

0/113.151  
M15

46631

**PROVINCIA DE CORRIENTES**

**CONCEJO FEDERAL DE INVERSIONES**

**REFORMA FUNCIONAL DEL REGISTRO PROVINCIAL DE LAS  
PERSONAS**

**INFORME FINAL**

**CARLOS MEHRSTEDT**

Índice.

2-1) Digitalización de Actas.	3
2-2) Almacenamiento de las actas	3
2-3) Asociación de las actas	3
4) Carga de datos topográficos	9
<hr/>	
3.6) Implantación procesos para ejecutar el sistema desde internet	10
5) Capacitación	11
6) Modificaciones a la Normativa y Modificaciones Administrativas	11
7) Correcciones Generales	18
Conclusión	19

### **2-1) Digitalización de Actas.**

Se continuó con el proceso de digitalización de las actas, se corrigió el proceso de fotografía aumentando la luz porque se encontraron algunas actas oscuras.

Se llevan digitalizadas más de .150000 (ciento cincuenta mil) actas.

### **2-2) Almacenamiento de las actas.**

Se cargaron las actas digitalizadas en el servidor. Se modificó la forma de cargarlas a los efectos de utilizar menos espacio de disco.

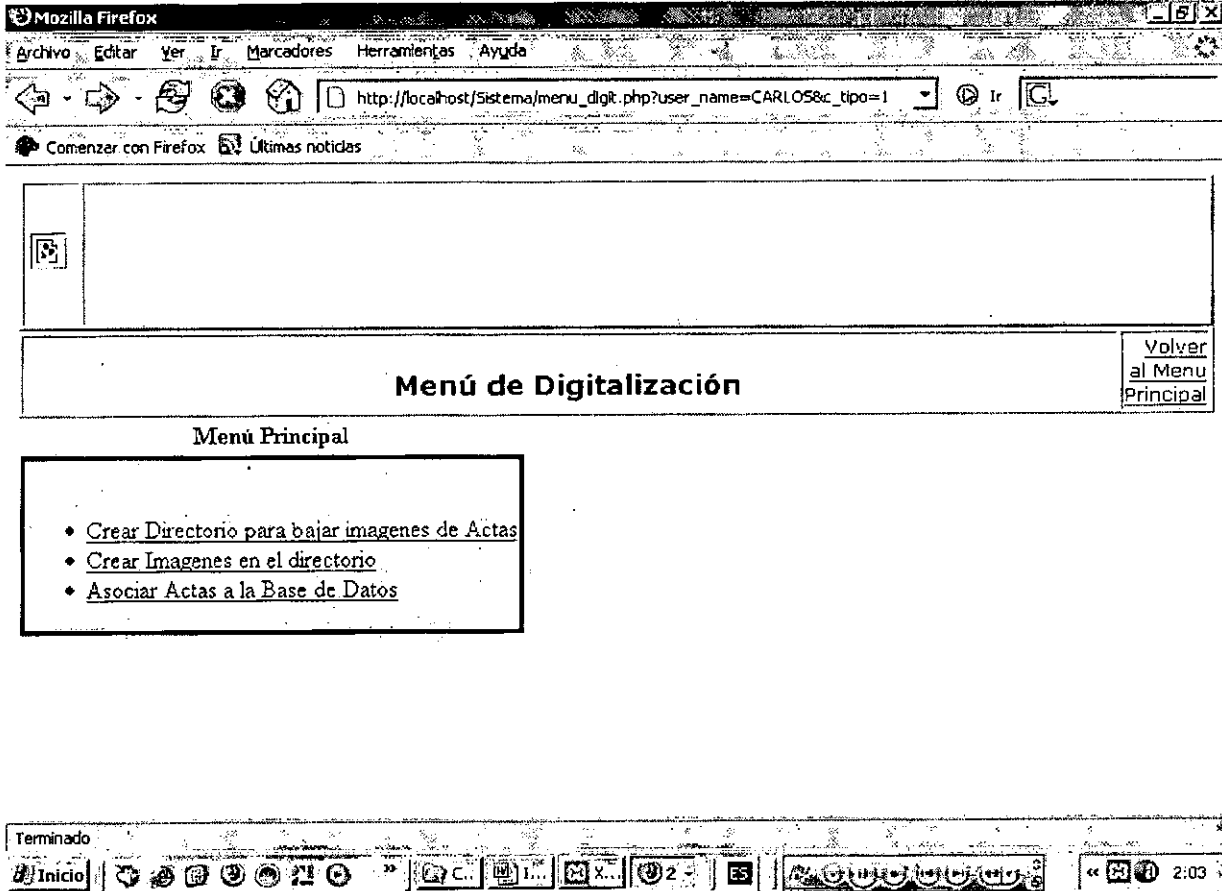
Este cambio consistió en colocar las imágenes en tablas separadas de aquellas que se usan para las búsquedas. De esta manera si bien hay un mayor utilización del disco disminuye muchísimo el tiempo de búsqueda de las actas.

### **2-3) Asociación de las actas.**

Se asociaron las actas digitalizadas. Se guardaron las actas en otra tabla ya que con la cantidad de actas digitalizadas se había puesto lenta la búsqueda de actas por nombre.

Dado que el servidor estuvo caído por dos semanas por problemas técnicos, y que mientras esto ocurrió se digitalizaron actas bajándolas manualmente a otro disco, fue necesario confeccionar un programa que asociara automáticamente las actas digitalizadas a los datos topográficos.

Las pantallas referidas a la digitalización de actas son las siguientes:



Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Ir Marcadores Herramientas Ayuda

http://localhost/Sistema/digit\_creo\_dir.php?user\_name=CARLOS8STD=

Comenzar con Firefox Últimas noticias

### Creación de Directorios

Menu Digital

Por favor complete los siguientes datos

Tipo de Acta:

Oficina/Delegación:

Usuario:

Tomo:

Estado:

Tipo	Oficina/Delegacion	Tomo	Ley	Folios	Estado	Usuario Asignado	Acción
Nacimientos	Ciudad de Corrientes	940	Ley 1878	100	S Para Crear Directorio	USER1	<input type="button" value="Crear Dir"/>

Terminado

Inicio

2:06

## Creación de Imágenes en el Directorio

Menu Digital

Por favor complete los siguientes datos

Tipo de Acta:

Oficina/Delegación:

Usuario:

Tomo:

Estado:

Tipo	Oficina/Delegacion	Tomo	Ley	Folios	Estado	Usuario Asignado	Acción
Nacimientos	Ciudad de Corrientes	361	Ley 1878	80	N Digitalizado	TITOCAR	<a href="#">Modificar</a>
Nacimientos	Ciudad de Corrientes	362	Ley 1878	80	N Digitalizado	CARGA1000	<a href="#">Modificar</a>
Nacimientos	Ciudad de Corrientes	388	Ley 1878	100	N Digitalizado	CARGA1000	<a href="#">Modificar</a>
Nacimientos	Ciudad de Corrientes	389	Ley 1878	100	N Digitalizado	IRMA	<a href="#">Modificar</a>
Nacimientos	Ciudad de Corrientes	390	Ley 1878	100	N Digitalizado	GUILL E	<a href="#">Modificar</a>

### Generacion de Imagenes De Actas

MenuDigital

Tipo de Acta:Nacimientos Oficina/Delégación: Ciudad de Corrientes Tomo:361  
 SELECT a.xl\_apellido\_ori, a.xl\_nombres\_ori, a.n\_folio,a.m\_vto ,a.x\_ley, c.x\_nombre,a.c\_documento, a.n\_documento FROM bnacimientos a, libros b, ofi\_del c where a.c\_ofi\_del= b.c\_ofi\_del and a.c\_ofi\_del= c.c\_codigo and b.c\_tipo = '1' and a.c\_tomo = b.c\_tomo and a.x\_ley = b.x\_ley and a.c\_ofi\_del= '1' and a.c\_tomo = '361'

Folio	Apellido	Nombres	Documento	accion
1	Benites	Dolores Ines	0	<a href="#">ver</a>
2	Avalos	Gloria Ines	0	<a href="#">ver</a>
3	Roman	Walter Marcelo	0	<a href="#">ver</a>
4	Moraies	Gladys Mabel	0	<a href="#">ver</a>
5	Ojeda	Jorge Daniel	0	<a href="#">ver</a>
6	Fariña	Sandra Ines	0	<a href="#">ver</a>
7	Perez Pisarello	Justo Manuel Fernando	0	<a href="#">ver</a>
8	Caceres	Daniel Alcides	0	<a href="#">ver</a>
9	Lopez	Carlos Antonio	0	<a href="#">ver</a>

Terminado

### Asociación de Imágenes a Actas

Menu Digital

Por favor complete los siguientes datos

Tipo de Acta:

Oficina/Delegación:

Usuario:

Tomo:

Estado:

Tipo	Oficina/Delegacion	Tomo	Ley	Folios	Estado	Usuario Asignado	Acción
Nacimientos	Ciudad de Corrientes	361	Ley 1878	80	N Digitalizado	TITOCAR	<a href="#">Modificar</a>
Nacimientos	Ciudad de Corrientes	362	Ley 1878	80	N Digitalizado	CARGA1000	<a href="#">Modificar</a>
Nacimientos	Ciudad de Corrientes	388	Ley 1878	100	N Digitalizado	CARGA1000	<a href="#">Modificar</a>
Nacimientos	Ciudad de Corrientes	389	Ley 1878	100	N Digitalizado	IRMA	<a href="#">Modificar</a>
Nacimientos	Ciudad de Corrientes	390	Ley 1878	100	N Digitalizado	GUILL E	<a href="#">Modificar</a>



Carga de Actas - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Ir Marcadores Herramientas Ayuda

http://localhost/Sistema/digit\_actas.php?user\_name=CARLOS&param\_c\_ti

Comenzar con Firefox Últimas noticias

**Asociacion de Actas a la Base de Datos**

Menu Digital

Tipo de Acta: Nacimientos Oficina/Delegación: Ciudad de Corrientes Tomo:361

Folio	Apellido	Nombres	Documento	accion
1	Benites	Dolores Ines	0	<a href="#">ver</a>
2	Avalos	Gloria Ines	0	<a href="#">ver</a>
3	Roman	Walter Marcelo	0	<a href="#">ver</a>
4	Morales	Gladys Mabel	0	<a href="#">ver</a>
5	Ojeda	Jorge Daniel	0	<a href="#">ver</a>
6	Fariña	Sandra Ines	0	<a href="#">ver</a>
7	Perez Pisarello	Justo Manuel Fernando	0	<a href="#">ver</a>
8	Caceres	Daniel Alcides	0	<a href="#">ver</a>
9	Lopez	Carlos Antonio	0	<a href="#">ver</a>
10	Morales	Mercedes	0	<a href="#">ver</a>
11	Franco Gomez	Liliana Mabel	0	<a href="#">ver</a>

Terminado

Inicio

2:08

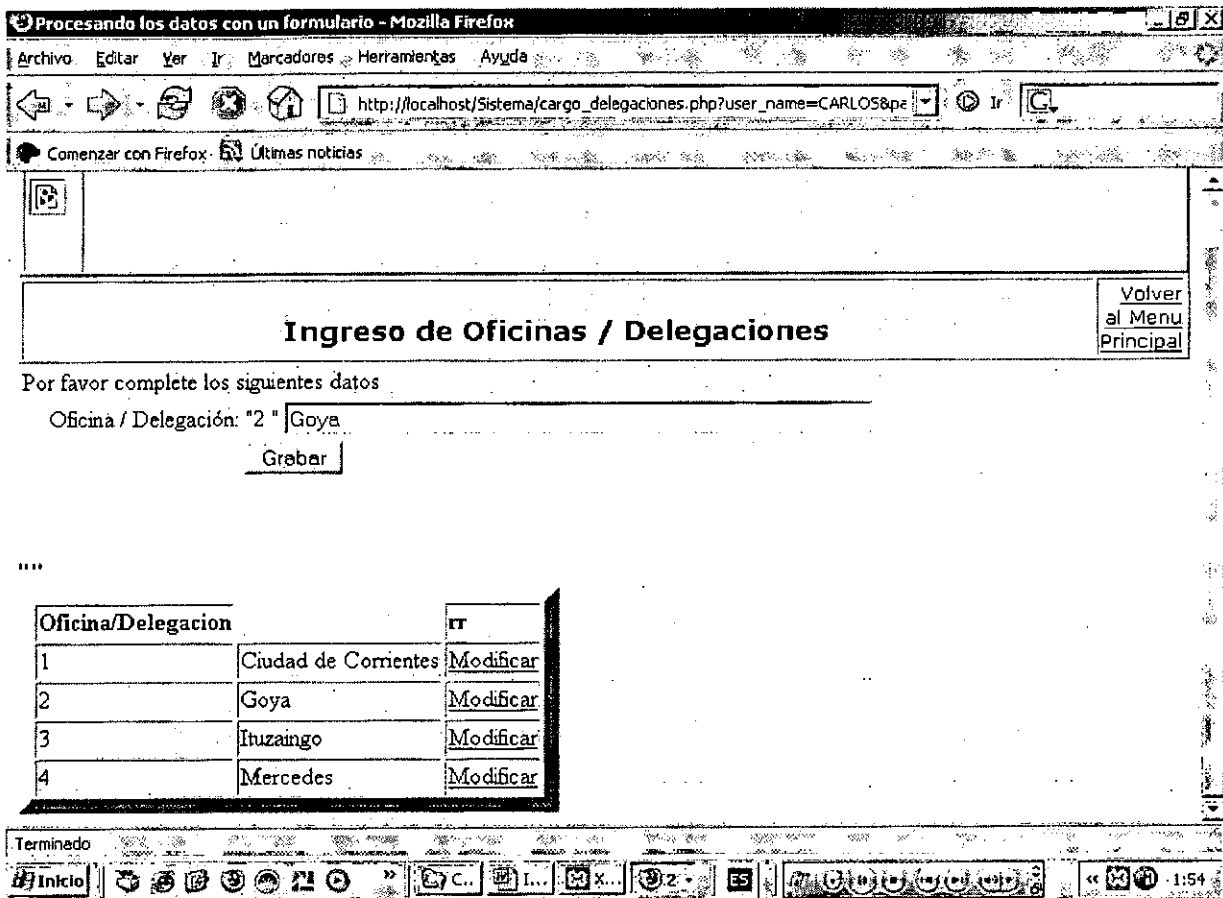
#### 4)Carga de datos topográficos.

Se continuó con la carga de datos topográficos dado que sin estos no se puede asociar el acta digitalizada ni tampoco hacer una búsqueda por nombre.

A los efectos de hacer al sistema más sencillo ara el usuario se agregó un Form de Altas y Modificaciones de Oficinas y Delegaciones.

Las mismas antes debía ser realizadas por personal del centro de cómputos, pero ya podrá ser el usuario final quien realice dichos movimientos.

La pantalla de Form es como sigue:



### **3.6) Implantación procesos para ejecutar el sistema desde internet.**

Se implementaron los procesos necesarios para ejecutar el sistema desde Internet.

Este involucra diferentes características tanto de Soft como de Hard. Para ello fue necesario agregar niveles de seguridad en los procesos que se ejecutan a los fines de poder evitar la aparición en el uso del sistema de personas no autorizadas al ejecutar el mismo. Tambien se realizaron cambios de configuracion de los servidores y se solicitó la adquisición de una I.P fija asincrónica para que los tiempos sean mejores para el manejo del sistema a distancia.

## **5) Capacitación.**

El personal afecta a las tareas de carga de datos topográficos y digitalización de las actas fue capacitado en el uso del sistema y en las modificaciones que el mismo fue sufriendo a lo largo del proyecto.

El personal del Centro de Cómputos fue capacitado en el uso del sistema para funcionar como Mesa de Ayuda.

Con respecto a la faceta técnica el personal del Centro de Cómputos fue capacitado para configurar el servidor, para la realización de Backups y para la instalación y configuración de estaciones remotas para operar el sistema vía internet.

## **6) Modificaciones a la Normativa y procedimientos administrativas.**

Como resultado de los estudios hechos sobre los procedimientos administrativos y normativa vigente.

**Algunos lineamientos de propuestas para mejorar el servicio público de entrega documental a cargo del Registro Civil de la Provincia de Corrientes.-**

## **1.- Introducción.-**

Al mismo tiempo que desarrollamos la asistencia técnica orientada a proveer de entrenamiento y herramientas informáticas al Registro Civil de la Provincia de Corrientes, y en cumplimiento de los Términos de Referencia del contrato que nos vincula a Consejo Federal de inversiones; hemos hecho un análisis diagnóstico en terreno que nos permite avanzar hacia la formulación de sucintos y concretos lineamientos que la autoridad pública puede aplicar aún dentro del actual estándar normativo y tecnológico, con la finalidad de articular al menos tres esferas de actuación procurando que las mismas supongan una mejor oferta pública en términos de calidad de atención y cumplimiento de derechos ciudadanos.

Hemos sistematizado la profusa información que nos ha dado la presencia en campo, a los fines que la respuesta de la consultoría aclare en un relato sencillo los problemas y no incorpore nueva complejidad a la cuestión. En ese sentido hemos organizado el sub-informe en 3 componentes básicos: a) la naturaleza del servicio, b) las cuestiones en juego: accesibilidad, seguridad física y jurídica, costos, celeridad y previsibilidad, comodidad, c) la pertinencia de las respuestas y las tareas complementarias.

### **1.- La naturaleza del servicio.**

Los servicios de generación, guarda, sistematización informativa y entrega de documentación vinculados a hechos de la vida civil sustantivamente relevante para los derechos y obligaciones de las personas pues los mismos alteran su relación con el entorno,

son el soporte de la existencia del Registro Civil, situación que se funda (y no vamos a abundar en tal cuestión) en principios legales de larga data relacionados con el proceso de racionalización de las relaciones con el Estado (y en menor medida con la conformación de una estatidad laica en el siglo XIX en la República).

Cada uno de estos cuatro aspectos requiere de un tipo de respuesta pública, que de respuesta a las situaciones reales que impiden, dificulta o condicionan la realización de las tareas y el cumplimiento de las finalidades propuestas.

## **2.- Las cuestiones en juego.**

a.- La generación de “las partidas” (modo documental de registro de nacimientos, casamientos y defunciones), dependen (al menos en los casos extremos ó cuando las situaciones “de hecho” que le dan fundamento no ocurren en instituciones públicas) de la **accesibilidad** que la institución genera respecto de los ciudadanos. Además de las obligaciones legales y de las dificultades para la vida social que implica carecer de un “estatus documental” básico (sin embargo en Argentina hay aproximadamente un 3 % de la población indocumentada), debe generarse “atractividad” mediante al menos 3 políticas concretas en ese sentido:

a) **la gratuidad absoluta** de las primeras partidas. Más allá que los duplicados ó las copias puedan cobrarse más caros o más baratos; las primeras partidas deben ser consideradas como un deber estatal, atento la imposición del deber de registro.

b) la segunda pauta de atractividad, es el desarrollo de tareas (podría pensarse en un circuito anual) de aproximación del Registro Civil en barrios socialmente vulnerables. Con 40

semanas de trabajo podría accederse sin lugar a dudas a sitios donde existen dificultades materiales sustanciales para trasladarse y condicionantes sociales que llevan a minimizar la cuestión documental.

c) Es imprescindible llevar adelante una tarea de pedagogía desde el espacio mediático, induciendo a los ciudadanos a regularizar sus situaciones en el plano documental.

**b.- La guarda de las partidas (seguridad física y jurídica).** Es la obligación estatal por excelencia y su cumplimiento no depende de ninguna cuestión relacional. Con claridad el Registro Civil Provincial, con su mudanza y el establecimiento de un sistema informático de guarda de información, se ha orientado en la dirección adecuada. De todos modos es bueno detallar una serie de principios que creemos deben profundizarse en este sentido:

b1) La guarda debe avanzar hacia al menos dos –lo ideal serían tres- soportes diferenciados de información (software, imágenes soportadas en otro medio que no sea papel –vinculadas o no al software- y papel).

b2) Cada soporte debe realizarse en su propio entorno de seguridad: en el caso del papel: lugar libre de humedad, ignífugo, con especialidad suficiente y estrictas normas de acceso, claves de acceso, jerarquización de los agentes que manipulan tal documentación (funcional y salarial) y reglamentación estricta de sanciones por eventuales irregularidades. En el caso de los soportes magnéticos (que imprescindiblemente deberían tener una distancia física con los soportes de papel), la aplicación de las normas usuales a este tipo de registros (back ups, pass-words tabulados de uso, control sistemático de servidores, etc).

b3) La tercera cuestión se vincula a la relación del Registro Civil con sus oficinas “territoriales” y la necesidad de disponer de un manual de instrucciones para el traslado y cuidado de la documentación, que a la fecha se hace de modo cuidado pero artesanal.

**c.- Sistematización informativa (seguridad jurídica, costos, previsibilidad, celeridad):**

No creemos que valga la pena abundar en consideraciones acerca de las ventajas de reemplazar memoria y trabajo humano, por dispositivos informáticos capaces de economizar tiempo y brindar mayores garantías en tareas repetitivas y “sistematizables”. El Registro Civil dispone (atento el resultado de la presente asistencia del CFI y su precedente) del software necesario para dar cumplimiento a este pilar del servicio público; sin embargo como es público y notorio cualquier dispositivo informático esta sometido al menos a 4 condiciones/ restricciones:

a) su carga; la que en el caso que nos ocupa avanza, pero debería hacerlo de modo más rápido,

b) su “usabilidad”, que depende tanto de la complejidad del dispositivo, como de la razonable inversión de tiempo y recursos en la calificación y el entrenamiento de los RRHH destinados a vincularse al mismo. El Registro Civil debe tender a universalizar tales conocimientos,

c) su evolución, atento la posibilidad disponer a lo largo del tiempo de nuevas versiones que mejoren las prestaciones de la actual, el Registro debería prever pautas y garantías de migración informativa,

d) las restricciones de acceso; como contracara de la universalización del conocimiento la organización debe prever pautas de acceso y responsabilidad por turnos y por niveles de responsabilidad; de modo tal de evitar un uso indiscriminado de recursos críticos (la información, que si bien es pública debe ser protegida).

d) **Entrega de documentación (comodidad)**; sucede generalmente en materia de políticas públicas que la atención pública (las recepciones, mesas de entradas, etc) se transforman en una especie de “epidermis” que ponen de manifiesto el déficit que el diseño de Pol. Públicas tienen “por detrás” transformando en estériles todos los esfuerzos por trabajar aisladamente en ese plano. Si no existen sistemas adecuados, si las normas no son funcionales a un servicio eficiente, si la ejecución presupuestaria tiene restricciones absurdas, si no existe política de entrenamiento de los RR HH, etc es altamente improbable que pueda llevarse adelante una política adecuada de recepción de usuarios y entrega de documentación, con independencia de la espacialidad del lugar, del número de personas afectadas a la tarea e incluso de la señalética y otras prestaciones sofisticadas. Ahora bien como en el ejemplo que nos toca trabajar se ha empezado “de atrás hacia adelante” podemos (y corresponde que lo hagamos) señalar algunas tareas de superficie que deben reflejarse en un incremento del estándar de comodidad de las personas demandantes.

El nuevo Registro Civil debe afectar a la entrega documental un número de personas superior al actual, atento objetivos datos de demanda (y pérdida de tiempo de los ciudadanos), también debe incrementar en al menos un 50 % el espacio de recepción de los ciudadanos, y disponer de una cartelería ordenatriz de los flujos de personas (aunque sencilla adecuada y clara). Creemos que la celeridad de respuesta disminuirá la presión sobre el espacio físico; pero en cualquier caso, es importante que con el incremento de la previsibilidad evitar que las personas deban repetir su presencia (con el incremento de uso de un espacio que aparece como escaso y crítico). El registro Civil podría ensayar un sistema 0-800 para evitar el acceso estéril sobre su oficina.

Pensar la comodidad implica pensar el mobiliario, los horarios (quizás garantizar un día por la tarde puede resultar una solución para muchos ciudadanos/ trabajadores), la accesibilidad



física y también la posibilidad futura de incorporar vías alternativas de acceso a las partidas, para su posterior certificación (internet).

### **3.- La pertinencia de las respuestas y las tareas complementarias.**

Las políticas públicas no ocurren en el vacío y en el caso particular el Registro Civil refleja debilidades “típicas” de los Estados subnacionales argentinos; sin embargo corresponde destacar que la tarea desde “atrás” evitando la tentación de “maquillar” un servicio (como recurrentemente lo han hecho las empresas de servicios públicos privatizadas en Argentina, con tan mal resultado final) es una iniciativa valorable. Sin embargo entendemos que son necesarias una serie de acciones adicionales (que bien pueden llamarse complementarias, o bien desnudan la naturaleza compleja de toda política pública moderna).

Al menos corresponde ordenarlas en 9 preguntas básicas para su abordaje (al margen de las cuestiones observadas anteriormente):

- 1.- Es la norma de regulación interna del Registro Civil, adecuada a su funcionamiento?
- 2.- Es el estatus jurídico del personal adecuado a su tarea, y su entrenamiento pertinente?
- 3.- La división de tareas y responsabilidades es clara?
- 4.- Es adecuado el circuito que vincula el dinero con la prestación pública?
- 5.- El soporte tecnológico de la tarea es suficiente?
- 6.- La Delegación interna de tareas es razonable ó hay cuellos de botella evitables?
- 7.- Puede pensarse razonablemente en la Ciudad de Corrientes, en des-localizarse algún aspecto de la prestación?

8.- Requiere la organización de mayores espacios de reflexión sobre su tarea?

9.- Es el centro de la consideración organizacional, el ciudadano y las condiciones de ejercicio de la ciudadanía?

Síntesis: El diseño de una política pública excede la instalación de máquinas, la creación de un software ó el dictado de una norma: Por lo general es eso y más. Nosotros hemos intentado por esta vía aportar lineamientos para que el Registro Civil de Corrientes aproveche la experiencia de trabajo coordinado y pueda usar estas reflexiones como guía basada en la teoría pero también en la experiencia concreta en terreno, sin renuncias a una calidad imprescindible y sin ingenuidades respecto del contexto.

## **7) Correcciones Generales.**

Se realizaron diversas correcciones al sistema por errores encontrados en el mismo como también por pedido del usuario para facilitar la operatoria.

También se realizaron correcciones para darle mayor agilidad a la búsqueda de actas, ya que se comenzó a notar una creciente en los tiempos de búsqueda a partir de la asociación de actas digitalizadas.

## **Conclusión.**

En esta segunda etapa se puso especial énfasis en la digitalización de las actas, dentro de ellas se dio prioridad a las de nacimiento, pero para probar su correcto funcionamiento se digitalizaron también actas de matrimonio y defunción.

La cantidad mínima a digitalizar era de 120.000 (ciento veinte mil), y se superaron las 150.000 actas digitalizadas. La cantidad podría haber sido significativamente superior, pero el Centro de Cómputos carecía de espacio físico para realizar el procedimiento, ya que se pospuso la mudanza del mismo, siendo ésta realizada en el momento de finalización del mismo.

Por ese motivo se trabajó mucho sobre la carga de datos topográficos, lo cual también es necesario para mantener el sistema actualizado.

Al no realizarse la mudanza también hubo problemas con la luz del lugar donde se realizó el proceso de digitalización, motivo por el cual hubo que volver a digitalizar muchos tomos, ya que estaban demasiado oscuros.

El proceso de ejecución del sistema desde Internet, confeccionando una red de Intranet, se realizó satisfactoriamente, quedando el Registro Provincial de las Personas gestionando una I.P fija asincrónica para poder conectarse las demás oficinas.

El personal del Centro de Cómputos fue capacitado para poder configurar en cada usuario remoto el software de conexión con el servidor que se encuentra en Corrientes Capital.

Se realizaron una serie de modificaciones al sistema en base a la experiencia que fue adquiriendo el personal del Registro Provincial en el uso del mismo. Por cada modificación se capacitó al personal en el uso del mismo.