.054	41	10	111	3.467	2,83%
9°	Chicoana	2.646	669	47	23	58	3.443	2,81%
10°	Cerrillos	1.785	836	70	34	69	2.794	2,28%
11°	Rosario de la Frontera	1.267	669	75	28	147	2.186	1,79%
12°	Cafayate	1.484	304	39	74	50	1.951	1,59%
13°	Santa Victoria	1.037	330	17	17	61	1.462	1,19%
14°	La Viña	766	165	8	7	35	981	0,80%
15°	La Caldera	754	153	29	2	19	957	0,78%
16°	Los Andes	722	176	4	10	28	940	0,77%
17°	San Carlos	706	155	8	11	23	903	0,74%
18°	Cachi	566	220	41	14	30	871	0,71%
19°	Iruya	483	228	5	2	32	750	0,61%
20°	Molinos	440	161	9	8	16	634	0,52%
21°	La Candelaria	444	115	8	5	25	597	0,49%
22°	Guachipas	335	64	6	2	7	414	0,34%
23°	La Poma	137	46	1	1	4	189	0,15%
	<b>TOTAL</b>	<b>83.661</b>	<b>28.276</b>	<b>3.190</b>	<b>1.281</b>	<b>6.044</b>	<b>122.452</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a información del RECCP.

En primer lugar en cuanto a volumen de trámites realizados figura el Depto. Capital con 50.026, representando un 41% del total provincial. El segundo y tercer lugar corresponden a los Deptos. de Orán y Tartagal con una importancia relativa del 13% y 12% respectivamente. Estos tres Deptos. concentran el 66% del total de trámites, lo que se explica por la elevada concentración poblacional existente en los mismos en relación al resto de la provincia de Salta. El cuarto lugar es ocupado por Anta con un 5,1%.

El resto de los Departamentos obtienen una participación relativa menor en el total. Es así que los lugares quinto a séptimo corresponden a tres Deptos. que sólo

aportan entre un 3% a 4% del total cada uno. También tres Deptos. se ubican en el rango del 2% al 3% y 1% al 2% respectivamente. Por último, diez Deptos. de la provincia se encuentran en el rango del 0% al 1%, siendo La Poma el extremo menor con un 0,15% de los trámites.

Esta distribución departamental lógicamente se condice casi con exactitud con la importancia poblacional relativa de cada uno de ellos. Si se compara la participación de cada Depto. en el total de trámites con la participación en el total de población, los porcentajes resultan prácticamente idénticos (Ver ANEXO I).

Si se asumiera que cada trámite es realizado por una persona distinta, se obtiene que, en promedio, una de cada nueve personas acude a alguna oficina del Registro Civil cada año en la provincia. A nivel Departamento, la mayoría se encuentra en dicho promedio aunque los extremos superior e inferior de “cobertura” corresponden a Chicoana (1 de cada 5 personas) y Rosario de la Frontera (1 de cada 13) respectivamente. Ver ANEXO II.

Analizando ahora el volumen de trámites por Oficina (seccionales y delegaciones) se advierte una dispersión aún mayor. El primer lugar corresponde a la Oficina Central con 27.152 trámites para 2002, lo que significa un 22,2% del total. El segundo y tercer lugar corresponde a las oficinas de Orán central y Tartagal Seccional con un 5,53% y 5,04% respectivamente. Ver ANEXO III.

Con importancias relativas del 2% al 3% se observan en orden de importancia las oficinas de B° Ciudad El Milagro (Capital), Nuevo Hospital el Milagro (Capital), General Güemes (Gral. Güemes), Villa Lavalle (Capital), B° Santa Lucía (Capital), Embarcación (San Martín), Metán (Metán), Rosario de Lerma (R° de Lerma), Sur Este – Villa Mitre (Capital).

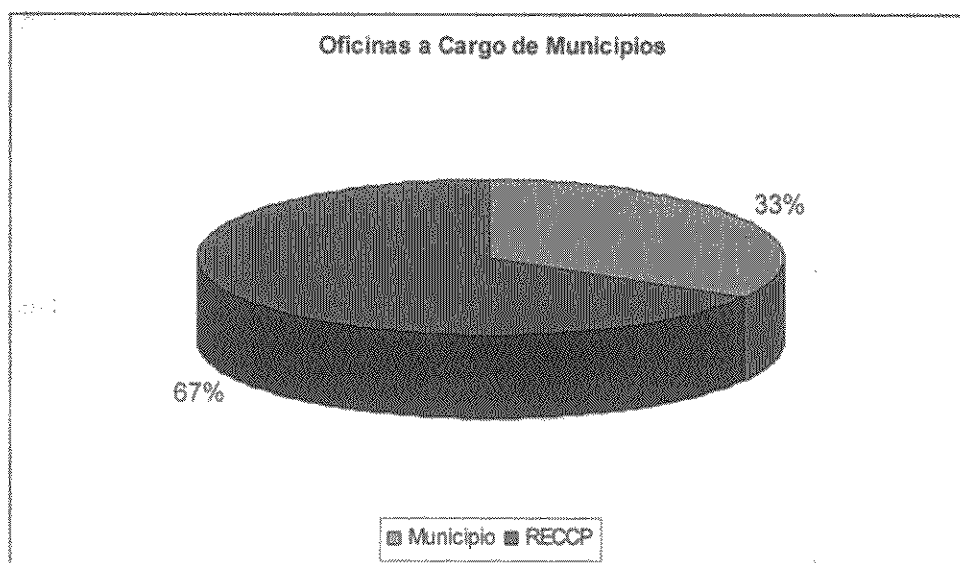
El resto de las oficinas de la provincia participan en el total de trámites con porcentajes muy menores. Diecisiete se ubican en el rango del 1% al 2% del total mientras que cincuenta y siete representan menos del 1%. Dentro de este último rango (0% al 1%) existen 37 oficinas que aportan cada una menos del 0,3% del total, lo que implica que en conjunto sólo concentran el 5,3% de todos los trámites

realizados durante 2002. Estas oficinas poseen un movimiento mensual que va entre uno a treinta trámites mensuales. La oficina que menos trámites registra en toda la provincia es la de Los Sauces (Guachipas) con sólo 13 en el año.

De las 86 oficinas existentes en 2002, 27 explican el 80% del total de trámites realizados. Agregando sólo 13 bocas de atención más, se obtiene que 40 oficinas concentran el 90%, con lo que el resto de las 46 oficinas en conjunto aportan solamente el 10% del total.

### 1.1.5 Oficinas a cargo de los Municipios

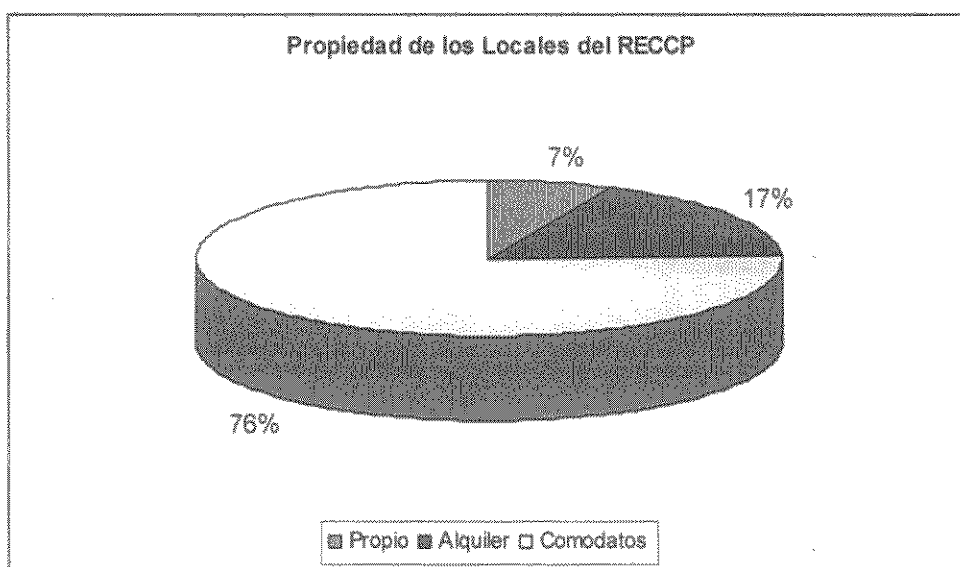
Del total de las 87 oficinas existentes en la actualidad, 29 se encuentran a cargo de Municipios del interior de la Provincia. Dicha responsabilidad se materializa a través de la suscripción de convenios entre el RECCP y las municipalidades (Ver Punto 1.3).



Fuente: Elaboración propia en base a información del RECCP.

### 1.1.6 Clasificación por Propiedad del Inmueble

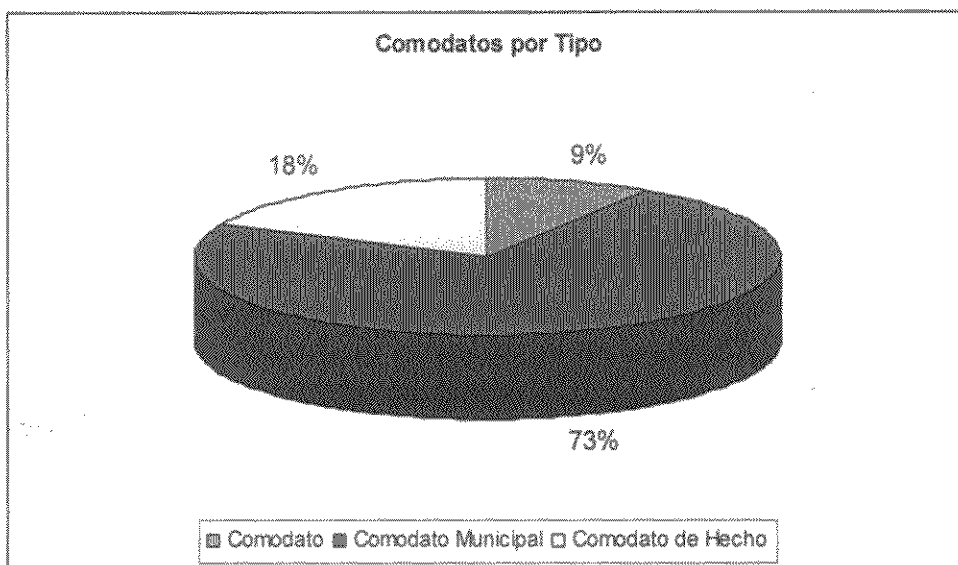
En cuanto a la propiedad del inmueble, del total de las 58 oficinas a cargo del RECCP sólo 4 son propias. Se alquilan 10 oficinas en todo el territorio provincial, mientras que el resto (44) funcionan en locales comodados. El gasto promedio mensual de alquiler por local es de \$374 durante el 2004.



**Fuente:** Elaboración propia en base a información del RECCP.

Los 44 comodatos existentes a su vez pueden clasificarse en las siguientes categorías:

- Comodato: existe un contrato de comodato suscripto (4 locales).
- Comodato Municipal: existe un contrato de comodato suscripto con un municipio, por el cual este cede un local o parte del mismo (32 locales).
- Comodato de Hecho: no existe un contrato de comodato firmado (8 locales).



**Fuente:** Elaboración propia en base a información del RECCP.

## **1.2 Recursos Financieros**

## **1.2 Recursos Financieros**

### **1.2.1 Recaudación propia**

Por su naturaleza el RECCP cuenta con recaudación propia por los trámites arancelados que realiza. Dichos ingresos provienen de algunos trámites de DNI delegados por el RENAPER, ingresos provenientes por matrimonios y expedición de partidas.

#### **1.2.1.1 Trámites DNI**

A cambio de las funciones delegadas por el RENAPER y la realización de los trámites de identificación nacional, el RECCP percibe como compensación el 25% de lo recaudado por dichos conceptos (Véase Convenio de ANEXO IV). Estos ingresos se identifican como Fondos Nacionales y el tabulado de aranceles puede consultarse en ANEXO V.

El cobro de los trámites de identificación nacional en todo el territorio provincial es realizado directamente por 49 oficinas del RECCP y en forma terciarizada por el Correo Argentino en 38 bocas de cobro (Ver listado de ANEXO VI). El sistema utilizado para la percepción de los aranceles es el de boletas prenumeradas provistas por el RENAPER.

La comisión percibida por el Correo Argentino por este servicio de "cobro por cuenta de terceros" es del 3,5% más IVA de lo recaudado (Ver Convenio de ANEXO VI). Por convenio las rendiciones del Correo deben realizarse en un plazo de siete, quince o treinta días dependiendo de la sucursal. Actualmente el período promedio de rendición de fondos es de 15 días. En la práctica la comisión por el cobro es abonada por el RENAPER ya que al Registro ingresa el 25% de lo percibido.

#### **1.2.1.2 Matrimonios**

El Registro genera ingresos por matrimonio en los siguientes casos: 1) en las oficinas del Registro en días hábiles fuera del horario de atención (\$100), a domicilio

de lunes a viernes (\$200) y a domicilio sábados y domingos (\$300). Estos matrimonios son celebrados por 14 agentes (7 en Capital y 7 en el Interior) seleccionados por concurso interino de dos años de duración y en contraprestación por este servicio reciben el 50% del arancel.

#### **1.2.1.3 Expedición de partidas**

La expedición de partidas de matrimonio, defunción y nacimiento se encuentra arancelada en cinco pesos. Sin embargo sólo ingresan al Registro \$1,25 por partida (25%), ya que \$3,75 corresponden al impuesto a los sellos (75%).

#### **1.2.1.4 Trámites gratuitos**

En todos los casos los trámites son gratuitos si el ciudadano presenta un certificado de carencia. Estos certificados pueden ser expedidos por la policía provincial o jueces de paz.

No existen estadísticas anteriores a 2005, pero según las autoridades del Registro el 50% de los trámites arancelados de DNI se realizan gratuitamente a través de la presentación de certificados de carencia. En el caso de expedición de partidas dicho porcentaje ascendería al 20%.

#### **1.2.2 Montos recaudados**

Sólo se ha accedido a información de la recaudación de los 8 primeros meses del año 2005 por los tres conceptos descriptos precedentemente ya que el Registro no cuenta con antecedentes de recaudación de años anteriores. Tampoco fue posible obtener dicha información a través de la consulta a información de la Cuenta General del Ejercicio, a pesar de reiteradas solicitudes a la Delegación de Administración del Ministerio de Gobierno.

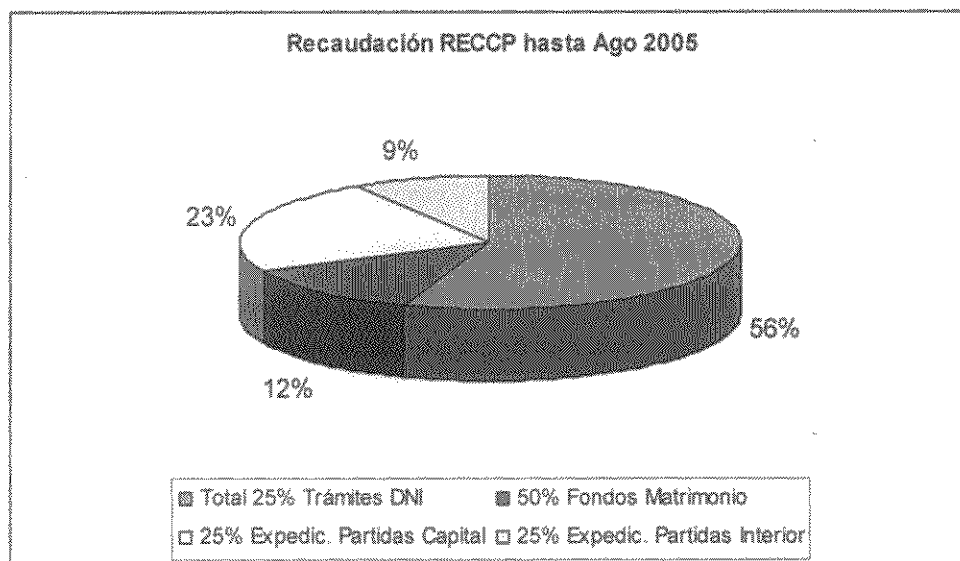


## Recaudación RECCP de la Provincia de Salta

Concepto	1° sem. 2005	Jul-Ago-Sep 2005	Total 8 meses 2005	Proyecc. Total 2005
25% Trámites DNI (RECCP)	58.601	30.469	89.070	119.070
25% Trámites DNI (Correo)	41.054	28.166	69.220	86.220
<b>Total 25% Trámites DNI</b>	<b>99.655</b>	<b>58.635</b>	<b>158.290</b>	<b>205.290</b>
50% Fondos Matrimonio	25.280	8.500	33.780	45.780
25% Expedic. Partidas Capital	40.891	22.606	63.497	85.497
25% Expedic. Partidas Interior	17.068	7.827	24.895	32.895
<b>TOTAL</b>	<b>182.894</b>	<b>97.568</b>	<b>280.462</b>	<b>369.462</b>

Fuente: RECCP.

Durante los ocho primeros meses de 2005 habían ingresado al Registro \$280.462 por trámites arancelados, de los cuales el 56% corresponde a trámites de DNI, el 33% a expedición de partidas en toda la provincia y el 12% a matrimonios.



Las proyecciones realizadas por el organismo para el total del año 2005 se encuentran en el orden de los \$369.000.

### 1.2.3 Presupuesto

Sólo se ha podido obtener información de ejecución presupuestaria referente al año 2004.

**Ejecución Presupuestaria - Año 2004**  
**Dirección del Registro Civil y Capacidad de las Personas**  
**Provincia de Salta**

Descripción	Crédito Original	Modificación Presupuestaria	Crédito Vigente	Ejecutado
<b>Bienes de Uso</b>	<b>4.000,00</b>	<b>90.000,00</b>	<b>94.000,00</b>	<b>94.000,00</b>
<b>Gastos en Personal</b>	<b>1.404.894,00</b>	<b>181.326,91</b>	<b>1.586.220,91</b>	<b>1.565.997,64</b>
Personal Permanente	860.697,00	242.273,36	1.102.970,36	1.100.270,36
Personal Temporario	68.064,00	50.504,85	118.568,85	118.568,85
Contribuciones Patronales	154.885,00	8.487,72	163.372,72	162.572,24
Asignaciones Familiares	59.118,00	5.280,55	64.398,55	63.481,50
Asistencia Social al Personal	262.130,00	-133.609,71	128.520,29	118.134,00
Beneficios y Compensaciones	0,00	8.390,14	8.390,14	2.970,69
<b>Bienes de Consumo</b>	<b>18.676,00</b>	<b>-4.198,32</b>	<b>14.477,68</b>	<b>14.477,68</b>
Prod. Papel, Cartón e Impresos	4.800,00	-3.028,74	1.771,26	1.771,26
Prod. Quím., Comb y Lubr.	7.536,00	-642,31	6.893,69	6.893,69
Otros Bienes de Consumo	6.340,00	-527,27	5.812,73	5.812,73
<b>Servicios No Personales</b>	<b>107.528,00</b>	<b>5.674,45</b>	<b>113.202,45</b>	<b>100.283,72</b>
Servicios Básicos	27.860,00	17.063,77	44.923,77	40.805,04
Alquileres y Derechos	47.460,00	2.623,29	50.083,29	44.883,29
Mant. Rep. y Limpieza	2.496,00	-1.292,00	1.204,00	1.204,00
Serv. Técnicos y Profesionales	22.200,00	-5.548,61	16.651,39	13.051,39
Serv. Comerciales y Financieros	5.545,00	-5.205,00	340,00	340,00
Pasajes y Viáticos	1.967,00	-1.967,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>1.535.098,00</b>	<b>272.803,04</b>	<b>1.807.901,04</b>	<b>1.774.759,04</b>

**Fuente:** Delegación de Administración del Ministerio de Gobierno.

La ejecución presupuestaria total de 2004 ascendió a un monto cercano a los \$1.800.000. Se puede apreciar que la partida de mayor importancia corresponde a los gastos en personal, que representan el 88% del total ejecutado. Del total de gasto en personal un 89% corresponde al personal de planta permanente y el 11% restante a nombramientos políticos, personal sin estabilidad (Art. 30 del Dto. 1178/96), contratados y pasantes.

En segundo lugar se ubica la partida de Servicios no Personales con un 5,7% del total, figurando los servicios básicos (2,3%) y los alquileres (2,53%) como las subpartidas más relevantes.

Finalmente los bienes de uso explican el 5% del total ejecutado, mientras que los bienes de consumo sólo el 0,82%.

En realidad la información presupuestaria no refleja en su totalidad el total de recursos disponibles del RECCP ya que los ingresos provenientes por trámites de DNI (Fondos Nacionales) son extrapresupuestarios y poseen la categoría de "libre disponibilidad". Si se sumaran estos fondos al gasto ejecutado presupuestariamente se alcanzarían montos cercanos a los \$2.000.000.

Para el año 2005 el presupuesto original del RECCP se ubica en los \$1.779.591, lo que implica un incremento del 16% con respecto al presupuesto o crédito original del 2004 y resulta en un monto prácticamente idéntico al monto finalmente ejecutado durante 2004.

#### **1.2.4 Administración Financiera**

La Administración Financiera del RECCP se encuentra a cargo de la Delegación de Administración del Ministerio de Gobierno (DAMG), que cuenta con un SAF (Servicio Administrativo Financiero). Las cuestiones relacionadas con la administración del presupuesto los trámites para efectuar las adquisiciones, contrataciones y demás erogaciones son aprobadas en última instancia a nivel central.

Sin embargo, en la práctica es el Departamento Administrativo Contable del Registro quien inicia y realiza las actividades arriba mencionadas. Cuando los expedientes de estos procesos llegan a la Delegación de Administración los mismos ya se encuentran avanzados y prácticamente finalizados, con lo que la función de la Delegación se remite a su control, registro contable y aprobación:

Es en el SAF de la Delegación de Administración donde se cargan los registros contables y se realizan las incorporaciones presupuestarias solicitadas por el Registro.

El único manejo de fondos directo del Registro proviene de la administración de una caja chica de un monto de \$1.000.

#### **1.2.4.1 Presupuestación**

De acuerdo a responsables del Registro, el presupuesto es confeccionado por la DAMG y con escasa intervención del Registro. Si bien fue imposible mantener entrevistas con personal de la DAMG, parecería ser que el principal determinante del nivel de presupuesto de un año en particular es simplemente el total de gasto finalmente ejecutado durante el año anterior. Las importantes incorporaciones presupuestarias que se realizan parecen reafirmar esta sospecha. Durante el 2004 se incorporaron refuerzos presupuestarios del orden del 17% del presupuesto original, mientras que hasta los primeros días de diciembre de 2005 estas modificaciones positivas ya superaban el 36% del crédito original de este último año.

En este sentido no se observan actividades orientadas a obrar con previsión, más allá de requisitos formales y legales, con lo que el presupuesto no es utilizado como herramienta de planificación, gestión y control.

Existe en el Registro un alto grado de incertidumbre acerca de los criterios utilizados por la DAMG en la formulación presupuestaria. Esta última no solicita datos sistematizados que ayuden en la etapa de elaboración del presupuesto.

Un ejemplo es el caso de los recursos presupuestarios provenientes de la expedición de partidas y matrimonios. La DAMG realiza una proyección de recaudación y la incorpora al presupuesto. Si la recaudación supera esa proyección o meta se habilita al Registro a solicitar la incorporación de los excedentes. Sin embargo en la práctica se superan las metas y no existe seguridad de que los excedentes sean incorporados en su totalidad ya que las aprobaciones son discrecionales.

Tampoco se efectúan controles sobre lo presupuestado y la ejecución real con el objeto de adoptar medidas correctivas más allá de mostrar los valores absolutos y porcentajes de ejecución financiera ocurridos en las partidas presupuestarias.

#### **1.2.4.2 La contabilidad**

Como ya se mencionó el registro contable de las erogaciones se realiza en el SAF de la DAMG en base a los expedientes que el Registro le remite por escrito. Se ha verificado una importante demora en la carga de los registros contables por parte de la DAMG con lo que la información sobre ejecución presupuestaria resulta poco confiable y extemporánea. Lo antedicho provoca que el Registro no cuente con información en tiempo real y oportuna sobre los saldos presupuestarios que posee. El sistema de consulta en este caso es personal o telefónico.

Otro inconveniente resulta del hecho de que cuando los expedientes arriban a la DAMG los mismos ya se encuentran en la etapa de gasto comprometido. La demora en la carga produce que en muchos casos los gastos ya se encuentren devengados antes de ser registrados en el SAF.

Si se analiza la ejecución presupuestaria de 2004 se puede advertir que las etapas de comprometido y devengado son idénticas, con la única excepción de la partida de alquileres (en la que ya existen contratos que determinan de antemano el nivel de gasto).

Las cuentas para acreditar los fondos recaudados por el Registro son dos y ambas son manejadas por la DAMG. Los fondos nacionales (extrapresupuestarios y de libre disponibilidad) se acreditan en una cuenta junto con fondos de matrimonio que son presupuestarios. En tanto los recursos originados por la expedición de partidas (presupuestarios) recaen en la segunda. Los fondos correspondientes al RENAPER se transfieren a una cuenta de dicho organismo en el Banco Nación.

Las rendiciones de gastos de los fondos nacionales de libre disponibilidad (recaudación de trámites de DNI) también es realizada por la DAMG y en forma manual. También existe una gran demora en el registro de dichas erogaciones extrapresupuestarias.

#### **1.2.4.3 El Patrimonio**

El control patrimonial se encuentra a cargo del área de Economato, dependiente del Departamento Administrativo Contable del RECCP. El área se encarga de la gestión de bienes y su alta patrimonial (la que es remitida a la Dirección de Patrimonio de la Provincia).

Después de muchos años, con la gestión del actual Director General se encaró a principios del 2005 un inventario general que abarcó las oficinas centrales y seccionales del Departamento Capital. En lo que respecta al Interior los inventarios se encuentran desactualizados, aunque se está circularizando un pedido a las seccionales para que remitan información sobre inventarios y detalles de gastos.

A la fecha no se cuenta con un sistema informático para el control patrimonial.

#### **1.2.4.4 Compras, suministros y administración de stocks**

También es Economato el área encargada de las compras, suministros y administración de stocks del RECCP.

La actual administración ha implementado un plan de compras (antes inexistente) para insumos y formularios. Dicho plan consiste en dos compras anuales que permitan contar con un stock que cubra un período de seis meses. Este plan de compras se elabora en función de los consumos del año 2004. También se encuentra en confección un plan de refacción para todas las oficinas de Capital.

Los stocks de insumos y formularios (propios y del RENAPER) se acopian en la sede central, lo que genera falta de espacio. El envío hacia el Interior es realizado a medida que se reciben solicitudes de sus seccionales.

Los expedientes para compras de insumos de oficinas, formularios, refacciones, muebles y equipamiento son tramitados por Economato. La normativa aplicable corresponde a la Ley de Contrataciones de la Provincia y en la mayoría de los casos se utiliza el concurso de precios (aplicable para compras menores a \$15.000). Antes de enviarse los expedientes a la DAMG, los mismos son controlados por el Departamento Contable.

Tampoco se cuenta con un sistema informático para la administración de stocks y gestión de compras, realizándose estos procesos en forma manual.

#### **1.2.4.5 Control Interno y Externo**

El Departamento Contable del RECCP realiza los controles en la recaudación de fondos por trámites arancelados. Este control se efectúa en dos etapas. La tesorería controla las boletas y recaudación en efectivo de la oficina central y remite las rendiciones al Coordinador General del Departamento, quien a su vez las controla y verifica que los montos sean acreditados en las cuentas bancarias utilizadas.

Además, el Coordinador General controla las rendiciones y acreditación de la recaudación realizada por el Correo Argentino por cuenta del RECCP. Ya se mencionó que estas rendiciones cuentan con una demora promedio de 15 días.

Si bien el sistema de cobro en Oficina Central se encuentra informatizado, hasta la fecha se verifican diferencias (en más y en menos) en cuanto a cantidad de trámites pagados informados por este sistema y montos recaudados (verificados manualmente).

Las oficinas seccionales y delegaciones que recaudan por cuenta propia rinden ingresos en períodos variables en función de la distancia y volumen de fondos, con lo que los controles pueden resultar tardíos. En estos casos algún agente debe viajar hasta Oficina Central para rendir y trasladar el efectivo. Las delegaciones de mayor tamaño transfieren su recaudación a través de giros postales.

Además de estos controles no existen prácticas sistemáticas orientadas al control de gestión, la evaluación del desempeño y el cumplimiento de objetivos, ni por parte del RECCP ni por parte de la DAMG.

En cuanto al control externo, la gestión actual ha encargado un total de 3 auditorías por parte de la Sindicatura General de la Provincia.



## **1.3 Antecedentes Legales**

## **1.3 Antecedentes Legales**

### **1.3.1 Ley Nacional N° 8204/63**

Como Institución moderna, el Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas fue creado por la Ley Nacional N° 8.204 del año 1963 (Ver ANEXO VII), ya que esta norma se constituye como la Carta Orgánica de los Registros Civiles de todo el país y unifica las normas procedimentales en materia registral.

Dicha ley, en su artículo primero establece que el Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas comenzará a regir en toda la república a partir del 1° de enero de 1964.

En su capítulo primero se establece, entre otras cosas que:

- Todos los actos y hechos que den origen, alteren o modifiquen el estado civil y la capacidad de las personas deberán inscribirse en los correspondientes registros de las provincias y la Nación.
- El Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas será organizado por los gobiernos locales y estará a cargo de un director general.
- En los centros donde no existan oficiales públicos encargados del Registro, se podrá asignar tal carácter a los funcionarios del lugar.

El capítulo segundo define que se llevarán en dos ejemplares de libros, las inscripciones de nacimientos, matrimonios, defunciones, incapacidades y demás complementarios. También se describe la manera de cerrar los libros, los lugares en donde se deben archivar el original y la copia de los mismos y la responsabilidad de los oficiales públicos ante su destrucción o pérdida.

Los capítulos tercero y cuarto detallan la metodología y aspectos legales que deben aplicarse en las inscripciones y las constancias de las mismas. Además, se tratan en forma individual en distintos capítulos de la ley los aspectos metodológicos, requerimientos, plazos, alcance e información que deben contener las inscripciones

de nacimientos (Capítulo VI), reconocimientos (Capítulo VII), matrimonios (Capítulos IX), defunciones (Capítulo X) e incapacidades (Capítulo XIV).

Si bien la creación del Registro Civil en la provincia de Salta se remonta a una ley provincial del año 1889, el mismo entró en funcionamiento recién en el año 1899. A partir de la sanción de la Ley Nacional N° 8204/63 la Provincia de Salta adhiere a dicha norma mediante el Decreto Provincial N° 4242 del año 1963.

### **1.3.2 Ley de Identificación Nacional – Ley Nacional N° 17671/68**

La Ley Nacional N° 17671 del año 1968 (Ver ANEXO VIII), conocida como Ley de Identificación Nacional, se constituye como el marco jurídico en materia identificatoria.

Mediante la misma se crea el Registro Nacional de las Personas (RENAPER) como organismo autárquico y descentralizado y con injerencia en todo el territorio nacional.

De acuerdo a la sección II del Capítulo I de esta norma, las funciones más importantes del RENAPER consisten en:

- la inscripción e identificación de las personas.
- la clasificación y procesamiento de la información relacionada con el potencial humano.
- la expedición de los documentos nacionales de identidad.

En tanto, los capítulos II, III y IV reglamentan lo relacionado a la inscripción e identificación de las personas y el otorgamiento de DNI.

Las facultades del RENAPER se enumeran en el Capítulo V y en su sección primera se establece que el organismo nacional es el único ente estatal facultado para expedir DNI, en forma directa o a través de sus oficinas seccionales.

Esta sección también define que el RENAPER tiene las siguientes responsabilidades en lo que respecta a la documentación:

- Protocolizar y archivar la documentación del estado civil de los extranjeros radicados en el país.
- Registrar la inscripción de los nacimientos, matrimonios y fallecimientos de acuerdo a la información recibida por sus seccionales.
- Registrar los cambios de domicilio e inhabilitaciones.
- Realizar las rectificaciones de nombres.
- Registrar antecedentes relacionados a educación, profesiones, etc.

Si bien en el Capítulo primero de la Ley se menciona la posibilidad de constituir delegaciones del RENAPER en las provincias, el Artículo 62 del Capítulo XI establece que hasta tanto no se creen las mismas se considerarán como seccionales del organismo nacional a todas las oficinas de Registro Civil del País, debiendo estas cumplir con todas las disposiciones emanadas por el RENAPER para la satisfacción de la ley. Esta situación es la que se verifica en la actualidad, a casi 40 años de haber sido sancionada la Ley de Identificación Nacional.

### **1.3.3 Decreto Provincial N° 4401/69**

El Decreto Provincial N° 4401 del año 1969 (Ver ANEXO IX) faculta al RECCP para encargar directamente a autoridades municipales (y otras) a ejercer funciones de suscripción de actas. Es a partir de esta norma que surge la posibilidad de existencia de seccionales a cargo de municipios del Interior de la provincia.

En estos casos los municipios asumen la responsabilidad de atención de tareas del RECCP con su personal, proveyendo el espacio físico y mobiliario, garantizando el traslado de documentación hacia la Oficina Central en los plazos estipulados, y supervisando y remitiendo la recaudación.

Las responsabilidades del RECCP consisten en proveer libros y formularios, capacitación del personal municipal, supervisión de tareas e inspección periódica.

La materialización de estas obligaciones se constituye en la práctica a través de la suscripción de convenios entre el municipio en cuestión y el RECCP (Ver Convenio modelo de ANEXO X).

## **1.4 Objeto y Funciones**

## **1.4 Objeto y Funciones**

El RECCP se encuentra preparando un Manual de Misiones y Funciones que será elevado próximamente al Ministerio de Gobierno para su aprobación (Ver ANEXO XI).

De acuerdo a este Manual, la Misión u Objeto del RECCP es la de registrar de acuerdo a la legislación vigente todos los actos y hechos que den origen, alteren o modifiquen el estado civil y capacidad de las personas y por delegación del Registro Nacional de las Personas (RENAPER) realizar la Identificación Nacional.

Esta misión se lleva a cabo por los distintos Departamentos y Divisiones que componen la estructura orgánica del Registro.

A continuación se detallan las misiones y funciones más relevantes por Departamento y División.

### **1.4.1 Departamento Demografía**

**Misión:** Registrar de acuerdo a la legislación vigente todos los actos y hechos que den origen o modifiquen el estado civil y capacidad de las personas, como así también formar el archivo demográfico en base a tales registraciones para la emisión de partidas. Administrar el archivo de los libros demográficos confeccionados en las diferentes oficinas del organismo y centralizar la expedición de copias, certificaciones y constancias que deban emitirse sobre la información contenida en esos registros.

#### **1.4.1.1 División Demografía**

##### **Funciones:**

- Registrar, con las formalidades previstas en la ley, los nacimientos, reconocimientos, matrimonios y defunciones.

- Efectuar en el marco de la Ley Nacional la identificación del recién nacido, otorgando D.N.I.
- Otorgar licencias de inhumación.
- Celebrar matrimonios.
- Cerrar los libros de registro y certificar el número de inscripciones y páginas utilizadas e inutilizadas que contienen.
- Comunicar al Registro Nacional de las Personas las registraciones realizadas.
- Incorporar a la base de datos las registraciones efectuadas manualmente.

En el Manual además se incluyen funciones como las de realizar tareas de administración de Personal y control patrimonial que en realidad son llevadas a cabo por otras áreas. Por otro lado, el cierre de libros es controlado por el Departamento de Coordinación e Inspección y la remisión y comunicación de las registraciones realizadas al RENAPER es efectuado por el Centro Concentrador (también del área de Coordinación e Inspección).

Las tareas de inscripción de nacimientos, (y otorgamiento de DNI para recién nacidos), reconocimientos y defunciones todavía se realizan en forma manual, para luego ser cargadas al sistema informático vigente.

#### **1.4.1.2 División Archivo**

##### **Funciones:**

- Recepcionar, registrar, ordenar sistemáticamente, mantener y custodiar los registros demográficos remitidos para archivo.
- Recibir solicitud de partidas efectuadas tanto por los particulares como por los organismos oficiales (Poder Judicial, Poder Legislativo, etc.).
- Expedir las copias, certificaciones y constancias de información contenida en el archivo a su cargo, con los requisitos formales y/o materiales que dispongan las normas y procedimientos aplicables.
- Efectuar anotaciones marginales modificatorias del contenido de las inscripciones registradas en libros demográficos, en tanto esta función no deba



ser ejecutada por el Departamento de Asuntos Jurídicos en razón de su naturaleza y/o complejidad.

- Incorporar a la base de datos la carga histórica en base al programa realizado por el área informática del organismo.
- Realizar la recepción de los registros demográficos remitidos por el Departamento Delegaciones y Seccionales, ejerciendo el debido control sobre los aspectos técnicos y/o formales.
- Llevar registro de los libros confiados a su custodia y disponer su archivo conforme el ordenamiento sistemático apropiado para facilitar el acceso a la información requerida.
- Tener a su cargo el mantenimiento y conservación de los registros en custodia.

Se tratará por separado la problemática de la División Archivo. Sin embargo se pueden realizar los siguientes comentarios.

En la práctica la recepción y control de los registros demográficos de las delegaciones y seccionales es efectuada por el Departamento de Coordinación e Inspección (además no figura en el organigrama un Departamento de Delegaciones y Seccionales).

En lo relativo a la expedición de partidas fotocopias el Manual también menciona funciones de mantenimiento de equipos de fotocopiado, gestión de sus insumos, y registro de las duplicaciones efectuadas.

En cuanto al mantenimiento de equipos se debe aclarar que las 3 fotocopadoras que funcionan en el Archivo son propiedad de una empresa privada. Esta empresa recibe un canon mensual en concepto de un número determinado de copias realizadas (por encima del cual se cobra un plus) y se hace cargo del mantenimiento del equipo. Si bien las fotocopadoras poseen dispositivos contadores, no se ejerce un control fehaciente de los mismos (por lo menos por parte del Registro).

En lo que respecta a la gestión de insumos (papel) dicha responsabilidad está a cargo del área de Economato, que provee resmas de papel a tal fin.

Por último, si bien se efectúa un registro manual en planilla de las duplicaciones diarias efectuadas, no se realiza un control cruzado con la cantidad de fotocopias efectuadas informadas por los dispositivos contadores de las fotocopadoras. La práctica sistemática de carga de estas planillas en el sistema informático no se ha verificado (existen algunas estadísticas globales y parciales de partidas emitidas pero sin discriminación por tipo).

Tampoco se realiza un control en el sentido de verificar si la cantidad de partidas abonadas y gratuitas (por carecer de arancel o por haber sido solicitadas con un certificado de carencia) coincide con la cantidad de partidas emitidas o fotocopadas. El único control que se ejerce en este sentido es efectuado por Econmato y consiste en llevar registro de la cantidad de resmas entregadas a Archivo (el consumo inusual en la cantidad de resmas puede indicar algún tipo de irregularidad).

#### **1.4.2 Departamento de Coordinación e Inspección de Delegaciones Zonales**

**Misión:** Coordinar, asesorar y supervisar las funciones desarrolladas por las Oficinas Seccionales y Delegaciones del interior velando para que la identificación nacional y las registraciones demográficas se realicen de acuerdo a la legislación vigente.

##### **Funciones:**

- Inspeccionar las Oficinas Seccionales y Delegaciones, dentro del Plan que fije la Dirección General.
- Mantener actualizados los legajos de antecedentes e información preexistente en cada una de las Seccionales y Delegaciones.
- Elaborar el plan de licencias del personal que se desempeña en las Seccionales y Delegaciones y prever los medios necesarios para que no se interrumpa el funcionamiento de las Seccionales y Delegaciones.
- Establecer mediante circulares las instrucciones que resulten necesarias para el mejor funcionamiento de las Seccionales y Delegaciones.

- Recepcionar y controlar los asientos demográficos registrados en los libros que periódicamente remiten las Seccionales y delegaciones para su archivo en la Dirección.
- Supervisar en las Oficinas Seccionales y Delegaciones el cumplimiento de las funciones delegadas por el Registro Nacional de las Personas referentes a Identificación Nacional.
- Confeccionar cuadros estadísticos de las Registraciones e Identificaciones efectuadas por las Seccionales y Delegaciones, extractando los datos de los Partes de Movimiento Mensual de cada una de ellas elaborándose además, índices de evaluación de las tareas realizadas anualmente.
- aconsejar la creación, supresión o traslado de Oficinas Seccionales y Delegaciones a través de estudios que sobre el particular se realicen.

Se realizaron 10 comisiones de inspección durante el año 2005, las que permitieron cubrir el 50% de las oficinas del Interior. Estas se encontraban previstas en un plan anual confeccionado por la Dirección y en cada comisión participan un promedio de 3 agentes. La cantidad de inspecciones se encuentra limitada por la disponibilidad de fondos para combustibles y viáticos.

La comunicación de instrucciones a las seccionales y delegaciones es permanente mediante circulares. Además se envía a las mismas una compilación o compendio anual de las circulares emitidas para evitar posibles falencias en el archivo de documentación de las oficinas del interior.

En relación a la confección de estadísticas existe un considerable atraso en la carga, ya que sólo se cuenta con cifras completas para el año 2002, siendo las de años posteriores parciales. No se advierte la existencia de índices de evaluación más que el monitoreo ocasional de la cantidad de trámites por oficina.

#### **1.4.2.1 Control y Remisión de Trámites (Centro Concentrador)**

Esta área, dependiente del Departamento de Control e Inspección, no figura en el organigrama oficial a pesar de su importancia.

**Misión:** Centralizar, supervisar, clasificar y remitir la ejecución de procedimientos administrativos, trámites de identificación nacional y registros de hechos vitales (nacimientos, matrimonios y defunciones), que vinculan oficina central, oficinas seccionales y delegaciones zonales con relación a las normas y disposiciones del Registro Nacional de las Personas.

**Funciones:**

- Recepcionar y controlar la documentación producida por Oficina Central, oficinas seccionales y delegaciones zonales en la gestión de trámites de Identificación Nacional y hechos vitales.
- Generar archivo manual e informático a fin de determinar el origen, contenido y destino del trámite.
- Efectuar el seguimiento y control de la totalidad de los trámites remitidos para su continuidad al Registro Nacional de las Personas.
- Unificar criterios de trabajo en el procedimiento, conforme instrucciones del organismo nacional, para el envío de trámites comprendidos en las disposiciones de la Ley Nacional 17.671, desde Oficina Central, Delegaciones Zonales y Seccionales, con destino al centro concentrador.
- Realizar ante el Registro Nacional de las Personas los reclamos pertinentes que se originan como consecuencia del seguimiento de trámites, recepción y control de documentación.

Los envíos de trámites desde el Interior se realizan con un promedio que varía entre 15 días a un mes, dependiendo de la distancia y volumen. El circuito de control, supervisión, clasificación, carga y remisión de trámites (al RENAPER o seccionales) en el Centro Concentrador se realiza integralmente con un promedio de cinco días de duración.

El envío de trámites de DNI al RENAPER se realiza de tres maneras:

- Servicio de transporte del RENAPER: la periodicidad del mismo es de una vez al mes sin regularidad.

- Bolsín: este servicio del gobierno provincial sólo se utiliza para trámites urgentes.
- Correo Argentino

Una vez enviados al RENAPER los trámites de DNI poseen un considerable retraso hasta que regresan al Centro Concentrador. Es así que la demora promedio asciende a los seis meses, si bien existen trámites con tardanzas de hasta tres años. Sólo en períodos electorales parece verificarse una agilización por parte del organismo nacional.

A la fecha de este informe, el RENAPER adeudaba al Registro una cifra aproximada de 17.000 DNI.

En cuanto a la comunicación con el RENAPER, la misma es telefónica para consulta de estado de trámites lo que implica que sólo abarca una porción muy menor del total de documentación en gestión. Una complicación adicional es que no existe correlatividad en los trámites de DNI enviados y recibidos, lo que dificulta aún más su seguimiento.

#### **1.4.2.2 División Informática**

También dependiendo del Departamento de Coordinación e Inspección se encuentra la División de Informática, que tiene por misión la de administrar los sistemas informáticos del organismo.

#### **Funciones:**

- Intervenir en la definición de los sistemas de información del organismo, tomando como referencia sus objetivos, la política informática de la administración provincial, la vinculación funcional con organismos nacionales, los procedimientos de control interno, normas legales y administrativas, etc.
- Planificar, coordinar, ejecutar y controlar las acciones referidas al análisis, diseño, programación, procedimientos, métodos de prueba, puesta en marcha y mantenimiento de sistemas.

- Intervenir en la diagramación, modificación y/o supresión de formularios a fin de obtener su racionalización.
- Mantener actualizada la documentación y referencias correspondientes a los programas de desarrollo y aplicación.

Además es función de esta División la confección de estadísticas generales (demográficas e identificación). No se ha podido identificar a personal que realice estas tareas en forma sistemática, habiendo ya mencionado la falta de estadísticas anteriores a la implantación del sistema informático vigente.

#### **1.4.3 Departamento Jurídico**

**Misión:** Centralizar la actividad de asesoramiento y ejecutar las tareas de índole técnico-jurídico relativas a los actos y procedimientos del organismo, participando además de las actuaciones que por su naturaleza o complejidad requieran la intervención letrada.

##### **Funciones:**

- Asesorar a la Dirección y sus dependencias sobre alcance e interpretación de las normas vigentes, emitiendo opinión especializada en los asuntos de orden técnico jurídico sometidos a su consideración.
- Intervenir en los recursos administrativos planteados ante el organismo.
- Realizar el control técnico y de legalidad sobre los actos y procedimientos vinculados al cumplimiento de la misión específica del organismo a través de la auditoría selectiva de hechos representativos de la actividad objeto de control.
- Tomar intervención en expedientes judiciales en que se tramiten asuntos que originen, alteren o modifiquen el estado civil, la capacidad o el nombre de las personas.
- Tener a su cargo la ejecución de la actividad vinculada a la toma de razón y registro de actuaciones judiciales o administrativas que requieran de la intervención letrada en razón de su naturaleza y complejidad.

- Dictaminar en actuaciones administrativas iniciadas de oficio o a pedido de parte interesada que tengan por finalidad las rectificaciones a que alude el artículo 72 del Decreto Ley 8204/63 y realizar las tareas de registro de los instrumentos emitidos por la Dirección que resuelvan sobre el particular.
- Realizar los procedimientos necesarios a fin de la toma de razón y registro sistemático de resoluciones judiciales que modifiquen o alteren el estado civil y la capacidad de las personas.
- Efectuar el análisis y control de los instrumentos por los que se solicite habilitaciones de edad y registro de documentos de extraña jurisdicción, y efectuar la toma de razón en registros especialmente habilitados.

Este área no se encuentra informatizada y las tareas se efectúan de forma manual. Trámites como emancipaciones, incapacidades, extrañas jurisdicciones, reconstrucción de actas, adopciones, defunciones judiciales, inscripciones, reconocimientos y rectificaciones judiciales se encuentran fuera del sistema informático lo que dificulta el seguimiento de los trámites y su consulta. Esto implica además que no se lleven estadísticas de los procedimientos efectuados.

#### **1.4.4 Departamento de Identificación Nacional**

**Misión:** Tener a su cargo las funciones de identificación nacional delegadas al organismo por el Registro Nacional de las Personas.

**Funciones:**

- Disponer las medidas necesarias para el cumplimiento de las funciones de identificación nacional, con estricta observancia de las disposiciones legales y los procedimientos que en tal sentido determine el Registro Nacional de las Personas.
- Asesorar a las áreas bajo su dependencia respecto de la legislación vigente y controlar el cumplimiento de directivas emanadas del Registro Nacional de las Personas.

- Mantener vinculación técnico-administrativa con la Dirección General de Migraciones Nacional y demás organismos relacionados a la actividad desarrollada por el área.
- Mantener con el Registro Nacional de las Personas la vinculación administrativa que determinen los procedimientos fijados por el organismo nacional relativos a la recepción-remisión de formularios, documentación e información.

Casi todas estas funciones en realidad terminan siendo ejercidas por el Departamento de Coordinación e Inspección, por lo que estrictamente las funciones del Departamento de Identificación se corresponden más bien a las de la División Identificación.

#### **1.4.4.1 División Identificación**

Esta división no se encuentra incluida en el organigrama oficial del Registro.

##### **Funciones:**

- Tramitar y entregar documentos nacionales de identidad en los casos previstos por la legislación vigente y tramitar su actualización, tanto a nacionales como extranjeros.
- Brindar asesoramiento al público en la materia de su competencia.

La toma de trámites de DNI se encuentra a cargo de 4 o 5 personas (dependiendo de la cantidad de público) que realizan la carga de los formularios en PC. La toma de huellas se efectúa por dos agentes. El Jefe de División controla y firma el formulario para posteriormente remitirlo al Centro Concentrador. Además existen 2 personas encargadas de la caja en donde se abonan los trámites.

La entrega de DNI se efectúa por dos personas, quienes además pueden consultar el estado del trámite por sistema informático (si el DNI está en el Registro o en el RENAPER). Actualmente se encuentran en el Registro un total de 7.000 DNI que no han sido retirados por los interesados.



#### **1.4.5 Departamento Administrativo Contable**

**Misión:** Ejercer las funciones administrativas, económico-financieras, contables y patrimoniales de la repartición.

**Funciones:**

- Aplicar y controlar la aplicación en los procedimientos administrativos que genere el organismo.
- Controlar aspectos formales y técnicos de la documentación a suscribir por la superioridad y llevar registro y archivo de las actuaciones cuando resulte pertinente.
- Aplicar y controlar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Contabilidad, su reglamentación y demás normas legales y reglamentaciones cuya aplicación resulte específicamente de su competencia.
- Formular anualmente el proyecto de Presupuesto del organismo conforme directivas emanadas del órgano de control competente y pautas fijadas por la superioridad.
- Recepcionar y analizar la información relativa al estado de ejecución presupuestaria y producir informes ante la superioridad y diferentes áreas del organismo.
- Realizar las funciones administrativas vinculadas en la transferencia y/o refuerzos de créditos presupuestarios conforme lo disponga la superioridad.
- Cumplir las funciones relativas al patrimonio de la Dirección.
- Centralizar los procedimientos relativos al suministro adecuado y oportuno de los bienes y servicios necesarios para el funcionamiento del organismo.
- Intervenir en la recepción y registro de valores remitidos por correspondencia para la gestión de trámites propios del organismo.

En el punto 1.2 de este Diagnóstico ya se profundizó sobre el cumplimiento de estas funciones. La tesorería no figura ni el organigrama oficial ni en el manual de misiones y funciones.

#### **1.4.5.1 División Contable**

##### **Funciones:**

- Controlar las altas, bajas y transferencias de bienes patrimoniales, centralizando la información del movimiento y dar curso de las novedades a la Dirección General de Administración respectiva.
- Practicar controles parciales y totales de los inventarios, verificando la existencia de los bienes y elevar a la Dirección General de Administración las novedades producidas.
- Controlar la identificación de los bienes que se incorporen al patrimonio, conforme los clasificadores aprobados y de acuerdo a las normas respectivas.
- Adoptar las medidas necesarias para solicitar la provisión de bienes y servicios ante la Dirección General de Administración de la jurisdicción conforme procedimientos establecidos e instrucciones de ese organismo.

Nuevamente debe mencionarse que casi todas estas funciones son ejercidas por Economato, que según el Manual sólo se encuentra a cargo de las funciones de determinar las necesidades de insumos, llevar inventario del parque automotor y su mantenimiento (sólo se cuenta con una camioneta) conjuntamente con tareas de limpieza y cafetería. Tampoco el área de Economato figura en el organigrama oficial.

#### **1.4.5.2 Oficina de Personal**

##### **Funciones:**

- Controlar la información relacionada con el movimiento de personal y controlar la aplicación de la legislación, reglamentación y procedimientos vigentes en materia de administración de personal.

- Informar al personal acerca de las reglamentaciones y procedimientos vigentes en la materia.
- Informar las novedades de personal registradas para la liquidación de haberes.
- Cursar diariamente los pedidos de reconocimiento médico.
- Asesorar a responsables de delegaciones y seccionales sobre normas y procedimientos cuya aplicación les compete en materia de administración de personal.
- Coordinar y controlar la remisión y recepción de formularios y documentación cuyo objetivo es concentrar la información relativa al cumplimiento de la función personal en delegaciones y seccionales.
- Confeccionar el Plan de Licencias Reglamentarias.

El área de personal no se encuentra contemplada en organigrama y está a cargo de una sola persona. No se cuenta con ningún sistema informatizado de administración de personal y el control de asistencia y horarios se realiza mediante un reloj y perforado de fichas. Se cuenta con una PC para la confección de planillas en Office.

#### **1.4.5.3 Mesa de Entradas**

##### **Funciones:**

- Recibir, registrar, fichar, iniciar trámites y distribuir los escritos dirigidos al organismo o iniciados en el mismo.
- Mantener actualizada la información relacionada con el destino de los expedientes.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones relativas a impuestos, sellados, aranceles, etc., cuando corresponda ejercer este control por trámites iniciados ante el organismo.
- Llevar registro de correspondencia en que se recepcionan valores, bajo la supervisión directa y según las normas impartidas por la Jefatura del Departamento.

En la Mesa de Entradas (fuera de organigrama) trabajan un promedio de dos personas y sólo se cuenta con una PC. El sistema informático de mesa de entradas

se encuentra en reciente implantación. Este sistema permite la carga del ingreso y egreso de los expedientes, aunque no se carga el destino intermedio de los mismos. Es decir que al consultar el estado de un expediente sólo consta la derivación inicial del mismo pero no el circuito interno entre los distintos departamentos y divisiones que componen el Registro, el cual se efectúa con pases manuales. También resulta usual que algunos trámites y expedientes no ingresen y/o egresen por Mesa de Entradas.

Otras tareas de Mesa de Entradas consiste en el envío (incluido el empaquetado y pesado), clasificación y distribución de la correspondencia. También se efectúa el control de los giros por pagos de boletas prenumeradas.

#### **1.4.6 Delegaciones y Seccionales**

**Misión:** Registrar, de acuerdo a la legislación vigente y a instrucciones emanadas de la Dirección General, todos los actos y hechos que den origen o modifiquen el estado civil y capacidad de las personas, como así también realizar la Identificación Nacional. Ser sede del archivo demográfico de libros duplicados correspondientes a los departamentos que fije oportunamente la Dirección del organismo.

#### **Funciones:**

- Registrar con las formalidades previstas en la ley, los nacimientos, reconocimientos, matrimonios y defunciones.
- Otorgar licencias de inhumación.
- Expedir los testimonios, copias, certificados y demás documentos correspondientes a las inscripciones realizadas.
- Cerrar los libros de registro y certificar el número de inscripciones y páginas utilizadas e inutilizadas que contienen.
- Realizar tareas de Identificación Nacional.
- Celebrar matrimonios.
- Realizar las tareas relativas a la Administración de Personal de acuerdo a normas e instrucciones recepcionadas.

- Efectuar tareas relacionadas al control patrimonial de acuerdo a normas e instrucciones recepcionadas.

Como se desprende de las funciones arriba enumeradas, las delegaciones y seccionales poseen las mismas atribuciones que la Oficina Central en materia de registración de hechos vitales e identificación nacional. En este sentido, la única diferencia consiste en que el Departamento Jurídico de la Dirección General concentra toda la actividad jurídica de la provincia.

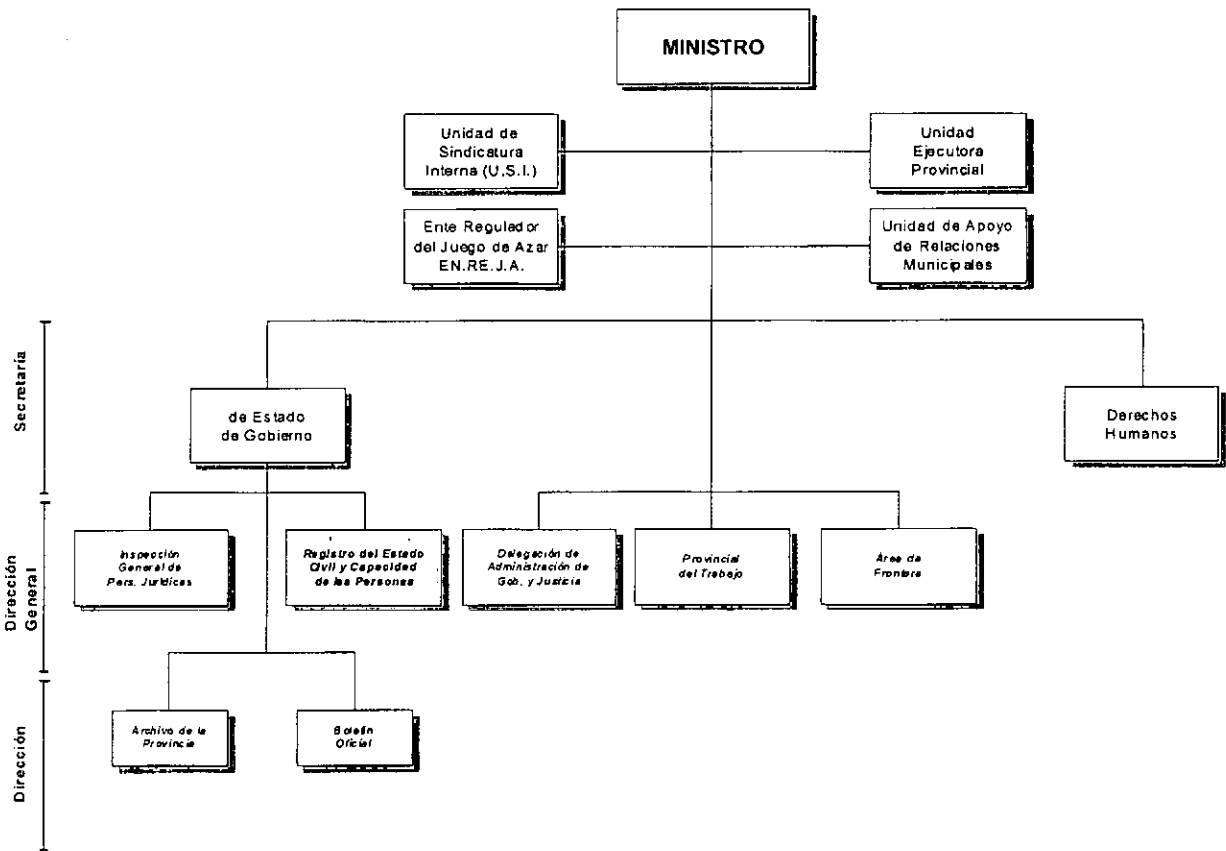
Por otro lado, algunas delegaciones y seccionales son sede del archivo demográfico de su correspondiente jurisdicción (Departamento) y por lo tanto emiten partidas. En este caso un ejemplar de los libros se conserva en Oficina Central y la segunda en la Delegación. El listado de las mismas es el siguiente: Delegación Tartagal (San Martín), Delegación Orán (Orán), Delegación J.V. González (Anta), Delegación Cafayate (Cafayate), Delegación Metán (Metán), Seccional San Antonio de los Cobres (Los Andes), Seccional La Candelaria (La Candelaria) y Seccional Rosario de la Frontera (R° de la Frontera). Sólo cinco de estas oficinas cuenta con fotocopidora.

## **1.5 Estructura Orgánica**

# 1.5 Estructura Orgánica

El Decreto N° 2084 de fecha 13/11/02 establece el organigrama oficial del RECCP de la Provincia de Salta.

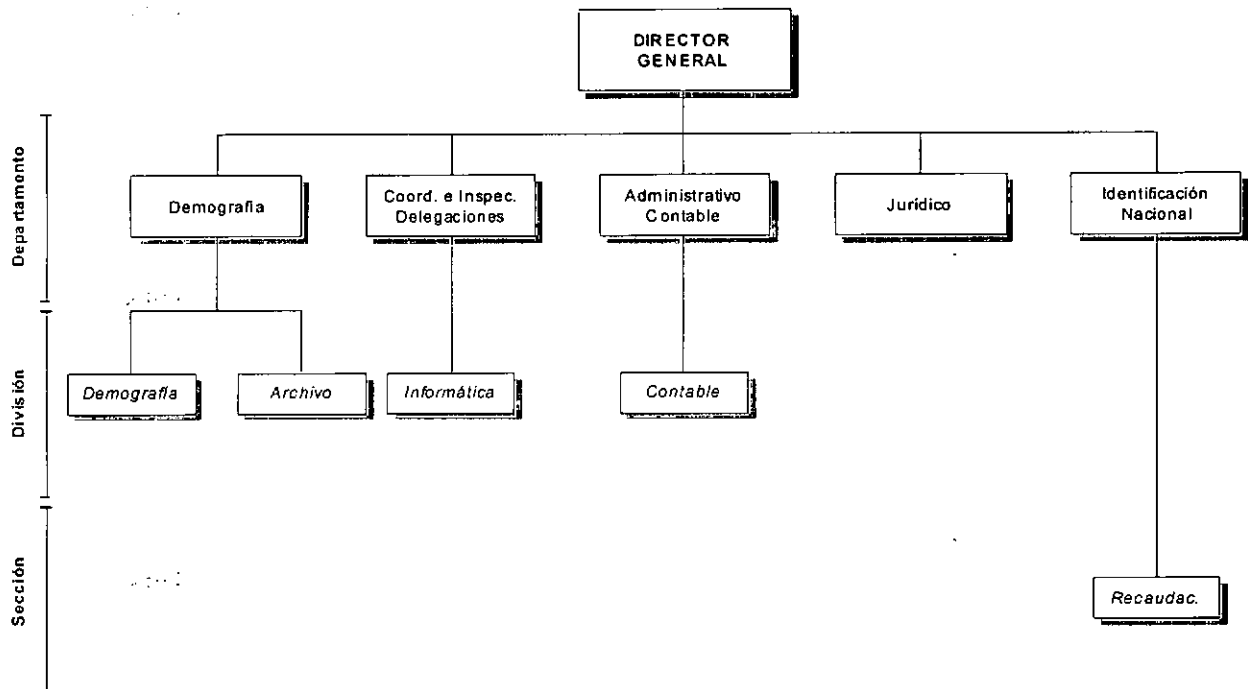
El RECCP funciona en el ámbito del Ministerio de Gobierno y Justicia, dependiendo directamente de la Secretaría de Estado de Gobierno con el rango de Dirección General (Ver ANEXO XII).



### 1.5.1 Oficina Central

La estructura de la Dirección General del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas cuenta con la siguiente organización (Ver ANEXO XIII):

- 1 Dirección General
- 5 Departamentos
- 4 Divisiones
- 1 Sección





### **1.5.2 Delegaciones y Seccionales**

El organigrama oficial también enumera las 9 Seccionales del Depto. Capital y 46 Seccionales en el Interior. Además, las 7 Delegaciones existentes en el Interior tienen la categoría de División (Ver ANEXO XIV). Las delegaciones se encuentran a cargo de un Jefe de División y las Seccionales por un Jefe de Sección.

Debe aclararse que en cuanto a las delegaciones y seccionales el organigrama se encuentra desactualizado ya que figuran algunas seccionales a cargo de municipios y otras no, mientras que por otro lado no se incluyen algunas oficinas que están a cargo del RECCP. Resulta curioso que la Delegación Cachi se encuentre a cargo de un Municipio y continúe figurando con categoría de División. También existen algunas seccionales que figuran con todos los cargos vacantes y que en la práctica están siendo atendidas por personal de seccionales cercanas.

El organigrama prevé el cargo de Coordinador Zonal para el caso de las Delegaciones; pero sólo en el caso de la Delegación Tartagal el mismo se encuentra ocupado. En algún momento se pretendió otorgar a las Delegaciones funciones de coordinación y una mayor responsabilidad por las seccionales incluidas en su Departamento, de lo cual surgió esta figura de Coordinador Zonal, ahora en desuso.

### **1.5.3 Manuales y Guías**

Si bien existe un Manual de Misiones y Funciones pendiente de aprobación, no se cuenta con manuales de procedimientos de uso interno que definan y uniformen prácticas y maneras de efectuar las actividades del RECCP.

Tampoco se han confeccionado en los últimos tiempos guías de trámites que describan los modos de efectuar los distintos procedimientos. En lo relativo a la parte técnica y de identificación el único manual o guía corresponde a lo detallado por la Ley de Identificación Nacional y resoluciones complementarias (Ver ANEXO VIII). Por último, también se encuentran ausentes manuales de puesto de trabajo que defina tareas y modos de desarrollar tareas.

El último manual de instrucciones o procedimientos fue realizado en el año 1983 y contiene antecedentes legales, instrucciones para inscripciones y algunos trámites, y modelos de formularios y actas (Ver ANEXO XV). Sin embargo, la existencia de este manual no es conocida por todos los agentes del RECCP.

## **1.6 Personal Jerárquico, Técnico, Administrativo y de Apoyo**

## 1.6 Personal Jerárquico, Técnico, Administrativo y de Apoyo

La cantidad total de personal de la Oficina Central y las 58 delegaciones y seccionales que dependen del Registro asciende a los 207 agentes (Ver Cuadro de Cargos de ANEXO XIV).

### 1.6.1 Oficina Central

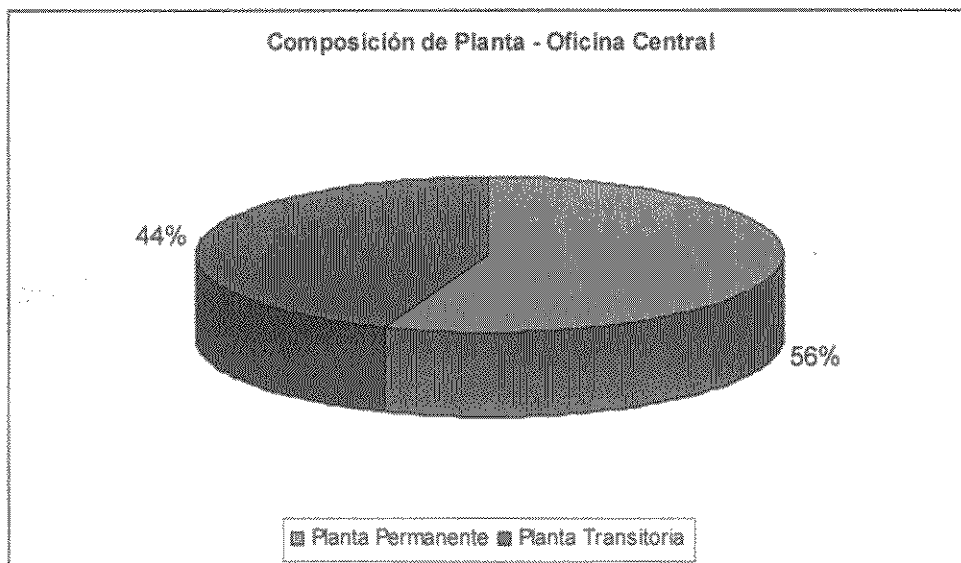
La Sede Central del RECCP cuenta con la siguiente dotación de Recursos Humanos:

Departamento/División	Dir. Gral.	Coord.	Jefe Depto.	Jefe Div.	Prof.	Admin.	Técn.	Serv.	Pas.	TOTAL
<b>Dirección General</b>	1	1				3				5
<b>Departamento Demografía</b>			1							1
División Demografía				1		6	2	0		9
División Archivo				1		6	5			12
<b>Departamento Coord. e Inspección</b>			1			2	1			4
División Informática		1		1	1	1	2			6
<b>Departamento Jurídico</b>			1			4				5
<b>Departamento Identificación Nacional</b>			1							1
División Identificación Nacional					1	8	2			11
Sección Recaudación						6	2			8
<b>Departamento Administrativo Contable</b>		1	1			3		4		9
División Contable					1	2	1			4
<b>TOTAL</b>	1	3	5	3	3	41	15	4	18	93

**Fuente:** Elaboración propia en base a información del RECCP.

**Nota:** Coord.=Coordinador; Prof.=Profesional; Admin.=Administrativo; Téc.=Técnico; Serv.=Servicio; Pas.=Pasantes.

Del total de estos 93 agentes, 52 son de planta permanente (56%) y 41 de planta temporaria (44%). A su vez la planta temporaria se puede desagregar en 23 agentes nombrados sin estabilidad (de acuerdo al Art. 30 del Dto. 1178/96) y 18 Pasantes.



**Fuente:** Elaboración propia en base a información del RECCP.

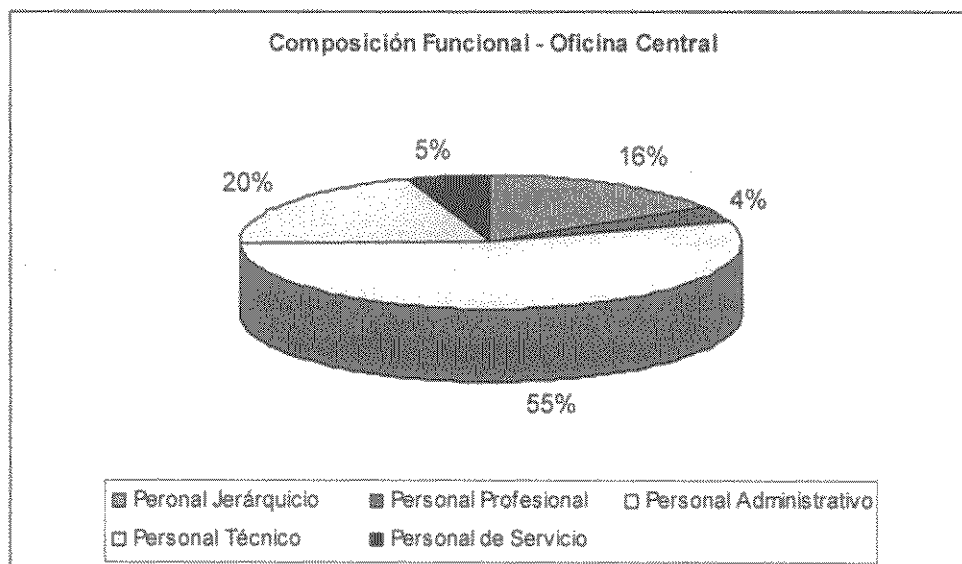
En cuanto a la distribución de agentes (descontando los pasantes) por agrupamiento funcional se tiene que un 16% corresponde a personal jerárquico (sumando al Director General, Coordinadores y Jefes de División y Departamento), el 55% a personal administrativo, 20% a personal técnico y el 5% a personal de servicio.

El plantel total de profesionales de la Oficina Central asciende a siete (sumando 3 profesionales no jerárquicos y 4 jerárquicos), con lo que sólo el 8% del total del personal es profesional.

#### Composición Funcional – Oficina Central

Función	Cantidad
Personal Jerárquico	12
Personal Profesional no jerárq.	3
Personal Administrativo	41
Personal Técnico	15
Personal de Servicio	4
<b>Total</b>	<b>75</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a información del RECCP.



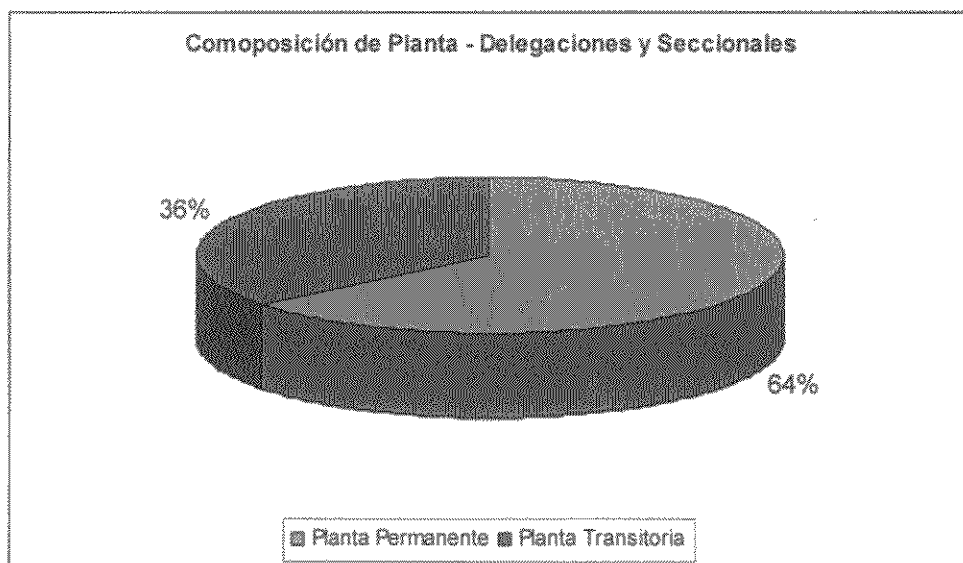
**Fuente:** Elaboración propia en base a información del RECCP.

A diciembre de 2005 la Oficina Central contaba con una vacante y un agente con licencia gremial (no contabilizado).

Debe aclararse que la estructura del cuadro de cargos del RECCP se desprende del organigrama oficial y por lo tanto, al igual que éste, también se encuentra desactualizado. A nivel de composición de personal no jerárquico por departamento y división en algunos casos no refleja la verdadera cantidad de agentes que cumplen funciones en los mismos. Personal que figura dependiendo de algunos departamentos en realidad ejercen funciones en otro.

### 1.6.2 Delegaciones y Seccionales

El personal de las 58 delegaciones y seccionales de Capital e Interior ascendía a 114 agentes a la fecha de este informe, de los cuales 73 corresponden a planta permanente y 41 a planta transitoria. En planta transitoria se consideraron 39 agentes sin estabilidad nombrados de acuerdo al Art. 30 del Dto. 1178/96 y 2 agentes contratados. La dotación de personal promedio por oficina es de 2 personas (Ver ANEXO XVI).



**Fuente:** Elaboración propia en base a información del RECCP.

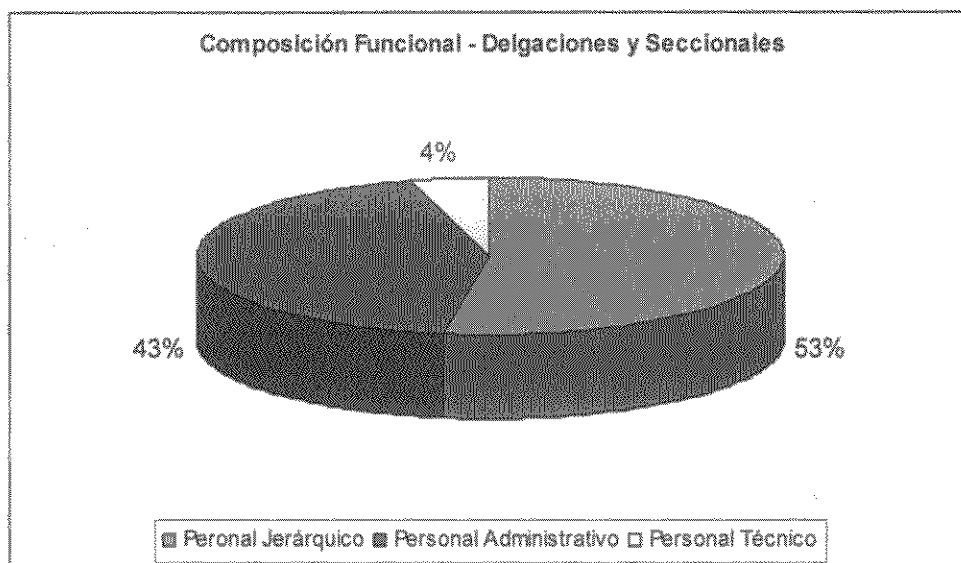
Con respecto a la composición funcional, el 53% se agrupa en personal jerárquico, un 43% como personal administrativo y sólo el 4% en la categoría de personal técnico.

### Composición Funcional – Oficina Central

Función	Cantidad
Personal Jerárquico	60
Personal Administrativo	49
Personal Técnico	5
<b>Total</b>	<b>114</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a información del RECCP.

El personal jerárquico se compone de 1 Coordinador Zonal, 6 Jefes de División y 53 Jefes de Sección. Sólo uno de estos agentes es profesional.



**Fuente:** Elaboración propia en base a información del RECCP.

El total de vacantes existentes es de 22, mientras que 2 agentes se encuentran suspendidos con sumario. Si bien no se incluyen en el total, se ha informado que 4 personas prestan tareas en el marco del plan social de Jefes y Jefas de Hogar.

No se cuenta con información acerca del personal que presta funciones en las 29 seccionales a cargo de Municipios. El RECCP estima que el promedio de agentes municipales afectado a estas tareas es de una persona por seccional. En algunos casos aislados el personal de estas seccionales se encuentra a cargo del RECCP y forma parte de su planta permanente.

### 1.6.3 Trámites por Agente

Utilizando las estadísticas disponibles de trámites del año 2002, puede obtenerse el índice de trámites por agente y su promedio mensual. Sólo se consideran las delegaciones y seccionales a cargo del RECCP (sin la Oficina Central) y se han agrupado algunas oficinas que funcionan en la práctica como apéndices de otras.



## Promedio Mensual de Trámites por Agente de Oficinas a cargo del RECCP

Orden	Nº Ofic.	Localidad	Depto.	A cargo de	Agentes	Total Trám.	Trám. por Ag.	Prom. Mens.
1	2628	Villa Lavalle	Capital	RECCP	2	3.394	1.697	141
2	1117	Embarcación	San Martín	RECCP	2	3.118	1.559	130
3	1108	El Carril	Chicoana	RECCP	1	1.452	1.452	121
4	1153	El Quebrachal	Anta	RECCP	1	1.433	1.433	119
5	1084	Aguaray	San Martín	RECCP	1	1.309	1.309	109
6	1145	Orán Central	Orán	RECCP	7	8.901	1.272	106
7	2406	Sur Este - Villa Mitre	Capital	RECCP	2	2.455	1.228	102
8	1152	Pichanal	Orán	RECCP	2	2.405	1.203	100
9	1087	Apolinario Saravia	Anta	RECCP	1	1.200	1.200	100
10	2408	Hipólito Yrigoyen	Orán	RECCP	1	1.180	1.180	98
11	2588	Nuevo Hospital El Milagro	Capital	RECCP	3	3.532	1.177	98
12	1102	Colonia Santa Rosa	Orán	RECCP	2	2.351	1.176	98
13	1120	General Güemes	General Güemes	RECCP	3	3.452	1.151	96
14	1148	Prof. Salvador Mazza	San Martín	RECCP	2	2.152	1.076	90
15	2077	General Mosconi	San Martín	RECCP	2	2.146	1.073	89
16	2552	B° Santa Lucía	Capital	RECCP	3	3.134	1.045	87
17	1165	San Lorenzo	Capital	RECCP	1	1.029	1.029	86
18	2503	B° Ciudad El Milagro	Capital	RECCP	4	3.952	988	82
19	1173	Tartagal Seccional	San Martín	RECCP	7	6.177	882	74
20	1159	Rosario de Lerma	Rosario de Lerma	RECCP	3	2.501	834	69
21	1168	Santa Victoria Oeste	Santa Victoria	RECCP	1	792	792	66
22	1954	Santa Victoria Este	Rivadavia	RECCP	1	787	787	66
23	1085	J.V. González	Anta	RECCP	3	2.229	743	62
24	1141	Metán	Metán	RECCP	4	2.927	732	61
25	2232	Aguas Blancas	Orán	RECCP	1	678	678	57
26	1098	Cerrillos	Cerrillos	RECCP	3	2.016	672	56
27	1100	Chicoana	Chicoana	RECCP	3	1.991	664	55
28	1094	Cafayate	Cafayate	RECCP	3	1.951	650	54
29	2081	Vaqueros	La Caldera	RECCP	1	587	587	49
30	1146	Las Lajitas	Anta	RECCP	2	1.167	584	49
31	1157	Rivadavia	Rivadavia	RECCP	1	534	534	45
32	2405	B° El Tribuno	Capital	RECCP	4	2.093	523	44
33	1096	Campo Quijano	Rosario de Lerma	RECCP	3	1.487	496	41
34	1158	Rosario de la Frontera	Rosario de la Frontera	RECCP	4	1.954	489	41
35	1097	Campo Santo	General Güemes	RECCP	1	450	450	38
36	1162	San Antonio de los Cobres	Los Andes	RECCP	2	900	450	38
37	2403	B° San Ignacio	Capital	RECCP	4	1.689	422	35
38	2892	B° Santa Ana	Capital	RECCP	4	1.596	399	33
39	1175	Urundel	Orán	RECCP	1	385	385	32
40	1179	La Unión	Rivadavia	RECCP	1	343	343	29
41	1088	Angastaco	San Carlos	RECCP	1	331	331	28
42	1133	La Viña	La Viña	RECCP	1	309	309	26
43	1135	El Potrero	Rosario de la Frontera	RECCP	1	232	232	19
44	1106	Dragones	San Martín	RECCP	1	215	215	18
45	1180	Los Blancos	Rivadavia	RECCP	1	210	210	18
46	1121	Guachipas	Guachipas	RECCP	2	414	207	17
47	1099	Colonia Buena Ventura	Rivadavia	RECCP	1	130	130	11
48	1126	La Candelaria	La Candelaria	RECCP	1	128	128	11
49	1129	La Poma	La Poma	RECCP	1	127	127	11
50	1107	Pozo Verde	Rivadavia	RECCP	1	70	70	8
51	1166	San José de Orquera	Metán	RECCP	1	64	64	5

Fuente: Elaboración propia en base a información del RECCP.

Del análisis del cuadro precedente se desprende que el promedio anual de trámites por agente es de 790, lo que arroja un promedio mensual de 66.

Sin embargo existe una gran dispersión alrededor de este promedio. Es así que sobre el total de 51 oficinas analizadas, sólo nueve obtienen un promedio mensual de trámites por agente superior a los 100. En primer lugar se ubica la seccional Villa Lavalle (Capital) con un promedio mensual de 141 trámites por agente, seguida por Embarcación (San Martín) con 130 y El Carril (Chicoana) con 121.

En tanto, 19 oficinas se encuentran en el rango que va de 50 a 99 trámites mensuales promedio por agente mientras que 14 se ubican en el rango de 25 a 50.

Por último, nueve oficinas del Interior sólo registran movimientos que las ubican en el rango de 5 a 20 trámites mensuales promedio por agente. Las seccionales de San José de Orquera (Metán) y Pozo Verde (Rivadavia) son las que menor índice mensual de trámites por agente registran, con cifras de 5 y 6 respectivamente.

#### **1.6.4 Gestión de los Recursos Humanos**

Como ya se mencionó, el Área de Personal (que no figura en el organigrama y está a cargo de una sola persona) es la que se ocupa de los temas relacionados con la administración de personal del RECCP. Estas funciones corresponden a la tramitación de las distintas novedades que se presentan en la planta de agentes como altas, bajas, modificaciones, licencias, registros, archivos de legajos, etc. En base a la información de novedades, la liquidación de haberes es dispuesta a nivel central para toda la administración pública provincial gracias a la puesta en marcha del Sistema de Recursos Humanos y Gestión Documental.

La gestión de Recursos Humanos se encuentra extremadamente limitada a lo dispuesto por la Ley N° 5546 (Estatuto del Empleado Público) y el Decreto N° 1178/96 (Escalafón General de la Administración Pública Provincial). Este marco normativo produce una gran inflexibilidad en el manejo de personal.

A nivel de estructura organizacional, no existe un área de gestión de recursos humanos. Tampoco se verifica una política formal de recursos humanos ni reglamentaciones internas en ese sentido.

Tampoco se realizan evaluaciones sistemáticas sobre la conformación, distribución, desempeño y resultados del personal, con el objeto de racionalizar recursos y propender a una distribución eficiente.

En cuanto a la selección de personal, no es habitual la práctica de sistemas de selección por concurso ni de cumplimiento de requisitos mínimos o idoneidad de acuerdo al cargo a ocupar. Esto provoca que el sistema de ingreso sea en general discrecional o que obedezca a decisiones ajenas a la gestión. Es frecuente que con la asunción de un nuevo Director se generen cambios en la planta transitoria a nivel jerárquico.

Las promociones son escasas y la mayor parte del personal permanece estancado en su categoría durante largos períodos de tiempo, por lo que no existen planes de carrera.

Debe aclararse que esta situación se verifica también en toda la administración pública provincial y el grado de acción del Registro en este sentido es escaso (salvo quizás en lo que respecta a la distribución del personal).

#### **1.6.5 Capacitación**

Tampoco en lo que respecta a la capacitación existe un plan formal ni definido. A nivel jerárquico se realizan capacitaciones periódicas a cargo del RENAPER en su sede central.

Por otro lado, los inspectores del Departamento de Coordinación e Inspección capacitan en normas técnico-registrales durante sus visitas al Interior y en los puntos en donde se detectan falencias. Sin embargo, responsables del área estiman que un 30% de los agentes del Interior se encuentran subcapacitados. Actualmente se están poniendo en práctica capacitaciones para el personal nuevo que se incorpora a las seccionales o delegaciones (sobre todo en el caso de empleados municipales). En este punto la mayor limitación corresponde a razones presupuestarias en lo referente a pasajes y viáticos.

Afortunadamente la gestión actual es consciente de la falta de capacitación y ha emprendido, con gran esfuerzo y a pesar de las limitaciones de recursos, algunas acciones al respecto. Es así que recientemente se ha realizado un curso de manejo de herramientas Office para un total de 89 agentes de Oficina Central.

### **1.6.6 Control de Personal**

En la Oficina Central el control se realiza mediante el marcado de tarjeta por reloj y el mismo no se encuentra informatizado. La PC disponible en el área se utiliza para cargar diariamente cada una de las tarjetas y generar informes de novedades.

En las delegaciones y seccionales el control se realiza en forma manual, debiendo los empleados firmar planillas de asistencia al ingreso y egreso. La periodicidad en la remisión de las novedades desde el Interior es mensual.

## **1.7 Estructura Edilicia**

## **1.7 Estructura Edilicia**

### **1.7.1 Oficina Central**

La actual sede central del RECCP se encuentra ubicada en la calle Almirante Brown N° 160 de la Ciudad de Salta desde diciembre de 2003. En el mismo edificio, que abarca toda la manzana y es propiedad del gobierno provincial, funcionan además el Instituto Provincial de la Vivienda, la Dirección de Personas Jurídicas y el SAMEC (Servicio de Asistencia Médica). Anteriormente al año 2003 el RECCP funcionaba en dos sedes distintas, lo que implicaba grandes complicaciones en cuanto a su operatividad.

Los planos de la Oficina Central y fotos del RECCP pueden ser apreciados en Anexo XVII y XVIII respectivamente.

A fines del año 2004, y con la gestión del actual Director, se encaró una importante inversión a fin de mejorar la infraestructura existente (esta obra estuvo a cargo de la Secretaría de Obras Públicas Provincial y finalizó a principios de 2005). Es así que se encaró una obra de refacción y refuncionalización de la estructura heredada y se procedió al enrejado de todos los accesos y ventanas.

Además se reemplazó el total del mobiliario, se refaccionaron estanterías del Archivo y se realizaron inversiones en telefonía y cableado. El antiguo mobiliario fue remitido a distintas seccionales y delegaciones de Capital e interior. Más recientemente se realizaron inversiones para independizar al edificio del RECCP del suministro eléctrico del resto de los organismos que funcionan en la misma manzana y actualmente se está construyendo una cisterna para abastecimiento de agua (anteriormente el suministro de agua era compartido por todos los organismos y se generaban importantes desabastecimientos).

Si bien la estructura edilicia y el mobiliario resultan adecuados se puede advertir falta de espacio en el área utilizada por Economato para almacenar el stock de insumos y formularios. También en el caso del Archivo se pueden proyectar en el mediano

plazo complicaciones de espacio para el almacenamiento de los libros, si se tiene en cuenta el ritmo de incorporación anual de nuevos ejemplares.

### **1.7.2 Delegaciones y Seccionales**

La estructura edilicia de las delegaciones y seccionales es muy heterogénea y depende en parte de la propiedad del inmueble en donde funcionan.

Actualmente se encuentra en elaboración, por parte del área de Economato, un plan de refacciones para las seccionales de Capital. A nivel de delegaciones y seccionales del interior, el RECCP no posee un conocimiento acabado del estado edilicio; cantidad y estado del mobiliario y de las inversiones necesarias. A la fecha de este informe se estaba circularizando un cuestionario tendiente a que cada oficina informe su inventario de mobiliario y equipamiento. Si bien se han realizado algunos envíos, la provisión de mobiliario y equipamiento hacia el Interior es escasa y poco frecuente debido a restricciones presupuestarias.

## **1.8 Equipamiento informático y de comunicaciones**



## **1.8 Equipamiento informático y de comunicaciones.**

La sede central del Registro Civil es la única oficina de la Institución que tiene equipamiento informático y de comunicaciones, ampliado desde mediados de 2005.

El equipamiento fue adquirido a través de licitaciones realizadas por Economato, oficina que concentra las compras de la Institución. Se adquirieron servidores, UPS para servidores y equipos activos de red, computadoras de trabajo e impresoras láser y de inyección de tinta por \$60.000; y se realizaron obras de cableado telefónico y de redes por \$32.000.

Anteriormente a la fecha mencionada, existían unas pocas computadoras que se utilizaban para algunas de las tareas de la sede central como: la carga en una base de datos de los Documentos de Identidad tramitados en el RENAPER, la confección de planillas estadísticas de trámites por delegación, y para la toma de trámites de identificación nacional.

Solamente las computadoras de toma de trámites de identificación nacional estaban interconectadas en red y tenían un aplicativo específico provisto por RENAPER. Este aplicativo fue reemplazado por otro, de desarrollo propio, con mayor funcionalidad e integrado a la base de datos central del Registro Civil y homologado por RENAPER.

Las delegaciones y seccionales carecen de equipamiento informático y de comunicaciones. Conforme a lo expresado por las autoridades se planea equipar a las seccionales de la ciudad de Salta:

- Oficina de Barrio Ciudad del Milagro (zona norte de la ciudad)
- Oficina Barrio El Tribuno (zona sur de la ciudad)

y a las delegaciones del interior de la provincia:

- Orán
- Tartagal

- Joaquín V. González
- Rosario de la Frontera
- Metán
- Cafayate
- Cachi

Si bien las autoridades del Registro Civil han expresado la necesidad de equipar a las seccionales y delegaciones; y de reforzar el equipamiento existente en la sede central; no se cuenta con un plan de adquisición.

No existe en la Institución un inventario detallado de los bienes informáticos y de comunicaciones; ni un plan programado de renovación y de actualización para los mismos.

La arquitectura tecnológica de soporte optada por el Registro Civil esta basada en una red de computadoras personales con Sistemas Operativos Microsoft Windows, y un servidor de datos y recursos también basado en Microsoft Windows.

Además, la sede central cuenta con un servicio ADSL para acceso a Internet, contratado con Telecom Argentina S.A. Este vínculo es utilizado actualmente para brindar los servicios de correo electrónico a las autoridades y para actualizar la base de datos de Documentos de Identidad en trámites, residente en los servidores del Gobierno de la Provincia (Red Informática de la Gobernación – [www.salta.gov.ar](http://www.salta.gov.ar)).

### 1.8.1 Distribución del equipamiento.

Respecto al equipamiento existente, su distribución en las oficinas de la sede central es la siguiente:

Área	Equipamiento
Dirección	1(un) puesto de trabajo comparte impresora láser de Secretaría
Coordinación General	1(un) puesto de trabajo

	comparte impresora láser de Secretaría
Secretaría	1(un) puesto de trabajo 1 (una) impresora láser
Centro Concentrador (CC) e Informática	2 (dos) servidores de red 10 (diez) puestos de trabajos 3 (tres) impresoras láser 1 (una) impresora deskjet
Inspecciones	1(un) puesto de trabajo comparte impresora láser de CC
Contable	1(un) puesto de trabajo comparte impresora láser de Secretaría
Tesorería	2(dos) puestos de trabajo comparte impresora láser de Secretaría
Jurídico	2(dos) puestos de trabajo 1 (una) impresora láser
Informes y Consultas	2(dos) puestos de trabajo
Mesa de Entradas	1(un) puesto de trabajo 1 (una) impresora deskjet
Jefa Identificación Nacional	1(un) puesto de trabajo 1 (una) impresora láser
Identificaciones	6(seis) puestos de trabajo 1 (una) impresora láser
Entrega de DNI	2(dos) puestos de trabajo comparte impresora láser con Coordinadora Identificaciones
Archivo Demográfico	5(cinco) puestos de trabajo
Nacimientos	1(un) puesto de trabajo comparte impresora láser con Economato
Defunciones	1(un) puesto de trabajo comparte impresora láser con Economato
Economato	1(un) puesto de trabajo 2 (dos) impresoras láser

### 1.8.2 Configuración del equipamiento.

El equipamiento tiene la siguiente configuración por elementos:

Equipamiento Informático	Configuración	Cantidad
Servidor de Datos	Motherboard Intel Dual Xeon SE750 Procesador Intel Xeon 2.8 FSB 533 con 512 K cache - 512 Mb RAM HD SCSI 73 Gb - disketera 3.5" Lectora de CD 48X - Grabadora DVD Monitor 17", teclado y mouse	1
Computadora Personal	Motherboard ASUS Procesador AMD 2800 Plus 256 RAM – 80 Gb disco IDE disketera 3.5" – Lector de CD 52X Placa de red 10/100 Monitor 15"	26
	Motherboard ASUS Procesador AMD 1.6 Ghz 128 RAM – 40 Gb disco IDE disketera 3.5" – Lector de CD 52X Placa de red 10/100 Monitor 15"	14
Impresora láser	Impresora láser Hewlett Packard 1160	9
Impresora chorro de tinta	Impresora deskjet Hewlett Packard 810	1
	Impresora deskjet Hewlett Packard 895c	2

### 1.8.3 Cableado de red

Todos los puestos de trabajo están interconectados con el servidor central a través de una red LAN ethernet, con cableado UTP.

Las obras de cableado fueron realizadas en la sede central posteriormente a la obra civil, por lo que los ductos en su mayoría son del tipo cable canal y su distribución y trazado no se encuentra documentada.

El cableado existente consta de 42 bocas de red, que confluyen en un único concentrador residente en el área de Informática (rack central).

El rack central esta compuesto por 2(dos) switchs de 24 bocas cada uno, pacheras y conectores. No existe identificación de puestos de red en el rack central.

No existe documentación formal de su extensión. La red no fue certificada conforme a normas y carece de redundancia ante fallos.

La red no tiene documentado su diseño original, ni su extensión. El crecimiento de la misma es *bajo demanda*.

Si bien no es una red grande, no existe planificación para el crecimiento, mantenimiento y ordenamiento de la misma.

Respecto al cableado eléctrico para el equipamiento informático, se realizaron obras en la sede central para disponer de fases adecuadas para la carga del mismo, debido a las constantes caídas de tensión que se presentaban en las oficinas.

## **1.9 Herramientas de Gestión (base de datos, software y aplicativos existentes)**

### **1.9 Herramientas de Gestión (base de datos, software y aplicativos existentes)**

Se realizó un relevamiento en el área de Informática del Registro Civil, para lo cual se entrevistó a los responsables del área, el Ing. Guillermo Barros y el Sr. Ricardo Guzmán.

El área de Informática esta integrada por 4 (cuatro) personas, de las cuales sólo 2 (dos) están en condiciones técnicas de realizar la mayor parte de las actividades.

La misión del área es la de administrar los sistemas informáticos de la Institución, y sus funciones son:

- Intervenir en la definición de los sistemas de información del organismo, tomando como referencia sus objetivos, la política informática de la administración provincial, la vinculación funcional con organismos nacionales, los procedimientos de control interno, normas legales y administrativas, etc.
- Planificar, coordinar, ejecutar y controlar las acciones referidas al análisis, diseño, programación, procedimientos, métodos de prueba, puesta en marcha y mantenimiento de sistemas.
- Supervisar la documentación correspondiente a los sistemas en desarrollo o implementados, verificando su estado de actualización y contenido.
- Intervenir en la diagramación, modificación y/o supresión de formularios a fin de obtener su racionalización.
- Elaborar programas correspondientes a los sistemas, mediante la aplicación de las técnicas específicas del caso, y controlar el resultado de las pruebas correspondientes.

- Mantener actualizada la documentación y referencias correspondientes a los programas de desarrollo y aplicación.
- Intervenir en el análisis respecto a la aplicación de nuevos sistemas y/o dispositivos de computación.
- Entender en lo relacionado con el funcionamiento y preservación de los equipos periféricos de la Dirección.
- Entender en los aspectos relativos a la administración de recursos e insumos necesarios para la correcta utilización de los periféricos.

#### Relativo a la Carga de Documentos:

- Recepción de documentos emitidos por el Registro Nacional de las Personas.
- Control de cantidad y calidad.
- Clasificación por número de oficina.
- Carga informática.
- Remisión a las Oficinas Seccionales.

#### Estadísticas Generales:

- Estadísticas Generales (Demográficas e Identificación).
- Estadísticas Ingreso y Egreso de documentos.

El área fue fortalecida desde marzo de 2005 con la incorporación de un profesional idóneo para desarrollar e implantar un Sistema de Información que permita mejorar la gestión.

Actualmente está en ejecución el proyecto de informatización de las distintas áreas de la sede central del Registro Civil, elaborado por el profesional contratado y aprobado por las autoridades.



Su grado de avance, conforme al relevamiento realizado, es del orden del 80%, quedando solo pocas áreas (Archivo, Jurídico, Económico, Mesa de Entradas y Personal) sin apoyo de aplicativos informáticos o con prototipos en etapa de pruebas.

Anteriormente a la fecha mencionada, sólo existían unos cuantos aplicativos provistos por el RENAPER para la registración de trámites de identificación nacional y un aplicativo desarrollado por el personal de Informática del Registro Civil para administrar datos básicos de los Documentos de Identidad tramitados en Identificación Nacional.

Los aplicativos que componen los distintos módulos del Sistema de Información fueron desarrollados con Clarion Enterprise Edition, versión 6.0.

El gestor de base de datos utilizado es propietario de Clarion, y la misma es de estructura relacional. Conforme al relevamiento realizado la base de datos se encuentra normalizada y centralizada en el servidor principal.

El desarrollo de los módulos del Sistema de Información se realizó utilizando la metodología de *prototipado evolutivo*. Es decir, que en cada etapa del ciclo de desarrollo se corrigen los desvíos respecto de los requerimientos y se incluyen mejoras funcionales.

No existe documentación formal del desarrollo de los aplicativos, solo la base de conocimiento (código Clarion) y la estructura de la base de datos. Esto dificulta el mantenimiento de los aplicativos.

No existe manual de usuario para la operación de los módulos que componen el Sistema de Información. Las dudas y consultas de los usuarios se resuelven directamente con el soporte del personal de Informática.

El proceso para el mantenimiento correctivo, preventivo y perfectivo no responde a ninguna metodología y no está documentado el control de cambios; salvo los requeridos por notas internas.

Respecto a la seguridad, el Sistema es accesible por usuario y contraseña, lo que habilita al acceso restringido a la funcionalidad ofrecida y a los módulos disponibles.

Conforme a lo informado por el personal de Informática, los aplicativos registran el usuario que actualiza los datos de la base de datos, pero no se mantiene un archivo histórico con todas las actualizaciones realizadas en las principales tablas del Sistema.

No existe una adecuada estructura edilicia que garantice la protección del equipo servidor y los elementos activos de red.

No existen políticas y procedimientos de backup. La metodología implementada es poco segura y no se encuentra documentada. Si bien conforme a lo expresado por los responsables de Informática, los backups se realizan diariamente en CD o DVD, estos no son almacenados en lugares seguros contra robos, pérdidas, incendios u otros incidentes.

No existen políticas y procedimientos para la generación y modificación de contraseñas.

No existen políticas de uso y administración del correo electrónico y acceso a Internet.

No existen políticas y procedimientos para la compra e instalación de software y para la administración y custodia de las licencias. Como así tampoco existe un inventario actualizado del software instalado y de las licencias.

No existen políticas y procedimientos a implementar en caso de contingencias.

### **1.9.1 Capacitación del personal**

La Dirección del Registro Civil llevó adelante un programa de alfabetización informática para 89 agentes de la sede central. Este programa consistió en la contratación de cursos básicos de capacitación informática para el manejo de PC, sistemas operativos Windows y herramientas de oficina: procesador de textos y planillas de cálculo. Esto permitió introducir con mayor facilidad y aceptación el Sistema de Información en la Institución.

### **1.9.2 Módulos que componen el Sistema de Información.**

El ANEXO XIX presenta pantallas extraídas de los aplicativos que componen el Sistema desarrollado por el personal de Informática.

#### Módulo DNI:

El Módulo de Documento de Identidad permite:

- a) Carga los DNI y trámites recibidos.
- b) Entrega DNI (bajas), en Oficina de Atención al Público.
- c) Informes DNI, disponibles en todas los puestos de trabajo que componen la red de la sede central del Registro Civil, permitiendo la búsqueda de un DNI según:
  - i. Apellido y Nombre
  - ii. Número de DNI

Este Módulo se encuentra en funcionamiento, permitiendo la consulta de los Documentos de Identidad tramitados en los últimos cinco (5) años, ya que fueron migrados los datos anteriores a julio de 2005.

#### Módulo Gestión de Trámites:

El Sistema permite la generación del archivo a enviar al RENAPER, con los datos normalizados en todo el país según requerimientos de la Resolución 1150 (Ver Anexo VIII).

El Módulo permite introducir datos de trámites generados en las oficinas del Registro (sede central, delegaciones y seccionales) de:

- Actualización 16 años
- Actualización 8 años (No Genera DNI)
- Actualización 8 años (Si Genera DNI)
- Cambio de Domicilio Extranjero
- Cambio de Domicilio Nacional
- Extranjero (Genera DNI)
- Extranjero (No Genera DNI)
- Nacimientos
- Matrimonios
- Fallecidos
- Nuevo Ejemplar DNI/Rectificaciones

Este módulo es utilizado en el Centro Concentrador de la oficina de Inspecciones para la carga de trámites tomados por las delegaciones y seccionales.

#### Módulo Atención al Público:

El Sistema permite la generación del archivo a enviar al RENAPER, para los trámites generados en sede central, conforme requerimientos de la Resolución 1150.

Genera además los formularios del trámite, homologados por RENAPER para la provincia de Salta (VER ANEXO XX – Formularios Identificación Nacional).

El Módulo permite introducir los datos requeridos por los trámites de:

- Actualización 16 años
- Actualización 8 años (No Genera DNI)
- Actualización 8 años (Si Genera DNI)
- Cambio de Domicilio Extranjero
- Cambio de Domicilio Nacional
- Extranjero (No Genera DNI)

- Extranjero (Genera DNI)
- Nuevo Ejemplar DNI/Rectificaciones

Este módulo es utilizado la oficina de Identificación Nacional de la sede central para la carga de trámites en atención al público.

#### Módulo Caja:

El Módulo permite la cobranza del trámite realizado en Atención al Público, con la impresión de las boletas aranceladas y gratuitas, así como la impresión de todos los formularios.

Las funciones implementadas permiten realizar:

- Cobranza
- Impresión Boletas
- Impresión Formularios
- Cierre de turnos
- Informe de Caja Diaria

#### Módulo Archivo:

Este Módulo, implementado recientemente, permite la carga del trámite solicitado por el ciudadano en la oficina de Archivo Demográfico, el cobro del arancel correspondiente; y la emisión de informes de búsqueda de trámites de:

- Nacimientos
- Matrimonios
- Defunciones
- Caja diaria

#### Módulo Economato:

Actualmente en prototipo permitirá a la División Economato realizar sus actividades más eficientemente.

El módulo incluye funciones para:

- Carga de Compras de insumos
- Entrega de insumos por Sector
- Saldos de Stock
- Libro de Compras
- Libro Entregas
- Ficha por Sector
- Ficha por Artículo

#### Módulo Mesa de Entradas:

Este Módulo, actualmente en prototipo, permitirá a la División Mesa de Entradas, registrar todos los movimientos de expedientes internos y externos, que ingresan y egresan del Registro Civil.

Actualmente solo se registran expedientes que ingresan y egresan del área de Mesa de Entradas, no así la instancia del trámite en otras áreas del Registro Civil.

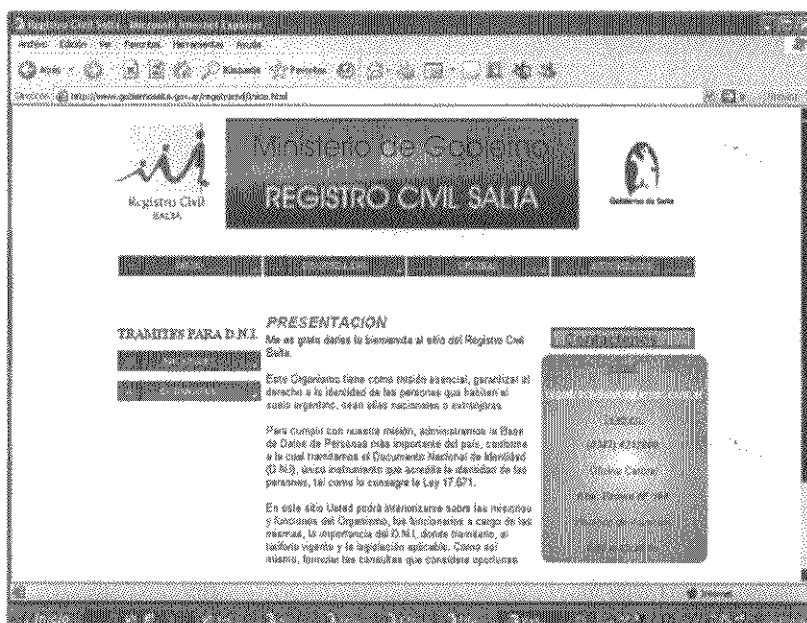
#### Módulo de Consulta Web:

Permite la consulta de requisitos para los todos los trámites que se realizan en el Registro Civil, de ciudadanos nacionales y extranjeros, la consulta de aranceles y la consulta de Documentos de Identidad solicitados por los ciudadanos y tramitados ante el RENAPER.

La base de datos de Documentos de Identidad tramitados y entregados se actualiza periódicamente, conforme a los ejemplares recibidos, los ejemplares entregados a los ciudadanos y a los trámites solicitados.

El módulo fue implementado en diciembre de 2.005 y se aloja en los servidores Web del Gobierno de la Provincia de Salta.

(Ver: <http://www.gobiernosalta.gov.ar/registrocivil/Inicio.html>)



#### Módulo de Carga de Datos de Libros:

Este Módulo, denominado "isla de carga" en la Institución, permite el ingreso de datos contenidos en las actas de inscripción de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones del Archivo Demográfico.

La actividad de carga de datos desde las actas se realiza desde Mayo de 2005.

Los datos fueron incorporados desde la fecha de inicio de carga hasta el año 2002. Los nuevos asientos (registros) también son incorporados en la Base de Datos.

La "isla de carga", conformada por 5 (cinco) pasantes, trabaja solamente media jornada (5 horas/día). A este ritmo de trabajo, se estima finalizar en 8 (ocho) años más con la incorporación total.

Anteriormente, no existía ningún índice informatizado del Archivo Demográfico.

### **1.9.3 Indicadores para la Gestión.**

Si bien se cuenta actualmente módulos desarrollados para la captura de los datos de trámites, no existe un módulo específico para la generación de indicadores para la Gestión.

Además, como las delegaciones y seccionales no tienen el sistema informático, y sólo los trámites de Identificación Nacional son cargados en el Centro Concentrador de la oficina de Inspecciones, tampoco se dispone de indicadores para la Gestión.

### **1.9.4 Futuras Ampliaciones del Sistema.**

La Dirección de la Institución espera extender la funcionalidad del sistema con:

- a) Módulo de Estadísticos
- b) Módulo de Cobro de Trámites de Archivo
- c) Gestión de Documentación de Jurídico
- d) Módulo de RRHH
- e) Consulta de estado de Trámites vía Web

### **1.9.5 Actividades programadas.**

- a) Implementar en las Oficinas de Barrio Ciudad del Milagro y Barrio El Tribuno el Sistema de Información.
- b) Implementar en las Delegaciones del Interior el Sistema de Información.

Está previsto instalar el Sistema de Información en las Oficinas Seccionales de Salta Capital y en las Delegaciones Cabeceras, que cumplen la función de concentradoras, enviando luego los trámites a Casa Central Salta, vía Correo Electrónico o Soporte Digital.

Sin embargo, no existe un plan de implementación con plazos de ejecución y recursos necesarios.



## **1.10 Atención a los Ciudadanos**

## **1.10 Atención a los Ciudadanos**

El horario de atención al público en la sede central del RECCP es de 8 a 14 horas. Aunque los días martes, miércoles y jueves el personal jerárquico presta funciones hasta las 17 horas (y hasta las 18 los jueves), la sede permanece cerrada al público por la tarde.

Si bien no existe una oficina de atención al público centralizada que brinde información acerca de la totalidad de los trámites, los principales puntos de contacto con el ciudadano son dos, dependiendo del tipo de trámite:

- 1- Expedición de Partidas: al ingreso de la sede central una persona (contratada en realidad para servicios de seguridad) deriva al público que ingresa hacia la zona de Archivo otorgándole un número de turno. En esta última área funciona una mesa de informes a cargo de dos personas que proceden a brindar información y realizar el llenado manual de los formularios de solicitud de expedición de partidas. Estos formularios son abonados en la Caja de Archivo, llevándose el ciudadano un comprobante de pago para retirar la copia de la partida (en general las mismas están disponibles al día siguiente, dependiendo de la precisión de los datos brindados) en una ventanilla dispuesta a tal fin. El área de espera dispone de un considerable número de sillas y un televisor con servicio de cable.
- 2- Trámites de DNI e inscripciones: para estos tipos de trámite el público es derivado en el ingreso hacia otra mesa de informes. Esta se encuentra a cargo de una persona que otorga números para los trámites de DNI por un lado, y para los trámites de inscripciones por el otro, e informa sobre los requisitos necesarios para la realización de los mismos. La mesa de informes cuenta con una PC conectada en red al sistema informático y permite informar acerca del estado del trámite de DNI (si éste ya está disponible o continúa en el RENAPER). El área de espera para trámites de DNI también cuenta con un buen número de sillas y televisión con servicio de cable. En tanto, el área de espera de inscripciones es la misma que la de Archivo.

En lo que respecta a matrimonios el ingreso se realiza a través de una puerta contigua en donde funcionan las dos salas de casamiento disponibles. La atención al público e información de requisitos es realizada por los mismos agentes que celebran los matrimonios.

El ciudadano también puede realizar consultas vía telefónica, aunque en este caso debe conocer el número de interno de antemano. La central telefónica del Registro es atendida por las dos secretarias de la Dirección General quienes en los hechos evacúan gran parte de las consultas. Para trámites y entregas de DNI se puede llamar a dos internos pero sus números no se encuentran publicados ni informados por grabación en central telefónica.

En todos los casos las consultas telefónicas son atendidas por personal que interrumpe sus tareas habituales para dar respuesta a las mismas.

Como un nexo adicional de atención al público, en diciembre de 2005 se puso en funcionamiento la página web del RECCP. En este sitio se enumeran los requisitos para la tramitación de DNI de nacionales y extranjeros, el listado de autoridades y la nómina de oficinas y seccionales de capital e interior (sólo figura la dirección y teléfono de la sede central). Además se puede consultar con el número de DNI si el mismo se encuentra en oficina central o continúa en RENAPER.

Con respecto a la atención al público en delegaciones y seccionales, por su menor tamaño relativo, la misma es efectuada por los mismos agentes que realizan las tareas operativas. Es incierto el grado de respuesta de los mismos ante consultas de estado de trámites de DNI ya que esta información sólo puede ser provista por la Oficina Central.

### **1.10.1 Señalización**

La oficina central cuenta con cartelería interna sobre la ubicación de las distintas áreas del Registro al ingreso por puerta principal y cada oficina se encuentra identificada.

Las carteleras de información al ciudadano con requisitos y orientación para la realización de trámites es precaria y de difícil lectura para los casos de trámites de DNI e inexistente para otro tipo de trámites.

La señalización externa (desde la calle) es visible y la nueva gestión del Registro dispuso un logo de identificación institucional (se puede apreciar como membrete de este informe) utilizado para la misma. El ingreso desde la calle a las salas de matrimonio (por una puerta contigua a la principal) también se encuentra debidamente señalizado y con la presencia del nuevo logo.

A nivel de delegaciones y seccionales tanto la cartelería externa como interna es prácticamente inexistente.

Se pueden apreciar fotos del organismo y su señalización en ANEXO XVIII.

## **1.11 Archivo y Documentación Respaldatoria**

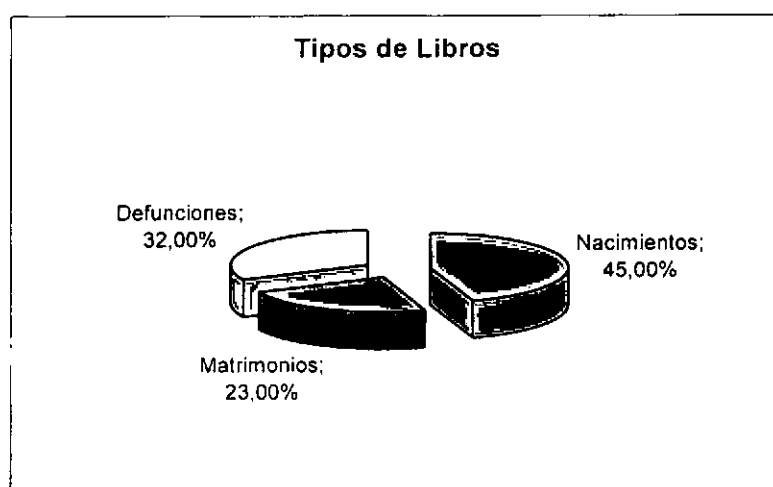
### 1.11 Archivo y Documentación Respaldatoria

Se realizó un relevamiento en el Archivo Demográfico central del Registro Civil, manteniendo entrevistas con los responsables del área, el Sr. Hugo Salazar y el Sr. Héctor René Dávalos.

En el área trabajan 17 personas, y todas las actividades y tareas se realizan en forma manual; desde la ubicación de las actas correspondientes al trámite hasta la entrega al ciudadano o el envío del expediente judicial.

La documentación respaldatoria de los actos registrales se encuentra en aproximadamente 12.000 libros. De estos libros, el:

- 45% corresponden a Nacimientos
- 23% a Matrimonios
- 32% a Defunciones



La ubicación física de los libros está centralizada en la sede central. Las delegaciones del interior de la provincia, envían una copia de los libros una vez completados y cerrados.

Se observa que la sede central tiene un tamaño limitado para la cantidad de libros existentes, y al crecimiento estimado del mismo.

La cantidad de folios por libro encontrada es variable, existen libros con 152 folios, 252 folios, 452 folios y 600 folios.

Desde el año 1983 se realiza doble inscripción por folio en los libros. Se modificó el formulario preimpreso para el registro 2 (dos) actos, en reemplazo del viejo formulario que solo permitía 1 (un) registro por folio. Con esto se puede almacenar una mayor cantidad de actos registrales por libro.

La organización de los libros en el archivo, a los efectos de consultas, se realiza por tipo de libro (nacimiento, matrimonio y defunción), departamento provincial y año.

Las medidas de los libros relevados varía entre 37 cm por 25 cm y 40 cm por 30 cm. No existe un tamaño uniforme de libros.

La información identificatoria de cada libro contiene: tipo de libro, fecha de inicio de registro, fecha de finalización del registro, número de libro y departamento provincial.

No existe copia de respaldo de las actas de inscripción, ya sea por sistema de imágenes digitalizadas, por microfilm o en una base de datos.

#### **1.11.1 Estado de Conservación**

Los Libros se encuentran en armarios metálicos (un bajo porcentaje) y en armarios de madera.

El estado general de conservación de los libros es de regular a bueno. El deterioro se debe principalmente a la manipulación de los mismos. Actualmente se encuentra contratado un servicio externo de refacción de libros para 720 tomos.

No existe una planificación para el mantenimiento de los libros, ni para el almacenamiento de los mismos debido al crecimiento del archivo.

Existe una copia de los Libros en el Archivo de la Provincia de Salta y otra en la sede central. Para el caso de las delegaciones y seccionales que cuentan con archivo demográfico, una copia se almacena en sede central y la otra en la correspondiente oficina.

Solamente los Libros con registros entre los años 1970 y 1980 no poseen copia respaldatoria. Por normativa de la Dirección General se confeccionaba una copia del acto registral, porque estaba planificado microfilmear todos los libros de la Institución. Sin embargo este proyecto nunca se llevó a cabo.

### 1.11.2 Consultas y Actualizaciones

La búsqueda del registro o acta se realiza en forma manual, sin índice de libros o método similar. Los datos para su ubicación suelen ser precisos, y son suministrados por los solicitantes.

Algunos trámites, generalmente los solicitados por los juzgados, requieren la ubicación del registro o acta suministrando solamente el apellido y nombre de la persona.

Se encuentra en proceso de incorporación a una Base de Datos la información contenida en las actas. Esta actividad se realiza desde Mayo de 2005.

Los datos fueron incorporados desde la fecha de inicio de carga hasta el año 2002. Los nuevos registros también fueron incorporados en la Base de Datos.

La "isla de carga", compuesta de 5 (cinco) pasantes, trabaja solamente media jornada (5 horas/día). A este ritmo de trabajo, se estima finalizar en 8 (ocho) años más la incorporación total.

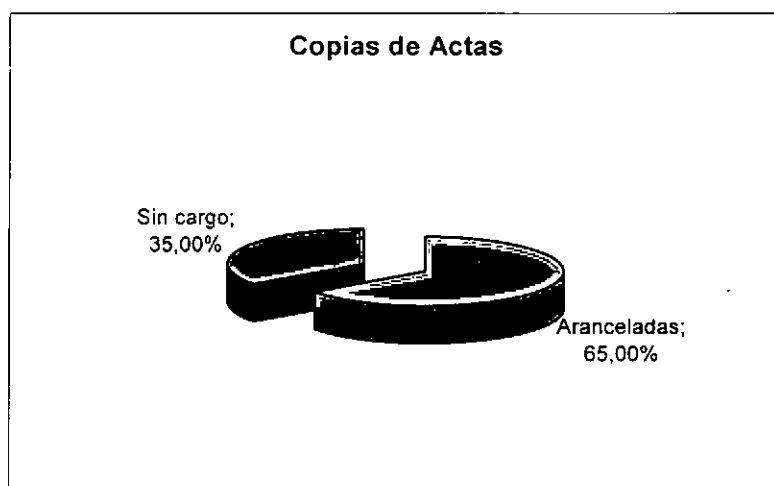
No se realiza control de calidad de los datos incorporados a la base de datos. Tampoco se marcan los folios incorporados (grabados) en la base de datos.





En cuanto al mantenimiento de equipos se debe aclarar que las 3 fotocopadoras que funcionan en el Archivo son propiedad de una empresa privada. Esta empresa recibe un canon mensual en concepto de un número determinado de copias realizadas (por encima del cual se cobra un plus) y se hace cargo del mantenimiento del equipo. Si bien las fotocopadoras poseen dispositivos contadores, no se ejerce un control fehaciente de los mismos (por lo menos por parte del Registro).

Se estima que se realizan aproximadamente 800 copias diarias, de las cuales 65% son aranceladas y un 35% restante son sin cargo.



### 1.11.3 Seguridad del Archivo

El archivo demográfico es un área de acceso restringido al público, no así para el personal de otras áreas de la Institución. Las ventanas cuentan con rejas exteriores.

Las oficinas del archivo cuentan con alarma con servicio de monitoreo, compuesta por sensores de movimiento y detectores de incendios. No existen sensores de humedad.

Los medios para extinguir el fuego son simples, compuesto de 2 (dos) matafuegos de acción manual.

Al momento del relevamiento, se estaba realizando una fumigación en el área para insectos y ratas.

No existe un plan documentado, en conocimiento de los empleados, para eventuales emergencias y planes de evacuación.

En general se observa que la seguridad del área es básica y esta expuesta a posibles incidentes y desastres.