

Provincia de Córdoba



CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

“EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE DIGITALIZACIÓN DE REGISTROS CIVILES EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA Y LINEAMIENTOS PARA MEJORAR EL SERVICIO”

INFORME FINAL

SEPTIEMBRE DE 2019



**INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS
ASOCIACIÓN CIVIL BOLSA DE COMERCIO DE CÓRDOBA**

RESUMEN EJECUTIVO

En el marco del programa de modernización y despapelización del Estado el gobierno de la Provincia de Córdoba lanzó en el año 2017 el proyecto Registro Civil Digital (RCD). En este marco, el estudio desarrolló un diagnóstico de la implementación del programa Registro Civil Digital en la Provincia de Córdoba, con el objetivo de proponer medidas que potencien la mejora en el servicio y el uso de la información generada por el Registro Civil. A su vez, la documentación del proceso de digitalización pretende contribuir en la implementación de estos programas en otras jurisdicciones.

Inicialmente, se elaboró el marco teórico del estudio y se realizó una revisión de la legislación vigente a nivel nacional y provincial. De este análisis se desprende que la legislación nacional permite que cada provincia disponga sobre su funcionamiento, lo que genera discrepancias normativas entre ellas.

Los antecedentes sobre procesos de digitalización de los registros civiles evidenciaron que, si bien muchos países han avanzado en este sentido, las experiencias no han sido documentadas. De los casos que, si han sido documentados, se detectó que los procesos suponen períodos extensos para su implementación.

En lo que se refiere al Programa Registro Civil Digital implementado en la Provincia de Córdoba, se relevaron las apreciaciones de distintos actores alcanzados por el proceso de modernización a través de un relevamiento que involucró a los encargados del programa, de los registros civiles municipales y potenciales usuarios de la información.

Del análisis de los resultados del trabajo de campo surge que, si bien no ha sido simple y quedan acciones por realizar, ha sido exitoso. El cambio en el soporte de la información fue bien recibido por los funcionarios de los registros municipales, en gran parte gracias a los diversos mecanismos de soporte que puso a disposición el Ministerio de Finanzas.

Por otro lado, aún existen muchas oportunidades para aprovechar las ventajas que supone la digitalización del registro civil. Continuar con la implementación de convenios que permitan la utilización de la información por otros organismos públicos disminuiría los requisitos solicitados para distintos trámites, profundizando el proceso de despapelización del Estado.

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO 1: MARCO CONCEPTUAL DE LOS REGISTROS CIVILES	1
1.1. Introducción.....	2
1.2. Concepto e importancia	2
1.3. Funciones del Registro Civil.....	3
1.4. Actas relativas al Registro Civil	4
1.4.1. Inscripciones de nacimiento.....	6
1.4.2. Inscripciones de matrimonio	7
1.4.3. Inscripciones de defunciones.....	8
1.5. Conclusiones.....	10
CAPÍTULO 2: MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL DE LOS REGISTROS CIVILES	11
2.1. Introducción.....	12
2.2. Marco legal en argentina.....	12
2.2.1. Legislación a nivel nacional: Ley Nacional N° 26.413.....	12
2.2.2. Legislación a nivel provincial	13
2.2.2.1. Ciudad Autónoma de Buenos Aires	14
2.2.2.2. Provincia de Buenos Aires	15
2.2.2.3. Provincia de Catamarca.....	16
2.2.2.4. Provincia de Chaco	17
2.2.2.5. Provincia de Chubut.....	17
2.2.2.6. Provincia de Corrientes.....	18
2.2.2.7. Provincia de Entre Ríos	18
2.2.2.8. Provincia de Formosa	19
2.2.2.9. Provincia de La Pampa	19
2.2.2.10. Provincia de La Rioja	20
2.2.2.11. Provincia de Mendoza.....	20
2.2.2.12. Provincia de Misiones	21
2.2.2.13. Provincia de Río Negro	21
2.2.2.14. Provincia de Salta	22
2.2.2.15. Provincia de San Juan	22
2.2.2.16. Provincia de San Luis	23

2.2.2.17. Provincia de Santa Fe	23
2.2.2.18. Provincia de Tierra del Fuego	24
2.2.2.19. Provincia de Tucumán	24
2.2.2.20. Provincia de Córdoba: Ley Provincial N° 4.992	25
2.3. Marco institucional	26
2.3.1. ReNaPer	26
2.3.2. Consejo Federal de Directores de Registros del Estado Civil y Capacidad de las Personas.....	27
2.4. Conclusiones.....	27
CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE ANTECEDENTES EN LA DIGITALIZACIÓN DE REGISTROS CIVILES.....	29
3.1. Digitalización del Registro Civil	30
3.1.1. Evolución de la digitalización en Registros Civiles	30
3.1.2. Beneficios y limitaciones de la digitalización	31
3.2. Experiencias en la digitalización de los Registros Civiles	32
3.2.1. Experiencias Internacionales	33
3.2.1.1. Uruguay	33
3.2.2. Experiencias nacionales	34
3.2.2.1 Ciudad Autónoma de Buenos Aires	35
3.2.2.2 Santa Fe	37
3.3. Conclusiones.....	38
CAPÍTULO 4: PROGRAMA REGISTRO CIVIL DIGITAL EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA	40
4.1. Registro Civil en la Provincia de Córdoba	41
4.1.1. Estructura Orgánica	41
4.1.1.1. La Dirección General Registro Civil y Capacidad de las Personas	41
4.1.1.2. Registros Civiles Municipales	42
4.1.2. Funciones del Registro Civil	42
4.1.3. Procesos internos previo a la implementación del proceso	43
4.1.4. Análisis FODA	44
4.2. Programa del Registro Civil Digital	45
4.2.1. Marco del proceso: Programa de Gobierno Electrónico	45

4.2.2. Caracterización del programa.....	46
4.2.2.1. Inicios y objetivo del proceso	46
4.2.2.2. Actores involucrados.....	47
4.2.2.3. Ejes de acción.....	49
4.2.2.4. Vinculación con otros organismos	55
4.3. Conclusiones.....	58
CAPÍTULO 5: ENCUESTAS A ENCARGADOS DE LOS REGISTROS CIVILES	60
5.1. Introducción.....	61
5.2. La técnica de la encuesta.....	61
5.3. Trabajo de campo	62
5.3.1. Pasos previos	62
5.3.1.1. Objetivo de la encuesta	62
5.3.1.2. Población objetivo y diseño de la muestra	62
5.3.1.3. Preparación de los cuestionarios	68
5.4. Resultados	72
5.5. Conclusiones.....	112
CAPÍTULO 6: GRUPOS FOCALES CON ENCARGADOS DE LOS REGISTROS CIVILES.....	114
6.1. Introducción.....	115
6.2. La técnica del grupo focal	115
6.3. Trabajo de campo	116
6.3.1. Pasos previos	116
6.3.1.1. Objetivo del grupo focal	116
6.3.1.2. Población objetivo y diseño del grupo focal	117
6.3.1.3. Preparación de la guía de pautas	119
6.3.2. Desarrollo de los grupos focales.....	120
6.3.2.1. Elaboración de informes	121
6.4. Resultados	121
6.5. Conclusiones.....	127
CAPÍTULO 7: ENTREVISTAS A POSIBLES USUARIOS	129
7.1. Introducción.....	130
7.2. La técnica de la entrevista en profundidad.....	130

7.3. Trabajo de campo	131
7.3.1. Pasos previos	131
7.3.1.1. Objetivo de las entrevistas	131
7.3.1.2. Población objetivo: usuarios de los registros civiles	131
7.3.1.3. Preparación de las guías de pautas.....	133
7.3.2. Desarrollo de las entrevistas en profundidad.....	134
7.4. Resultados	135
7.4.1. Módulo 1: Uso de datos sobre el estado civil de las personas ...	135
7.4.2. Módulo 2: Registro Civil Digital	138
7.5. Conclusiones.....	140
CAPÍTULO 8: ANÁLISIS DE RESULTADOS PROVISTOS.....	142
8.1. Introducción.....	143
8.2. Resultados del programa Registro Civil Digital	143
8.2.1. Funcionamiento del sistema	143
8.2.2. Soporte a municipios: capacitaciones y mesa de ayuda	145
8.2.3. Trabajo con otros organismos	146
8.3. Conclusiones.....	148
CAPÍTULO 9: PROPUESTAS DE POLÍTICA PÚBLICA.....	149
9.1. Introducción.....	150
9.2. Caja de Jubilaciones y Pensiones de la Provincia de Córdoba.....	150
9.2.1. La Caja de Jubilaciones y su relación con el Registro Civil	150
9.2.2. Mejoras percibidas por la Caja de Jubilaciones.....	151
9.2.3. Propuestas de mejoras.....	152
9.3. Banco de la Provincia de Córdoba.....	153
9.3.1. BANCOR y su relación con el Registro Civil.....	153
9.3.2. Mejoras percibidas por el BANCOR	154
9.3.3. Propuestas de mejoras.....	154
9.4. TRIBUNALES DE FAMILIA.....	154
9.4.1. Tribunales de Familia y su relación con el Registro Civil.....	154
9.4.2. Mejoras percibidas por Tribunales de Familia	155
9.4.3. Propuestas de mejoras.....	156
9.5. Conclusiones.....	156

BIBLIOGRAFÍA.....	158
ANEXOS.....	163
10.1. Anexo 1: Entrevistas en profundidad	164
10.1.1. Entrevista N° 1: Secretaría de Innovación y Modernización	164
10.1.1.1. Guía de pautas	164
10.1.1.2. Notas de trabajo.....	168
10.1.1.3. Desgrabación.....	171
10.1.2. Entrevista N° 2: Secretaría de Innovación y Modernización	192
10.1.2.1. Guía de pautas	193
10.1.2.2. Notas de trabajo.....	198
10.1.2.3. Desgrabación.....	203
10.1.3. Entrevista N° 3: Secretaría de Innovación y Modernización	233
10.1.3.1. Guía de pautas	234
10.1.3.2. Notas de trabajo.....	237
10.1.3.3. Desgrabación.....	239
10.1.4. Entrevista N° 4: Representante legal del Registro Civil Central de la Provincia de Córdoba	264
10.1.4.1. Guía de pautas	264
10.1.4.2. Notas de trabajo.....	266
10.1.4.3. Desgrabación.....	270
10.1.5. Entrevista N°5: Subsecretario de Tecnologías de la Información del Ministerio de Finanzas de Córdoba.....	300
10.1.5.1. Guía de pautas	300
10.1.5.2. Notas de trabajo.....	301
10.1.5.3. Desgrabación.....	304
10.1.6. Entrevista N°6: Secretario de Innovación y Modernización del Ministerio de Finanzas	326
10.1.6.1. Guía de pautas	327
10.1.6.2. Resumen.....	330
10.1.6.3. Desgrabación.....	331
10.2. Anexo 2: Convenio con municipios	349
10.3. Anexo 3: Plan de operativos de capacitación.....	356
10.4. Anexo 4: Encuesta	363

10.4.1. Cuestionario de valoración del programa registro civil digital ...	363
10.5. Anexo 5: Grupos focales	376
10.5.1. Grupos focales.....	376
10.5.1.1. Guía de pautas de los grupos focales.....	377
10.5.2. Grupo focal N° 1	380
10.5.2.1. Informe final: grupo focal 1.....	407
10.5.3. Grupo focal N° 2	411
10.5.3.1. Informe final: grupo focal 2.....	427
10.6. Anexo 6: Entrevistas en profundidad a usuarios del servicio	433
10.6.1. Entrevista N° 1: Caja de Jubilaciones Pensiones y Retiros	433
10.6.1.1. Guía de pautas	433
10.6.1.2. Notas de trabajo.....	434
10.6.1.3. Desgrabación.....	437
10.6.2. Entrevista N° 2: Abogada de familia, exfuncionaria de la Dirección General del Registro Civil.....	463
10.6.2.1. Guía de pautas	464
10.6.2.2. Notas de trabajo.....	465
10.6.2.3. Desgrabación.....	467
10.6.3. Entrevista N°3: Banco de la Provincia de Córdoba.....	485
10.6.3.1. Guía de pautas	485
10.6.3.2. Notas de trabajo.....	486
10.6.3.3. Desgrabación.....	488
10.6.4. Entrevista N°4: Tribunales de familia.....	494
10.6.4.1. Guía de pautas	494
10.6.4.2. Notas de trabajo.....	495
10.6.4.3. Desgrabación.....	496
10.7. Anexo 7: Documentación de la implementación del registro civil digital	503
10.8. Anexo 8: Registro fotográfico	518

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Partida de nacimiento.....	7
Figura 2: Partida de defunción.....	10
Figura 3: Jerarquización de las dependencias vinculadas a la Dirección General del Registro Civil	41
Figura 4: Localidades de la Provincia de Córdoba relevadas.....	65
Figura 5: Localidades de la Provincia de Córdoba que participaron en los grupos focales	119
Figura 6: Partida de nacimiento.....	508
Figura 7: Uso del Sistema RCD - Módulos.....	509
Figura 8: Inscripción de nacimientos – Menú de selección	509
Figura 9: Grupos focales 1	518
Figura 10: Grupos focales 2	518
Figura 11: Evento de entrega de equipamiento.....	519
Figura 12: Capacitación en el marco de la cual se realizaron las encuestas	519

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Revisión bibliográfica de la legislación en materia de Registros Civiles por provincias	14
Tabla 2: Análisis FODA	45
Tabla 3: Estado de registros civiles encuestados y tamaño poblacional	66
Tabla 4: Distribución de los referentes en grupos focales	121
Tabla 5: Operativos del programa RCD posteriores a la prueba piloto	356

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Cantidad de localidades encuestadas según grupo poblacional.....	68
Gráfico 2: Distribución de las localidades por estado	73
Gráfico 3: Cantidad de empleados de los registros civiles	74
Gráfico 4: Proporción de registros con empleados sin dedicación exclusiva	74
Gráfico 5: Localidades con computadoras previo a la implementación de RCD	75
Gráfico 6: Localidades con conexión a internet previo a la implementación de RCD	76
Gráfico 7: Medio por el cuál conocieron la iniciativa	77
Gráfico 8: Aspectos que les llamaban la atención - Prueba	77
Gráfico 9: Aspectos que les llamaban la atención – Producción	78
Gráfico 10: Reticencia a participar.....	79
Gráfico 11: Motivos de la reticencia a participar	79
Gráfico 12: Opinión sobre la iniciativa de digitalizar el registro civil.....	80
Gráfico 13: Grado de satisfacción respecto a la simplicidad del proceso registral, localidades en prueba	81
Gráfico 14: Grado de satisfacción respecto a la simplicidad del proceso registral, localidades en producción	81
Gráfico 15: Grado de satisfacción respecto a la seguridad de los archivos, localidades en prueba	82
Gráfico 16: Grado de satisfacción respecto a la seguridad de los archivos, localidades en producción	82
Gráfico 17: Grado de satisfacción respecto a la calidad de atención al ciudadano, localidades en prueba	83
Gráfico 18: Grado de satisfacción respecto a la calidad de atención al ciudadano, localidades en producción	83
Gráfico 19: Grado de satisfacción respecto a adecuación a la normativa, localidades en prueba	84

Gráfico 20: Grado de satisfacción respecto a adecuación a la normativa, localidades en producción	84
Gráfico 21: Tiempo de registración de un acta de nacimiento.....	85
Gráfico 22: Tiempo de registración de un acta de matrimonio	86
Gráfico 23: Tiempo de registración de un acta de defunción	86
Gráfico 24: Tiempo de registración de un marginal	87
Gráfico 25: Exigencia de los requisitos para la implementación de RCD	88
Gráfico 26: Utilidad de la entrega de equipamientos y la inducción al uso del sistema, localidades en prueba	89
Gráfico 27: Utilidad de la entrega de equipamientos y la inducción al uso del sistema, localidades en producción	89
Gráfico 28: Valoración de las capacitaciones, localidades en prueba	90
Gráfico 29: Valoración de las capacitaciones, localidades en producción.....	90
Gráfico 30: Satisfacción con la cantidad de información recibida.....	91
Gráfico 31: Satisfacción con la calidad de información recibida	92
Gráfico 32: Satisfacción con la utilidad de los ejercicios	92
Gráfico 33: Satisfacción con la predisposición de los capacitadores.....	93
Gráfico 34: Satisfacción con el equipamiento utilizado.....	93
Gráfico 35: Satisfacción con la concordancia con la normativa.....	94
Gráfico 36: Experiencia durante el período de prueba, localidades en prueba	94
Gráfico 37: Experiencia durante el período de prueba, localidades en producción ..	95
Gráfico 38: Satisfacción con la capacidad de respuesta del Registro Civil Central ..	95
Gráfico 39: Satisfacción con la capacidad de respuesta del Ministerio de Finanzas	96
Gráfico 40: Experiencia en la etapa de producción	96
Gráfico 41: Existencia de dificultades durante la implementación del programa	97

Gráfico 42: Factores que dificultaron la implementación	97
Gráfico 43: Grado de satisfacción respecto a la simplicidad del proceso registral ...	98
Gráfico 44: Grado de satisfacción respecto a la seguridad de los archivos	98
Gráfico 45: Grado de satisfacción respecto a la adecuación a la normativa	99
Gráfico 46: Grado de satisfacción respecto a la calidad de atención al ciudadano ..	99
Gráfico 47: Tiempo de registración de un acta de nacimiento.....	100
Gráfico 48: Tiempo de registración de un acta de matrimonio	101
Gráfico 49: Tiempo de registración de un acta de defunción	101
Gráfico 50: Tiempo de registración de un marginal	102
Gráfico 51: Experiencia en la fase pos-producción	102
Gráfico 52: Aspectos destacados del programa RCD	103
Gráfico 53: Factores que dificultaron la transición hacia un registro digital	104
Gráfico 54: Percepción sobre la descentralización de servicios	104
Gráfico 55: Simplificación del proceso registral	105
Gráfico 56: Ahorro de tiempos.....	105
Gráfico 57: Ahorro de costos	106
Gráfico 58: Mayor seguridad de los registros	106
Gráfico 59: Disminución de los errores registrales	107
Gráfico 60: Descentralización de las tareas del RCC.....	107
Gráfico 61: Mejora en la atención al ciudadano.....	108
Gráfico 62: Aspectos positivos del programa	108
Gráfico 63: Aspectos negativos del programa	109
Gráfico 64: Propuestas para mejorar el programa a futuro	109
Gráfico 65: Unificación del área registral con ReNaPer	110

Gráfico 66: Instalación de centros de constatación de identidad en los registros civiles	110
Gráfico 67: Instalación de puestos del registro civil en hospitales.....	111
Gráfico 68: Instalación de nuevas oficinas registrales.....	111
Gráfico 69: Importancia de la digitalización	112
Gráfico 70: Cantidad de localidades participantes en los grupos focales.....	118

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

“EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE DIGITALIZACIÓN
DE REGISTROS CIVILES EN LA PROVINCIA DE CÓR-
DOBA Y LINEAMIENTOS PARA MEJORAR EL SERVICIO”

CAPÍTULO 1: MARCO CONCEPTUAL DE LOS REGISTROS CIVILES

1.1. INTRODUCCIÓN

En el marco de un intenso programa de modernización y despapelización del estado es que el gobierno de la Provincia de Córdoba lanzó, en el año 2017, el proyecto Registro Civil Digital (RCD). Este proyecto contempla la inscripción digital de nacimientos, casamientos o uniones convivenciales y defunciones en la Provincia y en los municipios y comunas que adhieran a la iniciativa. Con el objetivo de convertir al servicio registral en un servicio accesible, ágil y seguro, el énfasis del proyecto está puesto en la incorporación de nuevas tecnologías y la simplificación administrativa.

En este capítulo se brindarán los conceptos y las definiciones básicas relacionadas con el registro civil y sus funciones. Con este fin se expondrá, en primer lugar, el concepto de registro civil y su importancia. Seguidamente se abordarán las funciones que cumple el registro civil como organismo estatal, diferenciando sus funciones registrales de las identificatorias. Por último, se finalizará el capítulo con un análisis de las actas relativas al registro civil, haciendo especial hincapié en los datos que ellas contienen.

1.2. CONCEPTO E IMPORTANCIA

“El Registro Civil como registro público es un instrumento al servicio del Estado y del individuo en el que se hace constar oficialmente la existencia, estado civil y condición de las personas físicas que tienen una cierta relevancia jurídica y un cierto carácter de generalidad y permanencia y se establecen una serie de normas reguladoras de cómo y quiénes pueden obtener tales datos”, de acuerdo con Juan Luis Anguita (1995)¹.

Al analizar la definición brindada por Anguita (1995) se desprende que la creación del registro civil responde a la necesidad jurídica de hacer constataciones oficiales e indiscutibles de los hechos y actos relativos a las personas. De lo dicho se deduce que la función primordial del Registro es la recepción de "Todos los actos y hechos que den origen, alteren o modifiquen el estado civil y la capacidad de las personas..."² con el objetivo de dotar a los mismos de autenticidad incuestionable. Es decir que cumple tanto la función de probar ante terceros que así lo soliciten dichos actos y hechos y la de acreditar oficialmente los atributos civiles de las personas como lo puede ser su edad, su soltería o el estado de su capacidad jurídica.

La registración e identificación de las personas a través de un registro de identidad tiene una importancia central en la organización de los Estados. Por un lado, el registro de la población tiene fines económicos y de política pública para los Estados,

¹ El Registro Civil. Ministerio de Justicia e Interior (1995).

² Decreto Ley 8204/63 (1963). Art. 1.

ya que otorga a través de la provisión fidedigna de estadísticas vitales de la población la base sobre la cual planificar e implementar políticas y programas, particularmente en las áreas de salud, educación, vivienda, agua, saneamiento y protección social, permitiéndole así ejercitar sus potestades públicas y cumplir sus funciones. Como contrapartida, es el vehículo mediante el cual se pueden garantizar derechos fundamentales a los ciudadanos, como lo son el derecho a la salud, a la educación y a la protección social.

1.3. FUNCIONES DEL REGISTRO CIVIL

Con las distintas modificaciones a la ley que rige el funcionamiento de los Registros Civiles, estos debieron asumir dos funciones: las emanadas del Decreto Ley 8204/63³ referida a la captación de hechos vitales y la Ley Nacional N°17.671 referida a la Identificación Registro y Clasificación del Potencial Humano Nacional⁴.

Siguiendo las definiciones de la Jefatura de Estado de España, la finalidad del registro civil es la de ser un “instrumento para la constancia oficial de la existencia, estado civil y condición de las personas”⁵. En la Ley Nacional N°13.482 de Creación del Registro Nacional de las Personas (1948) se establece que el Registro Nacional de las Personas posee “la misión de registrar y certificar la identidad de todas las personas de existencia visible de nacionalidad argentina o que se hallen en jurisdicción argentina o se domicilien en ella, exceptuándose al personal diplomático extranjero, de acuerdo con las normas y convenios internacionales de reciprocidad”⁶. En este sentido, la Ley Nacional N°17.671 de Identificación, Registro y Clasificación del Potencial Humano Nacional (1968) considera que las funciones del Registro Civil son:

1. La inscripción e identificación de las personas (...), mediante el registro de sus antecedentes de mayor importancia desde el nacimiento y a través de las distintas etapas de la vida, los que se mantendrán permanentemente actualizados.
2. La clasificación y procesamiento de la información relacionadas con el potencial humano con vistas a satisfacer las siguientes exigencias:
 - Proporcionar al Gobierno Nacional las bases de información necesarias que le permita fijar, con intervención de los organismos técnicos especializados, la política demográfica que más convenga a los intereses de la Nación.

³ Derogado por la Ley Nacional 26.413.

⁴ Dirección General del Registro Civil y Capacidad de las Personas (1991).

⁵ Jefatura de Estado (2011).

⁶ Ley 13.482 (1948).

- Poner a disposición de los Organismos del Estado y entes particulares que los soliciten, los elementos de juicio necesarios para realizar una adecuada administración del potencial humano posibilitando su participación activa en los planes de defensa y de desarrollo de la Nación.
3. La expedición de los documentos nacionales de identidad, con carácter exclusivo, así como todos aquellos otros informes, certificados o testimonios previstos por la presente ley, otorgados en base a la identificación dactiloscópica.
 4. La realización, en coordinación con las autoridades pertinentes de las actividades estadísticas tendientes a asegurar el censo permanente de las personas⁷.

1.4. ACTAS RELATIVAS AL REGISTRO CIVIL

Para la Real Academia Española, acta se define como: “Certificación, testimonio, asiento o constancia oficial de un hecho”⁸. Es decir que las actas del registro civil pueden entenderse como certificaciones oficiales de los hechos vitales de las personas. Si bien en la legislación nacional no se da una definición precisa de acta, si se establece en el artículo 5 de la Ley Nacional N°26.413 que:

“El Registro se llevará mediante un asiento en un libro que podrá ser conformado con folios individuales numerados que resguarden las exigencias de seguridad, del cual se tomará copia ya sea en forma manual, micro- filme, archivo informático u otro sistema similar. Esta copia deberá ser suscripta por el oficial público. El original y la copia así obtenida tendrán carácter de instrumento público, así como también las fotocopias a partidas que se expidan sobre la base de dichos asientos originales o sus copias. Las partidas deberán ser autenticadas por autoridad competente. Los nacimientos, matrimonios, defunciones o incapacidades se registrarán en libros por separado, sin perjuicio de que, por vía administrativa, se habiliten otros para el asiento de hechos cuyo registro resulte necesario”⁹.

El concepto de partidas en este artículo puede asimilarse al de acta, en cuanto a que tiene carácter de instrumento público, es decir es un documento expedido o autorizado por un funcionario público competente y que da fe de su contenido por sí

⁷ Ley Nacional 17.671 (1968).

⁸ Real Academia Española (2018).

⁹ Ley Nacional 26.413 (2008).

mismo. Esto significa que cada tipo de partida emitida por el Registro Civil es un documento que da fe del hecho vital correspondiente, ya sea nacimiento, matrimonio o defunción.

Siguiendo al Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas (2000)¹⁰, se puede decir que la información recopilada por el registro civil tiene muchas aplicaciones. Por un lado, las partidas de nacimiento se constituyen como una prueba legal de la identidad de las personas; su edad, nacionalidad y progenitores. Este registro de filiación también sirve para determinar derechos a beneficios de la seguridad social, custodia de los hijos y deducciones impositivas. Un acta de defunción, por otro lado, puede aclarar derechos de herencia o de beneficios de seguros y el derecho del cónyuge superviviente para volver a contraer matrimonio; mientras que las listas de las defunciones pueden ser utilizadas para purgar listas de votantes o dar por terminados los beneficios jubilatorios.

La importancia de las actas de divorcio reside en la necesidad de comprobar la habilitación nupcial de los divorciados para establecer el derecho a contraer matrimonio nuevamente. Las actas de matrimonio, por su parte, pueden usarse para determinar deducciones impositivas, o bien para determinar el derecho a recibir una pensión por alimentos en el caso de divorcio y establecer derechos con respecto a los bienes si una de las partes fallece. Los datos agregados del registro civil se usan, entre otras cosas, para las estimaciones demográficas, las estadísticas de salud y los pronósticos demográficos.

En el Capítulo III, la Ley Nacional N°26.413 se establece la reglamentación pertinente a las inscripciones en los libros del Registro Civil, abarcando, entre otras, la obligación del oficial público de salvar cualquier modificación hecha sobre un acta y la prohibición de modificar inscripciones “sino en virtud de resolución o disposición de autoridad competente”¹¹. En los capítulos siguientes de esta Ley se habla de cada tipo de inscripción en particular, estableciendo los requisitos necesarios para cada inscripción y los casos particulares de cada una, como lo puede ser, el reconocimiento o la adopción para el caso de los matrimonios.

A continuación, y a modo de ejemplo se enumerarán los lineamientos básicos para la confección de cada una de las actas del Registro Civil en la Argentina, siguiendo a la Ley 26.413.

¹⁰ Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, Naciones Unidas (2000).

¹¹ Ley Nacional 26.413 (2008).

1.4.1. Inscripciones de nacimiento

Los siguientes hechos deberán asentarse en los libros de nacimientos:

- Los nacimientos que ocurran en territorio nacional.
- Los nacimientos cuya inscripción sea ordenada por juez competente.
- Los que ocurran en lugares bajo jurisdicción nacional.
- Las nuevas inscripciones dispuestas como consecuencia de una adopción plena.
- Los reconocimientos.

Las inscripciones deben ser realizadas por los progenitores o los parientes directos del nacido en un plazo máximo de 40 días corridos desde el día del nacimiento, luego del cual la inscripción se registrará solo si es ordenada por resolución judicial. Para realizar la inscripción se deberá presentar el certificado médico de nacimiento.

La información que debe contener el acta de nacimiento es la siguiente:

- El nombre, apellido y sexo del recién nacido;
- Localidad y provincia, hora, día, mes y año en que haya ocurrido el nacimiento;
- El nombre y apellido del padre y de la madre o, en el caso de hijos de matrimonios entre personas del mismo sexo, el nombre y apellido de la madre y su cónyuge, y tipo y número de los respectivos documentos de identidad. En caso de que carecieren de estos últimos, se dejará constancia de edad y nacionalidad, circunstancia que deberá acreditarse con la declaración de DOS (2) testigos de conocimiento, debidamente identificados quienes suscribirán el acta;
- Nombre, apellido, documento y domicilio del declarante;
- Marginalmente se consignará el número del documento nacional de identidad del inscripto.

A continuación, en la Figura 1 se puede observar un ejemplo de un acta de nacimiento emitida en la República Argentina.

Figura 1: Partida de nacimiento

PROVINCIA DE JUJUY

Dirección Provincial del Registro Civil y Capacidad de las Personas

52.057.322

REPUBLICA ARGENTINA

TOMO	ACTA	AÑO
------	------	-----

NACIMIENTO 0037

En Provincia de Jujuy, República Argentina, a los días del mes de del año, Yo, Oficial Público de este Registro Civil, inscribo el NACIMIENTO de : D.N.I. N° 52.057.322 Sexo nacido el de de a las horas, en: Hijo de: D.N.I. y de D.N.I. Según certificado de: Declarante: D.N.I. Domicilio: Obra en virtud de ser: Testigos: D.N.I. y D.N.I.

Fuente: Dirección Provincial del Registro Civil y Capacidad de las Personas. Provincia de Jujuy.

1.4.2. Inscripciones de matrimonio

Según la Ley Nacional N°26.413, los siguientes hechos deberán asentarse en los libros de matrimonio:

- Los matrimonios que se celebren ante autoridad competente en el territorio nacional.
- Los matrimonios cuya inscripción sea ordenada por juez competente.
- Las sentencias sobre nulidad, separación personal, divorcio y las reconciliaciones comunicadas judicialmente¹².

El Código Civil establece la forma en que se deberá celebrar un matrimonio para considerarlo válido ante la ley. "Para la existencia del matrimonio es indispensable el consentimiento de ambos contrayentes expresado personal y conjuntamente ante la autoridad competente para celebrarlo, excepto lo previsto en este Código para el matrimonio a distancia"¹³.

Los datos que deben incorporarse en el acta de matrimonio según el artículo 420 del Código Civil y Comercial de la Nación son los siguientes:

¹² También deberán registrarse los celebrados in extremis en buques o aeronaves de bandera argentina.

¹³ Código Civil y Comercial de la Nación (2014).

- Fecha del acto;
- Nombre y apellido, edad, número de documento de identidad si lo tienen, estado civil, nacionalidad, profesión, domicilio y lugar de nacimiento de los comparecientes;
- Nombre y apellido, número de documento de identidad, nacionalidad, profesión, y domicilio de sus respectivos padres, si son conocidos;
- Lugar de celebración;
- Dispensa del juez cuando corresponda;
- Mención de si hubo oposición y de su rechazo;
- Declaración de los contrayentes de que se toman por esposos, y del oficial público de que quedan unidos en matrimonio en nombre de la ley;
- Nombre y apellido, edad, número de documento de identidad si lo tienen, estado de familia, profesión y domicilio de los testigos del acto;
- Declaración de los contrayentes de si se ha celebrado o no convención matrimonial y, en caso afirmativo, su fecha y el registro notarial en el que se otorgó;
- Declaración de los contrayentes, si se ha optado por el régimen de separación de bienes;
- Documentación en la cual consta el consentimiento del contrayente ausente, si el matrimonio es celebrado a distancia.

El Código establece que “el acta debe ser redactada y firmada inmediatamente por todos los que intervienen en el acto, o por otros a su ruego, si no pueden o no saben hacerlo”¹⁴.

1.4.3. Inscripciones de defunciones

Los siguientes hechos deberán asentarse en los libros de defunciones:

- Todas las defunciones que ocurran en el territorio de la Nación;
- Las defunciones cuya inscripción sea ordenada por juez competente;

¹⁴ Código Civil y Comercial de la Nación (2014).

- Las sentencias sobre ausencia con presunción de fallecimiento;
- Las sentencias que declaren la desaparición forzada de personas;
- Las que ocurran en lugares bajo jurisdicción nacional.

La Ley 26.413 establece que las defunciones deben ser inscriptas en un plazo máximo de dos días desde el momento del fallecimiento y se probará con “el certificado de defunción extendido por el médico que hubiera asistido al fallecido en su última enfermedad y, a falta de él, por otro médico o agente sanitario habilitado al efecto, que en forma personal hubiere constatado la defunción y sus causas”¹⁵.

Los datos que deberán constar en la inscripción, según el artículo 63 de la Ley 26.413, serán, en lo posible:

- Nombre, apellido, sexo, nacionalidad, domicilio real, tipo y número de documento de identidad del fallecido;
- Lugar, día, hora, mes y año en que hubiere ocurrido la defunción y la causa de fallecimiento;
- Nombre y apellido de los padres;
- Lugar y fecha del nacimiento;
- Nombre y apellido y número de matrícula del profesional que extendió el certificado de defunción.

En la Figura 2 puede observarse una partida de defunción emitida en la Ciudad de Buenos Aires, a modo de ejemplo.

¹⁵ Ley Nacional 26.413 (2008). Art.62.

Figura 2: Partida de defunción

216

MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

REGISTRO DEL ESTADO CIVIL Y CAPACIDAD DE LAS PERSONAS

DEPARTAMENTO CENTRAL DEFUNCIONES TOMO 1º L. NUMERO 432 AÑO 1999

En Buenos Aires, Capital de la República Argentina, a 09 de Marzo de 1999. Yo, Funcionario del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas inscribo la DEFUNCION de Adolfo Vicente BIOY CASARES

Sexo masculino nacionalidad argentina

estado Vuado de Silvia Inocencia OCAMPO

profesión escritor Doc. Ident. 726.633

domicilio Posadas 1650

Hijo de Adolfo BIOY

y de Marta Ignacia Carolina CASARES

nacido en Capital Federal el 15 de Septiembre de 1914

Ocurrida en esta ciudad Las Hras 2900

el 08 de Marzo de 1999 a las 18:50 horas

Causa de la defunción Problemas respiratorios no traumáticos

Certificado médico Gonzalo GONZALEZ AGUIR

Interviniente Roberto Norberto CIVILE Doc. Ident. 3.007.671

Domicilio Av. Callao 1121 Obra en virtud de la autorización que le otorga de María del Carmen APOLLIZOLO, quien ha visto el cadáver.

6-06784768 DGRC

LIBERTO ENRIQUE MAROTTA
JEFE DEPARTAMENTO
EST. CIVIL Y CAP. DE LAS PERS
SECRETARIA DE GOBIERNO

pagina 1 de 1

Fuente: Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires

1.5. CONCLUSIONES

En este capítulo se estableció la definición de un registro civil como un ente público encargado de dar fe de los hechos vitales de los habitantes de un país y la importancia que posee esta institución en el normal funcionamiento de una sociedad. Como se mencionó, en la República Argentina el registro civil cumple funciones tanto registrales, a través de la inscripción de los hechos vitales: nacimientos, matrimonios, defunciones; como identificatorias, al cumplir con las funciones que le han sido delegadas por el ReNaPer, la emisión de documentos nacionales de identidad.

Habiendo establecido la importancia del registro civil y sus funciones, se desarrolló el concepto de acta, en especial, de las actas emitidas por el registro civil: acta de nacimiento, matrimonio, defunción. Si bien en la actualidad el registro civil también asienta otros hechos vitales como lo pueden ser las uniones convivenciales, al ser estos novedosos en la legislación y de bajo uso, no se desarrollaron las mismas. Para aquellas actas de mayor importancia se detalló cuáles son los hechos que ameritan su inscripción en los libros del registro civil y cuál es la información que debe contener cada una de ellas.

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

“EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE DIGITALIZACIÓN
DE REGISTROS CIVILES EN LA PROVINCIA DE CÓR-
DOBA Y LINEAMIENTOS PARA MEJORAR EL SERVICIO”

CAPÍTULO 2: MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL DE LOS REGISTROS CIVILES

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS
BOLSA DE COMERCIO DE CÓRDOBA

2.1. INTRODUCCIÓN

A continuación, se realiza un análisis exhaustivo de la legislación vigente referida a los registros civiles tanto a nivel nacional como a nivel provincial. Se hace énfasis en la Ley nacional, que determina los lineamientos básicos a los que deben adecuarse las direcciones generales provinciales, para ahondar posteriormente en la legislación vigente en la provincia de Córdoba. Finalmente, se analiza el marco institucional en el que se encuentra inserta la actuación de los registros civiles, mencionando las distintas instituciones que a nivel nacional influyen en el accionar de los mismos.

2.2. MARCO LEGAL EN ARGENTINA

En Argentina, el marco legal vigente en materia de registros civiles está compuesto, en primera instancia, por un marco general provisto por la Ley Nacional N° 26.413 del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas, que brinda las pautas y reglamentaciones a las que deben adecuarse los registros civiles de las jurisdicciones provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Descendiendo en la jerarquía de leyes, las distintas provincias y el distrito federal tienen la potestad de redactar su propia normativa mediante leyes y decretos provinciales estableciendo, sin violar la legislación nacional, sus propias reglas y procedimientos. En las secciones que siguen, ahondaremos en estas cuestiones.

2.2.1. Legislación a nivel nacional: Ley Nacional N° 26.413

La Ley Nacional N° 26.413 del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas, sancionada el 10 de septiembre del año 2008 es la que actualmente brinda el marco legal para el funcionamiento de los registros civiles a nivel nacional. La misma establece en sus disposiciones generales los lineamientos básicos a los que deben adecuarse los registros civiles provinciales, dictaminando en su artículo primero:

“Todos los actos o 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, de la Nación y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”¹⁶.

De esta forma se delega a los gobiernos provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la facultad de organizar su propio Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas, que se encuentra a cargo de un director general. Asimismo, compete a estos organismos proporcionar los datos necesarios para la elaboración de estadísticas vitales referidas a nacimientos, defunciones, matrimonios, divorcios, filiaciones y adopciones.

¹⁶ Ley N° 26.413 del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas, 2008.

En los sucesivos capítulos, la normativa define el sistema de registro y los procedimientos relativos a la inscripción de los hechos vitales, los actos que se registran, el modo de proceder ante documentos de extraña jurisdicción y ante procedimientos judiciales que deriven en resoluciones que alteraren el contenido de las inscripciones, las sanciones y responsabilidades que recaen sobre oficiales públicos y ciudadanos que eventualmente contravengan la ley y por último, dispone la creación del Consejo Federal de los Registros Civiles.

Con respecto al sistema de registro y los procedimientos vigentes, establece la inscripción de los actos de forma numérica y cronológica en libros impresos con páginas fijas y numeradas correlativamente en dos copias, una que permanece en la oficina en donde tuvo lugar la anotación y otra para ser enviada a la Dirección General para su archivo, hecho que tiene lugar con posterioridad al cierre de los libros el último día de cada año. Es decir, establece la obligatoriedad de la existencia de un respaldo en formato papel de los actos registrales. Nacimientos, matrimonios y defunciones, como así también incapacidades, se registran en libros separados, con la posibilidad de que por vía administrativa se habiliten nuevos libros para la inscripción de hechos que deban asentarse.

2.2.2. Legislación a nivel provincial

Tal como lo establece la ley previamente citada, cada provincia tiene la facultad de organizar su propio Registro Civil y, en consecuencia, de dictar las normas reglamentarias que sean necesarias para su correcta organización y administración, respetando la jerarquía legal en su adecuación a la legislación nacional. A continuación, se analiza el marco normativo vigente en las distintas jurisdicciones provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Las jurisdicciones difieren en su grado de avance en el desarrollo de la legislación en la materia. En algunos casos adopta la forma de elaboradas leyes provinciales junto con sus decretos reglamentarios; en otros, solo existen decretos-leyes o decretos de adhesión a la ley nacional y, por último, casos en los que no existe legislación sobre el tema a nivel provincial, tal como se muestra en el cuadro. Esto es así porque se aplica como normativa obligatoria la Ley Nacional N° 26.413, sin perjuicio de que las provincias puedan dictar su propia normativa en base a la misma. A continuación, se presenta un análisis de la legislación existente en cada jurisdicción, con especial hincapié en la legislación de la Provincia de Córdoba.¹⁷

¹⁷ Ver sección 1.2.2.19.

En la Tabla 1 **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** puede verse un resumen de la legislación que rige en materia de registros civiles en cada provincia¹⁸.

Tabla 1: Revisión bibliográfica de la legislación en materia de Registros Civiles por provincias

JURISDICCIÓN	LEY	DECRETO	DETALLE
CABA	X		N° 14.586
Buenos Aires	X		N° 14.078
Catamarca	X		N° 1.554
Chaco	X		N° 282-C
Chubut	X		III – N° 23
Corrientes	X		N° 6000, N° 1.878
Entre Ríos	X		Ley N° 10.205
Formosa	X		N° 39
Jujuy			Ley Nacional N° 26.413
La Pampa		X	3031/89
La Rioja	X		N° 8.832
Mendoza		X	N° 1.632
Misiones	X		II N° 3
Neuquén			Ley Nacional N° 26.413
Rio Negro	X		K N° 1.446
Salta	X		N° 330
San Juan			Ley Nacional N° 26.413
San Luis	X		N° V – 0116 – 2004
Santa Cruz			Ley Nacional N° 26.413
Santa Fe		X	Decreto N 03081
Santiago del Estero			Ley Nacional N° 26.413
Tierra del Fuego	X		N° 887, N° 781
Tucumán	X		N° 614
Córdoba	X		N° 4.992

Fuente: Elaboración propia en base a legislación vigente.

2.2.2.1. Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Consideraciones generales

El registro civil se rige mediante la Ley CABA N° 14.586, actualizada por las reformas de la Ley CABA N°18.248, que entró en vigencia el 1 de enero de 1959. La misma establece que el Registro del Estado Civil de las Personas en la Ciudad de

¹⁸ La legislación de las provincias de Jujuy, Neuquén y Santiago del Estero no se desarrollan en los apartados subsiguientes por regirse únicamente con leyes nacionales.

Buenos Aires, dependiente del Ministerio de Gobierno, estará a cargo de la Dirección del Registro Civil de la municipalidad.

Sistema de registro

Según dispone la normativa, poseen 5 libros de registro para: Nacimientos y reconocimientos, Adopciones, Matrimonios, Defunciones e Inscripciones. Se dispone a llevar a cabo registros en textos impresos con páginas numeradas correlativamente. Los libros se cierran el último día de cada año, estableciendo que un ejemplar de cada tomo quede en el Archivo General del Registro del Estado Civil y otro en el Archivo General de los Tribunales.

Leyes modificatorias y vinculadas

La Ley CABA N° 18.248 del Nombre de las Personas, deroga los artículos 40 a 43 del mencionado texto legal, en los que se disponían consideraciones relacionadas al nombre y apellido de hijos matrimoniales o extramatrimoniales. Por otro lado, mediante la Ley CABA N°1004 de diciembre del año 2002, se reconocen las Uniones Civiles en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y se crea en dicho acto el Registro Público de Uniones Civiles, delegando al Poder Ejecutivo la facultad de dictar las disposiciones reglamentarias pertinentes para la aplicación de la ley.

2.2.2.2. Provincia de Buenos Aires

Consideraciones generales

A nivel provincial el organismo se rige mediante la Ley Provincial N° 14.078 con las reformas de las Leyes Provinciales N°14.595, N°14.748 y N°14.853 (ésta última derogada por la Ley Provincial N°14.989). La misma entró en vigencia el 12 de enero del año 2010. La mencionada normativa regula al Registro de las Personas de la Provincia de Buenos Aires, dependiente del Ministerio de Gobierno, y los actos de registración de nacimientos, defunciones, matrimonios, estado civil, capacidad, identificación personal y estadística.

Sistema de registro

Los registros se asientan en orden numérico, correlativo y cronológico en dos libros, de los que se toma copia ya sea en forma manual, micro-filme, archivo informático u otro sistema similar. Nacimientos, matrimonios, defunciones e incapacidades se registran en libros por separado, sin perjuicio de que por vía administrativa se habiliten otros para el asiento de hechos cuyo registro sea necesario. Los libros se cierran el último día de cada año, permaneciendo el original en la Sede central y la copia en un lugar diferente.

Leyes modificatorias y vinculadas

La Ley Provincial modificatoria N° 14.595 de mayo de 2014, añade a la presente artículos referidos a la identidad de género, estableciendo los procedimientos relativos a la rectificación registral del sexo de una persona y el cambio de nombre de pila e imagen. Por otro lado, la Ley Provincial N° 14.748 añade el artículo 91 bis al capítulo referido a la inscripción de defunciones, estableciendo la obligatoria comunicación de la defunción, de oficio y en un plazo previsto por la norma legal, a una serie de organismos públicos interesados.

2.2.2.3. Provincia de Catamarca

Consideraciones generales

El Registro del Estado Civil se encuentra regulado mediante la Ley Provincial N°1.554 con las modificaciones de la Ley Provincial N°1.635. La misma establece que la Dirección General del Registro del Estado Civil, dependiente del Ministerio de Gobierno, está conformada por una Dirección General, un Archivo General, oficinas seccionales en la Capital, cabeceras de departamentos y distritos y por oficinas auxiliares. Los encargados de las oficinas seccionales serán Jefes Seccionales de Registro Civil, determinando la Dirección General la jurisdicción que les corresponda.

Sistema de registro

Con respecto a los libros de registro, el asiento de los hechos vitales se lleva a cabo en tres libros por duplicado: nacimientos, matrimonios y defunciones; y se cuenta con dos libros complementarios, también por duplicado: uno para la inscripción de reconocimientos y legitimaciones de hijos naturales, que será llevado por todas las oficinas seccionales, y otro para el asiento de partidas por orden judicial, escrituras de reconocimientos, sentencias de adopciones y otros documentos previstos en la ley, exclusivo de la oficina seccional de la Capital. Los libros de registro cuentan con actas de apertura y de clausura y se encuentran numerados correlativamente. Una vez completo el libro de registro, se procede a su revisión por parte del Jefe Seccional y posteriormente se envía el duplicado a la Dirección General quedando el original en el archivo de la oficina correspondiente.

Leyes modificatorias y vinculadas

La Ley Provincial N°1.635 modifica el contenido de los artículos 3, 4, 6, 87 y 94. En síntesis, se unifica el cargo de Subdirector con el de Jefe de Archivo General; se posibilita que el Director General sea un escribano; se establece que la clasificación de las oficinas seccionales será una facultad del Poder Ejecutivo considerando las propuestas de la Dirección General; se reestablecen las condiciones de reemplazo de

cargos por ausencia o licencia y por último, se establece que el importe de las partidas que expida el registro civil será determinado por Leyes Impositivas.

2.2.2.4. Provincia de Chaco

Consideraciones generales

La normativa que rige viene dada por la Ley Provincial N° 282-C (antes Ley Provincial N° 1.969), que establece la aplicación y cumplimiento en la Provincia de la Ley Nacional N° 26.413 por medio de la Dirección General del Registro del Estado Civil y la Capacidad de las Personas. La ley establece que el registro tendrá un Director General, un Sub-Director, un Jefe y Sub-Jefe del Archivo General, un Secretario Administrativo, inspectores, jefes y sub-jefes seccionales, auxiliares y ordenanzas.

Sistema de registro

Con respecto al resto de las disposiciones relativas a los registros, libros, procedimientos, sanciones y disposiciones generales, la Provincia adopta lo establecido por la legislación nacional.

2.2.2.5. Provincia de Chubut

Consideraciones generales

El Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas de la Provincia de Chubut se rige mediante la Ley Provincial III – N° 23 (antes Ley Provincial N° 4.685). Allí se establece que el mismo estará a cargo de la Dirección General, dependiente del Ministerio de Gobierno y Justicia, de la que dependerán las Direcciones y Oficinas Seccionales sobre las que ejercerá funciones de superintendencia. Asimismo, se dispone que en aquellos lugares donde no existan Oficiales Públicos encargados de Registro, se les asignará tal carácter a los Señores Jueces de Paz, quienes tendrán a su cargo las inscripciones de los actos.

Sistema de registro

Los registros se llevan a cabo en asientos en un libro con texto impreso al que se le toma copia. La ley prevé que podrá sustituirse el sistema de registración en libros por otro que brinde similares recaudos de seguridad. El último día de cada año se lleva a cabo el cierre de los libros, una copia permanece en la dirección o registro que corresponda y la otra es enviada a la Dirección General del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas. Se llevan registros en los libros de Nacimientos y reconocimientos, Matrimonios y Defunciones.

2.2.2.6. Provincia de Corrientes

Consideraciones generales

Mediante la Ley Provincial N° 6.000 del mes de agosto de 2010, la provincia se adhiere a la Ley Nacional N° 26.413 manteniendo la vigencia de la Ley Provincial N° 5756/06 del “Sistema de Identificación del recién nacido y de su madre”. Por otro lado, mediante la vigente Ley Provincial N° 1.878, promulgada en diciembre del año 1954, sea crea el Registro Provincial de las Personas con el objetivo de registrar las circunstancias de nacimiento, defunción, estado civil, capacidad, identidad personal y domicilio de las personas. La ley prevé la existencia de delegaciones regionales principales en cada cabecera de departamentos y delegaciones regionales en todo el territorio de la provincia organizadas por la Dirección General. La misma estará dividida funcionalmente en tres áreas: Una de estado civil y capacidad de las personas, otra de registro de identificación personal y una tercera a cargo de las tareas de estadísticas demográficas y fichero general.

Sistema de registro

En los registros de los hechos civiles, cuentan con las siguientes secciones: Nacimientos y reconocimientos, matrimonios y legitimaciones, defunciones, divorcios, y, por último, inscripciones de sentencias judiciales y de partidas de extraña jurisdicción y disposiciones de la Dirección General. Poseen libros para nacimientos, reconocimientos, matrimonios, defunciones y de inscripciones de sentencias judiciales y de partidas de extraña jurisdicción y disposiciones de la Dirección General. Las inscripciones se llevan a cabo en libros por triplicado que se cierran el último día de cada año certificándose el número de partidas asentadas. Se continúa el mismo libro el año entrante con un nuevo orden numérico y al llenarse se cierran definitivamente los tres ejemplares, se envían a la División del Registro para su control, distribuyéndose posteriormente para su archivo de la siguiente forma: uno queda en el Archivo General de la División del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas, otro se envía a la Dirección General y el último se devuelve a la oficina de origen.

2.2.2.7. Provincia de Entre Ríos

Consideraciones generales

En abril del año 2013 la legislatura de Entre Ríos promulgó la Ley Provincial N° 10.205 aprobando el reglamento orgánico funcional de la Dirección General del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas. El Registro depende del Ministerio de Gobierno y Justicia a través de la Secretaría de Justicia y llevan a cabo las tareas registrales (registro de nacimientos, matrimonios, defunciones) e identificatorias (obtención de DNI y pasaporte) en cada una de las 84 oficinas que se encuentran

distribuidas en toda la provincia, conforme a lo establecido por leyes y decretos nacionales, entre ellas la Ley Nacional de Registro Civil N° 26.413 y la Ley Nacional 17.671 para cumplir con las funciones delegadas por RENAPER. En la citada Ley Provincial se establece que todas las oficinas de la provincia dependen de la Dirección General.

Sistema de registro

Por su parte, los registros se llevan a cabo en un libro con texto impreso y páginas fijas y numeradas correlativamente, del cual se toma copia ya sea en forma manual, micro-filme, archivo informático u otro sistema similar. Nacimientos, matrimonios, defunciones e incapacidades se registran en libros por separado, sin perjuicio de que por vía administrativa se habiliten otros para el asiento de hechos cuyo registro sea necesario. El último día de cada año se cierran los libros, permaneciendo el original en la Dirección General y la copia en un lugar diferente.

2.2.2.8. Provincia de Formosa

Consideraciones generales

La creación del Registro Civil de las Personas se dispuso mediante la sanción de la Ley Provincial N° 39 de enero del año 1959. La Dirección General del Registro Civil depende del Ministerio de Gobierno y está ubicada en la capital de la provincia, contando con delegaciones u oficinas seccionales en todo el territorio provincial que dependen funcionalmente de la Dirección General.

Sistema de registro

El registro de los hechos vitales se divide en cuatro secciones: nacimientos, matrimonios, defunciones e inscripciones judiciales. Para los primeros tres se dispone el registro en libros por duplicado, mientras que para la última división se llevan a cabo registros en un libro blanco de las sentencias de adopciones, rectificación de partidas, filiación, divorcios, insancias, de ausencia o presunción de fallecimiento, de reconocimiento de hijos extramatrimoniales y de nacimiento. El último día de cada año se lleva a cabo el cierre de los libros quedando uno de los ejemplares en la oficina seccional correspondiente y el otro en el archivo de la Dirección General.

2.2.2.9. Provincia de La Pampa

Consideraciones generales

En el ejercicio de sus funciones la provincia adhiere a la normativa nacional vigente referida al Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (Ley Nacional N° 26.413). Asimismo, mediante el Decreto Provincial 3031/89 de noviembre del

año 1989, se establece la reglamentación orgánica de la Dirección General del Registro Civil. La norma previamente mencionada, establece que la inscripción de los actos que den origen, alteren o modifiquen el estado civil o capacidad de las personas se encuentra a cargo de la Dirección General del Registro Civil, dependiente del Ministerio de Gobierno y Justicia de la provincia.

Sistema de registro

Los libros se llevan en doble ejemplar con textos impresos. Uno de ellos queda archivado en la Delegación y el otro se entregará con hojas móviles a la Dirección General para su archivo.

2.2.2.10. Provincia de La Rioja

Consideraciones generales

La Ley Provincial N° 8.832 de octubre de 2010, dispone en su capítulo tercero la creación de la Dirección General del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas, bajo la órbita de la Secretaría de Gobierno y Justicia. Dentro de las competencias de la Dirección General, se estipulan: la intervención en el registro del estado civil y la capacidad de las personas en toda la provincia, labrar actas de nacimiento, matrimonio, defunciones y demás anotaciones legales que correspondieren, intervenir en el otorgamiento de Documentos Nacionales de Identidad de las personas y cambio de domicilio, coordinar acciones con RENAPER y otros organismos relacionados; organizar, dirigir e implementar campañas de documentación destinadas a personas con necesidades básicas insatisfechas y por último, organizar y dirigir registros estadísticos de las actividades desarrolladas y de los resultados alcanzados. Por otro lado, la Dirección de Registro Civil, dependiente de la Dirección General, está encargada de coordinar acciones con delegaciones del interior provincial y con la Dirección General; dirigir e implementar campañas de documentación en el interior de la provincia, llevar a cabo las tareas de organización y dirección de registros estadísticos en las delegaciones del interior y producir información sustantiva para la toma de decisiones por parte del Director General.

2.2.2.11. Provincia de Mendoza

Consideraciones generales

En septiembre del año 2017 se publicó en el boletín oficial de la provincia de Mendoza el decreto N° 1632 con el objetivo de adecuar la normativa relativa al funcionamiento y accionar de la Dirección General del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas como consecuencia de la entrada en vigencia del nuevo Código Civil

y Comercial; visto y considerando la regulación impuesta por la Ley Nacional de Registros Civiles N° 26.413 y su modificatoria y el Decreto Provincial N° 2963/10, derogado por el presente. De esa forma, se reorganiza el funcionamiento de la Dirección General, dependiente del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia. Con respecto al sistema de registro, el decreto establece la existencia de libros de: protocolizaciones, registro de restricciones a la capacidad, registro de cancelaciones de restricciones a la capacidad y de rehabilitaciones, registro de privaciones de responsabilidad parental, registro de recepciones de consentimiento para matrimonio a distancia, registro de documentos de extraña jurisdicción, registro de reconocimientos, registro de nacimientos, registro de matrimonios, registro de uniones convivenciales, registro de defunciones y para todo otro registro que considere conveniente la Dirección General.

Sistema de registro

Existen particularidades de registro para cada uno de los casos mencionados, no obstante, el registro de nacimientos, matrimonios y defunciones se lleva a cabo según lo establecido por la Ley Nacional N° 26.413 y el Código Civil y Comercial. Cada inscripción se asentará en los libros registros de nacimientos, reconocimientos, matrimonios, uniones convivenciales, defunciones y de recepción de consentimiento para matrimonios a distancia en las condiciones establecidas por los artículos 10 y 11 de la Ley Nacional N° 26.413.

2.2.2.12. Provincia de Misiones

Consideraciones generales

La normativa vigente en la provincia de Misiones está dada por la Ley Provincial II N° 3 (antes Decreto Ley 355/67) de adhesión a la Ley Nacional N° 26.413. El mismo establece que el cumplimiento y aplicación de la nombrada Ley será ejercido por la Dirección General del Registro Provincial de las Personas, organismo que adopta las medidas que correspondan para el cumplimiento del texto legal en jurisdicción provincial.

2.2.2.13. Provincia de Rio Negro

Consideraciones generales

La ley que regula la operatoria del Registro Civil es la Ley Provincial N° 1446 de enero de 2008 reglamentada por el Decreto Provincial K N° 295/2009. Este último establece que en todas las localidades donde existan juzgados de paz, las oficinas de registro civil estarán a cargo del Juez de Paz designado en ella.

Sistema de registro

El registro se llevará mediante asiento en un libro del cual se tomará copia, ya sea en micro-film, ficha individual u otro sistema similar. Nacimientos, matrimonios, defunciones o incapacidades, se registrarán en libros por separado sin perjuicio de que por vía administrativa se habiliten otros para el asiento de hechos cuyo registro resultare necesario. Los registros se redactan en libros con textos impresos con páginas fijas y numeradas, luego el original pasa a archivar en la Dirección General y la copia en un lugar diferente.

2.2.2.14. Provincia de Salta

Consideraciones generales

El registro civil se encuentra regulado mediante el Decreto Ley N° 330 de julio de 1963. El mismo establece el deber de inscribir en el Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas todos los actos que den origen, alteren o modifiquen el estado civil o capacidad de las personas de la jurisdicción. El director del registro ejerce la función de superintendencia y jefatura técnica y administrativa de todas las oficinas y dependencias existentes y por crear en caso de que resulte necesario.

Sistema de registro

En cuanto a los registros, se inscriben en dos ejemplares en los libros en texto impreso de nacimientos, matrimonios, defunciones y demás complementarios que pueden ser habilitados por vía administrativa si existiere la necesidad de asentar el hecho. Los libros se cierran una vez llenados a excepción de aquellos que al tercer año de habérselos iniciado no estén completos, en cuyo caso se procede al cierre al final del año indicando la cantidad de páginas inutilizadas. Un ejemplar queda en la Dirección General y otro en el Archivo General de la Provincia.

2.2.2.15. Provincia de San Juan

Consideraciones generales

La Dirección del Registro de Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas, dependiente del Ministerio de Gobierno y creado mediante la Ley Provincial N° 284 de 1882, se rige actualmente por la Ley Nacional N° 17.671 Del Registro, Identificación y Clasificación del Potencial Humano, Ley Nacional N° 18.248 Del Nombre de las Personas Naturales, Ley Nacional N° 23.515 Del Matrimonio Civil y su modificatoria Ley Nacional N° 26.618, Ley Nacional N° 24.776 del Régimen de Adopción, Ley Nacional N° 26.413 Del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas, Ley Nacional N° 26.743 De Derecho a la Identidad de Género de las Personas y por el

Decreto Nacional 339/2013 que establece el procesamiento administrativo para la inscripción de los recién nacidos y hasta los 12 años. Por lo tanto, podemos ver que la Provincia se rige por la normativa nacional vigente previamente mencionada en lo que respecta al sistema de registro y a los procedimientos del organismo.

2.2.2.16. Provincia de San Luis

Consideraciones generales

La normativa vigente está dada por la Ley Provincial N° V – 0116 – 2004 (5503) del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas del año 2004 y su modificatoria (Ley N° V-0746-2010). La norma establece la existencia de una oficina central de Registro Civil en la capital de la provincia y una local en cada ciudad o pueblo cabeza de departamento y en aquellas poblaciones o lugares donde a juicio del Poder Ejecutivo se hagan necesarias. La oficina central ejerce superintendencia sobre el resto y su Jefe ejerce a su vez la función de Jefe de las mismas.

Sistema de registro

El registro se divide en tres secciones: matrimonios, nacimientos y defunciones, efectuando los asientos por duplicado en libros con textos impresos. Al final del año se cierran los libros de registro, permaneciendo una copia en la oficina de origen y otra es enviada al archivo de la oficina central.

Leyes modificatorias y vinculadas

La Ley Provincial N° V-0746-2010 modifica el texto del artículo número 53 respecto a la inscripción de nacimientos, incluyéndose el caso de comunidades indígenas que podrán inscribir su linaje en el idioma de sus pueblos y de acuerdo a su pertenencia troncal.

2.2.2.17. Provincia de Santa Fe

Consideraciones generales

La provincia se rige por el Decreto N° 03801 de 1948, modificatorio del decreto de 1899 que reglamentaba la Ley de Registro Civil del 4 de enero del mismo año. Este nuevo decreto introduce en el anterior el reglamento interno del registro. El decreto establece las competencias, obligaciones y atribuciones de la Dirección General del Registro Civil. Se dispone que todas las oficinas del registro civil existentes en la Provincia dependen de la Dirección General a cargo del Director General. Éste último tiene a su cargo, entre otras tareas, el Archivo General de los libros de matrimonios, nacimientos y defunciones. Además, el sistema cuenta con una Subdirección, una

Secretaría General, Inspectores, el Archivo General y el Archivo Departamental de Rosario y las oficinas departamentales.

Sistema de Registro

Se establece que los libros de registro contienen las actas impresas y numeradas correlativamente y se inscriben los actos en dos tomos. Cerrados los libros, los Jefes de Oficina efectúan las remisiones a la Dirección General y Oficinas Departamentales en el mes de enero de cada año.

2.2.2.18. Provincia de Tierra del Fuego

Consideraciones generales

El registro civil se encuentra normado por la Ley Provincial N° 887 sancionada en junio de 2012 y por la Ley Provincial N° 781 en la que se establece la adhesión de la jurisdicción provincial a la Ley Nacional N° 26.413. La Ley Provincial N° 887 establece que el Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur es un organismo descentralizado actuando dentro de la órbita de jurisdicción del Ministerio de Gobierno, Justicia y Seguridad. Está a cargo de una Dirección General, una Subdirección y tantas Direcciones Locales como sean necesarias.

Sistema de registro

Con respecto al sistema de registro, se llevan a cabo las inscripciones en un libro del cual se tomará copia ya sea en forma manual, micro-filme, archivo informático u otro similar. Nacimientos, matrimonios, defunciones e incapacidades se registran en libros por separado, sin perjuicio de que, por vía administrativa, se habiliten otros para el asiento de hechos cuyo registro resulte necesario. El último día de cada año se cierran los libros de registro, el original permanece en la Dirección General y la copia en un lugar diferente.

2.2.2.19. Provincia de Tucumán

Consideraciones generales

El sistema de registro de hechos vitales se encuentra regulado mediante la Ley Provincial N° 614 sancionada en marzo del año 1890. La ley establece la distribución geográfica de las oficinas de registro civil creadas en la presente sin perjuicio de las facultades del poder ejecutivo para crear nuevas oficinas en la posteridad. La oficina central del registro civil posee la superintendencia de las oficinas del ramo en toda la provincia para vigilar y fiscalizar el exacto cumplimiento de la ley en esta materia y hacer efectivas las responsabilidades en ella establecidas.

Sistema de registro

El registro se divide en tres secciones: nacimientos, matrimonios y defunciones llevando los libros por duplicado en cada caso. El último día de cada año se cierran los libros de registro, y se archiva un ejemplar en la oficina y otro en el Archivo General de los Tribunales de la Capital de la Provincia.

2.2.2.20. Provincia de Córdoba: Ley Provincial N° 4.992

Consideraciones generales

La Ley Provincial N°4.992 establece que "La inscripción de los actos y hechos que den origen, alteren o modifiquen el estado civil y la capacidad de las personas, estará a cargo de la Dirección General del Registro del Estado Civil y la Capacidad de las Personas de la Provincia de Córdoba, que funcionará bajo la dependencia del Ministerio de Gobierno."¹⁹ Se establece también que la Dirección del Registro del Estado Civil y la Capacidad de las Personas tendrá a su cargo la ejecución de las medidas conducentes al cumplimiento en todo el territorio de la Provincia, de las disposiciones establecidas por decretos y leyes nacionales que se dicten sobre la materia. De la Dirección General dependerán las oficinas del Registro de la Provincia, sobre las que ejercerá funciones de superintendencia general.

Con respecto a la delegación de funciones implícita en la ley, establece que, en todo pueblo o ciudad de la Provincia donde hubiere Municipalidad, las oficinas del Registro del Estado Civil y la Capacidad de las personas estarán a cargo de dichas Municipalidades. Cada oficina registral estará a cargo del Intendente Municipal quien será el Jefe inmediato. En adición, todos los gastos que demanden estas oficinas estarán a cargo de las respectivas Municipalidades.

En lo concerniente a las tasas, su artículo 9 dispone "Anualmente la Ley Impositiva de la Provincia, establecerá las tasas que se abonarán por los servicios de Registro Civil de toda la Provincia". Esto último en consonancia con la modificación dispuesta en la Ley Provincial N°5.697, previo a esa ley era el Ministerio de Gobierno, Culto y Justicia quien fijaba los aranceles con periodicidad anual.

Sistema de registro

En cuanto a la operatoria del registro civil, la ley afirma en sus artículos 1 y 2 que el registro se ajustará y tendrá a su cargo la ejecución de todas las medidas necesarias conducentes al cumplimiento en todo el territorio de la provincia de las leyes y decretos nacionales que se dicten sobre la materia. Por lo tanto, queda de manifiesto

¹⁹ Ley Provincial N° 4992 (1968).

que en materia procedimental la provincia de Córdoba se ajusta a lo dispuesto por la Ley Nacional N° 26.413 del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas.

Leyes modificatorias y complementarias

La Ley Provincial N° 8396 modifica el contenido de los artículos 1 y 2 de la ley N° 4.992, ratificando consideraciones meramente administrativas, de denominación de la dependencia ministerial y de las leyes nacionales a las cuales se ajusta la citada. Por otro lado, la ley N° 5.697 modifica el artículo 9 en lo relativo al establecimiento de tasas que se abonarán por los servicios del Registro Civil en toda la provincia; las cuáles previamente eran fijadas por el Ministerio de Gobierno, Culto y Justicia con una periodicidad anual para, luego de la modificación, pasar a ser determinadas también anualmente por la ley impositiva de la provincia.

2.3. MARCO INSTITUCIONAL

En lo que respecta a las instituciones que coordinan el accionar de los registros civiles provinciales, a nivel nacional, puede decirse que las dos más importantes son el Registro Nacional de las Personas y el Consejo Federal de Directores de Registros del Estado Civil y Capacidad de las Personas. A continuación, se delinea brevemente el accionar de cada una de estas.

2.3.1. ReNaPer

El Registro Nacional de las Personas es un organismo autárquico y descentralizado creado mediante la Ley Nacional 13.482 y dependiente del Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda, a través de la Secretaría del Interior. El mismo tiene la misión de “registrar y certificar la identidad de todas las personas de existencia visible de nacionalidad argentina o que se hallen en jurisdicción argentina o se domicilien en ella, exceptuando al personal diplomático extranjero, de acuerdo con las normas y convenios internacionales de reciprocidad”.²⁰ Dentro de sus tareas, es el encargado de expedir, de manera exclusiva, los Documentos Nacionales de Identidad (DNI) y todos aquellos informes, certificados o testimonios de conformidad a la Ley 17.671 de Identificación, Registro y Clasificación del Potencial Humano Nacional, otorgados en base a la identificación dactiloscópica.²¹

En particular, podemos mencionar la confección del D.N.I de recién nacidos y las correspondientes actualizaciones, los cambios de domicilio, duplicados del D.N.I, la solicitud de certificación de datos, los sin espacio para registro de votación, como también lo relacionado con la donación de órganos. Por otro lado, como mencionamos previamente, la función principal del Registro Civil es asentar los actos y hechos que

²⁰ Ley Nacional N° 13.482 de Creación del Registro Nacional de las Personas.

²¹ RENAPER. Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda de la Nación **Fuente especificada no válida..**

den origen, alteren o modifiquen el estado civil, la capacidad e identificar a las personas: podemos mencionar como tales la retención de la identificación de las personas cuando éstas fallecen y se concurre a registrar dicho acto, la inscripción de un nacimiento, matrimonio, divorcio, adopción, reconocimiento, entre otros. La labor que RENAPER lleva a cabo de manera conjunta con los registros civiles es, en consecuencia, la de llevar a cabo todos los trámites que se relacionen con la identificación, registro y actualización de datos de las personas.

En lo que respecta a la relación con otros organismos, la mencionada Ley 13.482 establece en su artículo 20 que toda autoridad nacional, provincial o municipal deberá cooperar con el registro y cumplir con sus requerimientos e instrucciones. En su artículo 21, se faculta al Poder Ejecutivo para celebrar acuerdos con las provincias con el fin de perfeccionar, adecuar o transferir servicios locales cuyo funcionamiento sea indispensable para el cumplimiento de las funciones del RENAPER.

2.3.2. Consejo Federal de Directores de Registros del Estado Civil y Capacidad de las Personas

El Consejo Federal de Registros del Estado Civil y Capacidad de las Personas de la República Argentina fue creado mediante el artículo 93 de la Ley Nacional de Registros Civiles N° 26.413 previamente citada, y está compuesto por los directores generales de todas las provincias, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de la Ciudad de Córdoba Capital, y por un representante del Registro Nacional de las Personas. Tiene por finalidad la de motivar el intercambio de experiencias entre todas las direcciones generales, establecer y unificar criterios sobre la interpretación e implementación de la legislación vigente en materia registral, actuar de nexo en las relaciones ante el RENAPER y demás organismos nacionales e internacionales que se vinculen de alguna manera a su actividad, vincular la relación funcional de todos los registros civiles del país e impulsar la creación de la carrera de registrador civil. Para su funcionamiento, se decide en asamblea general cuáles serán los mecanismos de organización, administración y designación de autoridades.

2.4. CONCLUSIONES

En el marco del proceso de modernización de los registros civiles de la Provincia de Córdoba, es que se realizó en el presente capítulo una revisión de la legislación y normativa vigente en el tema para evaluar qué aspectos de la normativa facilitan o dificultan la consecución de los objetivos del programa y cuáles son las consideraciones generales y procedimientos de registro vigentes. Se analizaron las diferentes leyes que proveen los lineamientos generales a nivel nacional, como así también de las que regulan a los organismos que influyen en los registros civiles.

A grandes rasgos, 16 de las 24 jurisdicciones de nivel provincial (incluyendo a CABA) regulan el registro civil a través de leyes propias, 3 se reglamentan mediante decretos provinciales y el resto, se adecúa por regla general a la Ley Nacional N° 26.413 (Jujuy, Neuquén, San Juan, Santa Cruz y Santiago del Estero). Esto es así porque las provincias no se encuentran obligadas a elaborar leyes en la materia en la medida en que se amolden a los lineamientos provistos por la legislación a nivel nacional. Las jurisdicciones que dictan leyes y decretos en la materia, tal como se analizó, tienden a adecuar el modo de funcionamiento del registro civil a sus propios procedimientos y a su estructura orgánica. Por último, se destaca el papel que tiene del Registro Nacional de las Personas en la realización de tareas conjuntamente con los registros civiles; y la importancia del Consejo Federal de Registros Civiles a modo de poner en contacto a los referentes de cada provincia para debatir y poner en común cuestiones legales y procedimentales.

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

“EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE DIGITALIZACIÓN
DE REGISTROS CIVILES EN LA PROVINCIA DE CÓR-
DOBA Y LINEAMIENTOS PARA MEJORAR EL SERVICIO”

CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE ANTECEDENTES EN LA DIGITALI- ZACIÓN DE RE- GISTROS CIVI- LES

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS
BOLSA DE COMERCIO DE CÓRDOBA

3.1. DIGITALIZACIÓN DEL REGISTRO CIVIL

La generalización del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) afecta de manera directa e indirecta a todos los sectores de la sociedad; redefine aspectos de la realidad, ya que modifica la forma en la que se producen y distribuyen los bienes y servicios e incluso modifican la forma en la que se relacionan distintas partes en su proceso. Su implantación y uso se extiende por todo el mundo, de tal manera que en la actualidad el motor que impulsa las economías es la información (Rojas, 2013).

En base a esto, es que la decisión de implementar un registro civil digital tiene como objetivo mejorar la manera en que se registran los datos, optimizar los procesos de registración y contar con un acceso más amplio y rápido a datos registrales de las personas.

De acuerdo a Naciones Unidas (1998), la decisión de digitalizar un sistema de registración civil es compleja, costosa y puede requerir de varios años hasta que esté completamente en funcionamiento. Con esto en mente, recomiendan que previo a implementar un sistema digital es necesario contar con una visión general de los procesos que se llevan a cabo en el registro civil para poder establecer un sistema de conversión y optimización de procesos que sea relevante a futuro.

Un proceso de digitalización se lleva a cabo para mejorar la calidad de los datos registrales y de las estadísticas vitales. Pero la capacidad de contar con mejores datos no debe ser solamente lo que impulsa una digitalización, sino que es igualmente importante que los procedimientos de registración mejoren junto con la información. Esto solo puede lograrse mediante un marco legal y administrativo que acompañe el proceso de digitalización que permita lograr, además de mejor información, un mayor y más eficiente acceso a todos los procesos llevados a cabo en un registro civil (Naciones Unidas, 1998).

3.1.1. Evolución de la digitalización en Registros Civiles

La incorporación de tecnología a procesos relacionados con la registración de eventos vitales ha sido tema de debate en las últimas décadas, tanto en países desarrollados como en países en desarrollo, aunque no existe mucha literatura que detalle cómo se fue adaptando la tecnología a las necesidades de los registros civiles (Logrillo, 1997).

En los primeros intentos de incorporar tecnología a los procesos registrales, muchos países decidieron incorporarla mediante la adopción de “microformas” que permitían mejorar la conservación y el almacenamiento de los archivos registrales. Luego de esto, al comienzo de la época en donde las computadoras comenzaron a

tomar un rol central, para los procesos registrales se optó por establecer un índice de registros vitales que antes eran almacenados en libros o microformas. Este sistema, que fue aplicado por primera vez en Nueva York en la década de 1960, permitió acelerar y mejorar la forma en que se recuperaban registros de personas almacenados luego de un periodo de tiempo.

De acuerdo con (Logrillo, 1997), previo a la automatización de los procesos, se avanzó con la digitalización de los registros vitales a través de aplicaciones que permitían realizar el trámite en papel, al comienzo, y luego se traspasaba la información a un formato electrónico para luego ser almacenada en discos externos, previa codificación para su posterior búsqueda. Asimismo, el autor enfatiza que este tipo de procedimiento trajo aparejado un costo adicional relacionado a la entrada de datos que hacía que no todos los países puedan acceder a esta forma temprana de digitalización.

Actualmente, con el desarrollo de la tecnología y la incorporación de las TICs a la cotidianidad de la gente, se ha logrado desarrollar sistemas registrales que permiten eliminar la necesidad de contar con un registro en papel y que, a su vez, permiten minimizar errores, facilitar la búsqueda de archivos, expandir la accesibilidad de estos sistemas en una mayor escala y automatizar procesos.

3.1.2. Beneficios y limitaciones de la digitalización

Las TICs presentan grandes posibilidades de evolución en el registro de las personas, los cuales pueden verse a través de 3 diferentes aspectos: en las relaciones y procesos internos del registro civil; en las relaciones y procesos entre el registro civil y la población; y en las relaciones y procesos entre el registro civil y los demás establecimientos públicos. En base a esto, puede verse a las TICs como la oportunidad para proveer mejoras en los procesos de registración que permitan una mayor cobertura, una estandarización de los registros, la capacidad de integrar estos datos con múltiples sistemas y asegurar la conservación y seguridad de los archivos registrales de una manera más económica.

La concentración e interrelación de la información relevada y producida por las TICs es un objetivo muy importante que puede lograrse mediante la digitalización. Estos pueden ser utilizados para generar estadísticas vitales, evitar la doble registración, combatir la suplantación de identidades, fraudes electorales, etc. En este contexto, un registro civil digital permite alcanzar estos objetivos, sobre todo en países donde la registración se encuentra muy descentralizada (World Health Organization, 2014).

Asimismo, la aplicación de tecnología a los procesos involucrados en la registración de eventos vitales presenta limitaciones y obstáculos en su implementación

que, según experiencias en diversos países, han demostrado que condicionan su aplicación y la efectividad de la misma.

Según (Logrillo, 1997) y (Naciones Unidas, 1998), pueden determinarse 3 motivos que condicionan la efectividad de la aplicación de dichas tecnologías:

1. Dificultad en conseguir la iniciativa propia del personal de los registros civiles o el equipamiento adecuado para aplicar la tecnología. Esta limitación es un problema muy concurrente cuando se comienzan a diseñar procesos que implica incorporar nuevas tecnologías en procesos que se han realizado siempre de manera manual y ha sido una de las mayores causas por las cuales estos procesos han fallado (Rojas, 2013).
2. Los beneficios de la digitalización solo podrán lograrse si este proceso se encuentra acompañado de una legislación que otorgue validación y apoyo a esta nueva introducción que le otorgue capacidad de adaptar los procesos a las nuevas necesidades generadas por la digitalización.
3. Por último, se destaca a la falta de compromiso y financiamiento de estos cambios al momento de implementar la digitalización en el registro civil. Como estos procesos necesitan ciertos periodos de tiempo para adaptarse, para adaptar al personal y, a su vez, requieren una inversión bastante numerosa que genera que en ciertas ocasiones se desista de la aplicación en frente a estos riesgos.

3.2. EXPERIENCIAS EN LA DIGITALIZACIÓN DE LOS REGISTROS CIVILES

La digitalización de los documentos generados y utilizados en los Registros Civiles implica, por una parte, generar actas electrónicas de los hechos registrales, y, por otro lado, digitalizar aquellas ya emitidas en soporte papel. Así se generaría una base única de datos a disposición no solo de las oficinas de registros civiles sino también de los distintos entes gubernamentales que las necesiten como puede ser el caso de Ministerios de Salud, Educación, Tribunales Judiciales, entre otros.

El fin último de la digitalización suele ser, en todas las localidades en las que se implementa, garantizar la inalterabilidad y preservación de la información, lo que trae a su vez aparejado la facilidad de acceso a la misma y la posibilidad de intercambio en forma automática. Adicionalmente, el proceso genera beneficios asociados a la mayor agilidad en la operatoria y la reducción de tiempos operativos, no solo para los funcionarios sino también para los ciudadanos al momento de realizar consultas o trámites.

3.2.1. Experiencias Internacionales

La modernización del Estado no es un proceso que afecte solo a Argentina, la digitalización de los procesos administrativos es una condición necesaria de los distintos enfoques contemporáneos de las funciones del estado. A su vez, en distintos lugares del mundo se apunta hacia una mayor digitalización y un mejor y más acabado manejo de los datos, esto a causa de que la información digital no está afectada por daños o degradación a lo largo del tiempo.

Es por esto por lo que diversos países y localidades han implementado la digitalización de sus dependencias de registros civiles, aunque en no todos los casos este proceso se encuentra documentado o no son experiencias que reflejen un proceso de digitalización de todos los procesos del registro civil. Un caso de este estilo es el de Bangladesh, en donde se llevó a cabo un proceso piloto de digitalización de los registros de nacimientos con el objetivo que, al emitir certificados de nacimiento digitales, permita asegurar mayor acceso a salud y educación a la población (World Health Organization, 2014). Asimismo, se puede mencionar el caso del estado de Iowa, en Estados Unidos, en donde desde 2015 implementaron un proceso de informatización de los registros de nacimientos. Este proceso consistió principalmente en la carga de nacimientos pasados antes que en el registro de nuevos nacimientos (Bureau of Health Statistics & Vital Records , 2015). España, a su vez, desarrolló un sistema de solicitudes de certificaciones de nacimientos y matrimonios online, el cual implicó la digitalización de más de 120.000 tomos de registros del país²².

La particularidad de las experiencias mencionadas es que, además de no representar el tipo de experiencia que se buscaba analizar, estas no se encuentran propiamente documentadas lo cual dificulta su análisis. En base a esto, se decidió explicar el caso de Uruguay, dado que el Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda gestionó con dicho país un Taller en el cual los funcionarios de Uruguay comentaron como fue la implementación del programa en el país.

3.2.1.1. Uruguay

El proceso de digitalización de los registros civiles en Uruguay comenzó con la digitalización de los actos y hechos relacionados con el estado civil de 1950 hasta el año 2008, momento en el cual se comenzó con la práctica. Este programa se dio en el marco del proyecto “Interconexión y modernización de los procesos de registro e identificación civil de las personas físicas y de generación de información para las estadísticas vitales en Uruguay” el cual se llevó a cabo en los años 2010 y 2011.

²² Esperanza Hernandez (2 de Junio de 2011). España: Certificados de nacimiento y matrimonio se pueden descargar de Internet. *FayerWayer*.

El objetivo último de la digitalización del Registro Civil suponía contribuir a la inclusión social de los sectores más desfavorecidos de la sociedad a través de una mejora de la gestión del registro e identificación de personas físicas. Para lograr tal fin se implementaron diversas etapas en la digitalización. En primera instancia se desarrolló un software capaz de emitir en forma electrónica el certificado de nacimiento y de defunción con un número único de identificación. Para la correcta utilización del mismo se debieron proveer los equipamientos necesarios, así como proporcionar la capacitación necesaria de los recursos humanos. Luego se generó un Plan de Conectividad Interinstitucional, a través del cual se conectaron las bases de datos de las instituciones intervinientes en el proceso de registro e identificación de las personas físicas. Se diseñó el sistema de la emisión electrónica de partidas nuevas y la digitalización de las ya existentes y se informatizaron las oficinas del interior del país.

Finalmente, se puede decir que la experiencia uruguaya de digitalización del registro civil fue muy exitosa. La opinión de las entidades que trabajan con el programa es que ha permitido asignar de forma directa las prestaciones del Estado que se administran y gestionan desde diversos ministerios, facilitando el acceso a los documentos y datos no solo a dichas dependencias estatales sino también a los individuos. Por último, si bien al momento de la implementación persistían las dificultades en cuanto a la captación y sostenibilidad del programa por parte de los oficiales públicos, las mismas se sortearán a futuro cuando el programa lleve más tiempo en implementación.

3.2.2. Experiencias nacionales

El Gobierno Nacional junto a las provincias ha implementado diversas acciones de fortalecimiento y modernización de las distintas dependencias públicas, entre ellas aquellas orientadas a la registración civil. A tal fin el Registro Nacional de las Personas, RENAPER, organismo dependiente del Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda, y el Fondo de Población de Naciones Unidas (UNFPA) realizó el “Primer Taller sobre registro electrónico de hechos vitales. La experiencia de Uruguay”. En tal jornada, se presentó ante los representantes de los gobiernos provinciales que integran el Consejo Federal de Registros Civiles y el ministro Rogelio Frigerio el diseño y la implementación de la registración electrónica en Uruguay.

Dicha jornada se enmarca en el convenio firmado entre el ministerio y las provincias en el cual se comprometieron a generar, de forma articulada, acciones orientadas a garantizar el derecho a la identidad en todo el territorio nacional y propender a la eliminación del subregistro. La implementación del registro electrónico de nacimientos y defunciones implica para el país un avance en la calidad del gobierno al asegurar el registro universal de hechos vitales en el territorio. En tal encuentro los

representantes de las Direcciones de Registros Civiles manifestaron interés y expusieron los avances en sus provincias. Entre las primeras provincias que comenzaron con la implementación del programa se pueden mencionar Córdoba, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Santa Fe, Entre Ríos y Provincia de Buenos Aires, de manera gradual en los distintos municipios. Para el caso de Neuquén comenzó con la ejecución de la digitalización el año pasado, en una primera instancia solo se aplicó a las actas de nacimientos y luego se extendió a los demás hechos. A comienzos de este año, la provincia de Tucumán comenzó a digitalizar las actas del área registral y la misma ya se había registrado en el área de pasaportes y pasaportes. Asimismo, la provincia de Corrientes abrió la licitación a fines del 2018 para concretar el proyecto de digitalización de las actas de nacimiento, defunción y matrimonio y que el mismo comience en 2019.

3.2.2.1 Ciudad Autónoma de Buenos Aires

En la República Argentina, hasta la introducción de la modernización en los diversos organismos públicos, la gran mayoría de los trámites conllevaba plazos muy extensos de duración. En el caso del Registro Civil Digital o Electrónico, como se denomina en Ciudad de Buenos Aires, la operatoria consistía en el registro de los hechos de vida en libros manuscritos y con búsquedas en los mismos en los archivos de las dependencias centrales de los registros civiles.

La primera localidad en impulsar la digitalización del registro civil fue la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La implementación se dio en el marco del programa de gestión documental electrónica el cual comenzó en el año 2010, denominado Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE). Este sistema abarca módulos como el de Expediente Electrónico, Generador Electrónico de Documentos Oficiales, al alcance de todos los funcionarios a través del Escritorio Único, Tramitador Único de Subsidios (TUS) y Registro Civil Electrónico (RCE). El primer objetivo de implementar este nuevo sistema es poder acceder y generar una línea de vida de cada persona, así se tendrán los datos civiles de los individuos y los vínculos familiares de los mismos. Adicionalmente, la ejecución de esta herramienta proporciona mejoras en la información y seguridad, así como ahorro de tiempo en trámites y servicios más eficientes ya que permite la gestión de trámites a distancia sin tener que concurrir a oficinas estatales.

La entrada en vigor del módulo de RCE se dio en el año 2013 a través del decreto 104/2013 el cual exhorta la implementación y diseño de una plataforma para la gestión de documentación electrónica la cual deberá adecuarse a los requerimientos de la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas. Luego, en el año 2015, el decreto 155/2015 ordena la implementación del módulo "Registro Civil Electrónico" RCE como único medio de generación, tramitación y

guarda de todos los documentos electrónicos de la Dirección General de Estado del Registro Civil y Capacidad de las Personas (DGR) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Dicho decreto establece la instrucción de la DGR en la modalidad de uso y funcionalidades del sistema y determina que las consultas de los libros electrónicos se realizarán por intermedio del módulo RCE.

El Registro Civil de Buenos Aires tiene dos funciones adicionales a las de los demás registros civiles locales. Aparte de registrar todos los hechos vitales de la ciudad debe hacer de Registro Nacional según lo demande la Justicia y debe presidir el Consejo Federal de Registros del Estado Civil y Capacidad de las Personas de la República Argentina. Este último organismo cuya finalidad es solucionar y normar problemas comunes derivados de las diferentes maneras de llevar los procesos administrativos de las inscripciones en los registros civiles locales. Debido al rol que cumple el DGRC de Buenos Aires en el Consejo Federal de Registros Civiles la definición de cualquier proceso administrativo de registro suele ser asumida por los demás registros civiles locales de la República Argentina lo cual se tuvo en cuenta para el diseño de la gestión documental electrónica. Así el diseño propuesto para la operatoria del Registro Civil tuvo en cuenta el marco de la Ley Nacional y tomó un carácter más allá del ámbito local.

Dentro de los beneficios que se encontraron en implementar la digitalización de los hechos registrales se analizó la generación de una base de datos que posibilita la vinculación de los registros de las personas. Con anterioridad, el registro manuscrito de las actas no permitía aplicaciones transaccionales, a partir de las actas asentadas en los libros se alimentaban diferentes bases de datos de información contenida en las actas. El registro Civil de CABA no tenía un sistema de información centralizado e integrado para la gestión de la información que generaba administrando cerca de 40 bases de datos vulnerables a nivel informático lo cual ocasionaba que la fuga de información sea de los principales problemas. Otra instancia problemática eran los procesos aislados, ya que cada base de datos se concentraba en la carga de su información particular respondiendo específicamente a la dirección de su oficina. Estos problemas poseen su origen en la Ley Nacional N° 26.413, la cual exige la preservación y resguardo de la información en torno al Libro Físico y no apuntando a la información que contienen dichos libros.

El principal objetivo de la digitalización fue la generación de documentos electrónicos manteniendo las reglas del proceso administrativo público y la fortaleza jurídica. El módulo de RCE contiene todas las reglas de funcionamiento para la producción del documento acta y donde se lo genera electrónicamente. Entre las reglamentaciones que avalan estos mecanismos y las reglas que los rigen se pueden mencionar el Decreto 104-GCA-BA/13 donde se reglamenta la creación del módulo Registro

Civil Electrónico (RCE); la Resolución 40-GCABA/14, donde se crea una unidad coordinadora para la implementación del módulo y diversas resoluciones administrativas que impulsaron acciones y demostraron la voluntad política de iniciar la transformación.

Adicionalmente a partir de los datos en las nuevas bases de datos los hechos registrales de las personas se relacionan entre si lo que permite formar una Línea de Vida y con los hechos registrales de las otras personas asociadas permite generar un Árbol Vincular. El Árbol Jerárquico interrelaciona por medio de “punteros” los distintos registros respaldados en Documentos, Hechos de Vida vinculantes. Entre los vínculos a otros registros se pueden mencionar el acta de matrimonio, partidas de nacimiento de los hijos y partidas de defunciones.

Por último, entre las ventajas de la aplicación del módulo se encuentran la inalterabilidad y preservación de la información en las actas electrónicas; mayor agilidad en el acceso de los ciudadanos a la información; la disponibilidad de una base única consistente online para todas las circunscripciones y delegaciones, lo que facilita la descentralización; la posibilidad de interoperabilidad con otros organismos locales que necesiten consultar información, por ejemplo Tribunales Judiciales, ministerios de Educación o de Salud, entre otros; y la posibilidad de incorporar registros históricos mediante la digitalización.

3.2.2.2 Santa Fe

La provincia de Santa Fe presentó el “Registro Civil Digital” en mayo del año 2016. El objetivo principal de este nuevo sistema era permitir una mayor rapidez y un mejor servicio a todos los ciudadanos, eliminando el registro manual y proveyendo únicamente la nueva modalidad del servicio. Esta metodología se enmarca en El Plan Estratégico de Tecnología el cual incluye a los ministerios de Salud, Educación, Seguridad y a la administración central.

La anotación manual en la provincia ha sido la modalidad de registración del Registro Civil desde la creación del mismo en el año 1899. Sin embargo, en el año 2016 comenzó a implementarse en Santa Fe y en Rosario con proyección a extenderse progresivamente en toda la provincia. El sistema informático fue desarrollado integralmente por el gobierno santafesino el cual se basa en un software libre. Dicho software fue cedido de manera gratuita a los gobiernos de La Rioja, Córdoba, Chaco y Misiones, localidades cuyo interés en materia de digitalización del Registro Civil acrecentó al ver la exitosa experiencia santafesina.

En lo que se refiere a los beneficios percibidos por los ciudadanos se destaca la rapidez con la que tienen acceso a sus actas. Concretamente, los individuos pueden acceder a sus partidas vía internet a las 24 horas de haberse labrado la misma. A su

vez, el guardado de las partidas queda garantizado lo que proporciona seguridad para los habitantes asegurándoles la disponibilidad de los documentos cuando los requieran. Adicionalmente a los beneficios percibidos por los ciudadanos derivados de la reducción de tiempos y plazos, la digitalización trajo aparejados beneficios para las dependencias públicas. Entre otros se puede mencionar que con la digitalización del trámite se gana en velocidad por parte de los funcionarios y seguridad, dado que queda un resguardo digitalizado. Más aún, con la implementación del software se posibilita la digitalización de actas en todas las oficinas del Registro Civil a medida que van confeccionando las actas y no en un lugar central lo que implica una descentralización de la digitalización, así como la posibilidad de realizar tareas de control o auditoría sobre los libros en formato *online* y en el momento.

Para finalizar, la implementación consiste en registrar los hechos en una computadora, los comparecientes deben chequear los datos para luego imprimir el acta. Esto evita los errores de carga manuscrita que anteriormente devenían en las actas de rectificación. Luego de acumular una cantidad determinada de actas digitalizadas se procede a la encuadernación en un libro de menor tamaño que los tradicionales. Asimismo, en lugar de elaborarse dos libros, solo se materializa una ya que la segunda copia permanece en formato digital. Esto reduce el espacio físico necesario en los archivos y crea una base de datos actualizada la cual podrá ser utilizada por todos los ministerios provinciales y otros organismos.

3.3. CONCLUSIONES

La incorporación de tecnología a procesos registrales no es una novedad en gran parte de los países, a pesar de no existe una amplia bibliografía o estudio de casos completos que permitan analizar en detalle estos casos.

En base al análisis de las experiencias ya sea en otro país como en otras provincias, se ha podido observar que el programa de digitalización del registro civil si bien supone un tiempo extenso de implementación, genera resultados positivos. En los tres casos analizados se alcanzaron los objetivos centrales del programa de digitalización, principalmente la digitalización total de los documentos garantizando la preservación de la información. En el caso de las provincias argentinas los resultados acabados podrán apreciarse luego de la implementación del programa en las provincias restantes, lo que ahora cuenta con el apoyo del gobierno nacional quien se encuentra comprometido en la modernización del Estado y la digitalización completa de los documentos públicos.

Dado la importancia que el registro civil tiene en las personas y las ventajas que la aplicación de tecnologías tiene sobre los procesos administrativos para mejorar la relación con las personas, es importante generar un documento que permita explayar

los procesos, cambios y decisiones que se necesitan para poder llevar a cabo este tipo de experiencias y que sirva de antecedente para futuros casos.

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

“EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE DIGITALIZACIÓN
DE REGISTROS CIVILES EN LA PROVINCIA DE CÓR-
DOBA Y LINEAMIENTOS PARA MEJORAR EL SERVICIO”

CAPÍTULO 4: PROGRAMA REGISTRO CIVIL DIGITAL EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS
BOLSA DE COMERCIO DE CÓRDOBA

4.1. REGISTRO CIVIL EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

La Dirección General del Registro Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) se ocupa de la inscripción de todos los hechos y actos jurídicos que den origen, alteren o modifiquen el estado civil y la capacidad de las personas. Siguiendo la información proporcionada por la Secretaría de Justicia de la Provincia de Córdoba, la función principal de esta dependencia es atender al registro de los actos del estado civil y capacidad de las personas, cumpliendo y haciendo cumplir las leyes, decretos y disposiciones vigentes. Adicionalmente, debe asumir la máxima responsabilidad de las funciones administrativas y técnicas inherentes al servicio de registración e identificación. Por último, debe establecer las políticas registrales e identificatorias en el ámbito de la provincia.

4.1.1. Estructura Orgánica

El Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas, dependiente de la Secretaría de Justicia, está bajo la órbita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. La directora del Registro Civil es Nancy Moreno, Abogada, y ejerce la dirección del registro desde diciembre de 2011.

Figura 3: Jerarquización de las dependencias vinculadas a la Dirección General del Registro Civil



Fuente: IIE en base a información del Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba.

4.1.1.1. La Dirección General Registro Civil y Capacidad de las Personas

La Dirección General del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas tiene su sede central en la Calle Caseros 356 de la Ciudad de Córdoba. El Registro

Civil Central tiene a su cargo la ejecución y el cumplimiento en toda la provincia de la Ley Nacional N° 26.413 y todas las leyes dictadas acerca de la materia. Es decir, que el Registro Civil Central ejerce la superintendencia general de los restantes registros civiles de la provincia, a pesar de que los mismos sean de jurisdicción municipal, y establece las normas reglamentarias y directivas para su funcionamiento.

4.1.1.2. Registros Civiles Municipales

La Ley Provincial N° 4.992 establece que en todo pueblo o ciudad de la Provincia donde hubiere Municipalidad, las oficinas del Registro Civil estarán a cargo de dichas Municipalidades, donde cada oficina registral estará a cargo del Intendente Municipal quien será el jefe inmediato y, en adición, todos los gastos que demanden estas oficinas estarán a cargo de las respectivas Municipalidades.

Actualmente existen en la Provincia 326 registros civiles dependientes de los gobiernos municipales y comunales. Todos ellos responden a las normativas emanadas de la DGRC.

4.1.2. Funciones del Registro Civil

La DGRC está encargada de realizar las siguientes funciones:

1. Registral, que contempla las siguientes acciones:

- Labrar actas de nacimientos, matrimonio, defunción, reconocimiento, libretas de familia, notas de referencias, etc.
- Planificar, coordinar, controlar e implementar las políticas registrales de la Dirección General en el ámbito provincial, interpretando la legislación vigente a fin de atender a la registración de todo acto u hecho que cree, altere o modifique el estado civil y capacidad de las personas, tales como nacimientos, matrimonios, defunciones y sus correspondientes modificaciones administrativas o judiciales, adopciones, incapacidades, interdicciones habilitaciones o rehabilitación, capacitando a los Oficiales Públicos de la Provincia y personal de la Repartición.
- Planificar, coordinar y controlar el ingreso y egreso de todo requerimiento escrito y/o informático desde y hacia la Dirección General.

2. Identificatoria, que contempla las siguientes acciones:

- Adjudicar Documentos Nacional de identidad de personas, argentinas y extranjeras, cuyos nacimientos se inscriben en los libros correspondientes, actualizar los mismos según corresponda, solicita nuevos ejemplares de los ya adjudicados, rectificar los datos consignados, etc.
 - Dar el cabal cumplimiento de la Ley Nacional N° 17.671 de identificación del potencial humano domiciliado en la provincia de Córdoba.
3. **Opción de la nacionalidad argentina**, para los extranjeros residentes en la Provincia de Córdoba
 4. **Pasaporte**, que consiste en adjudicar pasaportes de personas argentinas.

4.1.3. Procesos internos previo a la implementación del proceso

La Ley Nacional N° 26.413 sancionada en el año 2008 determinaba la implementación de los procedimientos del Registro Civil. La misma exigía que todos aquellos actos o hechos que den origen alteren o modifiquen el estado civil y la capacidad de las personas, sean inscriptos en los correspondientes registros de las provincias, de la Nación y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires²³. A su vez, en el mismo artículo explicita que el Registro Civil es el órgano encargado de proporcionar a los correspondientes Ministerios los datos necesarios para elaborar estadísticas vitales, tanto de la Nación como de las distintas localidades, correspondientes a nacimientos, defunciones, matrimonios, divorcios, filiaciones y adopciones.

En lo que se refiere al Sistema de Registro, el registro de los hechos se llevará a cabo mediante un asiento en un libro, el mismo podrá ser conformado con folios individuales numerados que cumplan las exigencias de seguridad, del cual se tomará copia ya sea en forma manual, micro-filme, archivo informático u otro similar. La copia deberá, al igual que el original, estar firmada por el oficial público responsable de registrar el hecho, así ambos tendrán carácter de instrumento público, al igual que las fotocopias que se expidan sobre la base de dichos asientos originales o sus copias. A su vez, todos los hechos, nacimientos, matrimonios, defunciones o incapacidades se registrarán en libros por separado. El último día hábil de cada año, o el último día del año en las guardias, se cerrarán los libros de Registro, certificando el oficial público, al final de los mismos el número de inscripciones y páginas útiles e inutilizadas que contienen. El libro original deberá permanecer en la dirección general y la copia en un lugar diferente, usualmente la oficina donde se registró el hecho. Adicionalmente, en las reuniones establecidas con personal del Ministerio se mencionó que la comunicación entre las dependencias municipales del Registro Civil y la Dirección General se veía muy interrumpida. Algo similar sucedía entre las dependencias, la DGRC y las

²³ Art. 1 Ley 26.413

oficinas de RENAPER, esto ocasionaba, entre otras cosas, pérdidas económicas para los organismos encargados del pago de jubilaciones asociadas a la inscripción tardía de defunciones o fallas en las estadísticas vitales por demoras en la provisión correcta de datos. Por último, debe mencionarse que cuando se decidió implementar el programa se materializó el hecho de que el archivo de la Dirección General del Registro Civil no estaba inventariado, lo cual imposibilitaba dimensionar la cantidad de libros y por ende actas disponibles.

4.1.4. Análisis FODA

La realización de un análisis del tipo FODA nos permite indicar de manera sistemática y sencilla las principales características del proceso de digitalización. Dentro de las fortalezas se encuentra la seguridad en la trascendencia de los documentos, el hecho de poseer una copia digital de los mismos garantiza que con el correr de los años los mismos seguirán disponibles, contrario a como sucede actualmente que muchos de ellos son inaccesibles debido a la antigüedad que poseen. A su vez, la digitalización posibilitará a futuro implementar programas y proyectos similares a los implementados en CABA, o la generación de series documentales las cuales ahora es imposible de elaborar. En lo que respecta a las debilidades se puede mencionar el costoso proceso de capacitación de los oficiales, quienes no solo desconocían los mecanismos de implementación de la registración mediante el software, sino que también, en algunos casos opusieron resistencia al cambio y a la actualización. Adicionalmente, la falta de organización en lo que respecta a determinados módulos, así como la falta de reglamentaciones que regulen la operatoria de los procesos supone debilidades.

En lo que se refiere al análisis externo, oportunidades y amenazas, del proceso de digitalización se puede mencionar el acceso al software dentro de las primeras y el nivel de burocracia entre las segundas. El hecho de que el Registro Civil de Santa Fe haya puesto a disposición del Ministerio de Finanzas de manera gratuita el software utilizado para la digitalización de los hechos registrales significó un importante avance en la implementación del programa. A partir de la adquisición de este los procesos fueron más sencillos ya que solo hubo que adaptar los códigos a las bases disponibles en la provincia y fue posible consultar al equipo de Santa Fe en caso de inconvenientes. En el caso de las amenazas, se menciona el nivel de burocratización ya que al surgir la iniciativa de digitalización por parte del Ministerio de Finanzas y ser Ministerio de Justicia y Derechos Humanos quien regula la operatoria del registro civil, la implementación del programa se encontró numerosas veces enlentecida por la falta de aprobaciones o permisos por parte de diversas entidades.

Tabla 2: Análisis FODA

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en la trascendencia de los documentos • Posibilidad a futuro de implementar programas y proyectos, así como generación de series documentales 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de capacitación de los oficiales • Falta de organización y reglamentaciones que regulen la operatoria
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso gratuito al software utilizado en Santa Fe 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Burocracia en los organismos intervinientes

Fuente: elaboración propia.

4.2. PROGRAMA DEL REGISTRO CIVIL DIGITAL

4.2.1. Marco del proceso: Programa de Gobierno Electrónico

El programa Registro Civil Digital impulsado por el Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba se encuentra enmarcado en un proceso de modernización del Estado de gran envergadura llevado adelante por el Gobierno de la Provincia de Córdoba en el cual se enmarcan distintos planes y programas como lo son: el Plan Provincial de Gobierno Electrónico, el Programa Córdoba Cerca y el modelo de Gobierno Abierto.

El Plan Provincial de Gobierno Electrónico tiene por objetivo “facilitar la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la modernización de los procesos internos y los sistemas informáticos existentes, la mejora en la infraestructura de comunicaciones, y la utilización de nuevas herramientas de telecomunicaciones²⁴”.

En su definición, el mismo consta de cuatro etapas: en una primera instancia, se prevé fortalecer la infraestructura tecnológica provincial de modo que las distintas dependencias que buscan ser modernizadas puedan contar con la infraestructura adecuada para llevar a cabo el proceso garantizando la seguridad, disponibilidad, integración y reducción de costos operativos, brindando así servicios de alta calidad. En una segunda etapa, se busca lograr una estandarización tecnológica e integración de la información: propender a que, mediante este proceso de modernización, los distintos organismos puedan disponer de información normalizada, documental y georreferenciada, es decir, desarrollar aplicativos y sistemas que posibiliten la integración y disponibilidad de la información. En tercer lugar, se busca garantizar procedimientos y

²⁴ Plan Provincial de Gobierno Electrónico.

controles centralizados y mejorar la calidad de los servicios y disponibilidad de la información mediante sistemas de información transversales y estratégicos. Por último, se intenta brindar servicios de gobierno electrónico: lograr llegar a los ciudadanos a través de tecnologías de información y comunicación (TIC'S), para así garantizar servicios de calidad, transparencia del estado y participación ciudadana en la gestión gubernamental.

De esta manera, y a través de diversas vías y programas, la Provincia de Córdoba se involucra en el nuevo paradigma de transparencia, participación ciudadana y trabajo en comunidad, ofreciendo diversas herramientas para agilizar y eficientizar la relación con los ciudadanos en la realización de trámites y fomentando la transparencia en la gestión pública.

4.2.2. Caracterización del programa

4.2.2.1. Inicios y objetivo del proceso

El programa Registro Civil Digital surge por iniciativa del área de Innovación y Modernización del Ministerio de Finanzas de la Provincia, como respuesta a la necesidad de modernización de un área de la administración pública que se encontraba totalmente rezagada en lo que a avances tecnológicos y despapelización se refiere, a diferencia de otras áreas dependencias gubernamentales. Este atraso era causa de procesos internos deficientes y poco ágiles, baja calidad de los servicios prestados a los ciudadanos tanto en lo que respecta al registro de hechos vitales y como a la entrega de partidas solicitadas, y la deficiente o incluso nula intercomunicación con otras dependencias gubernamentales que hacen uso de la información que produce el registro civil con los respectivos costos que esto conlleva para dichas entidades (bancos, organismos previsionales, área de estadísticas del ministerio de salud, entre otros).

Más allá de todo lo ya mencionado, la problemática que impulso definitivamente el inicio del programa estuvo relacionada con el perjuicio que implica para los ciudadanos que las entidades gubernamentales encargadas de diseñar y elaborar políticas públicas tendientes a mejorar su calidad de vida o incluso promover la inclusión de los sectores más vulnerables, no contaran con datos confiables y de rápida disponibilidad sobre hechos que atraviesan transversalmente la vida de las personas y que se asientan en los registros civiles: nacimiento, matrimonio y defunción.

En particular, según nos relató el Secretario de Innovación del Ministerio de Finanzas²⁵, la problemática que dio comienzo al programa tuvo su origen en el año 2016, cuando la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES) le solicitó al Ministerio de Finanzas la asistencia para lograr la vinculación, en sus registros, de

²⁵ Ver Entrevista I.1, Anexo 1.

90.000 menores de la provincia de Córdoba. Es decir que la ANSES necesitaba contar con los datos de los padres de estos niños de forma que pudiera avanzarse en el correcto otorgamiento de la Asignación Universal por Hijo, seguro social destinado a personas en situación de vulnerabilidad económica y social. Al no contar con esta información se dificultaba la determinación de los hogares elegibles para recibir tales prestaciones, llevando a la consiguiente ineficacia de la política pública. Al no contar con los registros informatizados, debido a que los mismos se encontraban archivados en libros en el archivo de la Dirección General del Registro Civil, la búsqueda fracasó rotundamente. Fue entonces que el Ministerio de Finanzas se propuso informatizar a los registros civiles de la Provincia de Córdoba, buscando llegar al 100% de los mismos para fines del año 2018.

4.2.2.2. Actores involucrados

Secretaría de Innovación y Modernización del Ministerio de Finanzas

El actor central e impulsor del proceso de digitalización de los registros civiles fue, como se mencionó previamente, la Secretaría de Innovación y Modernización del Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba.

Tal como lo establece el Decreto 1791/2015 ratificado por la Ley Provincial N° 10.337, “le compete a “EL MINISTERIO DE FINANZAS”, entre otras funciones, el diseño, implementación y monitoreo de programas que incluyan innovación y modernización de procesos transaccionales en la Administración Pública Provincial, con el fin de propender a la mejora de los servicios al ciudadano y/o a la transparencia accesibilidad a la información pública.”²⁶ Asimismo, le compete también la determinación de estándares informáticos de aplicación obligatoria para todos los organismos de la administración pública provincial. En este marco, es que el área de Innovación y Modernización del Ministerio se involucra en el desarrollo y la implementación de programas tendientes a modernizar diversos ámbitos de la administración pública, y de llevar a cabo todas las medidas necesarias para su consecución.

Esta área fue la encargada de: diseñar el programa en sus distintas etapas, implementar el mismo tanto a través de la comunicación con el Ministerio de Justicia como con otros entes gubernamentales, definir y adquirir los equipamientos necesarios para avanzar con la digitalización de las oficinas y todo lo relativo a la implementación en los distintos municipios de la Provincia.

Dirección General del Registro Civil

En el proceso hubo una constante vinculación con el Registro Civil Central, que se encargó de otorgar los permisos necesarios para el cambio en el soporte de la

²⁶ Decreto 1791 (2015) ratificado por la Ley Provincial N° 10.337. Art. 19.

información de modo que el proceso se apegara a la legislación vigente y respetara la facultad de superintendencia que ejerce la Dirección General sobre las oficinas seccionales municipales, tal como lo establece la Ley Provincial N° 4992.²⁷ En este punto es importante destacar la activa participación que tuvo este organismo en la aprobación de los procedimientos y las capacitaciones dictadas por el Ministerio, con el objetivo de efectuar un control sobre la información y las directivas brindadas.

Ministerio de Justicia

El Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas depende de la Dirección General del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia. Es por esto que el Ministerio de Justicia es en este proceso el órgano último del que depende el área de la administración pública a la que está dirigido el programa mencionado.

Por otro lado, el Ministerio de Justicia “tiene por función la organización, dirección, control y fiscalización del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas y de los registros de derechos de las personas, sociedades jurídicas, reincidencias, inhabilitaciones y antecedentes judiciales de las personas procesadas y el intercambio de la información respectiva en todas las jurisdicciones.”²⁸ Es por este motivo que el organismo resulta una parte esencial en el proceso de modernización.

En lo que respecta al programa Registro Civil Digital, la Secretaría de Justicia se ha involucrado de manera activa en el desarrollo de actividades conjuntamente con la Secretaría de Innovación y Modernización del Ministerio de Finanzas tendientes a la simplificación y modernización de los trámites que se realizan ante la Dirección General del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas con el objeto de agilizar el proceso de digitalización del registro civil.

Es por esto que mediante la Resolución N° 002 del 22 de febrero de 2019, se establece que en el marco de la implementación del programa Registro Civil Digital “corresponde realizar un análisis del estado de los servicios, procedimientos, trámites y requisitos exigidos los que serán informados a ésta Secretaría para una posterior asignación de tareas funciones y nuevos procedimientos de trabajo con el fin de realizar los cambios necesarios para modernizar el funcionamiento del organismo.”²⁹ De esta forma, en su artículo primero se faculta al Subsecretario de Tecnología de Información de la Secretaría de Innovación y Modernización del Ministerio de Finanzas, Alejandro Gómez, y al Jefe de Área Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas, Luis Meinero, a proceder con dicho análisis para su posterior evaluación.

²⁷ Ley 4992 (1968). Art. 2.

²⁸ Decreto N° 1791/2015 ratificado por Ley Provincial N° 10.337, Art. 25.

²⁹ Resolución N° 002 (2019) de la Secretaría de Justicia de la Provincia de Córdoba.

Por otro lado, mediante la Resolución N° 001 del 22 de febrero de 2019, la Secretaría de Justicia estableció la aplicación obligatoria del sistema de Registro Civil Digital para el Registro Civil y todas las delegaciones provinciales en lo que respecta a la inscripción y digitalización de actas de matrimonio, nacimiento, defunciones, uniones convivenciales y notas marginales, siendo la modalidad digital “a partir de la vigencia de la presente resolución el único medio oficial válido para tales fines y a cargo del personal del Registro especialmente autorizado al efecto”.³⁰ Se dispone también que para el supuesto que el sistema informático no se encuentre disponible o exista imposibilidad de acceder al mismo, debe utilizarse el procedimiento de contingencia, que consiste en la inscripción de los hechos en actas de contingencia que luego deben ser digitalizadas al reestablecerse el acceso al sistema. Asimismo, en su artículo 2 se habilita el “Libro de Marginales” y se expresa la obligatoriedad de la inscripción de las notas marginales a través del sistema digital, no pudiendo registrarse estos actos en la posteridad en las actas existentes en libros. Este último es un avance importante, puesto que hasta el momento no se encontraba habilitada la inscripción de estos actos bajo la nueva modalidad.

RENAPER

Por otro lado, es importante destacar la comunicación que tuvo lugar con RENAPER en el desarrollo del proceso. En las tareas que el registro civil realiza conjuntamente con el Registro Nacional de las Personas existe un intercambio de información entre ambos organismos en el momento de la inscripción de un nacimiento. Luego del registro del hecho en una oficina de Registro Civil, el ciudadano debe concurrir a una oficina de RENAPER para la posterior confección del Documento Nacional de Identidad del recién nacido. En la provincia de Córdoba, no todas las oficinas de registro civil cuentan con una oficina de RENAPER, por lo que el ciudadano debe concurrir a otro establecimiento diferente para realizar dicho trámite. Por lo tanto, el punto central de la comunicación con este organismo giró en torno a la definición y firma de convenios para obtener la autorización necesaria para la apertura de dichas oficinas dentro de los registros civiles. Dichos acuerdos se encuentran aún en proceso de elaboración.

4.2.2.3. Ejes de acción

La implementación del programa se llevó a cabo de manera gradual a través de una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por el área de Innovación y Modernización del Ministerio de Finanzas. En primer lugar, se dispuso la realización de pruebas piloto para evaluar la viabilidad del programa, comenzándose por un conjunto selecto y reducido de localidades de la provincia a las que se concurrió con la idea del

³⁰ Resolución 001 (2019) de la Secretaría de Justicia de la Provincia de Córdoba. Art.1.

programa, el equipamiento necesario y las capacitaciones correspondientes³¹. Posteriormente, se comenzó una campaña de difusión departamento por departamento repitiendo la metodología anterior, logrando alcanzar la firma de 326 convenios con municipios y comunas de la provincia y su posterior aplicación del sistema.

Para poder alcanzar con éxito el objetivo del programa se trabajó de manera simultánea en tres ejes: cambio en el soporte de la información; cambio interno en los procesos y convenio con los municipios. A continuación, se detalla cada uno de estos.

Cambio en el soporte de la información

Para alcanzar la modernización, se debía lograr la transición desde un sistema de registro de los hechos vitales en libros en formato papel hacia una metodología de registro digital³². Esto comprendía, en primera instancia, el desarrollo de un software que permitiera llevar a cabo la totalidad de las tareas registrales eliminando definitivamente la necesidad de recurrir a los libros de registro. En segundo lugar, el equipamiento de las oficinas de registro civil con el hardware necesario para llevarlo a cabo. Por último, brindar las capacitaciones en el nuevo sistema y las herramientas de comunicación suficientes para permitir la ayuda y el soporte de las oficinas durante el cambio.

En lo que respecta al desarrollo del software, cuando se emprendió la búsqueda de alternativas para llevar a cabo la modernización de los registros provinciales, se tomó conocimiento del sistema utilizado en la provincia de Santa Fe, en donde el asiento manual de los hechos vitales fue completamente reemplazado en el año 2016 por un sistema informático desarrollado por el mismo gobierno que les permite la inscripción y carga de actas de forma digital. Las ventajas del sistema utilizado por la provincia de Santa Fe vienen dadas por:

- Mayor agilidad en los trámites:
 - para el oficial público, al momento de realizar los registros.
 - para el ciudadano, al solicitar copias de las partidas.
- Seguridad en el resguardo de la información.

³¹ Ver Entrevista I.2, anexo I

³² Como se aclara en secciones posteriores, la transición debía cumplimentar lo dispuesto en la Ley Nacional N° 26.413 que exige un soporte en papel de los actos registrales, por lo que la digitalización consideró medidas conducentes al efectivo cumplimiento de la norma legal.

- Disminución en la cantidad de errores en la inscripción³³, que repercute en una disminución de las rectificaciones realizadas.

Este software fue cedido gratuitamente por el gobierno de Santa Fe a las provincias de Córdoba, La Rioja, Chaco y Misiones³⁴. Para la introducción del sistema en los registros de la Provincia de Córdoba, el Área de Sistemas del Ministerio de Finanzas se ocupó de llevar a cabo las modificaciones en el software para adecuarlo a los procedimientos propios de la jurisdicción que, como mencionamos, difieren entre las provincias; y a las particularidades del archivo de las actas, que en el caso de la provincia de Córdoba se optó por no seguir con la modalidad santafesina de utilizar un software libre sino desarrollar un data center con licencias propias para archivar allí las actas en una base de Oracle.³⁵

De esta forma, se llegó a un sistema que permite la inscripción de hechos vitales y la digitalización de actas de manera digital y siguiendo una modalidad web: Los oficiales públicos de registro civil ingresan a la plataforma de Registro Civil Digital utilizando su usuario de Ciudadano Digital.

El sistema de Registro Civil Digital está compuesto por 6 módulos:

- Nacimientos;
- Matrimonios;
- Defunciones, que comprende:
 - Inscripción Común.
 - Inscripción Común – Defunción Fetal
 - Inscripción Común – Fuera de Término
 - Inscripción Común – Defunción Fetal - Fuera de Término
 - Transcripción
 - Transcripción – Defunción Fetal
 - Inscripción por Orden Judicial

³³ Al ser un sistema integrado con las bases de personas de que dispone la administración pública, la interconexión posibilita que al inscribir un acta los datos se importen automáticamente, evitando la realización de transcripciones manuales de información que es la que genera los errores de asiento.

³⁴ Portal del Gobierno de la Provincia de Santa Fe.

³⁵ Oracle es una herramienta para la gestión de bases de datos de Oracle Corporation, compañía estadounidense especializada en el desarrollo de soluciones de nube y locales.

- Inscripción por Orden Judicial – Defunción Fetal
- Uniones Convivenciales, acto que sólo se realiza en la Dirección General de Registro Civil, en la ciudad de Córdoba;
- Marginales, que comprende:
 - Matrimonio - Divorcio
 - Matrimonio - Rectificación Judicial
 - Nacimiento - Acuerdo de Apellido (reconocimiento)
 - Nacimiento - Adición de apellido materno
 - Nacimiento - Adopción plena
 - Nacimiento - Adopción simple
 - Nacimiento - Cambio de género (protocolo resoluciones administrativas)
 - Nacimiento - Cambio de género (protocolo Judiciales y Notariales)
 - Nacimiento - Incapacidad
 - Nacimiento - Reconocimiento (iniciado administrativamente, por oficio o particular)
 - Nacimiento - Rectificación (protocolo resoluciones administrativas)
 - Nacimiento - Rectificación (protocolo Judiciales y Notariales) ³
- Personas.

Cada uno de estos módulos permite la inscripción de los hechos vitales de una forma más simplificada y automatizada, en la que el oficial público solo debe ingresar a la plataforma, seleccionar el trámite que desea inscribir y completar los campos que se exigen para generar el acta. Una de las ventajas que posee respecto al sistema antiguo es la interconexión existente entre el sistema de registro digital y las bases de datos existentes, que aglutinan información sobre las personas. De esta manera al realizar una inscripción existen campos que se completan automáticamente importando el dato directo desde la base, evitando así cometer errores de transcripción que luego deban ser salvados con una rectificación de partida.

En lo que respecta al archivo de las actas, es necesario realizar dos aclaraciones. En primer lugar, a partir de la implementación del programa, las actas confeccionadas por las oficinas registrales quedan archivadas en un servidor del Ministerio de Finanzas. El soporte digital hace a la seguridad en el resguardo de la información, dado que elimina el antiguo sistema de archivo (los libros, en doble copia, eran guardados en dos establecimientos distintos: uno correspondiente a la oficina de origen y otro al Registro Civil Central). De esta forma, se elimina el riesgo de la pérdida de información por daño, rotura, extravío o incluso desgaste de los libros con el paso del tiempo. En segundo lugar, es importante mencionar que la legislación vigente obliga a las oficinas a que emitan una constancia impresa de los actos registrales, tal como se especifica en el artículo 6 de la Ley Nacional N° 26.413, que establece:

“Las inscripciones se registrarán en libros con textos impresos, y las páginas serán fijas y numeradas correlativamente (...)”³⁶

El procedimiento que se implementó para dar efectivo cumplimiento a la ley consiste en la emisión de actas móviles de los actos registrales. Esto es, una vez efectuada una inscripción, se imprime un acta de la misma que pasa a ser archivada en una carpeta dentro de la oficina de registro.

Por último, cabe hacer referencia a los equipos entregados por el Ministerio de Finanzas para efectuar la implementación. Un equipo completo consta de un CPU y monitor, teclado, mouse e impresora. En total, se entregaron 350 equipos completos, distribuidos entre los 326 municipios y comunas adheridos al programa.

Cambio interno en procesos

Para poner en marcha el Proyecto Registro Civil Digital, el área de Innovación y Modernización del Ministerio de Finanzas se ocupó de diseñar un plan de acción conducente a estructurar la implementación del programa y a impulsar el cambio en los procesos. En un principio, el sistema se implementó en un conjunto de municipios piloto con el objeto de poner a prueba la aceptación de la iniciativa. De gran relevancia para el éxito de la prueba piloto fue la elección de las municipalidades iniciales en las que se llevó a cabo la prueba, dado que de su respuesta dependía la viabilidad del programa. La elección de las mismas se llevó a cabo considerando la cercanía con la ciudad de Córdoba Capital y la idea de lograr una distribución satisfactoria en todo el territorio provincial de forma tal que esta prueba no se encontrara focalizada en una sola área, principalmente por las diferencias que existen en la percepción, eficiencia y carga administrativa entre los distintos departamentos.

³⁶ Artículo 6, Ley N° 26.413 del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas.

Para dar comienzo a la prueba piloto se realizaron encuentros con los encargados de los registros municipales. En los mismos se llevó a cabo la capacitación en el nuevo sistema y se brindó el equipamiento necesario para la implementación del mismo. Adicionalmente se establecieron canales de comunicación para que, en caso de requerirlo, los registros civiles municipales pudieran solicitar asistencia y soporte técnico. Estos tres aspectos fueron cruciales para el cambio, dado que no solo se trataba de entregar equipamientos útiles para la transición, sino que también fue necesario capacitar a los oficiales públicos encargados del registro y brindarles la seguridad de que durante la transición iban a contar con ayuda y soporte permanente para resolver problemas y despejar dudas³⁷.

Al comprobar la efectividad y aceptación general del programa a través de la prueba piloto se comenzó con una campaña departamento por departamento para cubrir con la iniciativa a todas las oficinas de registro civil de la provincia. En el Anexo III puede encontrarse el plan de los operativos de capacitaciones. Los pasos seguidos fueron análogos: difusión de la iniciativa para dar a conocer el programa, equipamiento de las oficinas registrales y capacitaciones conducentes a brindar todas las herramientas necesarias para la modernización de los registros civiles. El 12 de marzo de 2018 se realizó el primer operativo masivo, que se llevó a cabo en la localidad de Villa María aglutinando a 21 localidades³⁸. La modalidad de estos operativos era la siguiente: se elegía una localidad y se invitaba a los registros civiles de localidades aledañas de modo que, en una única jornada de trabajo, se lograba brindar capacitación a todas las localidades participantes y se entregaban los equipos para la implementación.

En total se llevaron a cabo 41 operativos entre el 30 de enero al 10 de diciembre de 2018, logrando capacitar a una totalidad de 715 agentes de los 326 municipios y comunas de la provincia adheridos al programa. Además, se pusieron a disposición videos tutoriales sobre la forma de operar los módulos del nuevo sistema, se realizaron 14 capacitaciones de refuerzo en las que participaron 119 localidades y se destinó a un equipo de soporte y seguimiento para llevar a cabo la asistencia diaria a Municipios y Comunas durante la ejecución del programa.

La implementación del programa conllevó para los oficiales públicos un cambio radical en la forma de llevar a cabo los procedimientos de registro. Inicialmente, como ya se mencionó en secciones previas, se asentaban los hechos vitales de forma manual en dos libros físicos, esto significaba que las inscripciones llevaban mucho tiempo y que, además, eran más propensas a contener errores de anotación que luego debían ser salvados con un acto de rectificación.

³⁷ Ver entrevista I.3, anexo I

³⁸ Ver Anexo III.

A partir de la puesta en marcha del programa, las inscripciones se realizan de forma digital: los oficiales públicos entran en línea con su usuario y clave a la plataforma y llevan a cabo el registro de los actos en los respectivos módulos.

Convenios con los municipios

Para llevar a cabo la puesta en marcha de la modernización de los registros civiles, fue necesaria la redacción y firma de un convenio³⁹ vinculante entre el Ministerio de Finanzas, la municipalidad en la que se iba a implementar el programa y el Ministerio de Justicia, de quien depende legalmente el Registro Civil. Dicho convenio puede encontrarse en el Anexo II.

Para comprender la vinculación entre las partes firmantes para la correcta implementación del proyecto, es necesario tener en cuenta lo revisado en la sección relativa a actores involucrados respecto a las disposiciones legales que establecen las facultades de cada uno de los organismos firmantes de este convenio.⁴⁰

En el convenio, las tres partes firmantes acuerdan delegar y unificar en el ámbito de la Secretaría de Innovación y Modernización del Ministerio de Finanzas, la elaboración, implementación y puesta en ejecución de las herramientas y sistemas informáticos que posibiliten el cumplimiento de las funciones registrales de las oficinas municipales, la digitalización de documentos y la realización de trámites por parte de la ciudadanía, en forma electrónica, hasta lograr su total digitalización y ejecución vía web. Además, la municipalidad firmante se compromete a operar el sistema informático provisto en forma exclusiva reemplazando los procedimientos y registros manuales desde el momento de implementación del sistema. Éste último punto se reforzó con la emisión de la resolución mencionada anteriormente correspondiente a la Secretaría de Justicia, donde se establece la aplicación obligatoria del sistema a partir de la entrada en vigencia de la misma.⁴¹

4.2.2.4. Vinculación con otros organismos

En su función primordial de llevar los registros de los hechos y actos que modifican el estado civil y la capacidad de las personas, el Registro Civil se relaciona e interactúa con diversos organismos. Por un lado, están aquellas entidades que realizan tareas en coordinación con el Registro Civil, como es el caso de RENAPER; otros que en la consecución de sus objetivos requieren como insumo básica información que el Registro genera, como la Caja de Jubilaciones de la Provincia, ANSES y el Poder Judicial; y luego encontramos entidades que con los datos que el sistema ge-

³⁹ Ver Anexo II.

⁴⁰ Ver sección 1.1.2.2.

⁴¹ Ver sección 1.1.2.2.

nera se ocupan de elaborar estadísticas fundamentales que sean útiles para la definición y desarrollo de programas y políticas públicas, donde podemos mencionar como organismo relevante a la Dirección de Estadísticas e Información de Salud del Ministerio de Salud de la Nación, que es el organismo a nivel nacional encargado de intervenir en la implementación y desarrollo de los programas nacionales y locales de estadísticas de salud. En este apartado detallaremos los puntos más importantes de estas vinculaciones.

RENAPER

Como mencionamos previamente, el Registro Nacional de las Personas es el organismo encargado de llevar a cabo todas aquellas tareas relacionadas con la identificación, registro y actualización de los datos de las personas y, en particular y de manera exclusiva, de la confección del Documento Nacional de Identidad, llevando a cabo esta tarea conjuntamente con los Registros Civiles Provinciales de acuerdo a lo establecido por la Ley 17.671.⁴² El mecanismo tradicional para la confección de un DNI, previo a la digitalización de los registros civiles consistía, en primera instancia, en la inscripción del nacimiento en una oficina de registro civil con la presentación del correspondiente certificado de nacimiento. Posteriormente se concurría a una oficina de RENAPER, que podía encontrarse en el mismo registro civil o no, para la confección del DNI luego de que el organismo verificara en el registro provincial que el hecho haya tenido lugar, es decir, se realizaba dos veces el mismo trámite. Esta situación cambió luego de la iniciativa de digitalización dado que se logró una comunicación directa con RENAPER: en el momento de la inscripción del nacimiento el mismo sistema envía la información al Registro Nacional evitando incurrir en esta duplicación de trámites.

Por otro lado, es de destacar que se está avanzando actualmente en la elaboración de un convenio para habilitar oficinas de RENAPER en cada una de las oficinas de registro civil de la provincia, puesto que el organismo no había habilitado el sistema en todos los puntos de la provincia. La importancia de este problema radica en que los ciudadanos que deben realizar un trámite en el registro civil y en una oficina de RENAPER (por ejemplo, la inscripción de un nacimiento con la consiguiente confección del Documento Nacional de Identidad del recién nacido), deben movilizarse desde un establecimiento a otro. Esto ocasiona un doble perjuicio: por un lado, en muchas situaciones el ciudadano debe recorrer una gran cantidad de kilómetros para realizar el trámite y por otro, los plazos legales para la realización de dichos trámites en estas circunstancias de lejanía perjudican a quienes se ven afectados por tal problemática. La iniciativa por parte del Ministerio de Finanzas consiste en la obtención del permiso por parte de RENAPER para la apertura de estas oficinas, haciéndose

⁴² Ley 17.671 (1968). Art. 2.

cargo de la compra del equipamiento necesario. El convenio se encuentra actualmente en elaboración.

Caja de Jubilaciones y ANSES⁴³

La Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de la Provincia de Córdoba es el organismo provincial dependiente del Ministerio de Finanzas encargado de la prestación de beneficios previsionales. Para llevar a cabo esta tarea se relaciona con diversas instituciones que le remiten información fundamental para la gestión de dichos beneficios. Por otro lado, la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES), es el organismo que se encarga de gestionar a nivel país las prestaciones de seguridad social: beneficios previsionales, asignaciones familiares, subsidios por desempleo, la mencionada Asignación Universal por Hijo, entre otros. Al igual que la Caja, utiliza información de diversas entidades útil para la gestión y otorgamiento o baja de prestaciones, para la definición de lineamientos que determinen la elegibilidad de una persona en relación a una prestación, etc.

En su vinculación con el Registro Civil, estos organismos reciben información de los hechos vitales de las personas que constan en sus actas. Para la prestación de beneficios previsionales, por ejemplo, es necesario contar con información sobre las defunciones, no solo para el otorgamiento de pensiones sino para determinar cuándo se debe dar de baja una jubilación por el deceso de su beneficiario. Esto adquiere relevancia cuando se toma dimensión del costo (o ahorro) monetario que genera informar una defunción de forma tardía (o correctamente a tiempo). Otro es el caso de la Asignación Universal por Hijo mencionado al principio, en el que la falta de información completa y confiable, en ese caso referido a las actas de nacimiento de los niños involucrados, implicaba que el programa no estaba cumpliendo correctamente su objetivo original: el de brindar asistencia económica a personas en situación de vulnerabilidad social. Al no poder acceder a esta información se volvía imposible determinar si estas personas eran acreedoras o no del beneficio.

Poder Judicial

En lo que respecta al Poder Judicial, la comunicación más relevante que se encuentra en tratativa está relacionada al intercambio de información entre el Registro Civil y los Tribunales de Familia. Una de las medidas que se intenta aplicar es la de la anotación marginal de divorcio. Cuando tiene lugar este hecho, corresponde al abogado concurrir al Registro Civil para su inscripción y que conste en el acta de matrimonio correspondiente que el divorcio ha tenido lugar. Si esto no ocurre, aun existiendo la sentencia del tribunal correspondiente, las personas vinculadas en el acta de

⁴³ Basado en entrevista I.4, anexo I

matrimonio continúan casadas en los registros. Se pretende establecer una vinculación que elimine la necesidad de esta tercer parte encargada del registro, de forma tal que, una vez cargada la sentencia de divorcio, el registro la reciba automáticamente.

Otra de las vinculaciones importantes que tiene lugar con los tribunales de familia corresponde a la puesta a disposición de este último de los datos correspondientes a niños registrados con un solo progenitor, para habilitar la información necesaria para un potencial reconocimiento.⁴⁴

Dirección de Estadísticas e Información de Salud

La Dirección de Estadísticas e Información de la Salud dependiente del Ministerio de Salud de la Nación, es el organismo encargado de elaborar a nivel nacional estadísticas relacionadas con problemas de salud, condiciones de vida, hechos vitales (natalidad, nupcialidad y morbilidad), entre otros. La importancia de las mismas radica en que son fundamentales para diseñar políticas públicas tendientes a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y la calidad de los servicios públicos brindados por el Estado. En su relación con el Registro Civil, la Dirección de Estadísticas se encarga de la confección de una serie de formularios a ser labrados en el momento de inscripción de un nacimiento, matrimonio o defunción, que posteriormente el Registro le remite para la elaboración de estadísticas. Con la implementación del proyecto, se prevé que en una etapa posterior sea posible el envío automático de la información registral para evitar seguir incurriendo en la ineficiencia del sistema actual del reporte en formato papel.

4.3. CONCLUSIONES

En este capítulo hemos hecho una revisión del marco en el cual se encuentra inserto el programa de modernización y digitalización de los registros civiles de la provincia de Córdoba, programa que aún está en desarrollo y constante revisión y perfeccionamiento, y ubicado en un cuadro más amplio de modernización, transparencia y participación ciudadana que está llevando a cabo el Gobierno de la Provincia de Córdoba.

Por otro lado, se hizo hincapié en los objetivos del programa para comprender su importancia, desarrollando la forma en que se fue implementando el proceso, los requerimientos, planes de acción y pasos seguidos, para comprender por último cuál fue el cambio interno que generó la modificación en los procedimientos registrales.

⁴⁴ Pese a que funcionarios del Gobierno Provincial han manifestado que ha tenido lugar esta iniciativa, se desconoce el estado de avance de las tratativas.

Por último, se hizo una revisión de los diversos organismos que se encuentran involucrados en el proceso, de manera directa o indirecta, y aquellos que se encuentran vinculados al registro civil para comprender de qué forma impacta la digitalización en otras áreas vinculadas al registro.

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

“EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE DIGITALIZACIÓN
DE REGISTROS CIVILES EN LA PROVINCIA DE CÓR-
DOBA Y LINEAMIENTOS PARA MEJORAR EL SERVICIO”

CAPÍTULO 5: ENCUESTAS A ENCARGADOS DE LOS REGISTROS CIVILES

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS
BOLSA DE COMERCIO DE CÓRDOBA

5.1. INTRODUCCIÓN

El presente capítulo aborda el proceso de diseño, organización y puesta en ejecución de las encuestas elaboradas con el fin de relevar la percepción sobre el programa “Registro Civil Digital” de un conjunto seleccionado de encargados de Registros Civiles de distintas localidades de la Provincia de Córdoba. En un primer apartado, se desarrolla brevemente en qué consiste la técnica de la encuesta y por qué ha sido elegida para efectuar el relevamiento en este proyecto. Luego, pasaremos a abordar el proceso de diseño de trabajo de campo y cuestiones metodológicas para, posteriormente, presentar los resultados obtenidos y las correspondientes conclusiones.

5.2. LA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

En el marco del programa Registro Civil Digital se decidió realizar un relevamiento de la percepción del mismo por parte de los encargados de los registros civiles, con el objetivo de obtener información que permita diseñar propuestas de mejora para el mismo. Por tal motivo, se diseñaron encuestas de valoración de los distintos aspectos del proyecto, para conocer la opinión particular de las personas que están involucradas día a día en el proceso registral: los oficiales públicos de los registros civiles.

Siguiendo a García Ferrando, una encuesta es “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.”⁴⁵

En este estudio particular, en el cual se intenta recolectar la opinión de las personas involucradas en las tareas registrales, se optó, entre las diversas herramientas existentes, por la encuesta, incorporando consideraciones metodológicas que serán tratadas posteriormente.

Este método es preferido a otras herramientas similares, entre las cuales podemos mencionar a la entrevista, debido a que con una encuesta bien definida y estructurada es posible obtener datos confiables y útiles, sin requerir de entrevistadores entrenados y de medios organizacionales suficientes para recoger la información, procesarla, tabularla y analizarla.⁴⁶

⁴⁵ García, F. M., Ibañez, J., & Alvira, M. F. (2003). El análisis de la realidad social: Métodos y técnicas de investigación. Madrid: Alianza.

⁴⁶ García, F. M., Ibañez, J., & Alvira, M. F. (2003). El análisis de la realidad social: Métodos y técnicas de investigación. Madrid: Alianza.

5.3. TRABAJO DE CAMPO

5.3.1. Pasos previos

5.3.1.1. Objetivo de la encuesta

Tal como se mencionó previamente, el objetivo del presente trabajo es conocer la opinión de los oficiales públicos de los registros civiles de la Provincia de Córdoba en el marco de la implementación del programa Registro Civil Digital. Entre otras cuestiones, se considera relevante conocer su estado actual, qué aspectos destacan como positivos y negativos del programa, su experiencia antes, durante y después de la implementación, qué problemas experimentaron durante el proceso de cambio y sus propuestas para mejorar el proyecto a futuro. A tales fines, se estructuró una encuesta abarcativa de todos estos aspectos mencionados para recolectar tal información.

5.3.1.2. Población objetivo y diseño de la muestra

La población objetivo del relevamiento está conformada por todos los oficiales públicos encargados de los Registros Civiles municipales de la Provincia de Córdoba. Tomando como base la información provista por el Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba, el conjunto de registros civiles existentes en la jurisdicción está compuesto por 356 oficinas. Se considera fundamental que la selección elegida cumpla con los siguientes requisitos:

- Representatividad geográfica de los grupos: Que los registros civiles elegidos estén bien distribuidos en todo el territorio provincial, de modo que no haya sesgo a un área en particular;
- Representatividad de cada uno de los grupos objeto de la investigación: a los fines de obtener conclusiones útiles y extensibles a toda la población de registros civiles objeto del programa Registro Civil Digital, se divide la investigación en dos grupos, considerando que no todas las dependencias registrales se encuentran en la misma etapa del proceso de implementación.⁴⁷ Como el objetivo de la investigación es relevar la opinión y percepción de los oficiales públicos respecto al nuevo sistema de registro digital, se considera correcto proceder de esta manera dado que los registros que se encuentran en una u otra etapa tienen experiencias similares en lo que respecta a la utilización del sistema. De esta forma,

⁴⁷ Aquí se hace referencia a que, como se mencionó anteriormente, existen (en el momento de la realización del relevamiento) registros civiles que se encuentran atravesando el período de prueba y otros que ya han logrado la transición al registro de hechos vitales de forma 100% digital.

es necesario que dentro de la selección estén incorporadas observaciones que pertenezcan a cada grupo, para poder obtener información que sea de utilidad en el proceso.

La selección de la muestra fue realizada siguiendo las recomendaciones del Ministerio de Finanzas y buscando la representatividad de la misma. El modo en el que se procedió para la obtención de la misma fue el siguiente: el grupo de investigadores recibió por parte del Ministerio de Finanzas, en la oportunidad de la realización de una serie de capacitaciones llevadas a cabo por la institución, una lista de fechas para los encuentros, junto con las dependencias registrales que concurrirían a los mismos. Las capacitaciones son encuentros organizados por el Ministerio desde el inicio del programa Registro Civil Digital para impartir los conocimientos necesarios (en forma de clases presenciales, con el soporte de manuales, ejercicios prácticos y asistencia constante) en lo que respecta a la utilización del nuevo sistema digital. En esta oportunidad, las mismas estuvieron centradas en dos ejes:

- Utilización del módulo “Marginales”: pertenece al conjunto de módulos que hace a la plataforma de Registro Civil Digital, relacionada a la inscripción de los hechos vitales de marginales en las actas. Los mismos, se detallan a continuación (haciendo referencia primero al acta sobre la cual se aplican)⁴⁸:
 - Matrimonio - Divorcio
 - Nacimiento - Acuerdo de Apellido
 - Nacimiento - Adición de apellido materno
 - Nacimiento - Adopción Plena
 - Nacimiento - Adopción simple
 - Nacimiento - Incapacidad
 - Nacimiento - Reconocimiento (protocolo administrativo)
 - Nacimiento - Cambio de género (protocolo administrativo)
 - Nacimiento - Cambio de género (protocolo judicial)
 - Nacimiento - Rectificación (protocolo administrativo)

⁴⁸ Para ampliar, ver sección 4.2.2.3.

- Nacimiento - Rectificación (protocolo judicial)
- Matrimonio - Rectificación Judicial
- Utilización de la plataforma “SiSol”: la misma es una nueva plataforma, diferente a la de Registro Civil Digital, en la que los oficiales públicos pueden recibir de forma web las solicitudes de actas por parte de los ciudadanos, gestionar su digitalización por medio de esta herramienta y enviarla posteriormente (por correo o de forma digital a la cuenta CiDi⁴⁹ del ciudadano). Fue otro de los proyectos encarados por parte del Ministerio de Finanzas, avanzando con la modernización de esta área de la administración pública.

La selección de registros civiles elegida estuvo conformada por un conjunto de encargados de registros civiles de la Provincia que asistieron a las capacitaciones llevadas a cabo en el Ministerio de Finanzas los días 15, 16 y 17 de abril del corriente año. Las fechas elegidas surgieron por recomendación del Ministerio de Finanzas, considerando la heterogeneidad de los grupos participantes respecto a tamaño poblacional, etapa en la que se encontraban en la utilización del sistema, características propias de las localidades, entre otras.

En lo que respecta al momento en que se llevó a cabo el relevamiento, se eligió la oportunidad de las capacitaciones por los siguientes motivos:

- Los grupos que asistieron a los encuentros eran, como se mencionó previamente, heterogéneos respecto a tamaño poblacional, ubicación geográfica y estado de actividad en el sistema RCD, garantizando así una mayor representatividad de la selección;
- Constituyó un importante ahorro en costos y tiempo de relevamiento el hecho de contar con la presencia de estos oficiales públicos en un mismo espacio físico, dado que los encuentros tuvieron lugar en el Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba.

Dentro de este conjunto, asistieron a los encuentros registros civiles que se encuentran en la etapa de capacitación en el sistema, operando en el entorno de prueba, y registros que se encuentran operando el entorno de producción.⁵⁰

⁴⁹ Ciudadano digital es una plataforma tecnológica que posibilita a las personas físicas y jurídicas acceder de forma simple, en un único lugar y con una misma cuenta de usuario a todos los trámites y servicios digitales que brinda el Gobierno de Córdoba. (Portal de Noticias, Gobierno de la Provincia de Córdoba).

⁵⁰ **Entorno de prueba:** Plataforma habilitada para la práctica en el sistema RCD. Los registros allí asentados no tienen impacto en el registro real. Por su parte, operar en el **entorno de producción** implica registrar hechos vitales reales en forma digital, reemplazando definitivamente la antigua modalidad en papel.

De los 82 registros civiles encuestados, 12 pertenecían en ese entonces al conjunto operando en el entorno de prueba y 70 correspondían al grupo en la fase de producción.

La distribución de los registros encuestados en el territorio provincial puede observarse en la siguiente Figura 4.

Figura 4: Localidades de la Provincia de Córdoba relevadas



Fuente: Elaboración propia sobre la base del relevamiento.

Como puede observarse, se logró una distribución satisfactoria a lo largo y a lo ancho del territorio provincial. Respecto al tamaño poblacional de los registros encuestados y a su estado en la utilización del sistema, podemos ver en la Tabla 3.

Tabla 3: Estado de registros civiles encuestados y tamaño poblacional

Localidad	Tamaño	Estado
Agua De Oro	2778	Producción
Alcira Gigena	6354	Producción
Alejo Ledesma	3536	Producción
Alpa Corral	1036	Producción
Arroyito	24653	Producción
Avellaneda	336	Producción
Ballesteros	4143	Producción
Bialet Massé	6267	Producción
Bouwer	2037	Producción
Caminiaga	367	Prueba
Canals	9150	Producción
Capilla Del Monte	12974	Producción
Charbonier	636	Producción
Chazón	1186	Producción
Colonia San Bartolomé	1400	Producción
Colonia Tirolesa	7031	Producción
Colonia Vignaud	789	Producción
Coronel Baigorria	1643	Producción
Coronel Moldes	9664	Producción
Corralito	1791	Producción
Estación General Paz	2965	Producción
Etruria	4534	Producción
Holmberg	4181	Producción
Huerta Grande	6823	Prueba
Idiazabal	1641	Producción
Isla Verde	4586	Producción
Justiniano Posse	9037	Producción
La Carolina El Potosí	177	Producción
La Falda	18837	Prueba
La Laguna	1673	Producción
La Pampa	1072	Producción
La Para	3838	Producción
La Playosa	3026	Producción
La Puerta	2404	Producción
La Tordilla	1364	Producción
Laborde	6283	Producción
Laboulaye	21633	Prueba
Las Bajadas	170	Producción
Las Higueras	6652	Producción
Las Vertientes	822	Producción
Los Cóndores	3572	Producción

Localidad	Tamaño	Estado
Los Surgentes	2920	Producción
Marcos Juárez	28277	Producción
Marull	1952	Prueba
Media Naranja	1054	Prueba
Mina Clavero	10776	Prueba
Monte Cristo	11366	Producción
Monte Maíz	7887	Producción
Monte Ralo	610	Producción
Morteros	18576	Producción
Pampayasta Norte	97	Prueba
Pampayasta Sud	1236	Producción
Quebracho Herrado	421	Prueba
Río Ceballos	26642	Producción
Río Primero	8128	Producción
Salsacate	1812	Producción
Salsipuedes	12954	Producción
San Agustín	4497	Producción
San Francisco Del Chañar	2539	Producción
San José De La Dormida	4681	Producción
San Pedro Norte	393	Prueba
Saturnino María Laspiur	2708	Producción
Sinsacate	1513	Producción
Tancacha	5412	Producción
Tosquita	444	Producción
Tuclame	1022	Prueba
Ucacha	5702	Producción
Valle De Anisacate	555	Producción
Villa Carlos Paz	72166	Producción
Villa Ciudad Parque	1404	Producción
Villa Concepción Del Tío	2046	Producción
Villa De Maria	5147	Producción
Villa De Prado	2294	Producción
Villa Del Rosario	16666	Producción
Villa Del Totoral	9503	Prueba
Villa General Belgrano	9950	Producción
Villa Huidobro	6052	Producción
Villa Los Aromos	1572	Producción
Villa Rumipal	3209	Producción
Villa Santa Rosa	8586	Producción
Villa Valeria	3211	Producción
Wenceslao Escalante	1600	Producción

Fuente: Elaboración propia sobre la base de Ministerio de Finanzas.

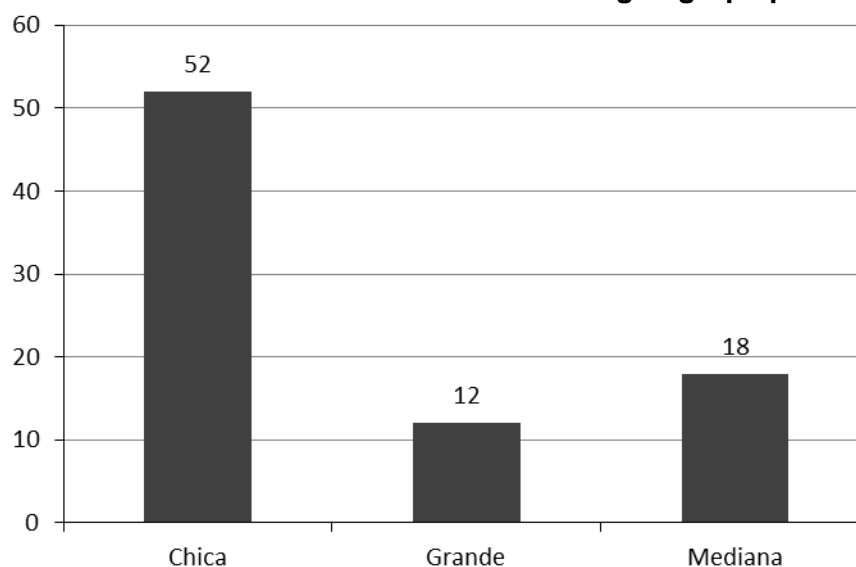
Para observar la distribución de las localidades según el tamaño de su población, se procederá a dividir a las mismas según las siguientes categorías:

- Localidad chica: Menos de 5.000 habitantes.
- Localidad Mediana: Entre 5.000 y 10.000 habitantes
- Localidad Grande: Más de 20.000 habitantes.

De esta manera se obtiene la siguiente distribución en el grupo de localidades encuestadas, tal como se puede observar en el Gráfico 1:

- 52 localidades chicas;
- 18 localidades medianas;
- 12 localidades grandes.

Gráfico 1: Cantidad de localidades encuestadas según grupo poblacional



Fuente: Elaboración propia en base a relevamiento.

5.3.1.3. Preparación de los cuestionarios

A los fines de obtener la información necesaria para conocer la percepción de los registros civiles acerca del proyecto de digitalización, se elaboró un cuestionario compuesto por cuatro módulos o secciones que contienen preguntas de la misma índole, a completar de forma manual por parte de los oficiales encuestados. Cada uno de éstos módulos intenta captar cada una de las etapas por las que pasa una oficina seccional de registro civil en la adaptación al nuevo sistema, más un módulo de opinión acerca de otros proyectos e incentivos para la digitalización. Las particularidades

de cada módulo se desarrollan a continuación. Para ver el formulario completo, remitirse al Anexo IV.

Preguntas generales

Esta primera sección tiene por objetivo conocer las características principales de la oficina seccional relevada en lo que respecta a la etapa en la que se encuentran en la implementación del programa RCD en su localidad (capacitación, prueba o producción), la cantidad de personal que se encuentra trabajando en esa área, conocer si realizan o no otras tareas simultáneas además de las netamente registrales (como medida de la disponibilidad del registro para abocarse al cambio) y por último la existencia de equipamiento y de conexión a internet previa a la implementación. De esta forma también es posible conocer la infraestructura del lugar y la capacidad de adaptarse a un nuevo sistema con las exigencias propias de un proceso de modernización.

Por otro lado, se incorporan también unas preguntas cuyo objetivo es identificar a la persona que provee la información, estableciendo un contacto con el encuestado al solicitar el nombre, la dependencia en la que ejerce su actividad, el cargo y una vía de contacto. Esto también garantiza que la persona da fe de los datos proporcionados, asegurando la veracidad y confiabilidad de la información.

Módulo I: Percepción general

Esta segunda sección apunta a tener una primera aproximación al pre-concepto que tenían los oficiales públicos respecto a esta iniciativa de modernización del área en la cual desempeñan sus actividades.

Esta sección fue considerada útil por los investigadores puesto que, brinda información sobre la percepción ex-ante de la medida, para luego ser comparada con la experiencia durante y posterior a la implementación del proyecto.

Por tal motivo, se incluyeron preguntas para conocer el medio por el que tomaron conocimiento de la iniciativa, los aspectos que les llamaba la atención sobre el programa, cuál era su opinión sobre el mismo y, adicionalmente, se indagó sobre la posible existencia de motivos por los cuales se sintieron reacios a participar.

Módulo II: Etapas previas a la implementación

El presente módulo busca conocer más a fondo cuál era la situación existente en el área registral previo a la implementación de la medida, y los aspectos relacionados a los requisitos exigidos para llevar a cabo el cambio. La justificación de la inclusión de estas preguntas, como mencionaremos también en secciones posteriores, está en la información que se puede obtener en distintos puntos del tiempo para luego

efectuar una comparación y determinar si, el programa fue positivo o negativo, si tuvo beneficios y/o costos, cuáles fueron y la valoración del resultado final.

Por tal motivo, se indagaron cuestiones relacionadas a la utilización del sistema previo (que consistía en el registro de hechos vitales en libros físicos, en doble copia, para su posterior archivo en las instalaciones de la localidad y en las del Registro Civil Central de la Provincia). Las preguntas apuntaron a conocer la percepción sobre este sistema, la seguridad que les brindaba su aplicación respecto a diversos aspectos y la calidad del servicio que prestaban. Por otro lado, se intentan conocer aspectos que hacen a la eficiencia del proceso de registro, cuando se indaga el tiempo que les requería llevar a cabo un asiento y que, indudablemente influye también en el servicio que prestan a los habitantes.

Por último, se interroga sobre los requisitos que se les exigieron para la puesta en marcha del proyecto, la capacidad que tuvieron para afrontarlos y cuál es su opinión sobre el papel desempeñado por la institución a cargo en esta etapa, en la que no sólo recibieron la iniciativa sino también los equipos necesarios para el logro de la modernización.

Módulo III: Implementación del programa Registro Civil Digital

En esta cuarta sección ya se ingresa a la implementación propia del proyecto. Para tales fines, se divide el módulo en cuatro subsecciones:

- **Capacitaciones:** Se indaga sobre la experiencia que tuvieron los encargados de los registros civiles durante la introducción al sistema digital, en la que el Ministerio se encargó de acercarles todas las herramientas necesarias para la adaptación al cambio y el aprendizaje de la nueva metodología. Por tal motivo, se busca conocer cuál es su valoración de estas capacitaciones y el grado de satisfacción que les generó la experiencia respecto al aprendizaje logrado y a la atención que recibieron por parte de los capacitadores, como así también la valoración de la nueva metodología respecto a su conocimiento sobre el proceso (por ejemplo, en lo que hace a la concordancia del nuevo sistema con la normativa vigente).
- **Período de prueba:** En esta sección, los investigadores se centran en conocer la experiencia durante la fase de prueba: período en el cual los oficiales públicos tienen acceso a un sistema, idéntico a la plataforma de trabajo, pero sin impacto real. Propiamente, la plataforma de prueba del sistema RCD. En el mismo pueden realizar inscripciones ficticias para adentrarse en los nuevos procedimientos de registro. Pasada esta etapa,

se pasa al entorno de “producción”, en el que se reemplaza definitivamente el sistema de registro en libros por el registro de forma digital. Las preguntas están orientadas a conocer su experiencia durante esta etapa y la calidad de atención que recibieron de parte de los distintos organismos involucrados en el proceso.

- **Etapa producción:** En esta tercera sección se busca conocer la experiencia durante la aplicación del nuevo sistema y la adaptación al importante cambio que se produjo en su forma habitual de llevar a cabo sus tareas como oficiales públicos. Por este motivo, se les interroga sobre su apreciación del nuevo sistema, si consideran que existieron dificultades en la transición y cuál fue su origen. En este punto, se repiten preguntas efectuadas en el módulo II para efectuar una comparación entre los dos sistemas: su grado de satisfacción respecto a ciertos aspectos del sistema y el tiempo que les lleva efectuar un registro bajo la nueva modalidad. De esta forma, es posible conocer si el cambio fue positivo o negativo, en cada aspecto y a nivel general, como así también detectar las falencias sobre las cuales proponer medidas de mejora.
- **Etapa pos-producción:** Se indaga en última instancia su experiencia luego de haber atravesado las distintas etapas necesarias para lograr la transición, en el momento en el que ya se encuentran plenamente operando bajo la nueva modalidad. Se les da la posibilidad de hacer comentarios respecto a su apreciación del programa en esta instancia y sobre las dificultades atravesadas durante el cambio. Por último, se indaga sobre su opinión acerca de la descentralización de servicios desde el Registro Civil Central hacia los registros municipales, con el fin de conocer la factibilidad de que este cambio tenga lugar, la respuesta que tendrían los registros municipales y una aproximación a las ganancias o pérdidas que se obtendrían de concretar esta medida.

Módulo IV: Apreciación general del programa e intención de digitalizar

En este último módulo se interroga sobre cuestiones que permiten tener una visión general de la percepción de los oficiales públicos acerca del programa y sobre otros aspectos relacionados al mismo. Por este motivo, la sección se divide en otras tres subsecciones:

- **Apreciación general del programa:** Se evalúa la opinión de los encargados de registro civil sobre el nuevo sistema en diferentes aspectos que hacen al mismo. Se indagan también los aspectos positivos y negativos que observan y sus propuestas de mejora a futuro.

- Otras iniciativas relevantes: Como se mencionó en anteriormente, de la idea original de modernización de los registros civiles de la Provincia, surgieron –al inicio y durante la implementación del programa RCD– otras iniciativas en pos de mejorar la atención y el servicio a los ciudadanos. Dichos proyectos serían factibles de lograr a un bajo costo – considerando la inversión inicial que se realizó en las localidades con la implementación del programa de digitalización – y los beneficios derivados de los mismos en lo que hace a la mejora en la calidad de vida del ciudadano (simplificación de trámites, mejora en la comunicación con el gobierno, mayor facilidad en el acceso a otros beneficios y servicios públicos, entre otros) serían cuantiosos. Por este motivo es que se busca conocer la opinión de los oficiales públicos sobre la posibilidad de implementación de estas medidas.
- Intención a digitalizar: La última sección hace referencia a otro aspecto importante que hace a la digitalización del registro civil: la digitalización de los archivos existentes previo a la implementación del programa. Es decir, el archivo digital de actas que originalmente fueron registradas en libros y de forma manual. Se intenta conocer qué importancia tiene para los oficiales públicos esta medida, si consideran que es posible de lograr y en caso de haber comenzado con la digitalización, qué grado de avance presentan en esta actividad. Por último, se consideró relevante indagar qué incentivos requerirían para comenzar con esta tarea.

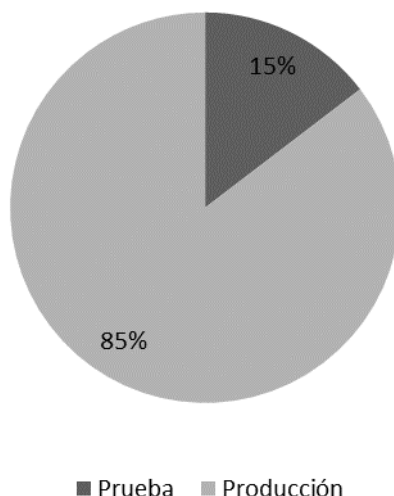
5.4. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados principales del relevamiento realizado. Este análisis se realizará siguiendo la lógica del cuestionario utilizado.

Módulo introductorio: Preguntas generales

En primer lugar, en la encuesta se buscó conocer las características generales de los registros civiles que estaban resolviendo el cuestionario. En particular, la primera pregunta de este módulo hace referencia al estado en que se encuentran los registros con respecto a la implementación del sistema Registro Civil Digital. Como se mencionó con anterioridad, se obtuvieron 82 respuestas a la encuesta elaborada, de registros civiles que, al momento de realizar la encuesta, se encontraban en estado de prueba o en estado de producción. La distribución por estado se presenta en el Gráfico 2.

Gráfico 2: Distribución de las localidades por estado



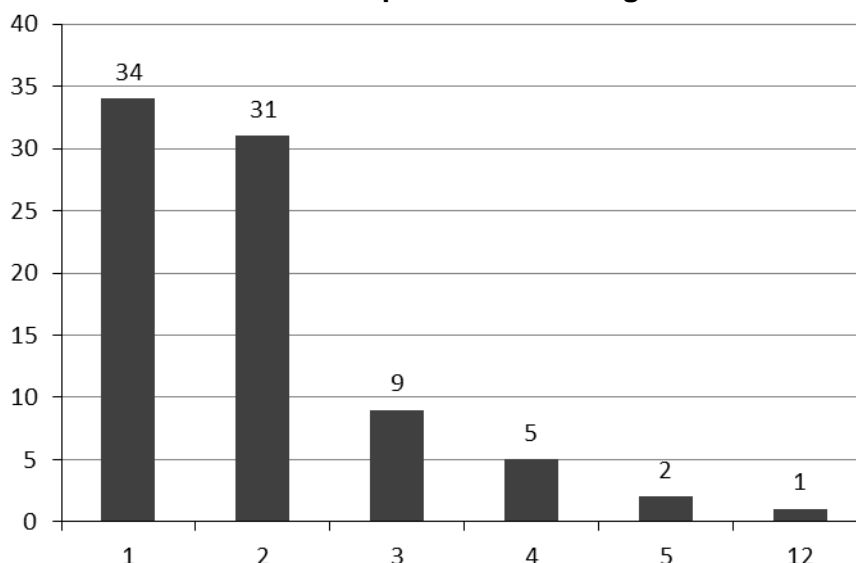
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Puede observarse que 70 registros civiles municipales se encontraban en estado de producción al momento de ser encuestados, lo que equivale al 85% del total relevado, mientras que las restantes 12 localidades declararon estar en prueba o bien en período de capacitación, lo que en términos prácticos implica que aún no están utilizando el sistema en el entorno de producción, por lo que se las considera en estado de prueba.

Dado que el estado en el que se encuentran las localidades es una variable que influye en la percepción que puedan tener del proceso de digitalización de los registros civiles, ya que aquellos registros que están en prueba no han experimentado por completo el sistema de Registro Civil Digital (RCD en adelante), el análisis se hará, para aquellas variables que sean consideradas relevantes, de manera diferenciada para aquellos registros que se encontraban en prueba y para aquellos que se encontraban en producción.

Al analizar la cantidad de empleados que trabajan en los registros civiles municipales, se observa que, de los 82 registros encuestados, 34 cuentan con un solo empleado, 31 cuentan con dos empleados, mientras que una sola cuenta con 12 empleados, como se puede observar en el Gráfico 3.

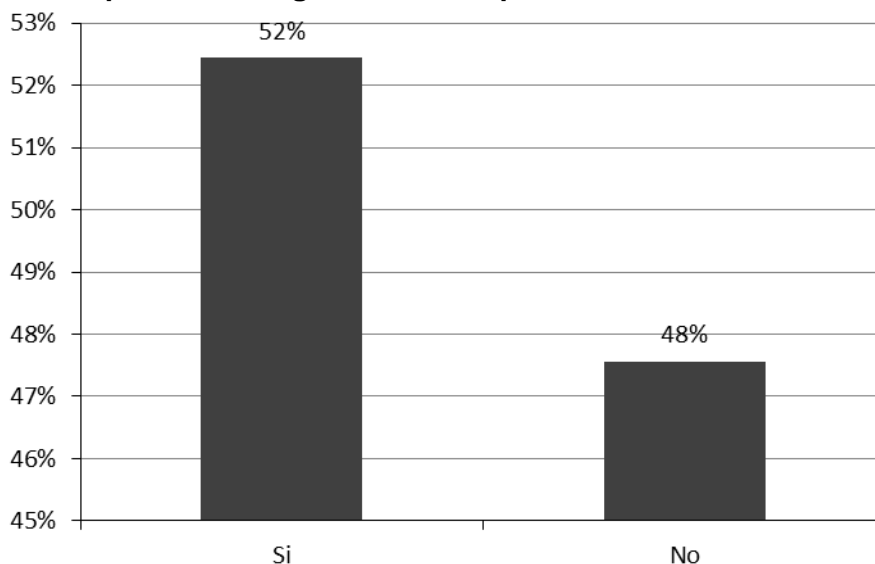
Gráfico 3: Cantidad de empleados de los registros civiles



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

En lo relativo a si el personal de los registros municipales es de dedicación exclusiva o si deben encargarse de otras tareas en los municipios o comunas se observa que la mayoría de los registros encuestados cuentan con personal que realiza otras tareas dentro del municipio o la comuna, pero un 48% de los registros cuenta con personal de dedicación exclusiva, como puede observarse en el Gráfico 4.

Gráfico 4: Proporción de registros con empleados sin dedicación exclusiva

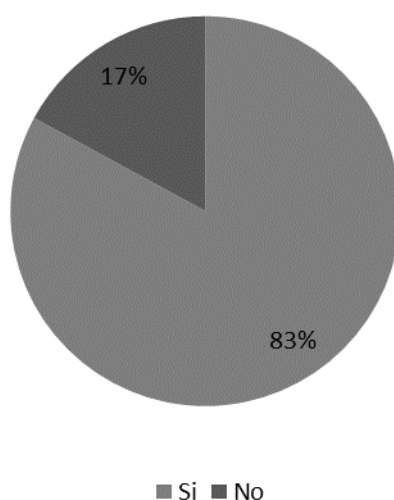


Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Para analizar las condiciones tecnológicas con las que contaban los registros civiles, previo a la implementación del programa RCD, se analizó cuántos de ellos contaban con computadora y con internet antes de la implementación. Este análisis se realizó de manera separada para aquellas localidades que se encontraban en prueba y para aquellas que se encontraban en producción, sin embargo los resultados

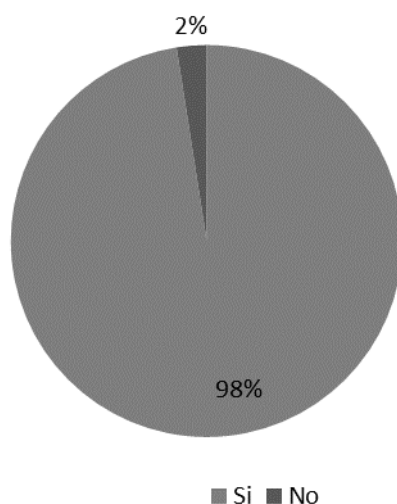
en el primer caso no diferían significativamente, tanto el 17% de las localidades que se encontraban en prueba al momento del relevamiento como el 17% de las localidades que se encontraban en producción no contaba con computadora de manera previa a la implementación del programa RCD, como puede apreciarse en el Gráfico 5. Al analizar la existencia de conexión a internet en los registros si surge una leve diferencia entre ambos grupos, el 99% de las localidades que se encontraban en producción contaba con conexión a internet, mientras que el 91% de las que estaban en prueba contaba con conexión. Totalizando estas proporciones resulta que el 98% de los registros relevados contaban con conexión a internet, como puede verse en el Gráfico 6.

Gráfico 5: Localidades con computadoras previo a la implementación de RCD



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 6: Localidades con conexión a internet previo a la implementación de RCD



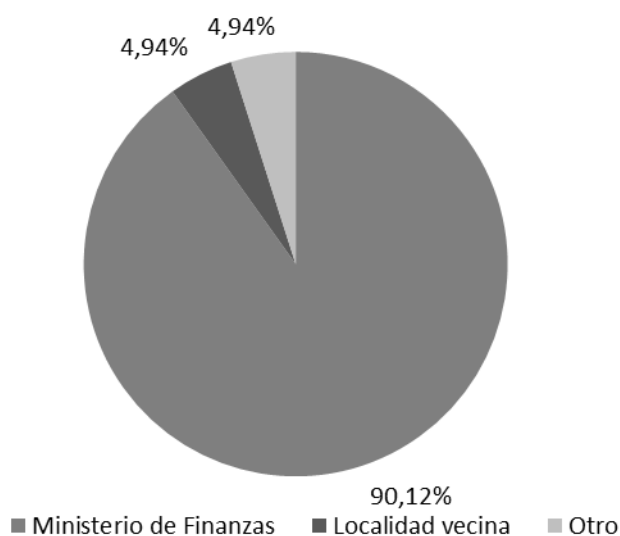
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Módulo I: Percepción general de la medida

Cómo ya se mencionó con anterioridad, en este módulo se buscó conocer la percepción que tenían los encargados de los registros civiles sobre el programa de Registro Civil Digital a nivel general. En primer lugar, se buscó conocer mediante qué medio se habían enterado de la existencia de esta iniciativa, para conocer si los canales de comunicación utilizados por el Ministerio de Finanzas habían sido efectivos. El resultado de esta consulta puede observarse en el Gráfico 7. De los resultados se desprende que la mayoría de los encuestados conocieron la medida a través de los medios de comunicación utilizados por el Ministerio de Finanzas, por lo que se puede concluir que los mismos han sido efectivos.

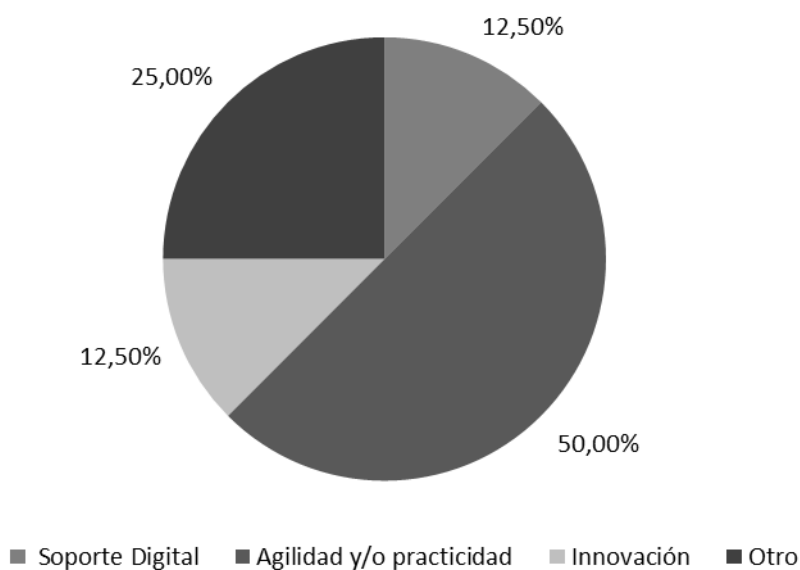
Con respecto a que aspectos les llamaban la atención del programa antes de la implementación, se presentan los resultados de manera segmentada para aquellas localidades que se encontraban en prueba al momento de realizar el relevamiento y para aquellas que se encontraban en producción. En el Gráfico 8 puede observarse que a los registros que se encontraban en prueba les llamaba la atención, en mayor medida, la agilidad y practicidad del sistema, seguido de la innovación que significaba la implementación del RCD y el paso a un soporte digital de la información. Por otro lado, en el Gráfico 9 puede observarse que a los registros que se encontraban en producción también les llamaba la atención la agilidad y practicidad del nuevo sistema, pero también valoraban la mejor atención al ciudadano que podían proveer gracias al mismo y el mejor resguardo de los datos que significaba esta innovación.

Gráfico 7: Medio por el cuál conocieron la iniciativa



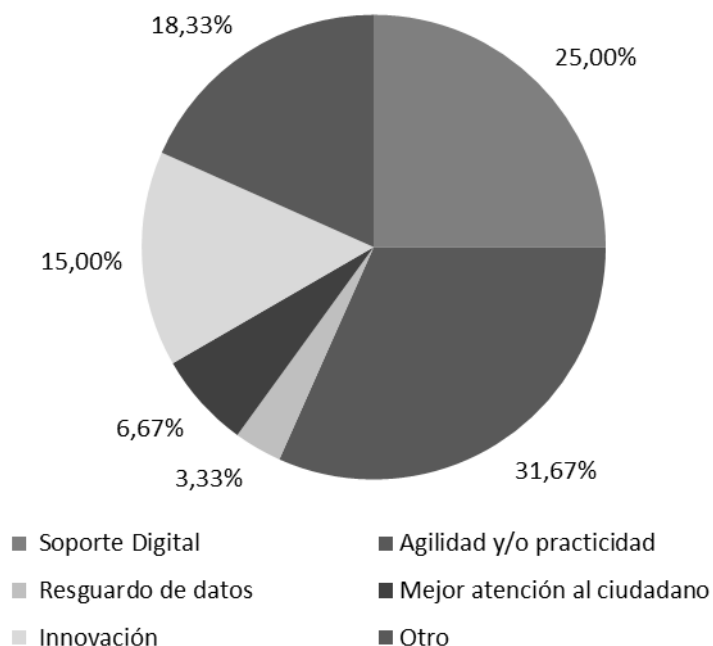
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 8: Aspectos que les llamaban la atención - Prueba



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

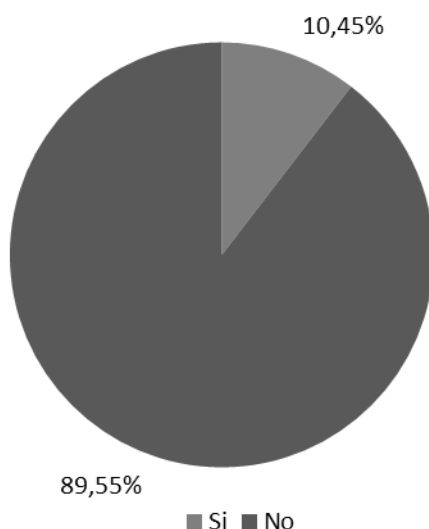
Gráfico 9: Aspectos que les llamaban la atención – Producción



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

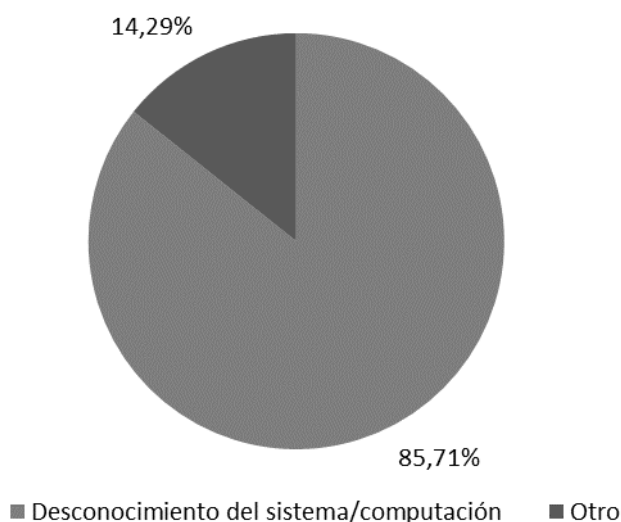
Tomando en consideración que la voluntad de los funcionarios públicos de participar en este proceso es de vital importancia para que el mismo prospere, se les consultó a estos si habían tenido reticencia en participar en el proceso. En el Gráfico 10 puede observarse que más de un 10% de los encuestados era reticente a sumarse a este proceso de cambio. En el Gráfico 11 puede observarse que el principal motivo de esta reticencia era el desconocimiento de herramientas informáticas, tanto del sistema propio de Registro Civil Digital como de los sistemas computacionales en sí mismos.

Gráfico 10: Reticencia a participar



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

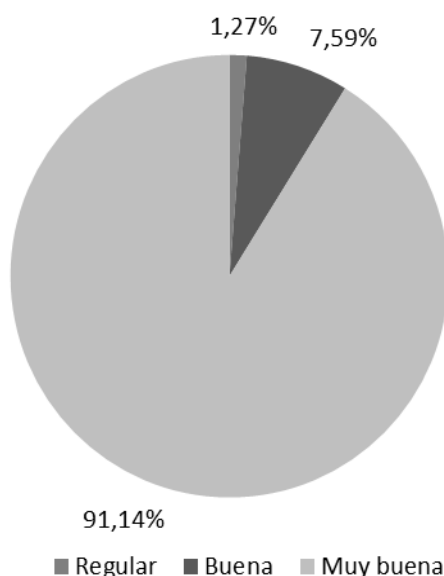
Gráfico 11: Motivos de la reticencia a participar



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Para concluir la sección se le preguntó a los encuestados qué opinión les merecía la iniciativa de digitalizar el registro civil. En el Gráfico 12 **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** puede observarse que más del 91% de los encuestados consideran que la iniciativa es muy buena, un 8% la considera buena y solo un 1% considera que la misma es regular. Puede concluirse, entonces, que los funcionarios de los registros civiles municipales están de acuerdo con el proceso de innovación, lo que sin duda facilitará que el mismo sea un proceso exitoso.

Gráfico 12: Opinión sobre la iniciativa de digitalizar el registro civil



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

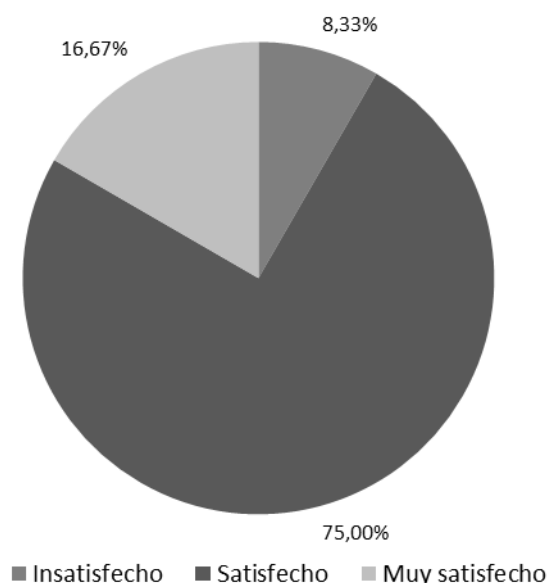
Módulo II: Etapas previas a la implementación

En este módulo se consultó a los encuestados tanto sobre su grado de satisfacción con el servicio que brindaban de manera previa a la implementación del programa y el tiempo que les tomaba realizar los distintos trámites, como sobre su opinión respecto a los requisitos requeridos para la implementación del RCD y la entrega del equipamiento.

Si se tiene en cuenta que las localidades que se encontraban en período de prueba al momento del relevamiento no habían finalizado la implementación del programa, puede intuirse que la opinión que tendrán sobre las etapas previas a la implementación diferirá de la opinión que tenían los registros que ya se encontraban en producción. Es por ello que se presentará por separado el resultado de ambos grupos.

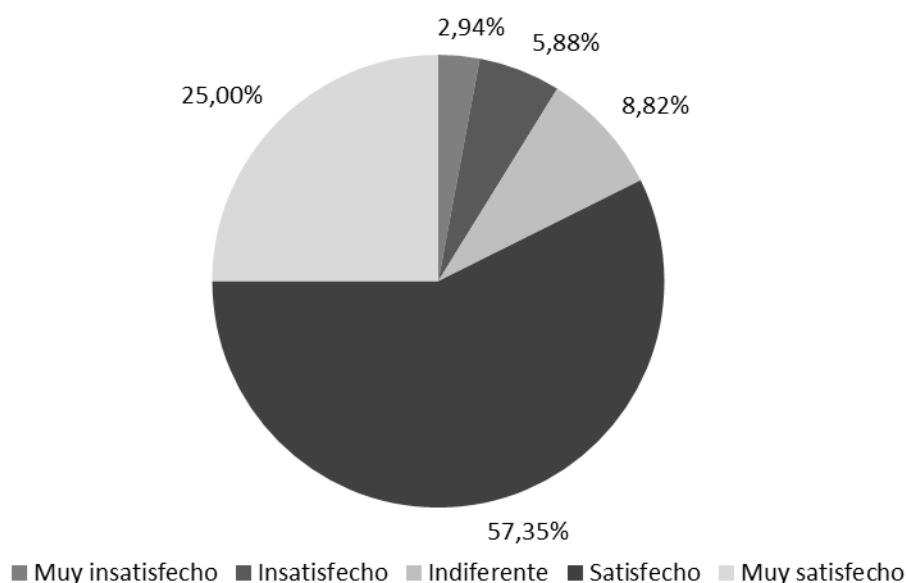
En primer lugar, en este módulo, se consultó sobre la satisfacción de los funcionarios respecto a los siguientes aspectos del antiguo sistema: simplicidad del proceso registral, seguridad de los archivos, normativa adecuada y calidad de la atención al ciudadano. Pueden apreciarse los resultados, divididos según prueba y producción, en los siguientes gráficos: Gráfico 13, Gráfico 14, Gráfico 15, Gráfico 16, Gráfico 17, Gráfico 18, Gráfico 19 y Gráfico 20.

Gráfico 13: Grado de satisfacción respecto a la simplicidad del proceso registral, localidades en prueba



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

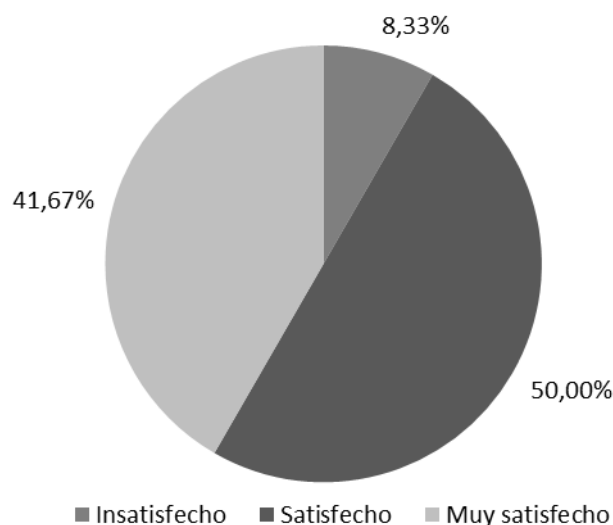
Gráfico 14: Grado de satisfacción respecto a la simplicidad del proceso registral, localidades en producción



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

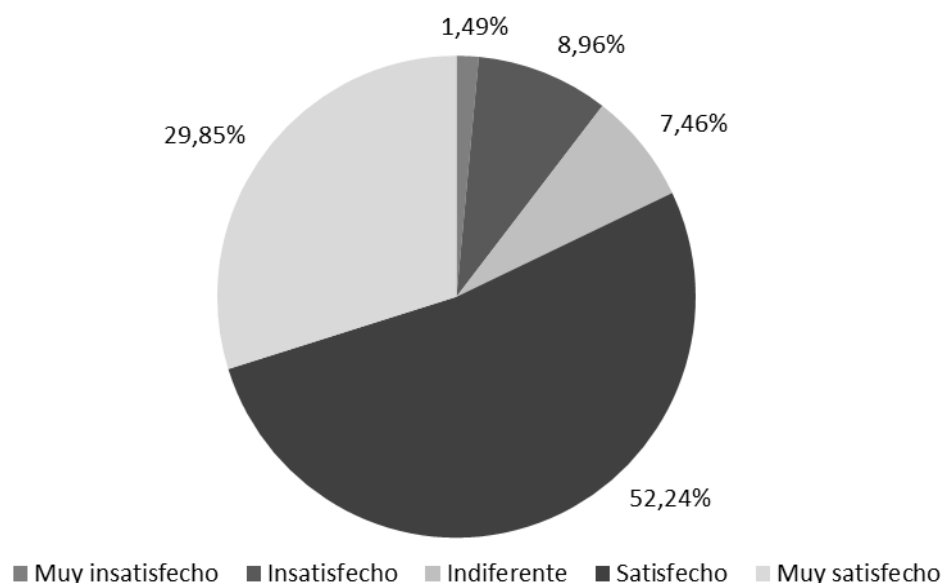
Puede observarse que en general los funcionarios estaban satisfechos con la simplicidad del proceso registral, pero tanto entre los registros que se encontraban en prueba como entre los que se encontraban en producción había funcionarios que se encontraban insatisfechos con la simplicidad del proceso registral.

Gráfico 15: Grado de satisfacción respecto a la seguridad de los archivos, localidades en prueba



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

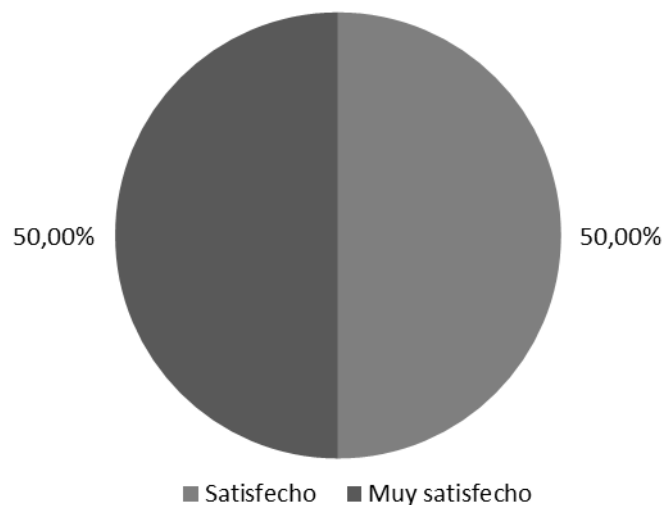
Gráfico 16: Grado de satisfacción respecto a la seguridad de los archivos, localidades en producción



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

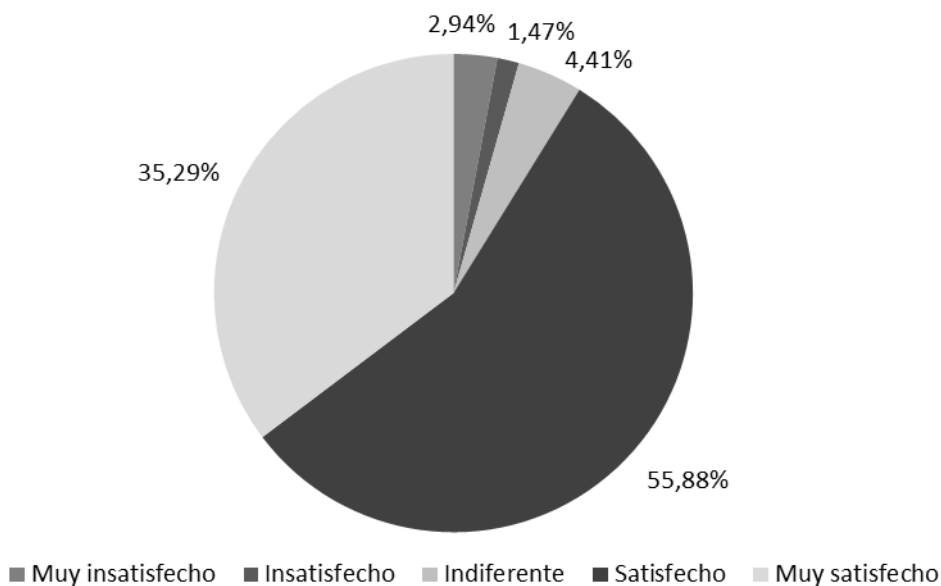
Respecto a la seguridad de los archivos puede notarse que, si bien tanto los registros en prueba como los en producción consideraron estar satisfechos con la misma en más de un 50% de los casos, un 8% de las localidades en prueba y más de un 10% de las localidades en producción mencionaron estar insatisfechos con la seguridad de los archivos en el anterior sistema.

Gráfico 17: Grado de satisfacción respecto a la calidad de atención al ciudadano, localidades en prueba



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

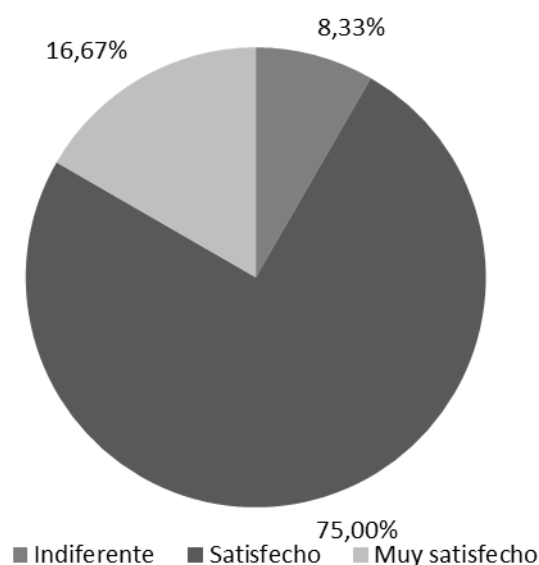
Gráfico 18: Grado de satisfacción respecto a la calidad de atención al ciudadano, localidades en producción



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

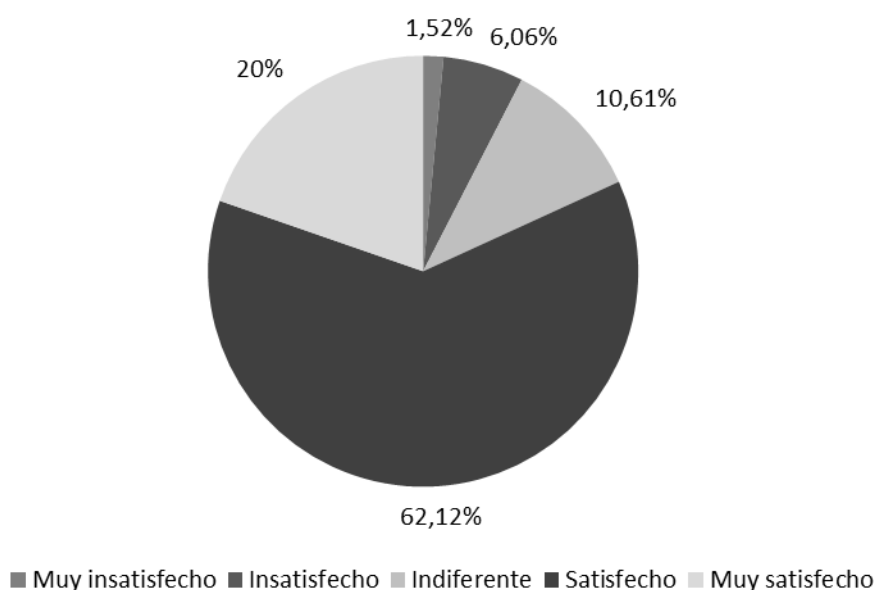
Resulta llamativo que la totalidad de las localidades en prueba se encontraran satisfechas o muy satisfechas respecto a la calidad de atención brindada al ciudadano, mientras que más de un 8% de las localidades en producción no se encontraban satisfechas con este aspecto del anterior sistema.

Gráfico 19: Grado de satisfacción respecto a adecuación a la normativa, localidades en prueba



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 20: Grado de satisfacción respecto a adecuación a la normativa, localidades en producción



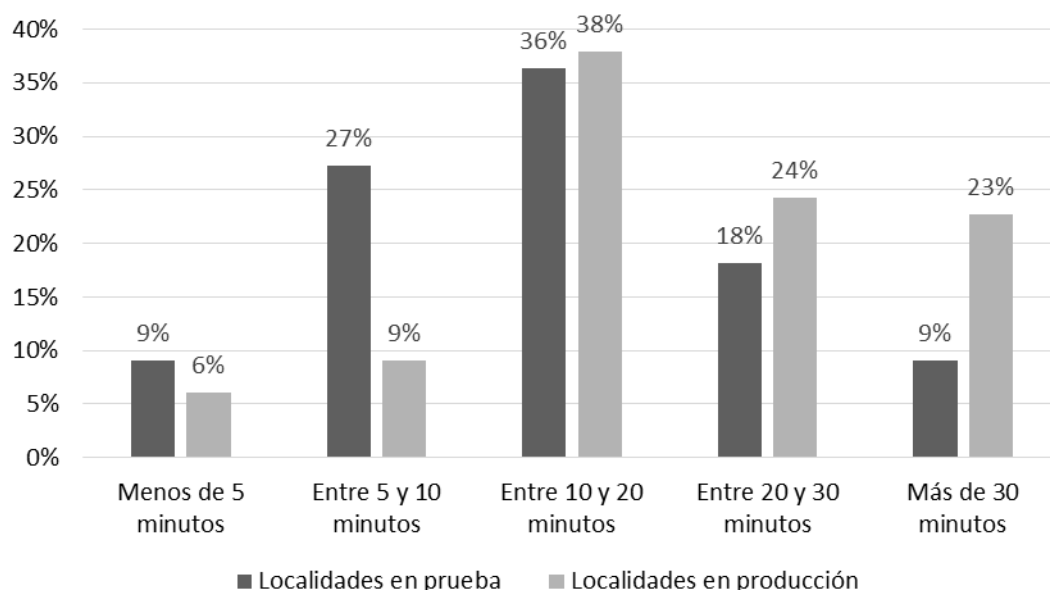
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Por último, y respecto al grado de satisfacción con del anterior sistema a la normativa, mientras que las localidades en prueba no mostraron insatisfacción al respecto, un 7.5% de las localidades en producción mencionaron estar insatisfechas o muy insatisfechas con este aspecto.

Si se observan los resultados de la encuesta en lo referido al tiempo de registración promedio que requería cada tipo de acta con el viejo sistema, se puede ver que el tiempo que les llevaba a las localidades que se encontraban en prueba y a las que se encontraban en producción al momento del relevamiento difiere en todos los casos. Sin embargo, las diferencias no son sistemáticas, es decir, no se puede concluir que un grupo demorase sistemáticamente más que otro, sino que depende del trámite.

En el Gráfico 21 puede observarse que la mayor frecuencia, en ambos grupos, se observa en el lapso de entre 10 minutos y 20 minutos, para la registración de actas de nacimiento.

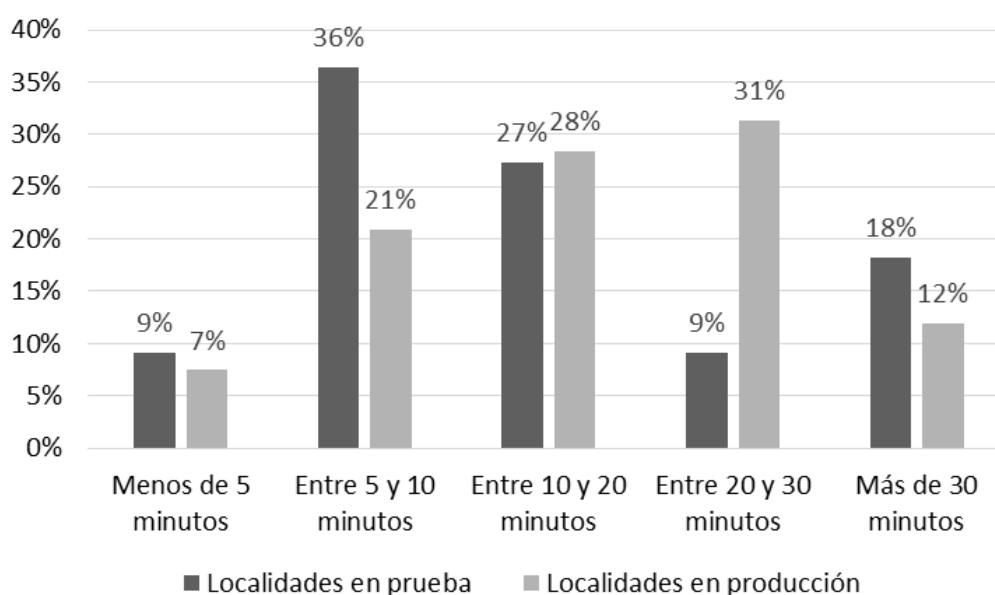
Gráfico 21: Tiempo de registración de un acta de nacimiento



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

En el Gráfico 22 se puede ver que un 73% de las localidades en prueba manifestó registrar un acta de matrimonio en menos de 20 minutos, mientras que sólo el 57% de las localidades en producción manifestó esta celeridad. Sin embargo, la dispersión de este indicador es amplia.

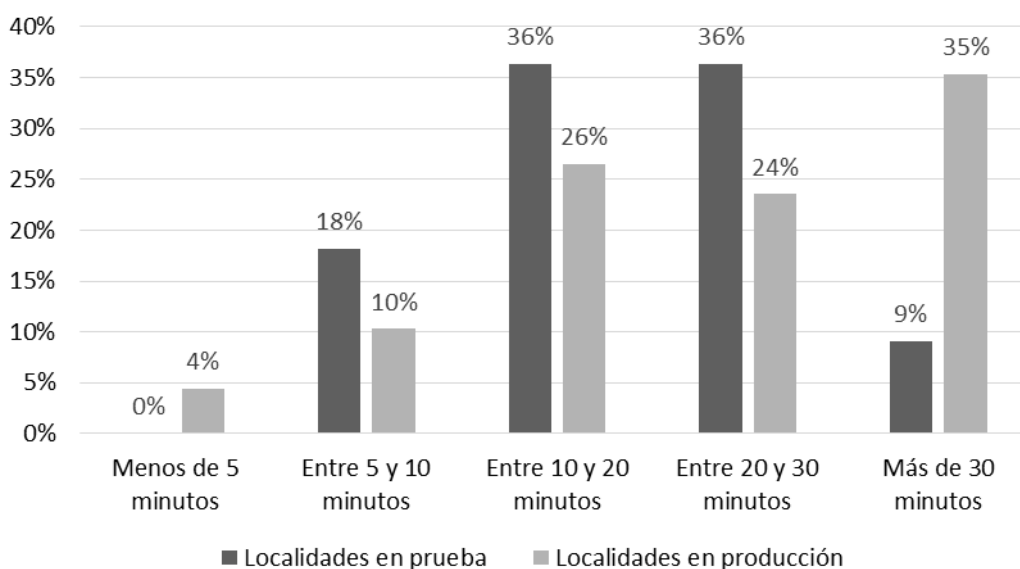
Gráfico 22: Tiempo de registración de un acta de matrimonio



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

En el Gráfico 23 se observa que la mayoría de las localidades en producción tardaban más de 30 minutos en registrar un acta de defunción, mientras que las localidades en prueba presentan igual frecuencia (36%) en el lapso “Entre 10 y 20 minutos” y “Entre 20 y 30 minutos”.

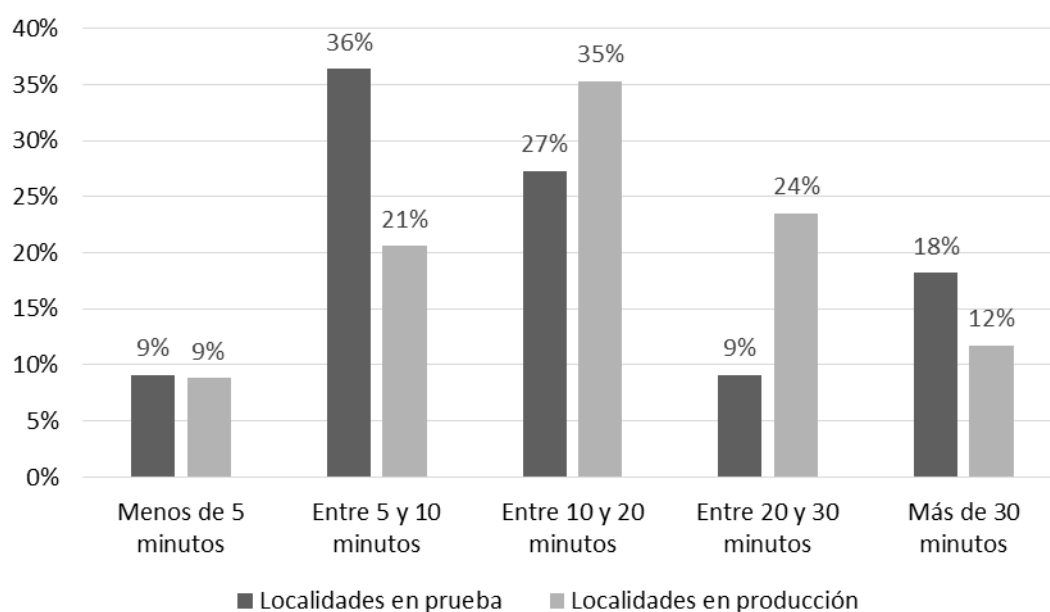
Gráfico 23: Tiempo de registración de un acta de defunción



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Por último, y en lo relativo a la registración de marginales, en el Gráfico 24 puede observarse que la mayoría (36%) de las localidades en prueba tardaban entre 5 y 10 minutos para registrar un marginal, mientras que la mayoría (35%) de las localidades en producción tardaban entre 10 y 20 minutos en hacerlo.

Gráfico 24: Tiempo de registración de un marginal

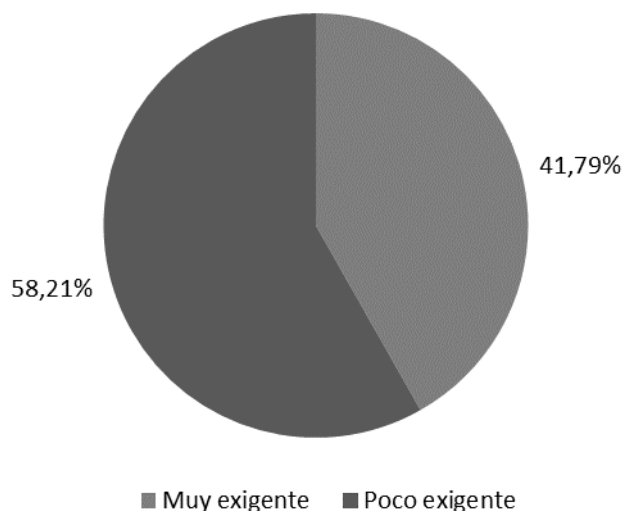


Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

En general, puede concluirse que las localidades en prueba tardaban menos en asentar los actos registrales con el sistema anterior que las localidades en producción.

Para analizar los requisitos solicitados por el Ministerio de Finanzas para la implementación del programa RCD, se les consultó a los funcionarios de los registros municipales si consideraban que los mismos habían sido muy o poco exigentes. En el Gráfico 25 puede observarse que un 42% de los encuestados consideraban que los requisitos eran muy exigentes, mientras que el 58% restante los consideraba poco exigentes.

Gráfico 25: Exigencia de los requisitos para la implementación de RCD

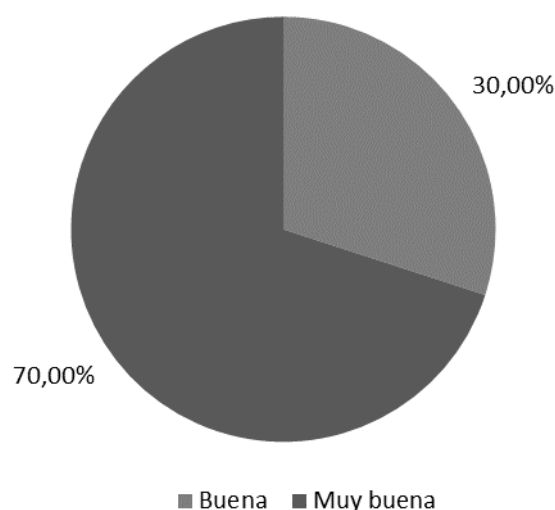


Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Como conclusión del módulo sobre las etapas previas a la implementación se consultó a los encuestados sobre su percepción acerca de la entrega de equipamientos y la inducción al uso del sistema. En el Gráfico 26 puede observarse la percepción de los registros que se encontraban en prueba, mientras que en el **Gráfico 27** se puede observar la percepción de los registros que se encontraban en producción.

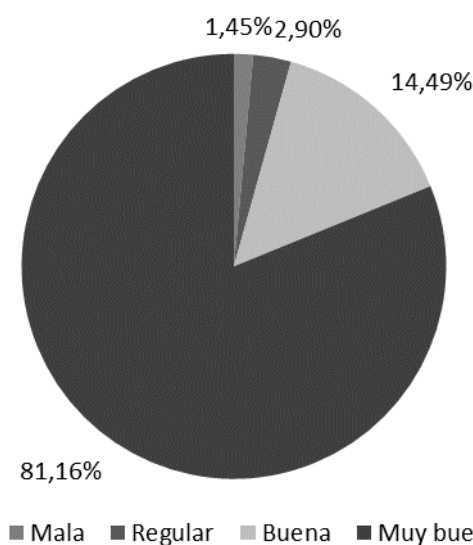
En general puede decirse que mientras que los registros que estaban en prueba se encontraban satisfechos con la inducción y la entrega de equipamiento, los registros que se encontraban en producción presentaron más diversidad en su percepción, si bien la mayoría de estos consideró que la jornada fue de gran utilidad.

Gráfico 26: Utilidad de la entrega de equipamientos y la inducción al uso del sistema, localidades en prueba



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 27: Utilidad de la entrega de equipamientos y la inducción al uso del sistema, localidades en producción



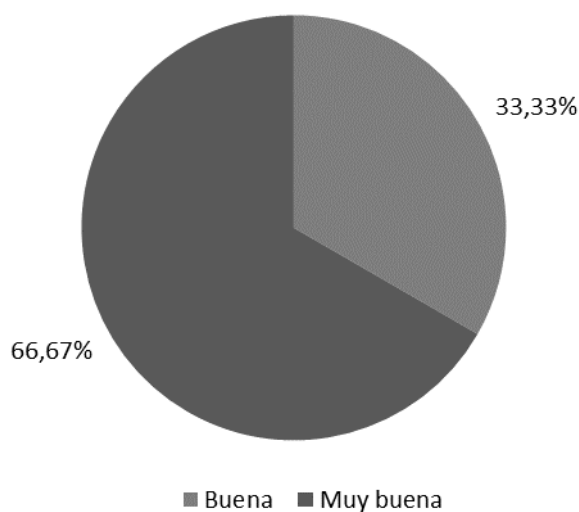
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Módulo III: Implementación del programa Registro Civil Digital

Este módulo se divide en cuatro secciones: capacitaciones, período de prueba, etapa de producción y posproducción.

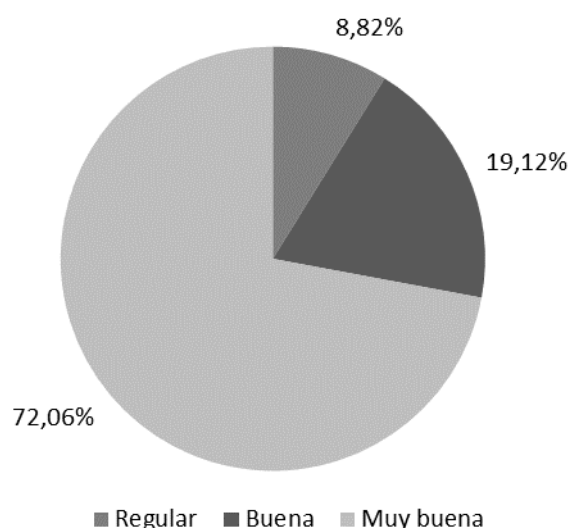
En primer lugar, se les consultó a los registros sobre su valoración de las capacitaciones brindadas. La apreciación de la mayoría de las localidades fue positiva, valorándolas como muy buenas o buenas, si bien algunos registros que se encontraban en la etapa de producción las valoraron como regulares. Los resultados pueden observarse en el Gráfico 28.

Gráfico 28: Valoración de las capacitaciones, localidades en prueba



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 29: Valoración de las capacitaciones, localidades en producción



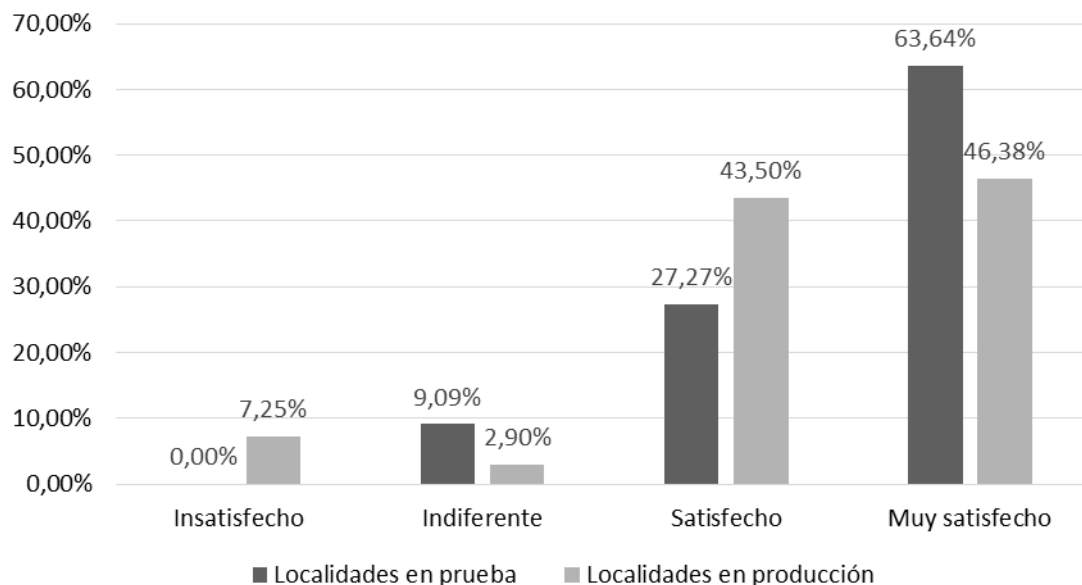
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

En particular, se consultó a los funcionarios sobre su satisfacción con la cantidad y calidad de la información recibida, la utilidad de los ejercicios, la predisposición de los capacitadores, el equipamiento utilizado y la concordancia de lo presentado con la normativa vigente. En los siguientes gráficos: Gráfico 30, Gráfico 31, Gráfico 32, Gráfico 33, Gráfico 34 y Gráfico 35, pueden observarse la satisfacción de los encuestados con las variables antes mencionadas.

En términos generales, puede mencionarse que el grado de satisfacción con todos los aspectos de las capacitaciones fue elevado. En lo referido a la cantidad de

la información recibida, las localidades en producción mostraron un grado de satisfacción menor al que presentaron las localidades que se encontraban en prueba, con más de un 7% de insatisfacción.

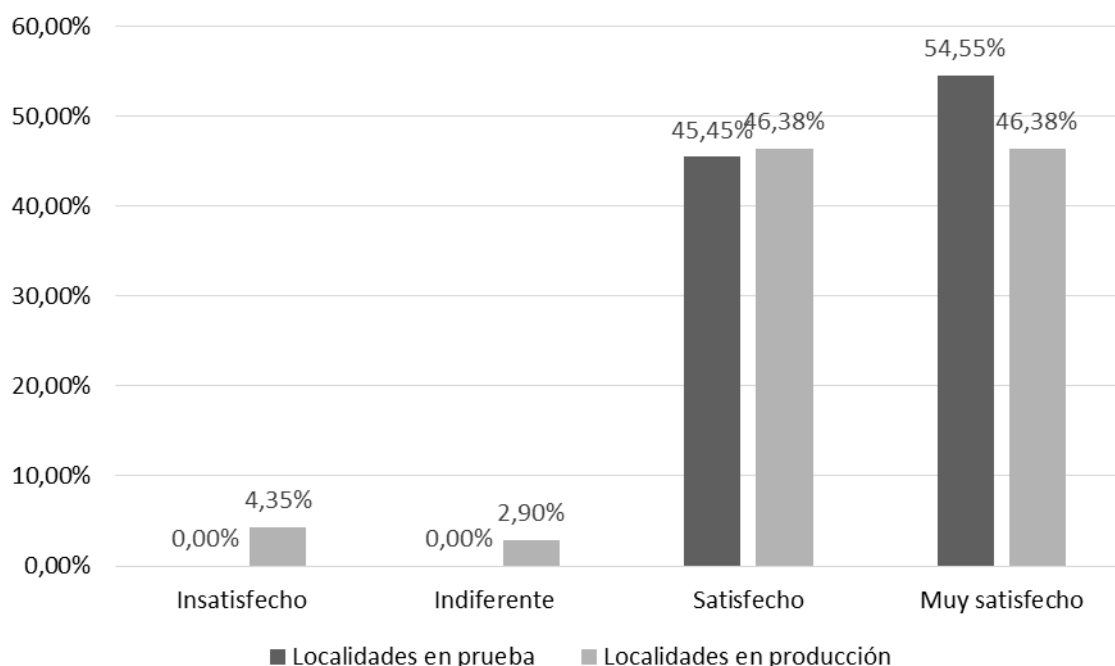
Gráfico 30: Satisfacción con la cantidad de información recibida



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

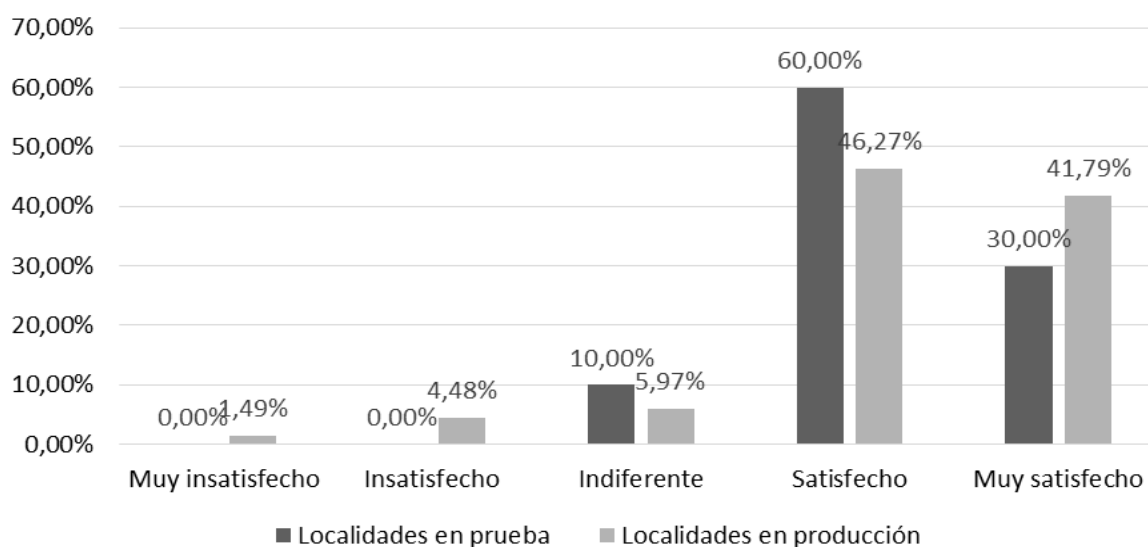
La aprobación de la calidad de la información recibida fue mayor que la de la cantidad, con solo un 4% de encuestados manifestando insatisfacción y poco más de un 2% manifestando indiferencia. Sin embargo, la cantidad de funcionarios que están muy satisfechos con la utilidad de los ejercicios realizados es considerablemente menor que en los aspectos anteriores, por lo que se debería revisar el material práctico de las capacitaciones.

Gráfico 31: Satisfacción con la calidad de información recibida



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

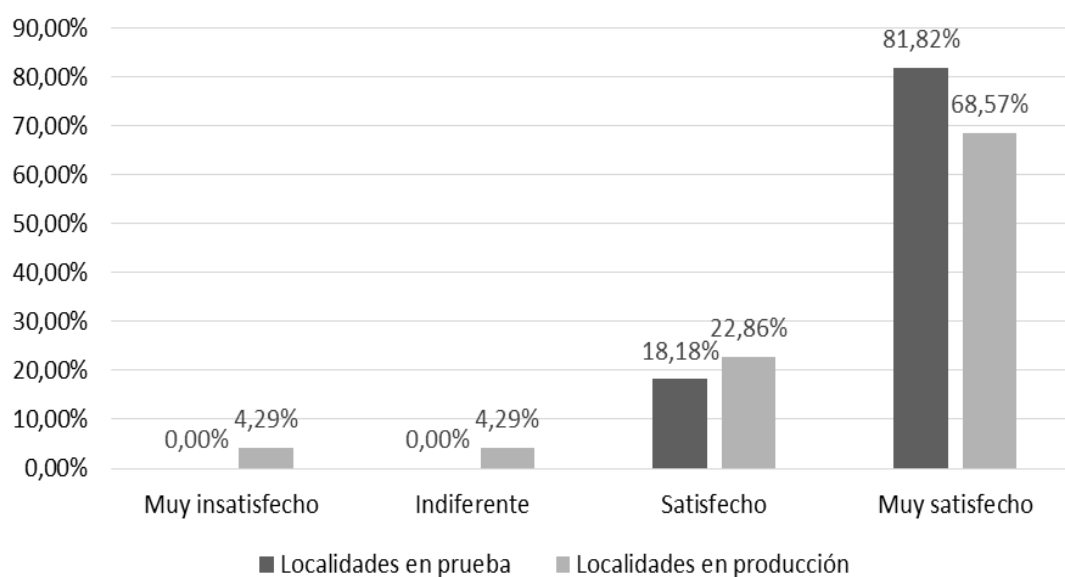
Gráfico 32: Satisfacción con la utilidad de los ejercicios



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

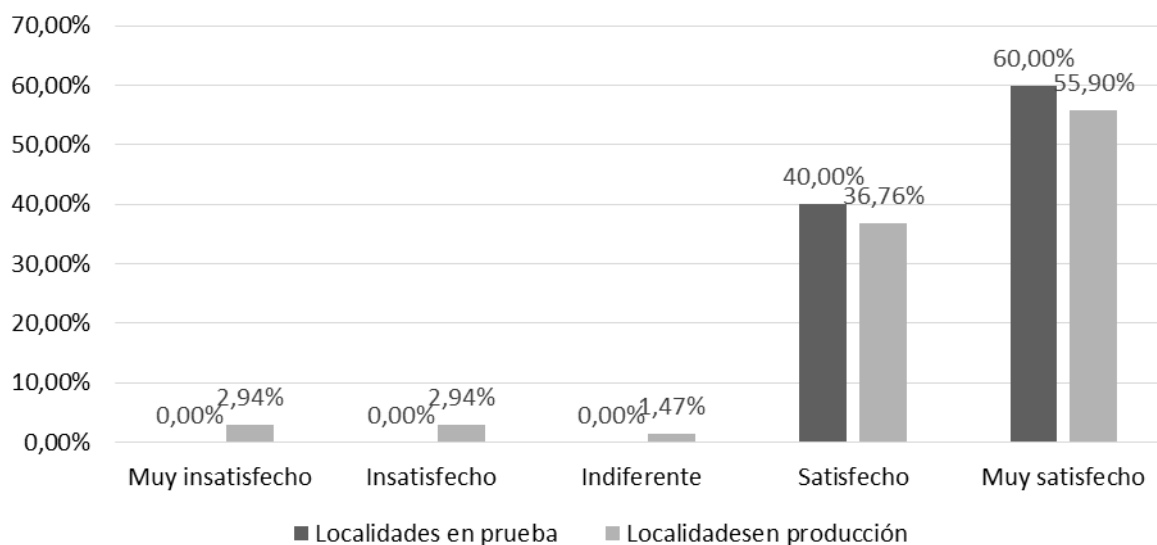
La predisposición de los capacitadores fue un aspecto con gran aprobación, al igual que el equipamiento utilizado, como puede observarse en los siguientes gráficos. Por último, la satisfacción con la concordancia del material de capacitaciones y la normativa fue positiva, sin embargo, se debería profundizar en las causas de insatisfacción de los registros que manifestaron estar insatisfechos, para mejorar la calidad de las capacitaciones brindadas.

Gráfico 33: Satisfacción con la predisposición de los capacitadores



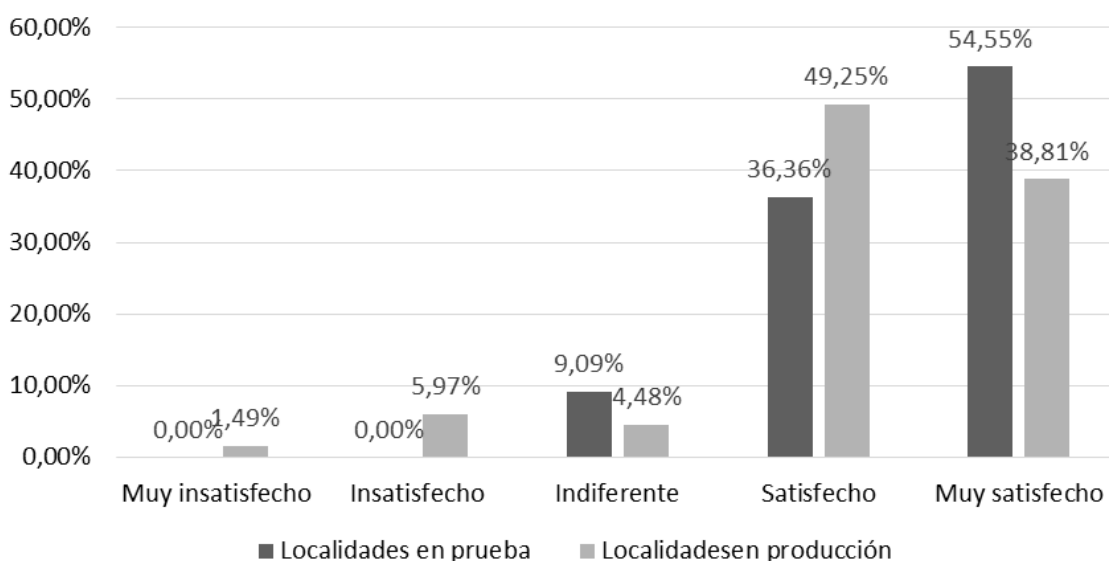
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 34: Satisfacción con el equipamiento utilizado



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

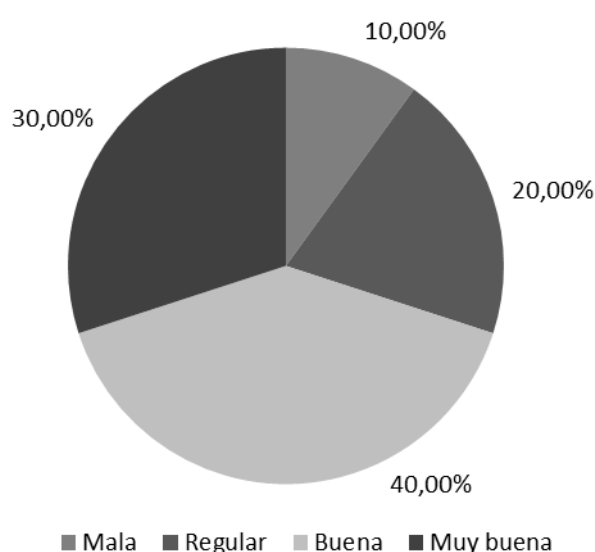
Gráfico 35: Satisfacción con la concordancia con la normativa



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

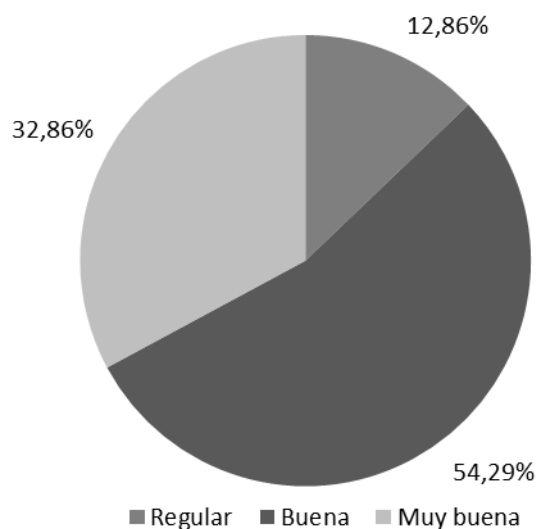
En la segunda sección de este módulo se recabó la experiencia que tuvieron los registros civiles municipales y comunales durante el período de prueba. En los siguientes gráficos, Gráfico 36 y Gráfico 37, pueden observarse los resultados. Destaca que, si bien la mayoría de los registros manifestó haber tenido una experiencia buena o muy buena, un 30% de los registros en prueba consideraba que la experiencia había sido mala o regular, mientras que un 13% de los registros en producción la calificaron como regular.

Gráfico 36: Experiencia durante el período de prueba, localidades en prueba



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

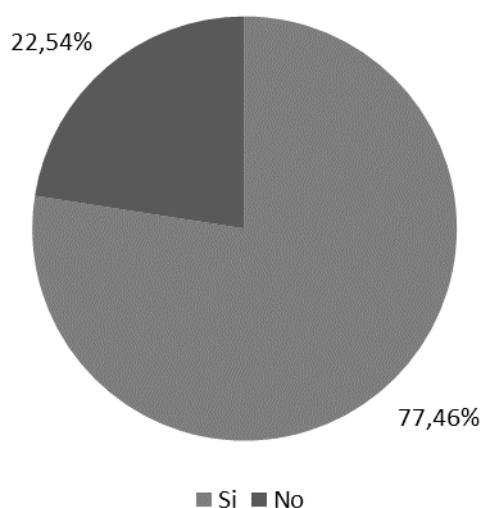
Gráfico 37: Experiencia durante el período de prueba, localidades en producción



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

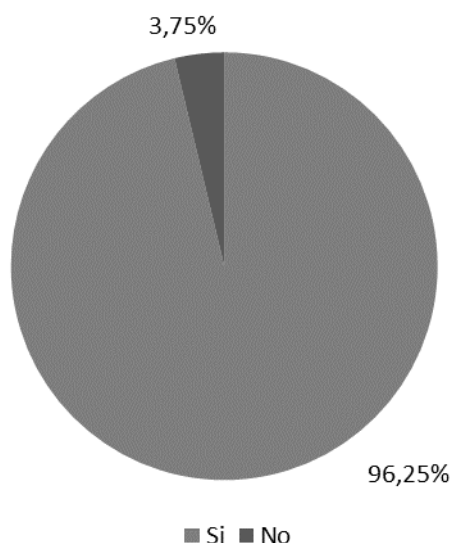
En la misma sección se preguntó por la capacidad de respuesta del Ministerio de Finanzas y del Registro Civil Central durante esta etapa. A continuación en el Gráfico 38 se puede ver que un 22,5% de los encuestados considera que el Registro Civil Central no supo responder adecuadamente a sus consultas, mientras que en el Gráfico 39 se puede observar que sólo un 4% considera lo mismo sobre el Ministerio de Finanzas.

Gráfico 38: Satisfacción con la capacidad de respuesta del Registro Civil Central



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 39: Satisfacción con la capacidad de respuesta del Ministerio de Finanzas

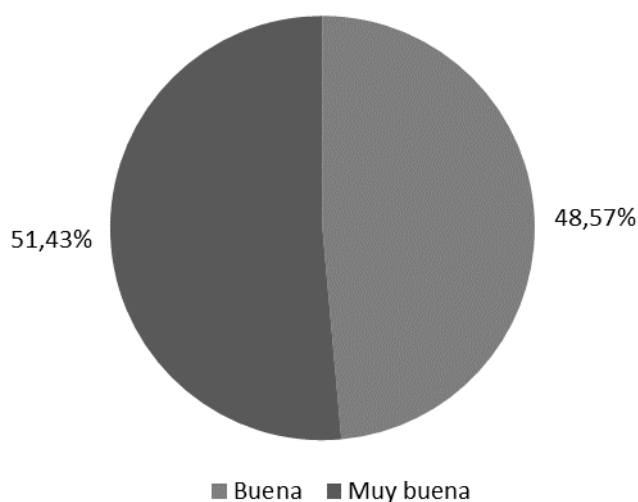


Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

En la tercera sección de este módulo se consultó por la experiencia que habían tenido los funcionarios durante la etapa de producción, es por ello que solo se presentarán los resultados de aquellas localidades que se encontraban en producción, ya que las localidades que se encontraban en período de prueba no debían responder esta sección.

En primer lugar, se les pidió que valoraran su experiencia durante esta etapa. En el Gráfico 40 puede observarse que todos los encuestados valoraron su experiencia como buena o muy buena.

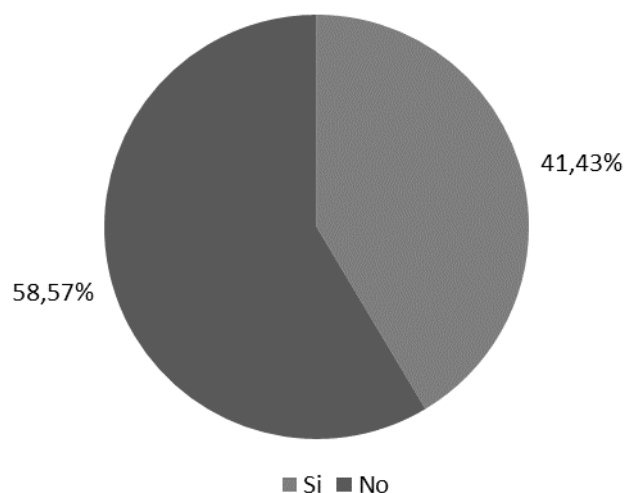
Gráfico 40: Experiencia en la etapa de producción



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

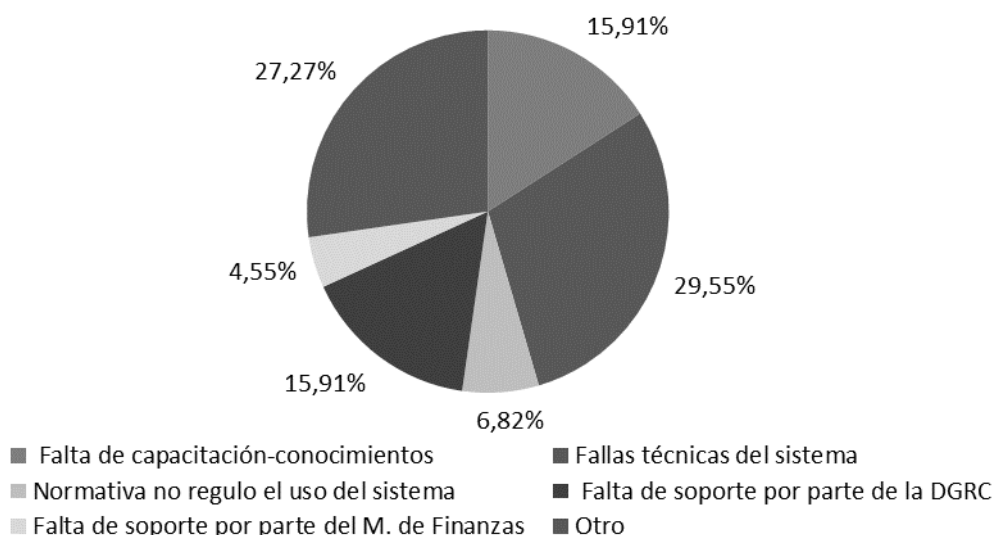
En el Gráfico 41 se observa que más de un 40% de las localidades mencionaron que hubo factores que dificultaron la implementación. En el Gráfico 42 puede observarse que el principal factor que generó dificultades fue la existencia de fallas técnicas en el sistema, con un 30%, seguido en partes iguales por la falta de capacitación y la falta de soporte por parte de la Dirección General del Registro Civil, organismo rector de los registros civiles de la provincia. En menor medida se mencionaron la falta de normativa que regule el uso del sistema y la falta de soporte por parte del Ministerio de Finanzas.

Gráfico 41: Existencia de dificultades durante la implementación del programa



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 42: Factores que dificultaron la implementación

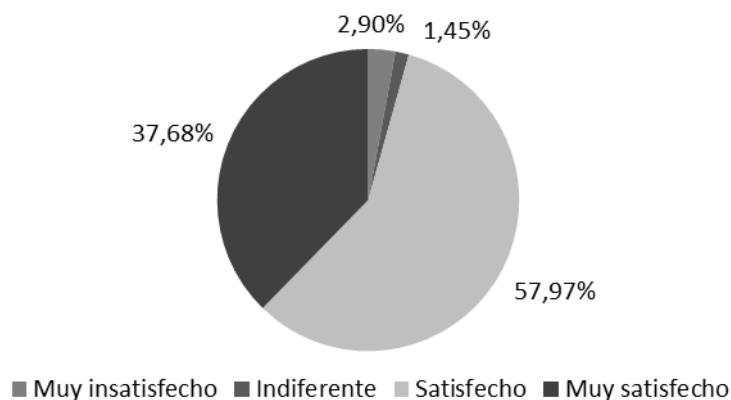


Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Con el objetivo de comparar el grado de satisfacción con respecto a distintos aspectos del sistema registral anterior y del RCD se consultó sobre los siguientes aspectos: simplicidad del sistema registral, seguridad de los archivos, adecuación a la normativa y calidad de la atención al ciudadano. En los siguientes gráficos: Gráfico 43, Gráfico 44, Gráfico 45 y Gráfico 46, pueden observarse las respuestas

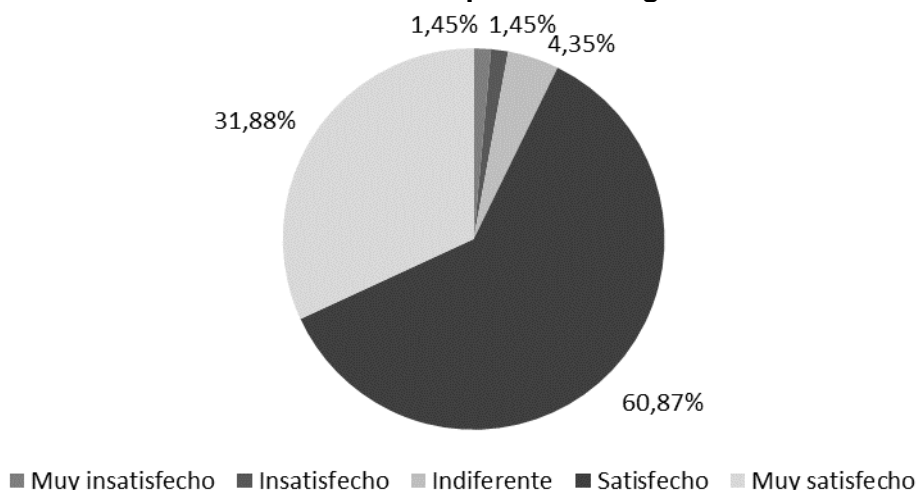
Con respecto a la simplicidad del proceso registral, el porcentaje de aquellos que manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos con la misma aumentó del 80% al 95%. Por otro lado, estos porcentajes aumentaron de 79% a 93% en lo relativo a la seguridad de los archivos, de 89% a 92% en lo relativo a calidad de la atención al ciudadano y aumentó de 92% a 94% en lo referido a la adecuación a la normativa. En conclusión, en todos los aspectos aumentó la satisfacción.

Gráfico 43: Grado de satisfacción respecto a la simplicidad del proceso registral



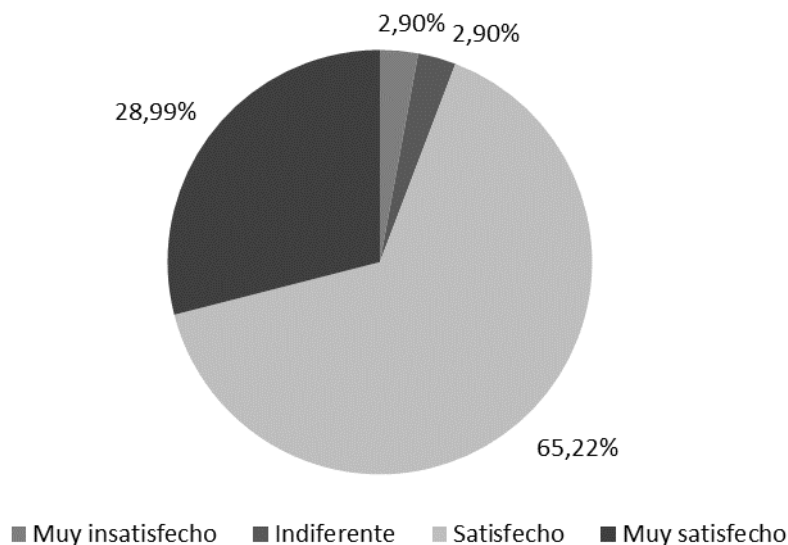
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 44: Grado de satisfacción respecto a la seguridad de los archivos



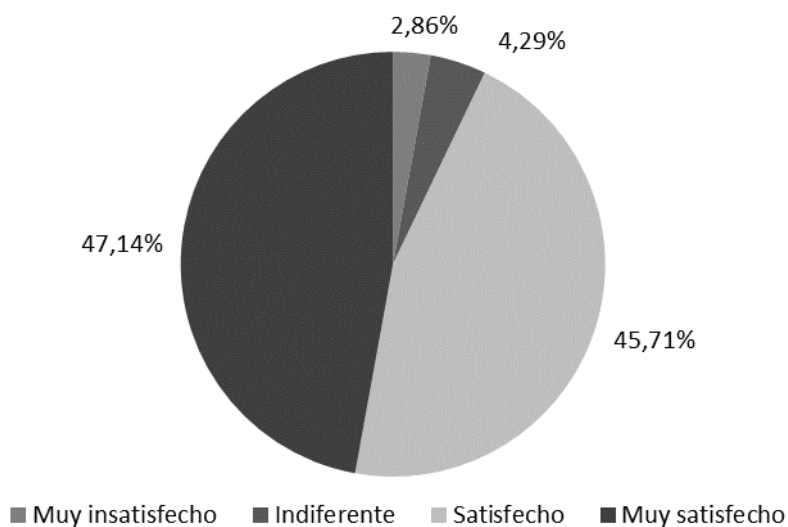
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 45: Grado de satisfacción respecto a la adecuación a la normativa



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 46: Grado de satisfacción respecto a la calidad de atención al ciudadano

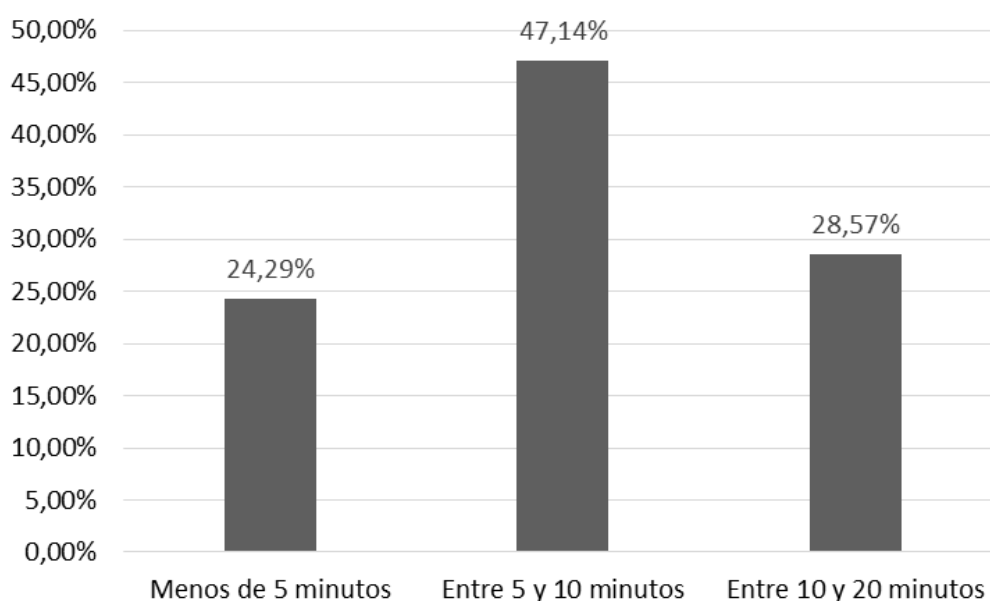


Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

A continuación se presentan los tiempos de registración promedio de las distintas actas con el nuevo sistema, en los siguientes gráficos: Gráfico 47, Gráfico 48, Gráfico 49 y Gráfico 50.

Si comparamos el tiempo que les tomaba a estos registros registrar un nacimiento con el viejo sistema con lo que tardan con el nuevo sistema podemos observar que mientras que la totalidad de los registros lo realiza, con el nuevo sistema, en 20 minutos o menos, con el viejo sistema un 47% tardaba más de 20 minutos.

Gráfico 47: Tiempo de registración de un acta de nacimiento



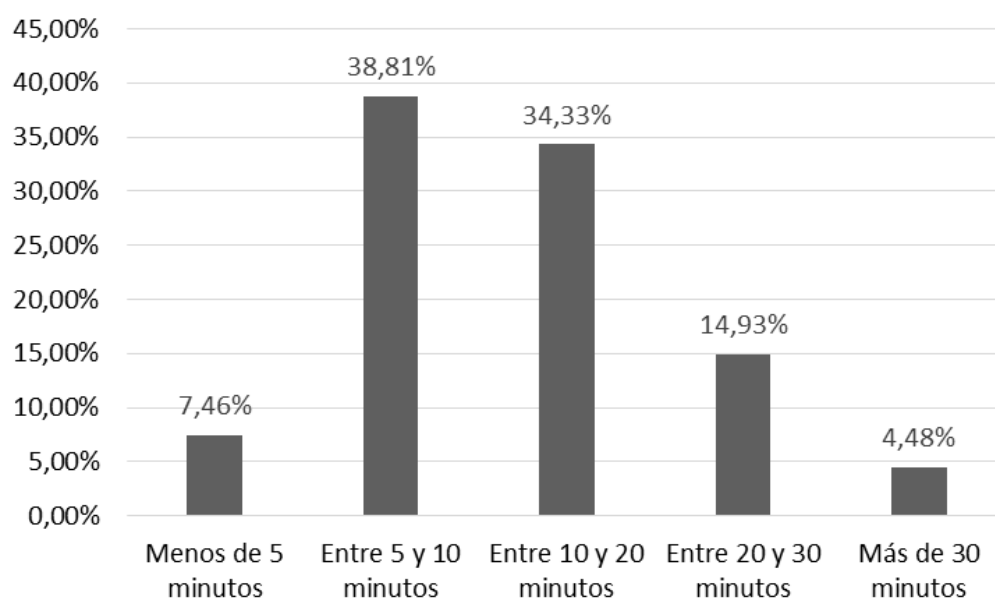
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

En lo que respecta a la registración de un acta de matrimonio, si bien el porcentaje de registros que realizaban la registración en 5 minutos o menos se mantuvo, el porcentaje de registros que lo hacen entre 5 y 10 minutos aumentó de 21% a 39%, y el de aquellas que lo realizan entre 10 y 20 minutos pasó de 28% a 34%. De esta manera, el porcentaje de localidades que realizan un acta de matrimonio en más de 20 minutos cayó de 43% a 20%.

En lo relativo a actas de defunción también se observa una disminución en los tiempos de registración, siendo que el porcentaje de registros que demoraban más de 20 minutos en registrar una defunción cayó de 60% a 4%. Por último, los tiempos de registración de un marginal no presentan una mejora significativa.

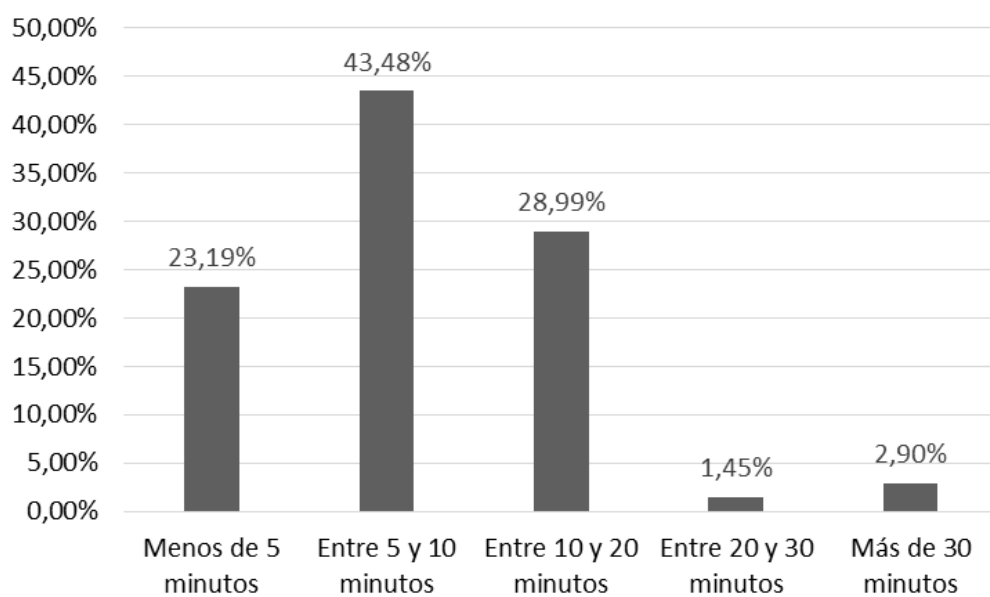
En conclusión, puede decirse que la implementación del nuevo sistema generó que el tiempo de registración de los distintos actos registrales disminuyera significativamente, con excepción de los marginales.

Gráfico 48: Tiempo de registración de un acta de matrimonio



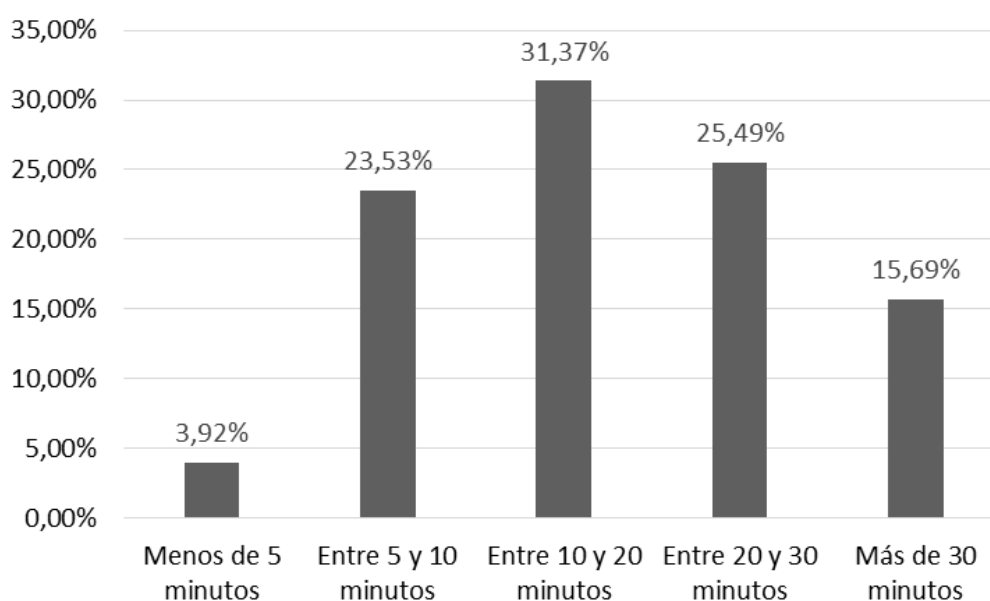
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 49: Tiempo de registración de un acta de defunción



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

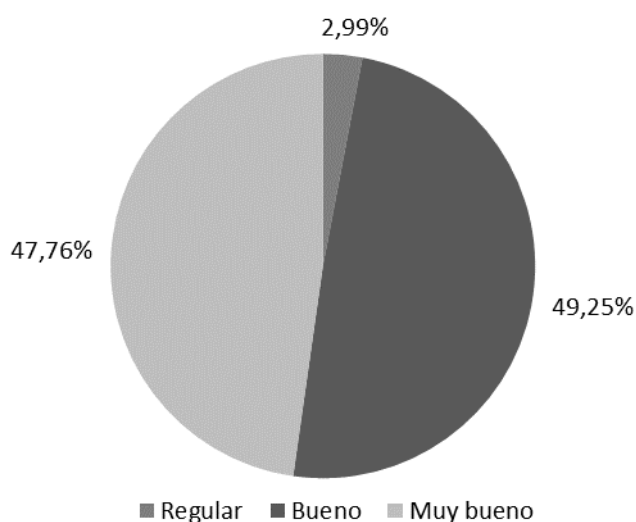
Gráfico 50: Tiempo de registración de un marginal



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

En la última sección del módulo III se relevó la opinión de los funcionarios municipales respecto a la etapa de posproducción, es decir, a la etapa en la cual los registros ya funcionan enteramente con el sistema digital. En el Gráfico 51 puede observarse que casi la totalidad de los encuestados consideraron la experiencia como buena o muy buena.

Gráfico 51: Experiencia en la fase pos-producción



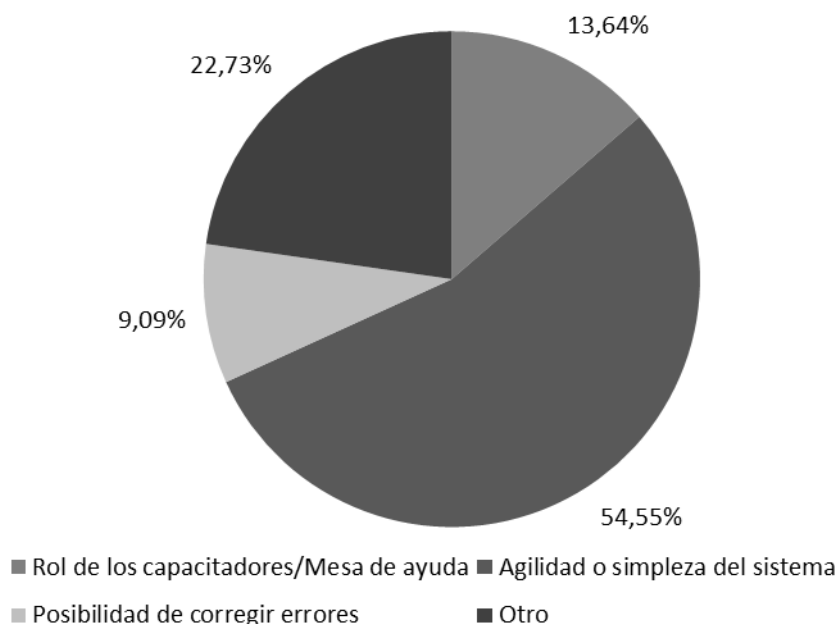
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

En particular, los encuestados destacaron los siguientes aspectos del programa: el rol de los capacitadores y de mesa de ayuda⁵¹, la agilidad y simplicidad del

⁵¹ Sistema de soporte brindado desde el Ministerio de Finanzas en lo relativo al funcionamiento del sistema.

programa, y la posibilidad de corregir errores, como puede observarse en el Gráfico 52.

Gráfico 52: Aspectos destacados del programa RCD

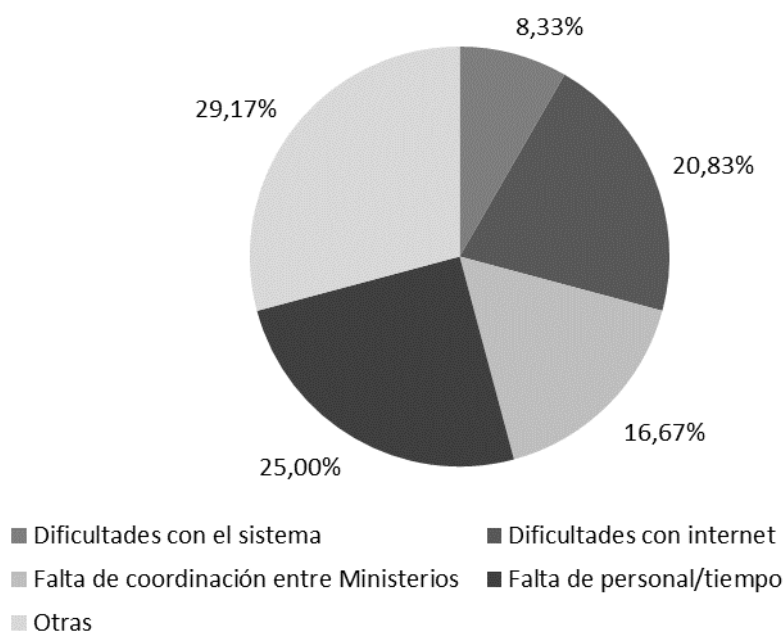


Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Un 40% de los funcionarios encuestados manifestó que existieron factores que dificultaron el paso a un registro 100% digital. En el Gráfico 53 puede observarse que dichos factores fueron: dificultades con el sistema, dificultades con internet, la falta de coordinación entre ministerios y la falta de tiempo o personal para dedicarse a estas tareas, siendo las fallas en la conexión a internet la más significativa de todas.

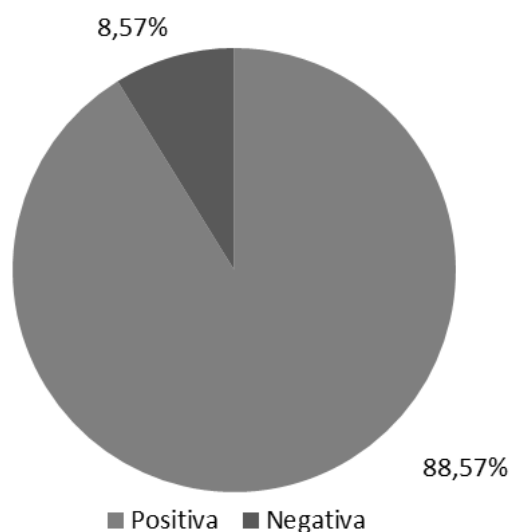
Para finalizar el módulo, se les consultó a las localidades en producción si consideraban que la descentralización de servicios del Registro Civil Central a los registros municipales, tal cómo la descentralización de los matrimonios móviles o de los marginales de cambio de género, sería una iniciativa positiva o negativa. En el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** puede observarse que casi el 90% de los registros en producción lo consideran una iniciativa positiva, siendo los principales justificantes mencionados la mayor agilidad que supondría, junto con el ahorro de costos para el ciudadano y la mejor atención que se le podría brindar al mismo.

Gráfico 53: Factores que dificultaron la transición hacia un registro digital



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 54: Percepción sobre la descentralización de servicios



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

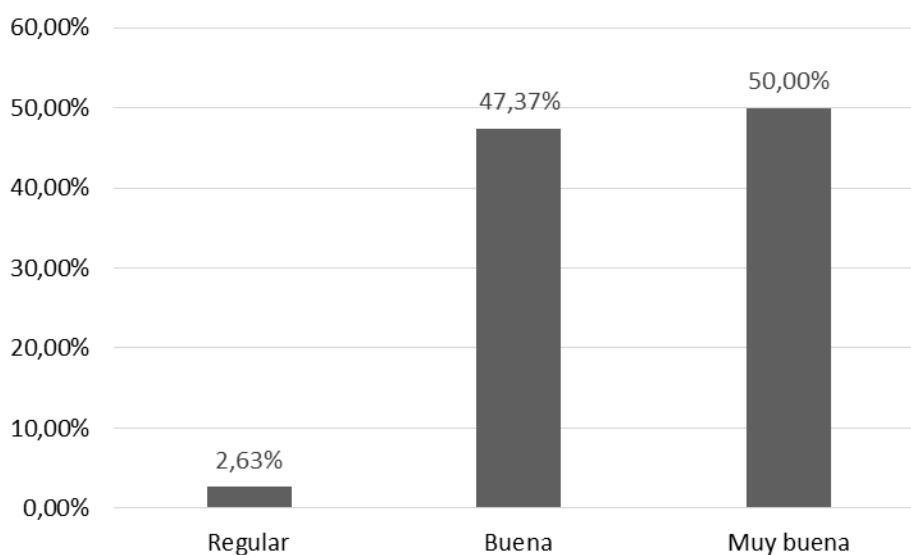
Módulo IV

En este módulo se consultó tanto sobre la valoración general del programa, buscando recabar la opinión tanto de registros en prueba como en producción, como por sugerencias de mejora e iniciativas que surgieron como consecuencia del proceso de digitalización del registro civil encarado por el Ministerio de Finanzas.

En lo referido a la valoración general del programa, se pidió que valoraran los siguientes aspectos: simplificación del proceso registral, ahorro de tiempos, ahorro de

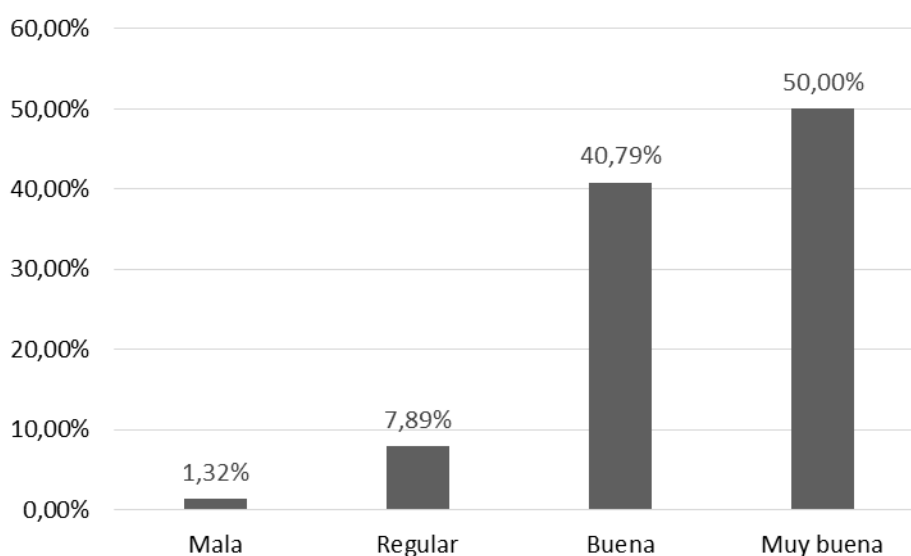
costos, mayor seguridad de los registros, disminución de los errores registrales, descentralización de las tareas del RCC y mejora en la atención al ciudadano. En los siguientes gráficos: Gráfico 55, Gráfico 56, Gráfico 57, Gráfico 58, Gráfico 59, Gráfico 60 y Gráfico 61, pueden observarse las valoraciones obtenidas. En general, todos los aspectos del programa fueron valorados positivamente con más de un 90% de calificaciones buenas o muy buenas. Sólo la descentralización de las tareas del RCC recibió el calificativo de muy mala, y todos tuvieron un pequeño porcentaje de valoración como regular.

Gráfico 55: Simplificación del proceso registral



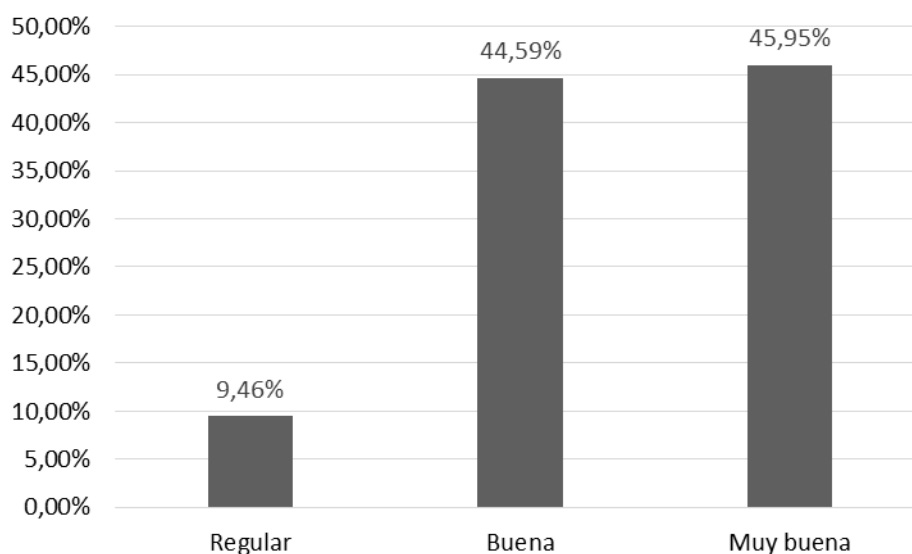
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 56: Ahorro de tiempos



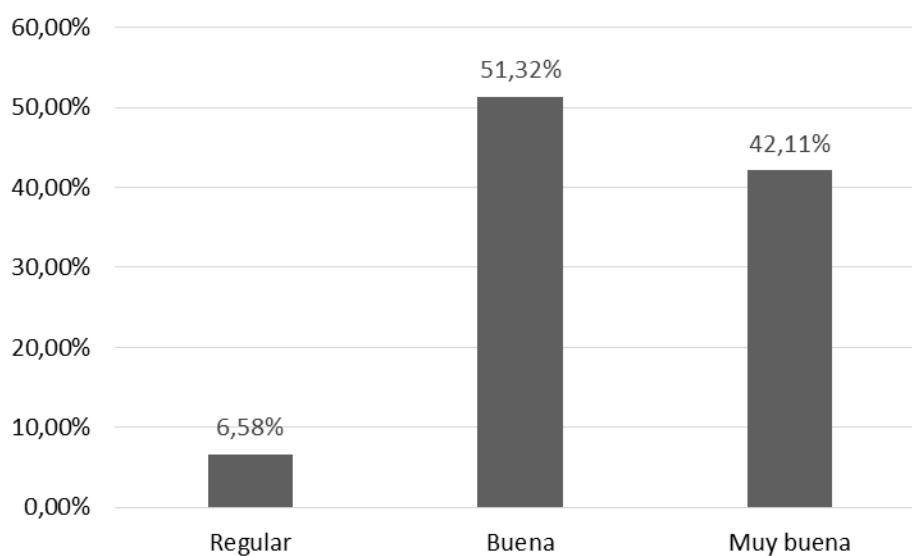
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 57: Ahorro de costos



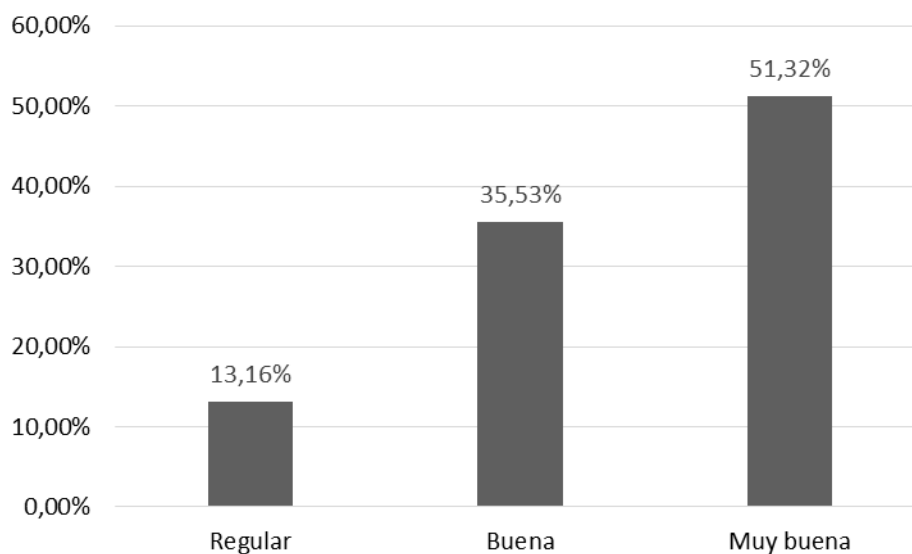
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 58: Mayor seguridad de los registros



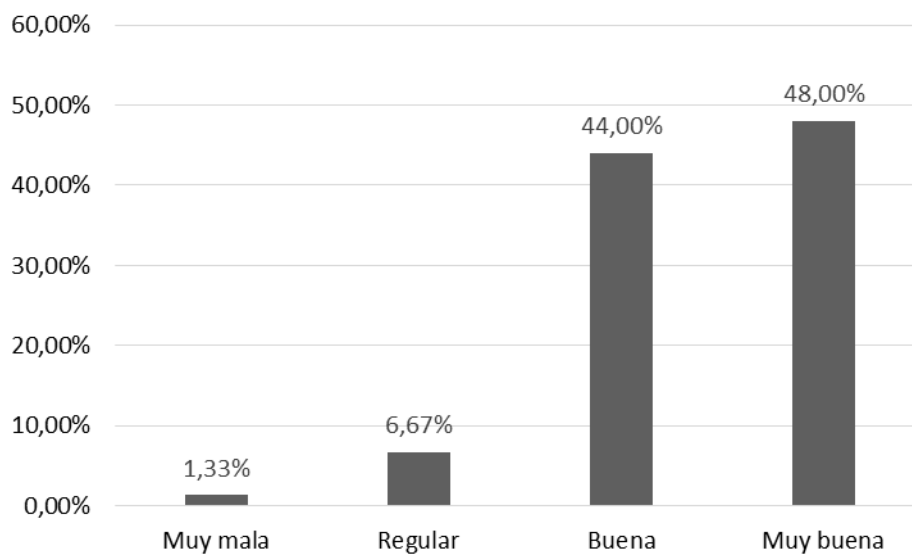
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 59: Disminución de los errores registrales



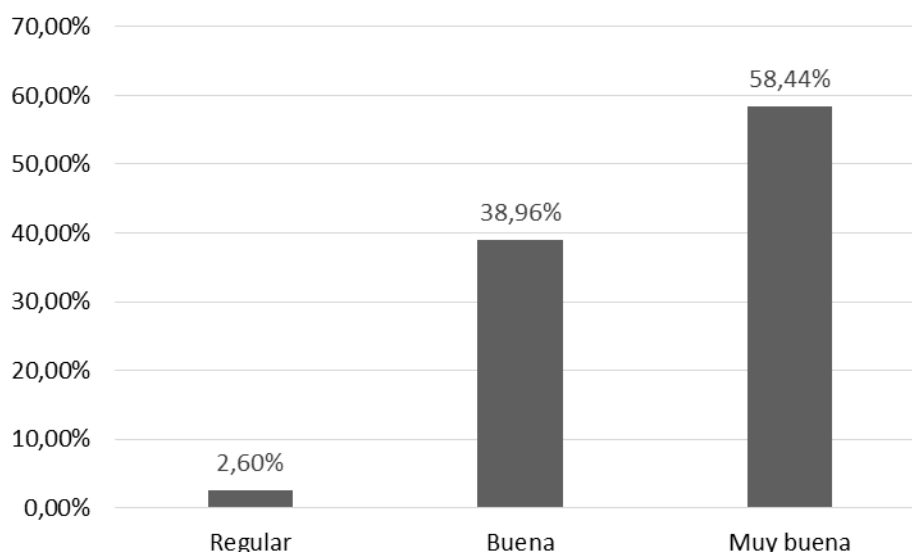
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 60: Descentralización de las tareas del RCC



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

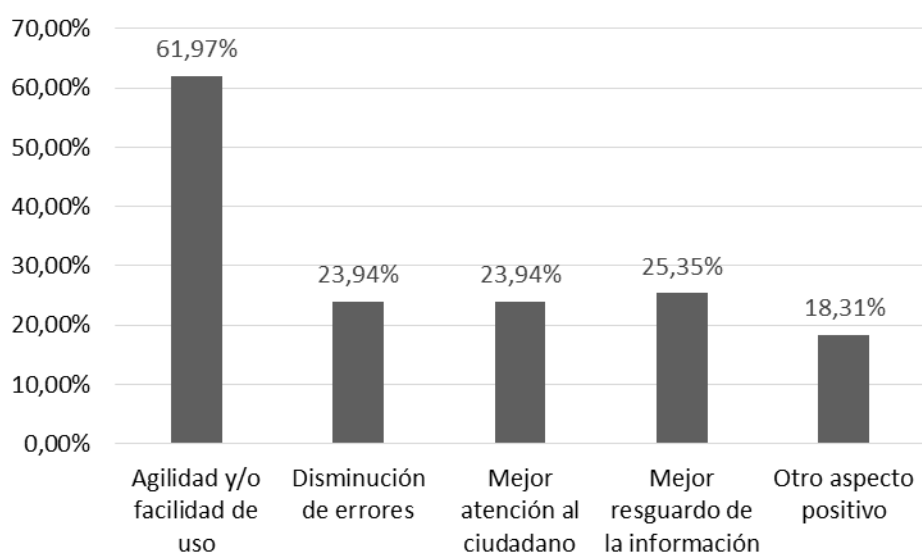
Gráfico 61: Mejora en la atención al ciudadano



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

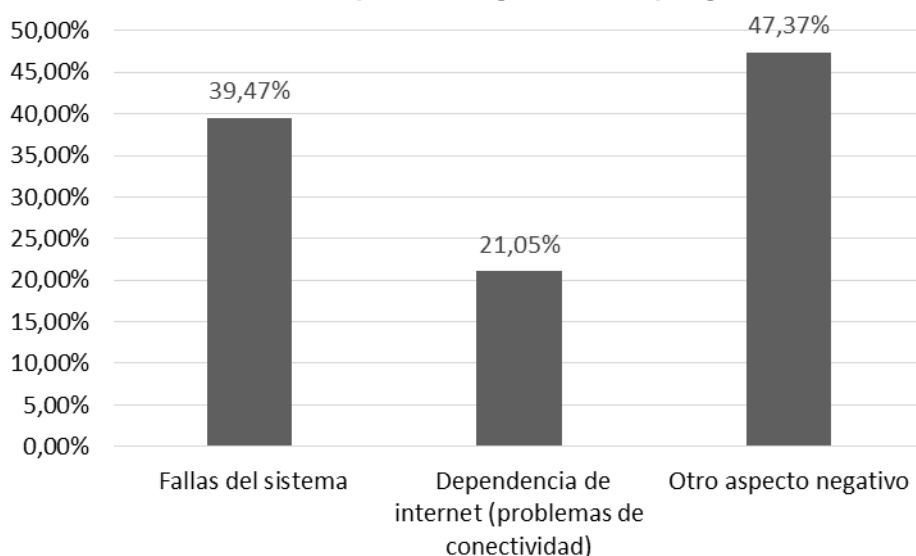
Entre los aspectos positivos del programa, fueron destacadas la agilidad o facilidad de uso, la disminución de errores registrales, la mejor atención al ciudadano y el mejor resguardo de la información, como puede observarse en el Gráfico 62. **No se encuentra el origen de la referencia..** Cabe mencionar que, al ser una pregunta abierta, las opciones no eran excluyentes. Por otro lado, en el Gráfico 63 puede observarse que los principales aspectos negativos fueron las fallas en el sistema y la dependencia de internet. Este último surgió como aspecto negativo ya que muchas de las localidades del interior no presentan buena conectividad a internet.

Gráfico 62: Aspectos positivos del programa



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

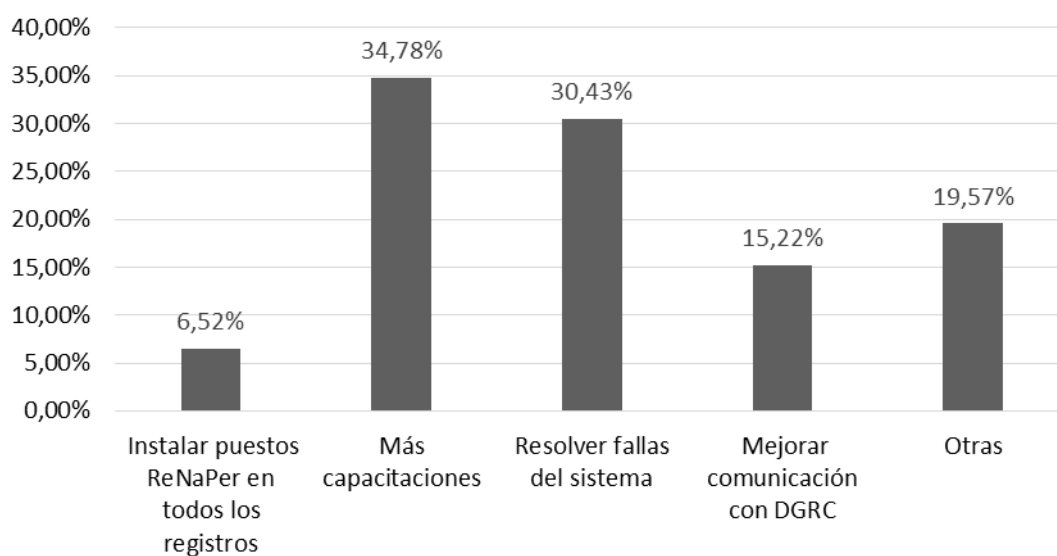
Gráfico 63: Aspectos negativos del programa



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Para mejorar el funcionamiento del programa a futuro, los encuestados propusieron instalar puestos de ReNaPer en todos los registros, brindar más capacitaciones, resolver las fallas en el sistema y mejorar la comunicación entre los registros municipales y el Registro Civil Central (Dirección General del Registro Civil), como puede verse en el Gráfico 64.

Gráfico 64: Propuestas para mejorar el programa a futuro

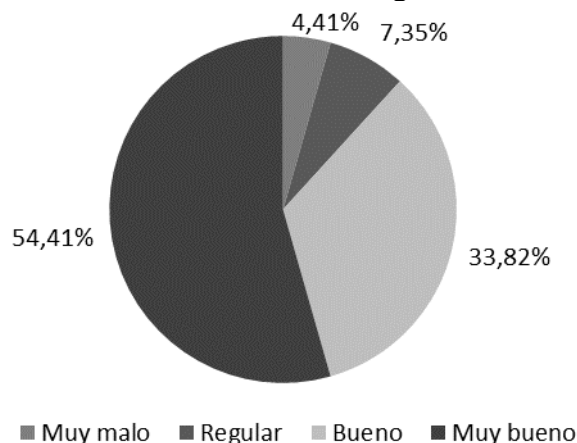


Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

En la segunda sección de este módulo se les preguntó a las localidades sobre posibles nuevas iniciativas relacionadas con el RCD: unificación del área registral con ReNaPer, instalación de Centros de Constatación de Identidad (CCI) en los registros civiles, instalación de puestos del registro civil en hospitales y apertura de nuevas oficinas registrales. En los siguientes gráficos, Gráfico 65, Gráfico 66, Gráfico 67 y

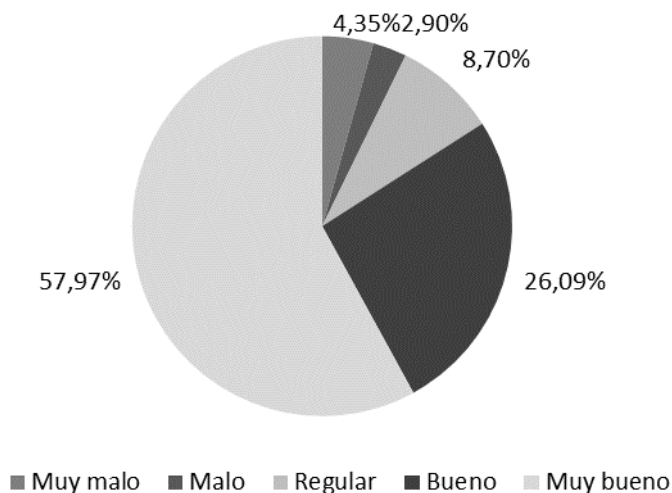
Gráfico 68, puede observarse la apreciación de los encuestados respecto a cada una de ellas. En general todas ellas tuvieron un gran nivel de aceptación manifiesta. Sin embargo, debe destacarse que más de un 11% de los encuestados consideraron que la unificación del área registral con ReNaPer y la instalación de puestos del registro civil en hospitales no serían buenas iniciativas.

Gráfico 65: Unificación del área registral con ReNaPer



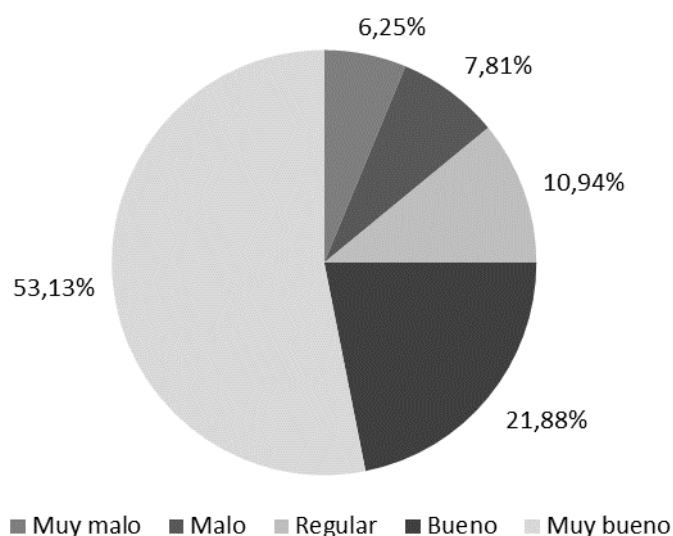
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 66: Instalación de centros de constatación de identidad en los registros civiles



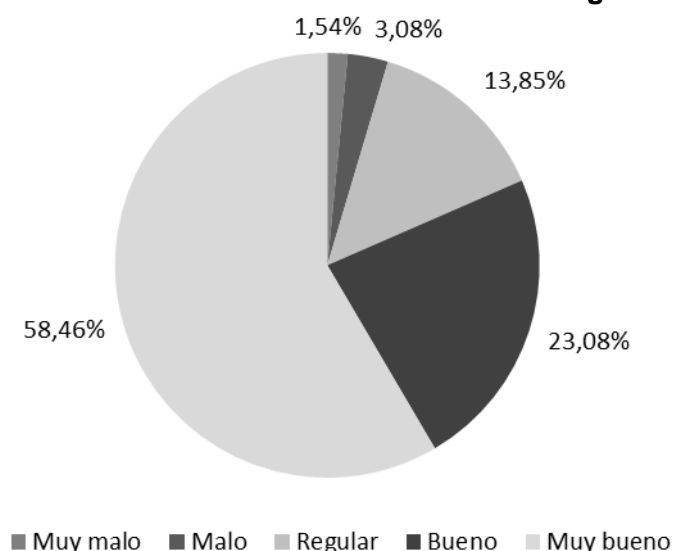
Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

Gráfico 67: Instalación de puestos del registro civil en hospitales



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

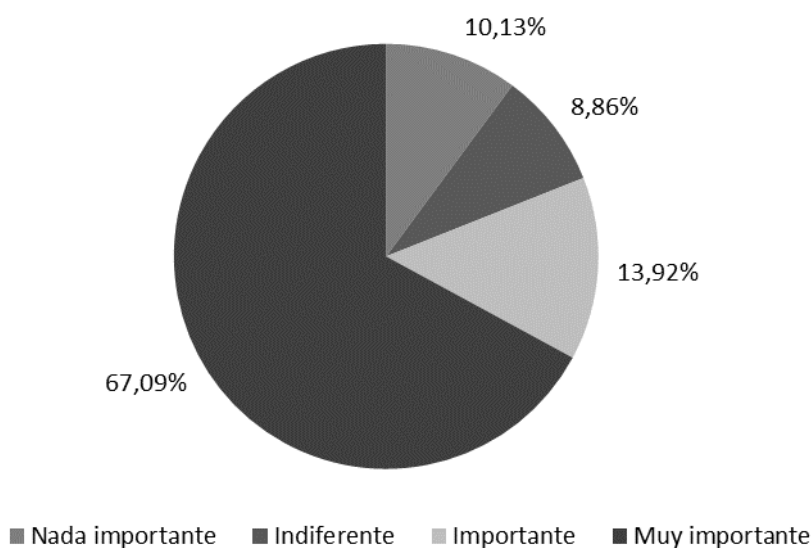
Gráfico 68: Instalación de nuevas oficinas registrales



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

En la última sección de la encuesta, referida al proceso de digitalización del archivo se recabó la apreciación de los funcionarios respecto a la importancia de digitalizar el archivo. En el Gráfico 69 puede observarse que más de un 80% considera que es importante o muy importante, y más de un 91% de los encuestados estima que es posible lograrlo, siendo los incentivos que acelerarían el proceso, en mayor medida, monetarios (45%) y mayor disponibilidad de personal y/o tiempo (59%). Cabe aclarar que al ser una pregunta abierta las alternativas no son excluyentes.

Gráfico 69: Importancia de la digitalización



Fuente: Elaboración propia sobre la base de relevamiento realizado.

5.5. CONCLUSIONES

En este capítulo el relevamiento realizado en el marco del programa Registro Civil Digital, de digitalización de los registros civiles en la Provincia de Córdoba, a través del método de encuesta. Este relevamiento tuvo por objetivo conocer la percepción de los encargados de los registros civiles municipales sobre el programa RCD. Se introdujo, en primer lugar, el contenido del formulario utilizado, para luego presentar los resultados de las encuestas realizadas a 82 registros civiles de la Provincia.

Los registros civiles encuestados, al momento del relevamiento, se encontraban en etapa de prueba (sin uso pleno aún del sistema), o bien en etapa de producción (etapa en la que deben migrar completamente al sistema digital). En el relevamiento se encuestó a 70 de las primeras y 12 de las segundas, de tal manera que se asegura una gran cobertura territorial y heterogeneidad en el tamaño de los registros civiles, al considerar el tamaño poblacional de su localidad.

De los resultados alcanzados pueden sacarse las siguientes conclusiones: en primer lugar, la satisfacción respecto a distintos aspectos, simplicidad, seguridad de los archivos, adecuación a la normativa y calidad de la atención al ciudadano, del sistema registral aumentó considerablemente al comparar el antiguo sistema con el sistema digital, como también mejoraron los tiempos de registro de los hechos vitales de las personas.

Por otro lado, puede decirse que la implementación del sistema por parte del Ministerio de Finanzas estuvo bien ejecutada, siendo sus medios de difusión los que

lograron que los distintos registros conocieran el programa, y la valoración de la entrega de los equipos y la inducción al sistema fue valorada positivamente por la mayoría de los encuestados. En lo que respecta a las capacitaciones, las mismas fueron calificadas de manera positiva tanto a nivel general como en sus aspectos particulares, siendo la utilidad de los ejercicios prácticos y la concordancia con la normativa los dos aspectos menos valorados.

En lo referido al desempeño de las distintas autoridades intervinientes en este proceso, la Dirección General del Registro Civil (DGRC) del Ministerio de Justicia y el Ministerio de Finanzas, los registros manifestaron un nivel mayor de disconformidad con el desempeño del primero. Adicionalmente, el desempeño del equipo de soporte del Ministerio de Finanzas para el programa RCD fue satisfactorio para la mayoría de los registros municipales y comunales.

Si bien en líneas generales la implementación fue exitosa, debe destacarse que existieron aspectos que dificultaron la misma: fallas técnicas del sistema, falta de soporte por parte de la DGRC y problemas con internet, entre otros. Estos mismos son los factores que fueron mencionados como negativos al dar una apreciación general del programa, mientras que entre los positivos destacan la agilidad o facilidad de uso, la disminución de errores registrales, la mejor atención al ciudadano y el mejor resguardo de la información.

La percepción de otras iniciativas relevantes que se encuentran relacionadas con el programa RCD fue positiva, siendo mejor la de la apertura de Centros de Constatación de identidad en todos los registros civiles y la apertura de nuevas oficinas registrales. En último lugar, la mayoría de los registros civiles consideraron importante digitalizar todos los archivos del registro civil, tarea que estimaron factible.

En conclusión, la implementación del programa ha sido exitosa, si bien debe trabajarse de manera conjunta con los registros civiles municipales y comunales para seguir consolidando la misma. Con el objetivo de obtener una apreciación más cualitativa de este proceso, en el siguiente capítulo se presentarán los resultados de los grupos focales realizados a tal fin.

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

“EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE DIGITALIZACIÓN
DE REGISTROS CIVILES EN LA PROVINCIA DE CÓR-
DOBA Y LINEAMIENTOS PARA MEJORAR EL SERVICIO”

CAPÍTULO 6: GRUPOS FOCALES CON ENCARGADOS DE LOS REGISTROS CIVILES

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS
BOLSA DE COMERCIO DE CÓRDOBA

6.1. INTRODUCCIÓN

El presente capítulo aborda el proceso de diseño, organización y puesta en ejecución de los grupos focales llevados a cabo con el fin de indagar acerca la percepción, opinión y valoración del programa “Registro Civil Digital” de un conjunto seleccionado de encargados de Registros Civiles de distintas localidades de la Provincia de Córdoba. En un primer apartado, se desarrolla brevemente en qué consiste la técnica del grupo focal y por qué ha sido elegida para relevar opiniones. Luego, pasaremos a abordar el proceso de diseño de trabajo de campo y cuestiones metodológicas para, posteriormente, presentar los resultados obtenidos y las correspondientes conclusiones.

6.2. LA TÉCNICA DEL GRUPO FOCAL

En el marco del programa Registro Civil Digital se decidió realizar un relevamiento de la opinión del mismo por parte de los encargados de los registros civiles, con el objetivo de obtener información que permita diseñar propuestas de mejora para el mismo. Por tal motivo, se organizaron grupos focales con el objetivo de captar opiniones y percepciones de las personas que están involucradas día a día en el proceso registral: los oficiales públicos de los registros civiles.

Los “*focus group*”, grupos de discusión o entrevistas en grupo, constituyen una técnica de investigación cualitativa ampliamente difundida en diversos ámbitos como en las ciencias sociales y en estudios comerciales. Por lo general, este tipo de estudio consiste en reunir un grupo de personas para indagar acerca de sus actitudes, opiniones y reacciones frente a un tema, como, por ejemplo, un producto, una medida política, etc. Siguiendo a Juan y Roussos (2010), la técnica del “*focus group*” implica tres pasos lógicos y metodológicos centrales:

- **Reclutar participantes:**

El reclutamiento de los participantes debe cuidar especialmente los criterios de inclusión y exclusión del estudio, así como también una distribución equitativa intra-grupo para cada “*focus group*”. Es decir, debe tratarse de un grupo heterogéneo. El reclutamiento puede realizarse por vía telefónica o por correo electrónico. Una vez reclutados los participantes, se los reúne en el día y horario pactado de la convocatoria. Los “*focus group*” usualmente se desarrollan en salas amplias, con una gran mesa en torno a la cual grupos de seis a doce participantes se sientan, ocupando el moderador la cabecera.

- **Moderación:**

El grupo focal debe estar liderado por un moderador, quien opera como un anfitrión, da la bienvenida, invita a los participantes a ubicarse, se presenta a sí mismo y presenta la tarea a llevarse a cabo. El objetivo del moderador es lograr que todos los participantes brinden su opinión a los temas tratados, y que estas no sean influenciadas por las opiniones de otros. A su vez, debe intentar ofrecer un clima abierto y de libre discusión, pero orientado por las preguntas de las guías, todo esto cumpliendo con el tiempo asignado. Una vez finalizada la guía de preguntas, el moderador procede al cierre de la entrevista.

- **Informe Final:**

El informe final se elabora en base a las desgrabaciones de los “*focus groups*”, y se complementa con todo aquellos que el moderador haya obtenido en términos de impresiones. El papel del moderador también implica la interpretación cualitativa de la información, por ejemplo, de la interacción grupal que los temas fueron desatando. Desde este lugar el moderador puede obtener las hipótesis más finas sobre los niveles de aceptación y rechazo que motivaron las preguntas.

En este estudio particular, se optó por complementar los estudios de la encuesta presentada en el capítulo 5 con esta herramienta ya que ofrece un campo más amplio de información, en comparación con las encuestas que incluyen preguntas cerradas y determinadas de ante mano. Además, siguiendo a Kotler y Armstrong (2001), la ventaja de los grupos focales radica en que la interacción propia de los grupos de discusión puede generar nuevas ideas o conexiones en base a comentarios que en un primer momento podrían parecer azarosos, y que pasarían desapercibidos en modelos cuantitativos de preguntas cerradas.

6.3. TRABAJO DE CAMPO

6.3.1. Pasos previos

6.3.1.1. Objetivo del grupo focal

Tal como se mencionó previamente, el objetivo del presente trabajo es conocer la opinión de los oficiales públicos de los registros civiles de la Provincia de Córdoba en el marco de la implementación del programa Registro Civil Digital. Entre otras cuestiones, se considera relevante conocer como conocieron acerca de la iniciativa, su experiencia antes, durante y después de la implementación y la apreciación general del programa. A tales fines, se estructuró una guía de pautas con aspectos mencionados para recolectar tal información.

6.3.1.2. Población objetivo y diseño del grupo focal

La población objetivo del relevamiento está conformada por todos los oficiales públicos encargados de los Registros Civiles municipales de la Provincia de Córdoba. Tomando como base la información provista por el Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba, el conjunto de registros civiles existentes en la jurisdicción está compuesto por 356 oficinas. Dado que se releva la opinión de aquellos Registros Civiles Municipales que utilicen efectivamente el sistema, y que hayan transitado por todos los pasos, sólo incluye municipios que están usando el sistema Registro Civil Digital de manera activa (producción), y se excluye aquellos que no utilizan el sistema o lo utilizan en modo de prueba.

Al igual que con la encuesta, la muestra fue realizada siguiendo los cronogramas de capacitaciones⁵² llevadas a cabo por la institución. Se recibió una lista de fechas para los encuentros, junto con las dependencias registrales que concurrirían a los mismos. La invitación a las capacitaciones y el grupo focal fue llevada a cabo por el área de Relaciones Institucionales del Ministerio de Finanzas. La convocatoria se realizó por correo electrónico.

La selección de registros civiles elegida estuvo conformada por un conjunto de encargados de registros civiles de la Provincia que asistieron a las capacitaciones llevadas a cabo en el Ministerio de Finanzas durante el mes de abril del corriente año. Se decidió realizar el grupo focal el día 9 de abril, ya que este día asistían únicamente aquellas localidades utilizaban plenamente el sistema Registro Civil Digital de manera activa (producción).

Cómo se mencionó previamente, un requisito importante para la selección de los grupos focales es que haya una distribución equitativa intra-grupo, es decir, que los participantes no sean demasiado homogéneos o heterogéneos, para permitir una medición confiable de datos y que se puedan establecer tendencias u opiniones generalizables a la población. Para ello, se buscó que hubiese representantes de localidades de distintos tipos de tamaño. Las categorías consideradas fueron las siguientes:

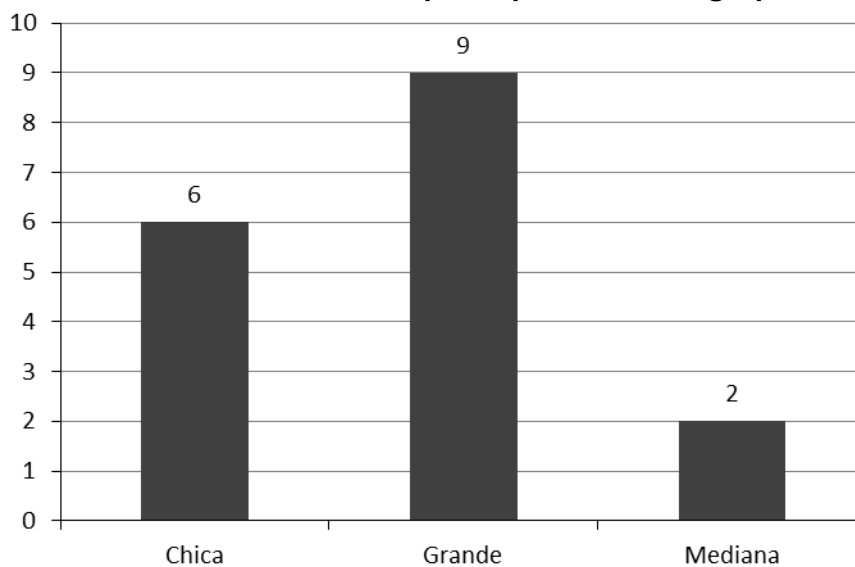
- Localidad chica: Menos de 5.000 habitantes.
- Localidad Mediana: Entre 5.000 y 10.000 habitantes
- Localidad Grande: Más de 10.000 habitantes.

⁵² Las capacitaciones son encuentros organizados por el Ministerio desde el inicio del programa Registro Civil Digital para impartir los conocimientos necesarios (en forma de clases presenciales, con el soporte de manuales, ejercicios prácticos y asistencia constante) en lo que respecta a la utilización del nuevo sistema digital.

De esta manera se obtiene la siguiente distribución en el grupo de localidades encuestadas, tal como se puede observar en el Gráfico 70:

- 6 localidades chicas;
- 9 localidades medianas;
- 2 localidades grandes.

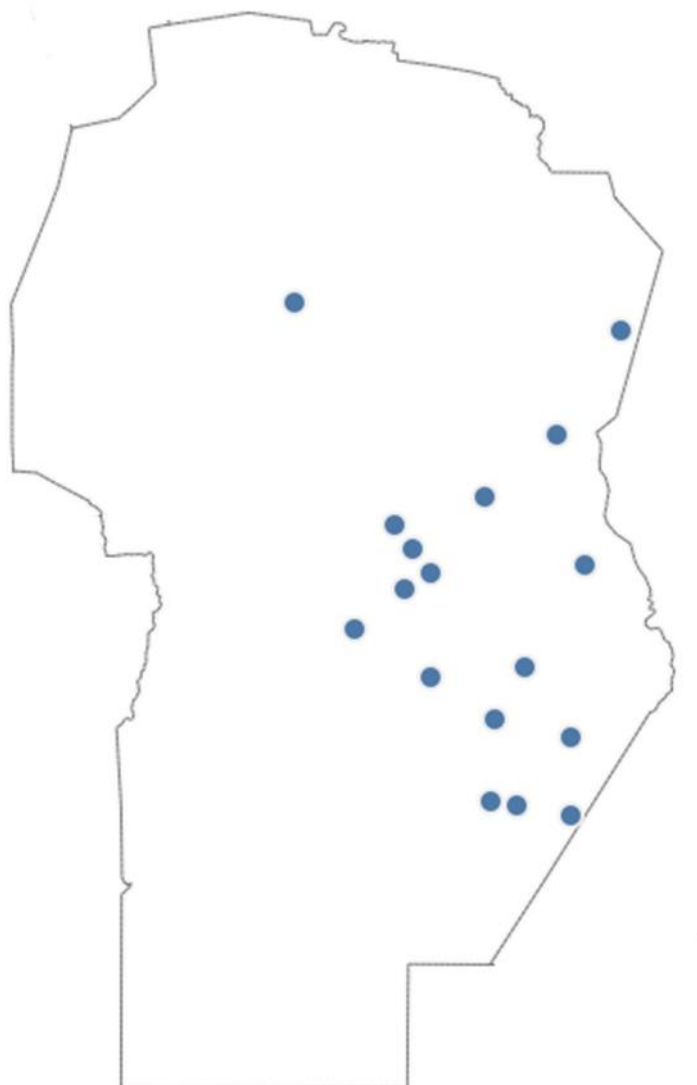
Gráfico 70: Cantidad de localidades participantes en los grupos focales



Fuente: Elaboración propia en base a relevamiento.

La distribución de los registros encuestados en el territorio provincial puede observarse en la siguiente figura.

Figura 5: Localidades de la Provincia de Córdoba que participaron en los grupos focales



Fuente: Elaboración propia sobre la base del relevamiento.

6.3.1.3. Preparación de la guía de pautas

A los fines de obtener la información necesaria para conocer la opinión de los registros civiles acerca del proyecto de digitalización, se elaboró una guía de pautas compuesta por cuatro módulos o secciones. Cada uno de estos módulos intenta captar la opinión acerca de un tema en particular. Para ver el formulario completo, remitirse al Anexo V.

Módulo 1: Percepción general de la medida

En el primer módulo se indaga de manera muy general acerca de la percepción general del programa, simplemente proponiendo como disparador que opinión se tiene acerca de la medida.

Módulo 2: Etapas previas a la implementación

El objetivo de este módulo fue indagar la forma en que se tomó conocimiento del proyecto y la percepción inicial del programa y de los lineamientos recibidos por parte de la Dirección General. Se propusieron los siguientes temas de discusión: conocimiento tenían los registros de la iniciativa de llevar a cabo la Digitalización, que etapas y desafíos que tuvieron que atravesar para la transición hacia la producción, y como fue el apoyo recibido por el Registro Civil Central durante el proceso.

Módulo 3: Implementación del programa Registro Civil Digital

El objetivo de este módulo fue indagar la forma en que se tomó conocimiento del proyecto y la percepción inicial del programa y de los lineamientos recibidos por parte de la Dirección General. Se propusieron los siguientes temas de discusión: conocimiento tenían los registros de la iniciativa de llevar a cabo la Digitalización, que etapas y desafíos que tuvieron que atravesar para la transición hacia la producción, y como fue el apoyo recibido por el Registro Civil Central durante el proceso.

Módulo 4: Apreciación general del programa e intención de digitalizar

En el cuarto y último modulo se buscó conocer la opinión de los referentes acerca del Proyecto Registro Civil Digital en general. Los temas a discutir se centraron en las bondades, fortalezas y debilidades del programa, el beneficio percibido de la digitalización por parte de los referentes (a nivel procedimental, beneficios para los ciudadanos, programas derivados, etc.) y finalmente se les consultó a los participantes si tenían alguna sugerencia de mejora.

6.3.2. Desarrollo de los grupos focales

Los grupos focales se llevaron a cabo luego de la capacitación realizada el día 9 de abril del corriente año. Al total de participantes que asistieron a la convocatoria, 18 personas, se las dividió de manera aleatoria en dos grupos. Para mantener una distribución equitativa de los grupos, se garantizó que en cada uno de ellos hubiese un representante por tamaño de localidad. La decisión de dividir a la totalidad de participantes en dos obedece a que la recomendación general es que los grupos focales tengan entre seis y doce participantes (Juan y Roussos, 2010). El resultado fue que el grupo focal 1 tuvo un total de 8 participantes, mientras que el grupo 2 tuvo un total de 10. La distribución de los referentes se detalla en la Tabla 6.1. Cada grupo focal tuvo dos moderadores pertenecientes al Instituto de Investigaciones Económicas de la Bolsa de Comercio.

Tabla 4: Distribución de los referentes en grupos focales

Localidad	Departamento	Cantidad de referentes	Grupo focal
Saturnino María Laspiur	San Justo	1	Grupo 2
Colonia Caroya	Colón	1	Grupo 1
Las Perdices	Tercero Arriba	1	Grupo 2
James Craik	Tercero Arriba	1	Grupo 1
Arias	Marcos Juárez	1	Grupo 2
Isla Verde	Marcos Juárez	1	Grupo 2
Etruria	General San Martín	1	Grupo 2
Villa María	General San Martín	2	Grupo 2/Grupo 1
Tío Pujio	General San Martín	1	Grupo 2
Canals	General San Martín	1	Grupo 2
Arroyo Cabral	General San Martín	1	Grupo 1
Benjamín Gould	Unión	1	Grupo 2
Justiniano Posse	Unión	1	Grupo 1
Laborde	Unión	1	Grupo 1
Noetinger	Unión	1	Grupo 1
Freyre	San Justo	1	Grupo 2
Pozo del Molle	Río Segundo	1	Grupo 1

Fuente: Elaboración propia sobre la base de Ministerio de Finanzas.

6.3.2.1. Elaboración de informes

Siguiendo los lineamientos de Juan y Roussos (2010), los materiales a partir de los cuales se confeccionaron el informe son las desgrabaciones de los *focus group* realizados y las impresiones que el moderador obtuvo durante los grupos. La desgrabación de los grupos focales se realizó de manera textual, transcribiendo la totalidad del audio. A su vez, las impresiones de los moderadores quedaron plasmada en los informes finales al resumir la información. Los mismos se encuentran en el Anexo V.

6.4. RESULTADOS

A continuación, se presentan los principales resultados de los grupos focales. Este análisis se realizará siguiendo la lógica de la guía de pautas.

Módulo 1: Percepción general de la medida

- Hubo una percepción general positiva del programa, el grupo considera que la iniciativa es muy buena y que el sistema es práctico. Algunos consideran que al principio costó la adaptación, pero cuando arrancaron la percepción de cambio fue inmediata.

- Está también presente en la opinión general que el cambio era necesario. Comentan que ahora la operatoria es más rápida, eficiente, práctica y la posibilidad de incurrir en un error es menor.
- El sistema les brinda la confiabilidad que necesitan y en la operatoria se sienten capaces de atender a más personas porque se agilizaron los procesos. Comentan: *“Para un nacimiento, 15 minutos demoramos más o menos. Y ya salen con el D.N.I. iniciado”*.

Módulo 2: Etapas previas a la implementación

Percepción inicial del programa

- Comentaron que al inicio la iniciativa les generaba miedo y reserva, como ante todo lo que es nuevo o desconocido. Este sentimiento era visiblemente más moderado entre los encargados más jóvenes. José, de Benjamín Gould, comentaba: *“A mí que soy más chico, no me generó miedo, solamente no confiaba. Pensé que quizás era un proyecto muy a largo plazo y la verdad que el cambio fue muy fuerte. Nos citaron, nos dieron las máquinas y empezamos a trabajar”*.
- Otra encargada comentó que al principio su inseguridad se fundaba en falencias del sistema y de carácter procedimental y administrativo, y consideraba que corregir esos errores iba a demorar mucho, pero al final la respuesta fue inmediata.
- Mencionaron que aquellas localidades con el mismo signo político que el del gobierno provincial recibieron mucho apoyo por parte de la intendencia y la implementación se dio de manera más rápida.

Requerimientos para la adopción del sistema

- Cuando se preguntó si habían tenido problemas con los requerimientos iniciales para poner en marcha el programa, comentaron que en muchos pueblos los problemas existen y siguen existiendo (falencias relacionadas a la energía eléctrica, conectividad, etc.).
- Mencionaron que los requisitos iniciales exigidos por el Ministerio no eran mayores por lo que no hubo problema para alcanzarlos. Solo manifestaron que en una primera instancia tenían que seleccionar las calles de un listado predeterminado por el Ministerio y eso generaba discrepancias, actualmente el ingreso de las calles es manual por lo que no presenta problemas.

- Algunos encargados comentaron que tuvieron que aumentar la velocidad en la conexión a internet, pero estas cuestiones no fueron una traba. Resaltaron que, en aquellos lugares en donde existe el sistema ReNaPer, fue mucho más sencillo porque los requerimientos básicos ya estaban dados: estaban familiarizados y tenían las redes en condiciones.
- Al comienzo, cuando el requisito era firmar los tres programas, MUC, IAU y RCD, no muchas localidades estaban interesadas en suscribirse. Luego, al permitirse la firma del RCD únicamente, más localidades se suscribieron.
- Otros municipios han manifestado que aún no tienen buen acceso a internet, por lo que no pueden utilizar el sistema. Asimismo, no tienen conocimientos de computación, lo que les dificulta los procesos.

Experiencia en la recepción de equipos

- Con respecto a la experiencia durante la entrega de equipos y la valoración de la presencia del Ministerio en este proceso, comentaron que desde un principio están muy conectados con esta institución y que valoran su presencia y atención en cada etapa.

Módulo 3: Etapas previas a la implementación

Capacitaciones

- Cuando se les preguntó cómo vivieron la experiencia de las capacitaciones, resaltaron que la idea del Ministerio de dividirlos en grupos les permitió generar un vínculo más cercano entre ellos. Lo contrastaron con lo que ocurría con las capacitaciones dictadas por la Dirección General, en donde sintieron que estaban más divididos.
- Comentaron que la inducción inicial que se llevó a cabo con la entrega del equipamiento sirvió como un buen puntapié inicial para que se familiaricen con el programa los oficiales.
- La guía rápida fue muy útil, pero lo fundamental fue la capacitación con la máquina. A su vez, la capacitación en grupo les permitió interactuar con los jefes de las demás localidades y establecer un vínculo que a futuro les sirvió para consultarse entre ellos.
- Con respecto a los contenidos transmitidos, consideran que fueron muy pertinentes y las capacitaciones lo suficientemente dinámicas. Valoran más aquellas en las que tuvieron la oportunidad de practicar con el sistema luego de atender a la explicación, que aquellas que solo consistían en una exposición.

Cuando el proceso tiene muchos pasos y no hay práctica, gran parte del aprendizaje se diluye.

- Sienten que los manuales y la mesa de ayuda les brinda un gran apoyo. Resaltaron que siempre hay alguien disponible para ayudarlos cuando lo requieren y que el servicio es de muy buena calidad.
- Como propuesta, deslizaron que sería conveniente concretar las capacitaciones en lugares en un punto medio, con el fin de no perjudicar a aquellos que viajan desde localidades más lejanas.

Transición Prueba-Producción

- Con respecto a la transición desde el período de prueba hacia el de producción, consideran que fue óptima y que se sintieron igualmente apoyados por el Ministerio de Finanzas.
- Según su visión, las razones por las que a algunas localidades se les dificulta este paso, vienen dadas por el bajo volumen de registros, el personal de que disponen y si están encargados además de otras áreas. Asimismo, compartieron: *"Cuando entramos a la etapa de prueba nos agregaron a un grupo de WhatsApp que se llamaba 'Entorno de prueba', y cuando pasábamos a producción teníamos que salir. Entonces no tenemos tanto contacto con la gente que está en prueba, está en un grupo aparte. En el grupo real no hay nadie que esté en prueba"*.
- Comentaron que no utilizaron el período de prueba por mucho tiempo, aproximadamente 20 días en casi todas las localidades. Usualmente deben volver a las guías y a los manuales para consultas sobre los procedimientos a implementarse, pero en entorno de producción.
- Coincidieron todos en que la mesa de ayuda fue muy útil para animarse a cambiar de prueba a producción.

Percepción del ciudadano

- En lo relativo a la percepción del público, destacan que los ciudadanos los felicitan constantemente. La gente percibe la mejora y la beneficia. Marcelo, de Saturnino María Laspiur, comentaba: *"Yo me encontré con una pareja que fue a anotar un bebe. Le llego instantáneamente un correo de felicitación"*.
- Asimismo, resaltan que no todos los ciudadanos conocen qué es el Ciudadano Digital y cuáles son los beneficios de tramitarlo. Consideran relevante difundir la importancia de realizar el trámite.

Percepción a nivel interno

- Por el lado de los beneficios a nivel interno de las oficinas, destacan que las mayores ventajas vienen dadas por el ahorro de espacio al erradicar los libros. *“Antes vos tenías que ir al libro, viejo, roto, fotocopiarlo... Tenias dos libros, ahora tengo una sola carpeta”.*
- Observan también que las actas son más prolijas, y el ciudadano puede ver todo el proceso en la pantalla al igual que el oficial público.
- Encuentran falencias en las bases de datos relacionadas con los campos que se autocompletan, pero no lo consideran un error que no sea fácilmente salvable.

Desempeño del Ministerio de Finanzas

- Cuando se indagó qué opinan sobre el desempeño del Ministerio de Finanzas durante la implementación, comentaron que se encuentran muy agradecidos. Marcelo, de Laspiur, comentó: *“Yo creo que aparte de economía, tiene una transversalidad en todos los aspectos. Y por suerte que lo hicieron, ya sea desde el registro civil o como hacen con salud, todos los campos que puede ir atravesando el registro. Por suerte que salió de acá, porque uno le puede ver la beta económica que también significa para un municipio tener toda esa base de datos muy finamente hilada”.*
- La jefa del Registro Civil de Pozo del Molle manifestó que el Ministerio está muy comprometido, que si tuviese que calificarlo le pondría muy buena calificación ya que se comprometió con todos los registros y mostró muy buena coordinación y predisposición para con todos.
- Adicionalmente, todos los dirigentes expresaron mucha conformidad con la implementación del grupo de WhatsApp como medio de comunicación, ya que permite vías rápidas de comunicación y coordinación entre los registros civiles y el ministerio.

Desempeño de la Dirección General

- Asimismo, se preguntó por el desempeño de la Dirección general en el proceso. En este caso manifestaron, en general, muchas críticas.
- Resaltan *“el desaprovechamiento del recurso humano, porque tienen gente con experiencia, que conoce todo... Tienen todo apilado en cajas”.* Consideran que esto dificulta mucho la capacidad de respuesta de cada registro para con el ciudadano, porque no pueden actuar rápidamente debido a estas deficiencias.

"La gente le paga una tasa a la provincia para que un trámite le demore dos años".

- Consideran que la ineficiencia de la Dirección General los perjudica, porque ellos son la cara visible para el ciudadano, los responsables del trámite, y no tienen forma de proceder si el RCC no da una respuesta.
- Comentaron en reiteradas ocasiones que en los casos en los que se puede obviar la intervención de la Dirección General lo hacen, ya que nunca tienen respuesta por parte de la misma y en los casos en los que la tienen la misma tiene mucha demora, en general de años (2 o 3 años esperando resoluciones por parte de esta entidad). En la mayoría de los casos los expedientes enviados por los municipios terminan en los armarios de archivo de la Dirección General sin tener resolución y con los municipios a la espera de esta.
- Varios dirigentes comentaron experiencias muy negativas que han tenido con la Dirección, por ejemplo, situaciones en las que se han llevado a cabo procedimientos en la Dirección General con ciudadanos de algún municipio y no se ha notificado al Registro Civil municipal.
- Mencionan que no comprenden el camino que sigue la Dirección General. Los procedimientos no están claros y la respuesta que pueden conseguir los funcionarios municipales depende de quién les responda desde el Registro Civil Central.

Módulo 4: Apreciación general del programa e intención de digitalizar

Digitalización de todo el registro

- Cuando se preguntó si tienen interés en digitalizar todo el registro y qué incentivos necesitan para llevar a cabo la tarea, manifestaron que ese sería un proceso lento y costoso. En muchos pueblos el personal es escaso y los tiempos son limitados. Para hacerlo, necesitarían que se envíe personal destinado a esa tarea.
- No obstante, manifestaron que no consideran que sea justificable, debido a que existen actas que es probable que nunca se soliciten, siendo más eficiente digitalizar a demanda del ciudadano.
- Comentaron que, en la mayoría de los casos, al ser registros de personal único y con horarios de trabajo reducidos sería muy complejo en caso de que se exigiese digitalizar todo.

- Mencionaron como alternativa, en caso de que la provincia así lo quisiese debería proporcionarles el recurso humano necesario para llevarlo a cabo.

Propuestas de mejora

- Con respecto a las propuestas de mejoras, en general no se perciben muchas críticas.
- Algunos proponen la unificación de trámites para simplificar los procesos, como el de reconocimiento y acuerdo de apellido (que actualmente son dos trámites distintos). *"Hay procesos que tienen demasiados pasos que a lo mejor se podrían llegar a simplificar. Como el SiSol".*
- Asimismo, manifiestan: *"Todos los cambios generan una situación de vulnerabilidad, pero uno tiene que transitarlos".*
- Una de las propuestas de mejora mencionadas es la incorporación de la firma digital en algunas actas, sobre todo firmas de los médicos en las actas de nacimiento o defunción.
- Otra propuesta sugerida fue la incorporación de la fotografía de los contrayentes en el caso de las actas de matrimonio, pero la misma no fue bien recibida por todos los funcionarios.

Beneficios observados

- Con respecto a los beneficios mencionados por los participantes se mencionó que el principal beneficiario es la sociedad, ya que la digitalización de este proceso genera buenas percepciones en los ciudadanos y da una sensación muy satisfactoria para los ciudadanos quienes perciben el progreso de los organismos públicos. A su vez mencionaron que el hecho de no tener que trasladarse al lugar de nacimiento para solicitar un acta de nacimiento es muy beneficioso. Por último, mencionaron que la mayor parte de los beneficios terminaran de percibirse a largo plazo.
- En lo que respecta a las falencias o fallas del sistema no mencionaron ninguna, ya que comentaron que cualquier falla que hubiese aparecido en el sistema fue resuelta a la brevedad por el personal del Ministerio.

6.5. CONCLUSIONES

En este capítulo hemos detallado el diseño, organización y puesta en ejecución de los grupos focales llevados a cabo con el fin de indagar acerca la percepción, opinión y valoración del programa "Registro Civil Digital" de un conjunto seleccionado de

encargados de Registros Civiles de distintas localidades de la Provincia de Córdoba. Se optó por complementar los estudios de la encuesta, presentada en el capítulo 5 con esta herramienta ya que ofrece un campo más amplio de información.

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

“EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE DIGITALIZACIÓN
DE REGISTROS CIVILES EN LA PROVINCIA DE CÓR-
DOBA Y LINEAMIENTOS PARA MEJORAR EL SERVICIO”

CAPÍTULO 7: ENTREVISTAS A POSIBLES USUARIOS

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS
BOLSA DE COMERCIO DE CÓRDOBA

7.1. INTRODUCCIÓN

El presente capítulo aborda el proceso de diseño, organización y puesta en ejecución de las entrevistas a posibles usuarios de la información de los registros civiles llevadas a cabo con el fin de indagar acerca de su relación con el registro civil de la Provincia de Córdoba, la necesidad de información que poseen, su posible contacto con el equipo administrador del programa “Registro Civil Digital” y sugerencias que pudieran tener. En un primer apartado, se desarrolla brevemente en qué consiste la técnica de las entrevistas en profundidad y por qué ha sido elegida para relevar opiniones. Luego, pasaremos a abordar el proceso de diseño de trabajo de campo y cuestiones metodológicas para, posteriormente, presentar los resultados obtenidos y las correspondientes conclusiones.

7.2. LA TÉCNICA DE LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

En el marco del programa Registro Civil Digital se decidió realizar un relevamiento de la opinión del mismo por parte de los posibles usuarios de la información, con el objetivo de obtener información que permita diseñar propuestas de mejora para el mismo, atendiendo al uso que se le da a la información que este proporciona. Por tal motivo, se organizaron entrevistas en profundidad con el objetivo de captar opiniones y percepciones de las personas que están involucradas día a día en procesos en los que las actas relativas a los hechos vitales tienen incidencia inmediata.

Las entrevistas en profundidad constituyen una técnica de investigación cualitativa ampliamente difundida en diversos ámbitos de las ciencias sociales. Por lo general, este tipo de estudio permite conocer la individualidad de cada uno de los casos presentes en el estudio, obteniendo una visión de la intimidad de los entrevistados. Siguiendo a Taylor y Bodegan (1992), la técnica de la entrevista en profundidad implica una conversación entre iguales, flexible y dinámica. Los pasos que deben seguirse son:

Selección de informantes y aproximación

Las entrevistas cualitativas, según Taylor y Bodegan (1992), deben ser flexibles tanto en su contenido como en su diseño. “Ni el número ni el tipo de informantes se especifica de antemano. El investigador comienza con una idea general sobre las personas a las que entrevistará y el modo de encontrarlas, pero está dispuesto a cambiar de curso después de las entrevistas iniciales”.

Una vez definidos los informantes, es necesario generar un acercamiento con ellos. Es decir, deben concertarse las entrevistas, una vez que se han conseguido los contactos necesarios para ello.

Guía de la entrevista

Con el objetivo de asegurarse que los temas claves sean explorados, los autores ante citados recomiendan utilizar una guía de entrevista para las mismas. Cabe mencionar que esta guía no tiene una estructura que debe cumplirse sin excepción, sino que proporcionan simplemente un rumbo, y el detalle de los temas que no deben faltar, independientemente del orden en el que se los trate.

Utilizar guías de entrevista o guías de pautas, presupone cierto conocimiento sobre los sujetos que serán entrevistados. Las mismas pueden generarse luego de conocer en profundidad el tema bajo investigación, y luego de generar un primer acercamiento con las personas a entrevistar.

Informe final

El informe final se elabora en base a las desgrabaciones de cada una de las entrevistas en profundidad. Para que las mismas incluyan toda la información necesaria, debe seguirse como estructura del informe final o de las notas de trabajo, la estructura utilizada en la redacción de las guías de pautas. Cada una de las preguntas allí incluidas debería tener su correlato en el informe.

7.3. TRABAJO DE CAMPO

7.3.1. Pasos previos

7.3.1.1. Objetivo de las entrevistas

Tal como se mencionó previamente, el objetivo del presente trabajo es conocer la opinión de los posibles usuarios de la información del registro civil, en el marco de la implementación del programa Registro Civil Digital. Entre otras cuestiones, se considera relevante conocer que necesidades de información poseen ellos, cómo es actualmente su relación con el Registro Civil de la Provincia de Córdoba, si conocen acerca de la iniciativa, cómo podrían hacer mejor uso de la información y la apreciación general del programa. A tales fines, se estructuró una guía de pautas con aspectos mencionados para recolectar tal información.

7.3.1.2. Población objetivo: usuarios de los registros civiles

Uno de los pasos más importantes en la implementación de la técnica de entrevistas en profundidad consiste en reconocer cuál es la población objetivo. En el presente estudio, la población objetivo está comprendida por todas aquellas personas físicas o jurídicas que para el desempeño de sus tareas precisen registros que se encuentren bajo el resguardo del registro civil.

El universo a considerar se compone, principalmente, de los siguientes grupos:

- Entidades gubernamentales:
 - Tribunales de familia.
 - Tribunales civiles.
 - Ministerio de educación.
 - Ministerio de acción social.
 - Caja de jubilaciones.
 - Etc.
- Entidades bancarias.
- Personas físicas que requieran partidas para la realización de trámites.
- Gestores y abogados.
- Iglesia.

Cada uno de los sujetos listados puede tener un interés particular en los registros emitidos y resguardados por el registro civil. Por ejemplo, la Iglesia los precisa para bautismos o casamientos, mientras que las entidades bancarias los precisan para gestionar seguros o dar de baja servicios por fallecimiento.

Para llevar a cabo esta investigación se debió seleccionar a un conjunto de los actores mencionados anteriormente. La selección se realizó de tal manera que permitiera captar una visión amplia sobre la temática bajo análisis. Los organismos seleccionados fueron los siguientes:

- Caja de jubilaciones.
- Banco de Córdoba.
- Tribunales de familia.
- Abogada de familia – Ex encargada del registro civil.

7.3.1.3. Preparación de las guías de pautas

Para la realización de las entrevistas se definieron ciertos aspectos clave a considerar y luego se fue adaptando el listado de preguntas a cada situación particular⁵³. A continuación, se presenta la guía base utilizada, dividida en dos alternativas, según la naturaleza del actor a entrevistar.

Encuesta a entidades del gobierno provincial

- ¿Para qué trámites se solicitan como requisito partidas de nacimiento/matrimonio/defunción?
- ¿Por qué se solicitan estos registros?
- ¿Se planteó alguna vez la posibilidad de corroborar estos datos mediante otro mecanismo?
- ¿Considera correcto que los ciudadanos deban realizar el traspaso de información de un organismo gubernamental a otro?
¿Considerando que es información que posee un organismo del gobierno, no considera que sería más conveniente facilitar el acceso a la misma en una red interna de gobierno?
- ¿Se plantearon alguna vez trabajar con el registro civil para facilitar el acceso a estos datos?
- ¿A qué datos específicos necesita tener acceso?
- ¿Conoce de la existencia del programa RCD?
- En caso de que sí, ¿qué opinión le merece?
- Si tuviera la posibilidad de acceder a los datos que necesita de manera online, ¿cree que esto sería útil?
- ¿De qué manera le resultaría más conveniente tener acceso a los datos?

⁵³ Las guías de pauta utilizadas en cada ocasión pueden encontrarse en el Anexo VII.

Encuesta a usuarios directos de la información

- ¿Para qué tramites debe buscar partidas/hacer trámites en el Registro Civil?
- ¿Con qué frecuencia debe realizar estos trámites?
- ¿Considera que el servicio que provee el registro civil es bueno?
¿Por qué?
- Cordialidad en la atención.
- Agilidad en los trámites.
- Infraestructura edilicia.
- ¿Qué destacaría cómo positivo? ¿qué cómo negativo?
- ¿Conoce de la existencia del programa RCD?
- En caso de que sí, ¿qué opinión le merece?
- ¿A qué datos específicos necesita tener acceso?
- Si tuviera la posibilidad de acceder a los datos que necesita de manera online, ¿cree que esto sería útil?
- ¿De qué manera le resultaría más conveniente tener acceso a los datos?
- ¿Qué mejoras le gustaría ver en el servicio que ofrece el RCC?

Una vez que se pudieron concertar las entrevistas, se modificaron las preguntas listadas anteriormente para hacerlas más específicas a cada caso.

7.3.2. Desarrollo de las entrevistas en profundidad

Las entrevistas en profundidad se realizaron en las oficinas de los entrevistados, en todos los casos, con la asistencia de uno o más de los investigadores del equipo de investigación. En cada una de las oportunidades se contó con la guía de pautas respectiva, y se dirigió la entrevista en consecuencia, si bien se permitía la flexibilidad necesaria en este tipo de trabajo de campo.

Las mismas fueron grabadas, siendo posible encontrar sus desgravaciones respectivas en el Anexo VII del presente informe.

7.4. RESULTADOS

A continuación, se presentan los principales resultados de las entrevistas en profundidad. El análisis se realiza teniendo en cuenta la estructura de las guías de pauta.

7.4.1. Módulo 1: Uso de datos sobre el estado civil de las personas

La información concerniente al estado civil de las personas tiene múltiples usos para diversos organismos, y la misma se transfiere a estos por diversos mecanismos. A continuación, presentaremos la información que requiere cada uno de los actores entrevistados, con el detalle de cómo recibe dicha información actualmente:

Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de la Provincia de Córdoba

La información más relevante para la institución es la notificación de fallecimientos que afecta directamente al costo previsional que se afronta. El registro civil provincial envía con periodicidad variable (en promedio, mensual, pero puede ser mayor o menor esta periodicidad) información de todos los fallecidos en la provincia (excepto ciudad de Córdoba) estén o no vinculados a la caja y la ciudad de Córdoba envía reportes mensuales a demanda previos a las liquidaciones que la caja realiza; de la base de personas a las que se le va a efectuar una liquidación se remite cuáles son los fallecidos, tarea por la cual pide un pago.

Los datos sobre las defunciones (que es lo único que reciben) se reciben en formato Excel (caso provincial) y en el caso de la ciudad, se envía una base de personas y se recibe la misma base con indicación de los fallecidos. Comentan que el proceso es poco eficiente en cuanto a demoras y calidad de la información y que el mismo no está exento de errores (en oportunidades se han informado como fallecidas a personas que no estaban fallecidas).

El registro civil provincial aglutina toda la información de los fallecidos en el interior y las envía, en el caso de localidades chicas o con pocos registros este envío puede demorar meses y significa un perjuicio para la entidad previsional, que continúa afrontando erogaciones previsionales. La capital de la provincia representa entre un 40 y un 50% de los beneficios que otorga la entidad, por lo que sería de suma importancia la colaboración de la municipalidad en el reporte de los datos. En lo referente a las desventajas que genera a nivel interno el mecanismo actual de traspaso, se destaca que la demora promedio que registran en la toma de conocimiento de una defunción es de 42 días, si bien este lapso disminuyó sustancialmente en los últimos años.

Banco de la Provincia de Córdoba – Bancor

La vinculación entre el Banco de la Provincia de Córdoba (Bancor) y el Registro Civil se basa principalmente en el consumo de datos sobre las defunciones que hace Bancor, a través de sus distintas gerencias, siendo las de mayor importancia la gerencia de operaciones y la gerencia de control y recupero crediticio.

Por un lado, una de las vías que tiene el banco de recuperar deudas de sus clientes es a través del cobro del seguro de vida de saldo deudor, que cubre las operaciones de todos los clientes. El banco paga un seguro para tener la cobertura en caso de fallecimiento del titular del crédito, para que en el caso de que se de este imprevisto, la misma quede cancelada. Para poder gestionar el pago ante la compañía aseguradora del monto asegurado, el requisito básico y de inicio es precisamente contar con la partida de defunción, que es lo que certifica que sucedió el hecho asegurado y es lo que habilita al pago por parte de la compañía y luego la posterior cancelación de esas deudas con ese dinero proveniente de ese seguro de vida.

Por otro lado, la novedad de que el cliente está fallecido también tiene por finalidad por ejemplo evitar algún tipo de fraude también contra la institución. Actualmente se pueden hacer transacciones muchas veces con los plásticos, pero sin la presencia física del titular, a través de canales digitales. Ha habido ocasiones en donde se ha dado en algunas situaciones algún tipo de fraude o compras o préstamos o extracciones de caja de ahorro que no corresponden porque el titular está fallecido. El conocer rápidamente que un cliente ha fallecido permite tener un manejo prolijo de todas esas situaciones, evitando acciones de recupero de esas operaciones que no son legítimas.

Los datos que se precisan desde Bancor son fundamentalmente los que se corresponden al fallecimiento de sus clientes, tanto al dato en sí mismo como a las actas de defunción, para evitar importunar a los deudos del fallecido. Actualmente el banco recaba información contratando empresas que realizan cruces de bases de datos. Sin embargo, la información no siempre llega con la celeridad que requiere la institución. Otra vía de información proviene de los familiares del fallecido, que presentan las actas de defunción para cobrar un seguro, o bien cuando el banco, habiéndose enterado por otra vía del fallecimiento, se la solicita. Esto genera un contacto no deseado desde una institución financiera a una familia que atraviesa una situación delicada, por lo que el gerente considera que, en caso de ser posible, sería positivo evitar esta situación.

En lo referente a las desventajas que genera a nivel interno el mecanismo actual de traspaso, se destaca, en primer lugar, que trae aparejada una demora no menor al mes entre que se sucede el fallecimiento y el banco toma noticia del mismo. Adicionalmente, dado que la información no ingresa de manera centralizada a la institución, deben generarse mecanismos de comunicación interna para que todas las

áreas afectadas por el suceso sean notificadas. Esto deja lugar a errores humanos en el traspaso de la información y a demoras adicionales. Han sucedido casos en los que se ha llamado para ofrecer servicios o productos a un reciente fallecido, aun cuando un área ha sido notificada del suceso, ya que la comunicación no llegó a todas las áreas.

Tribunales de familia

No existe una relación actualmente entre el registro civil y los Tribunales de Familia. Simplemente existe la necesidad de viabilizar aún más rápidamente la entrega de las partidas de nacimiento utilizadas en los distintos trámites del registro, y la digitalización de la entrega de las partidas de los hijos nacidos sin filiación paterna, que ese es un trámite que tiene que llevar a cabo la oficina de derecho a la identidad. Pero la realidad, relación directa no existe.

Las partidas que principalmente precisan desde los tribunales de familia son las partidas de nacimiento y las partidas de casamiento, necesarias para cualquier trámite que se pretenda iniciar en el fuero de familia, ya sea una adopción, un divorcio, un pedido alimentario, o un régimen comunicacional. Para todo es necesario acreditar los vínculos. Y a veces sucede que la gente carente de recursos da muchas vueltas para tener esa partida. Desde Tribunales de familia trabajan con asesoría móvil y tienen algunos contactos que facilitan la entrega de esas partidas de una manera más ágil dada la situación de extrema vulnerabilidad que posee el nivel social donde se despliega la asesoría móvil. Es un nivel social de gente de extrema vulnerabilidad.

No obstante, eso, el otro común de la gente que recurre a los tribunales de familia y que es defendida por los asesores de familia, todas las personas comprendidas en la Ley 7982, que es vastísima la cantidad de personas que no pueden pagar un abogado, necesitan de las partidas y a veces es muy lento el trámite. Aunque se soliciten por oficio es lento porque al no estar digitalizado el registro en su totalidad es lento el trámite.

Exencargada del Registro Civil

Los principales organismos que pueden consumir información del registro civil son: Caja de Jubilaciones de la Provincia (a través de comunicaciones con el registro civil central la caja de jubilaciones ha dado de baja a muchos beneficiarios fallecidos); Ministerio de Educación, al contar con información de los niños en edad escolar por zona podrían controlar si los mismos asisten a algún establecimiento educativo; Ministerio de Salud, para realizar controles de vacunación, etc. Considera que también sería útil utilizar la información del registro civil para eliminar la prueba de supervivencia y cree que sería de suma utilidad que los Tribunales de Familia pudieran registrar

de oficio y de manera digital los divorcios, ya que los abogados no suelen anotar los mismos.

Con este ejemplo se pone en relieve uno de los principales problemas que tenía el registro hasta ahora, que es el de la doble registración de los hechos, en dos ejemplares distintos. Si una persona está divorciada y el marginal estaba hecho en solo un libro, se puede utilizar el no marginado para trámites de pensión, por ejemplo. Actualmente, la DGRC pasa información automáticamente a RENAPER cuando se genera una modificación en el estado civil de las personas.

7.4.2. Módulo 2: Registro Civil Digital

En este apartado se expone la opinión que les merece a los distintos actores el programa Registro Civil Digital llevado a cabo por el Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba.

Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de la Provincia de Córdoba

Comentan que no conocen el proyecto, pero que sería sumamente beneficioso el registro digital de los hechos vitales de una persona. Destacan la importancia de la digitalización en términos de la mejora de la calidad de los datos (que en formato papel era muchas veces poco legible), disminuir los tiempos de demora, disminuir el costo que implica liquidar beneficios a personas fallecidas y el costo de los controles que deben realizar (asistentes sociales, abogados, controles de supervivencia, etc.).

Resaltan la importancia de conocer todos los hechos vitales de una persona a lo largo de su vida, que les permitiría no solo eficientizar sus procesos sino también ser proactivos en lugar de reactivos en el otorgamiento de beneficios (pensiones, asignaciones sociales, subsidios por fallecimiento, etc.), además de la simplificación de los trámites para el ciudadano de evitar la búsqueda de actas requeridas para acceder a un beneficio, si la entidad contara con una base a la que pudiese acceder automáticamente.

En particular mencionaron los siguientes casos:

- Si supiesen la carga familiar de una persona, podrían:
 - Brindarle la pensión inmediatamente después del fallecimiento del beneficiario.
 - Darle las asignaciones familiares por hijo, hijo incapacitado.

- Si conocieran el estado civil de una persona de manera fehaciente podrían evitar casos de fraude donde una persona divorciada pide la pensión (ha sucedido que se la otorgan a la primera mujer y después aparece la segunda).

Banco de la Provincia de Córdoba – Bancor

El banco ya ha tenido contacto con el Ministerio de Finanzas en lo referente al programa Registro Civil Digital. Gestionó, a través de un convenio, el acceso a datos de defunción con actualización automática. De manera adicional, se dio el acceso a dos encargados del banco a las bases de RCD para que puedan descargar las imágenes de las partidas de defunción de sus clientes.

Desde la institución están muy conformes con las funcionalidades y el funcionamiento del sistema. Destacan la rapidez del mismo, y como ha disminuido el tiempo preciso para enterarse de una defunción. Ha habido casos en que han accedido a los datos de una defunción con un día de demora, lo que mejora significativamente sus indicadores. Es un cambio tan radical para el banco que se han comenzado a replantear distintos procesos que llevan a cabo.

De manera previa a la implementación de este programa el banco trabajaba con el registro civil de la ciudad de Córdoba, al que le pagaba por los datos de las defunciones. Con la Dirección General del Registro Civil también tenían un intercambio de información, pero el mismo sufría de la demora propia del traspaso en papel de información desde los registros civiles municipales y comunales hacia el registro central.

Una mejora que sería sustancial en el cruce de datos sería contar con la posibilidad de tener los datos de Ciudad de Córdoba mediante el mismo mecanismo de traspaso que el resto de registro civil. El gran beneficio del nuevo intercambio de datos radica en la menor pérdida de dinero que conlleva tomar conocimiento de las defunciones más rápidamente.

Tribunales de Familia

Desde Tribunales de Familia conocen la implementación del programa Registro Civil Digital, y han elaborado un programa que facilita la comunicación entre ambos organismos. Actualmente, la solicitud de partidas por más que sea de oficio es un trámite lento. Además, se genera un gasto de papel innecesario, entre las idas y vueltas que tienen los oficios desde tribunales y hacia el registro civil. Es decir que atenta tanto contra la despapelización del Estado como con la agilidad que se espera que

tengan los trámites en el actual mundo digital. Desde Familia se considera que al menos para los estratos más vulnerables de la población debería generarse una prueba piloto que facilite la entrega de partidas.

Para guardar la oficialidad de los datos, sería necesario establecer un canal oficial de traspaso de la información, como un correo electrónico que valide la autenticidad de los datos provistos por el registro civil en formato digital. Más conveniente aún sería que personas autorizadas pudieran acceder directamente a la base, justificando el acceso a los datos con los datos del expediente correspondiente.

En particular sería interesante automatizar el traspaso de la información de niños que solo cuentan con filiación materna, ya que Tribunales de Familia debe actuar de oficio para buscar establecer el contacto con el padre.

Exencargada del Registro Civil

No tiene cabal conocimiento del programa Registro Civil Digital, pero si considera que es una iniciativa importante, por lo que ha escuchado al respecto. Menciona que en Córdoba funcionó por un tiempo un sistema que tenía conexiones con el sistema del carnet de conducir, en Villa Allende. Desde la DGRC intentaron que la provincia implementara el sistema de Villa Allende, sin éxito, pero entiende la importancia que puede tener el contar con un registro civil completamente digitalizado.

Por último, y en lo concerniente a la posibilidad de que la información que actualmente resguarda la DGRC sea compartida con otras personas/organismos, considera que por el resguardo de la intimidad de las personas no se pueden dar las partidas libremente, pero si se puede dar algo. El mecanismo debería ser a través de convenios. Un problema del resguardo de las actas es que no existen niveles de seguridad distintos en el registro y, por ende, todo el mundo puede acceder a todos los datos.

7.5. CONCLUSIONES

En este capítulo hemos detallado el diseño, organización y puesta en ejecución de las entrevistas a posibles usuarios de la información, llevadas a cabo con el fin de indagar acerca la percepción, opinión y valoración del programa “Registro Civil Digital” de un conjunto seleccionado de actores que consumen información resguardada por el Registro Civil de la Provincia de Córdoba. Asimismo, se entrevistó también a una exencargada de esta institución con el objetivo de conocer su opinión sobre el proceso.

En general se puede concluir que los usos que se le puede dar a la información de los hechos vitales de las personas son muy variados, siendo de utilidad para diversos organismos, tanto del sector público como del sector privado. El compartir esta información con estos organismos redundaría tanto en beneficios para los mismos, como la disminución de beneficios jubilatorios pagados de manera posterior al fallecimiento del beneficiario, por ejemplo, como para los ciudadanos. En esta última categoría entraría la eliminación de la necesidad del control de supervivencia de los adultos mayores, o la menor pérdida de tiempo en la realización de trámites, al dejar de ser un requisito para ciertos trámites la presentación de partidas.

La opinión de los diversos actores entrevistados sobre el programa Registro Civil Digital es, en general, muy positiva. Han destacado tanto la predisposición del equipo a cargo de la implementación para solucionar los inconvenientes que se pudieran presentar, como la efectividad del sistema. A modo de ejemplo se puede mencionar que el Banco de la Provincia de Córdoba mencionó poder descargar partidas de defunción de sus clientes un día después de que se sucedieran las mismas.

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

“EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE DIGITALIZACIÓN
DE REGISTROS CIVILES EN LA PROVINCIA DE CÓR-
DOBA Y LINEAMIENTOS PARA MEJORAR EL SERVICIO”

CAPÍTULO 8: ANÁLISIS DE RESULTADOS PROVISTOS

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS
BOLSA DE COMERCIO DE CÓRDOBA

8.1. INTRODUCCIÓN

En el presente capítulo se aborda la implementación del programa Registro Civil Digital desde la perspectiva de los resultados del proyecto. Para tales fines, se identifica cuales fueron dichos resultados y se realiza una descripción de los mismos en base a la información recolectada en los grupos focales y entrevistas a los oficiales públicos de los registros civiles y, adicionalmente, las reuniones llevadas a cabo por el equipo de investigadores.

Los aspectos que se analizarán son tres, siendo estos los más relevantes en la implementación de este proceso de modernización de los registros civiles: el funcionamiento del sistema, soporte a municipios: capacitaciones y mesa de ayuda y trabajo con otros organismos.

8.2. RESULTADOS DEL PROGRAMA REGISTRO CIVIL DIGITAL

8.2.1. Funcionamiento del sistema

El nuevo sistema de registro de hechos vitales utilizado por los oficiales públicos en cumplimiento de sus funciones consiste en una plataforma online en la que se llevan a cabo todos los asientos de actas de nacimiento, matrimonio, defunción y marginales y cambió radicalmente la forma en la que se operaba en esta área de la administración pública.

Cuando se indagó a los encargados de registros civiles, mediante las encuestas llevadas a cabo por el equipo de investigación, sobre este aspecto fundamental del programa, se obtuvieron las siguientes respuestas:

- Previo a la implementación del mismo, los aspectos que más le llamaban la atención a la mayoría – tanto las localidades en prueba como las que ya se encontraban en producción –fueron la agilidad y practicidad que creían que iba a tener el nuevo esquema. El soporte digital de la información y el mejor resguardo de datos fueron otras características mencionadas. Por otro lado, si bien lo consideraban positivo tenían temores fundados en el desconocimiento de las herramientas informáticas, tanto del propio sistema como del uso de sistemas computacionales.
- En su experiencia en la fase de prueba, si bien en su mayoría afirman haber tenido una buena experiencia, entre las opiniones negativas destacan el problema que significa que la nueva plataforma dependa del servicio de internet, que en muchas localidades es aún bastante deficiente. Otros, manifestaron que el sistema les parecía engorroso o que

incluso existían aspectos de la plataforma que no funcionaban correctamente. Incluso, algunos pocos manifestaron estar preocupados por la regulación del sistema y su adecuación con la normativa.

- Estos últimos aspectos quedaron de manifiesto cuando se preguntó si consideraban que existieron dificultades en la implementación. El aspecto más destacado (en un 30%) fue el de la existencia de fallas técnicas del sistema. Por otro lado, se siguió resaltando el problema con el servicio de internet como traba importante en la transición hacia un registro completamente digital.
- Cuando se consultó sobre los aspectos positivos del programa, fue destacado en primer lugar la agilidad y/o facilidad en el uso del sistema. Por otro lado, entre los aspectos negativos se siguen mencionando como dificultad las fallas en el sistema y la dependencia de internet.
- Dentro de las propuestas para mejorar el programa a futuro, se mencionó, en un 30,43%, la resolución de las fallas de la plataforma.

En los focus group, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se destaca que el sistema les permite una operatoria rápida, eficiente y práctica; y que ante esta nueva modalidad la posibilidad de incurrir en un error es menor.
- Ante esta nueva propuesta, comentaron que al principio sintieron temor y reserva. Se destacó que, ante el cambio en la modalidad, el temor provenía de la idea de que el sistema podría tener falencias y no adecuarse a la normativa y a los procedimientos existentes; lo que podría generarles problemas legales.
- Con respecto a las fallas de internet, comentan que, si bien tuvieron que aumentar la velocidad, no consideran que fue una traba. Sin embargo, otros municipios manifestaron que aún no pueden utilizar bien el sistema por los problemas con el servicio de internet.
- Se destaca que una falencia importante del sistema está en la base de datos, que aún contiene muchos errores.

Desde el Ministerio, en las diversas reuniones que se llevaron a cabo, se destaca que el sistema permite la agilidad de los trámites, confiabilidad en los procesos, menos rectificaciones. Como falencias, si reconocen que los oficiales públicos al mo-

mento de la implementación tenían pocos conocimientos sobre el manejo de herramientas informáticas y que eso generó un gran impacto. Por otro lado, desde la Dirección General se encuentran abiertos al cambio y a la adopción del nuevo sistema, siempre y cuando se respete la legislación y los procedimientos y pueda completarse la supervisión de estos. En el momento de realización de la entrevista con la encargada legal del Registro Civil Central, sugirió ampliar y profundizar el proceso de capacitaciones para evitar los vacíos que genera el sistema en cuanto a la forma de proceder.

Como conclusión, podemos afirmar que, habiendo superado la dificultad inicial proveniente del temor y reserva que generaba en los oficiales públicos la introducción de una nueva modalidad de trabajo, la misma generó una amplia aceptación por parte de los encargados, quienes destacan la rapidez y facilidad en el uso del sistema. Sin embargo, es importante destacar que es necesario resolver la dificultad que genera la existencia de fallas en el sistema y problemas en la conexión a internet, indispensables para el correcto funcionamiento de la plataforma y la realización de las tareas de los registros civiles.

8.2.2. Soporte a municipios: capacitaciones y mesa de ayuda

En la implementación de un sistema digital, y sobre todo cuando este dista mucho del método anterior de registro, es necesario contar con un buen sistema de soporte que ayude a los usuarios de este sistema a tener una transición lo más ordenada e informada posible.

Consultado tanto en las encuestas como en los focus groups acerca de la utilidad y su valoración del proceso de capacitaciones se pudo inferir que estas, en general, son bien valoradas y que los oficiales públicos se encontraban satisfechos con las capacitaciones brindadas, tomando como referencia el tipo de información brindada, la predisposición de los capacitadores, equipamiento utilizado, entre otras cuestiones. Lo más valorado de las capacitaciones fue la posibilidad que se les dio de practicar con el sistema en el mismo momento.

Otro aspecto positivo de las capacitaciones fue que, según declaraciones de los oficiales públicos, esto les permitió generar un vínculo más cercano entre oficiales de diferentes oficinas, lo cual dio lugar a que se generó cierto feedback de experiencias y consultas entre ellos que enriqueció el valor de la experiencia de la digitalización.

Con respecto al soporte continuo a través de la mesa de ayuda formada en el Ministerio de Finanzas, según declaraciones de los oficiales públicos, casi la totalidad de los encuestados se mostró satisfecho con la capacidad de respuesta del equipo del Ministerio de Finanzas ante las consultas referidas al uso del sistema de Registro

Civil Digital. Es importante mencionar que este esquema de soporte utiliza dos canales principales de comunicación como lo son llamadas telefónicas y contacto por WhatsApp, lo cual permite un contacto constante y con una frecuencia de respuesta bastante rápida. En cuanto al soporte de cuestiones registrales, a cargo de la Dirección General de Registro Civil, una parte de los encuestados no se mostró satisfecho ante las consultas realizadas a este equipo de soporte.

Un aspecto que ha sido destacado entre la recolección de información refiere a que todas las capacitaciones se realizaron en Córdoba Capital, en el Ministerio de Finanzas, y que para algunos oficiales les es complicado llegar hasta la capital, de manera que resaltan la necesidad de realizar capacitaciones en diferentes ciudades del interior.

A modo de conclusión podemos afirmar que, basándonos en la opinión de los oficiales públicos, el soporte brindado por el Ministerio de Finanzas a través de capacitaciones y consultas constantes mediante la mesa de ayuda fueron satisfactorias para ellos y de gran ayuda al momento de realizar la transición del entorno de prueba a un entorno de producción. Esta valoración resulta de suma importancia dado que este paso a un entorno digital del registro civil necesita ser acompañado de sistemas de soporte de calidad que brinden ayuda a los usuarios durante la transición.

8.2.3. Trabajo con otros organismos

La información que posee el Registro Civil es de utilidad para diversos organismos públicos. Para poder garantizar un mejor aprovechamiento de esos datos se pactaron entrevistas con referentes de la Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de la Provincia de Córdoba, el Banco de la Provincia de Córdoba (BANCOR), Tribunales de Familia de la Provincia de Córdoba para consultarles sobre las potenciales facilidades que les brindaría la utilización de un software.

En lo que refiere a la Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de la Provincia de Córdoba, ella utiliza la información referida a las defunciones registradas ya que al suceder este hecho debe cesar el pago del beneficio previsional. El nuevo sistema digital de registro proporciona la información con mayor certeza y agilidad. El procedimiento previamente aplicado consistía en una notificación eventual por parte de las oficinas registrales del interior a la Dirección General del Registro Civil, quien luego de cargarlo en el sistema informaba a la Caja de Jubilaciones. Actualmente se redujo la periodicidad ya que la Dirección General se notifica de los hechos de manera inmediata al momento de la carga del acta y se proporciona esta información de manera mensual a la Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de la Provincia de Córdoba. Si bien el pronóstico es que se acorten aún más los tiempos y la certeza de los datos con las mejoras aplicadas de manera constante al sistema y su implementación en

todas las oficinas de la Provincia, ya se perciben las mejoradas derivadas del acortamiento de los tiempos.

En el caso del Banco de la Provincia de Córdoba, también se utilizan los datos referidos a las defunciones. Por un lado, para recuperar deudas de los clientes a través del cobro del seguro de vida de saldo deudor. Esto es ya que para gestionar los pagos de deuda ante las compañías aseguradoras en caso de fallecimiento de los deudores es requisito básico y de inicio contar con la partida de defunción, este documento es el que habilita el pago por parte de la compañía para la cancelación de las deudas. Por otro lado, se requiere la información referida a las defunciones para evitar fraudes contra la institución ya que en la actualidad gran parte de las transacciones realizadas con los plásticos no requieren la presencia física de los titulares a través de canales digitales. El rápido conocimiento de las defunciones permite tener un control sobre este tipo de situaciones dando de baja a los clientes de manera ágil y evitando las acciones de recupero de esas transacciones en las operaciones fraudulentas. En la actualidad, el conocimiento inmediato de las defunciones mediante una actualización automática permite a la institución tener un control permanente sobre los hechos mencionados e informarse de manera instantánea sobre el cambio de condición de sus clientes o deudores. Adicionalmente, se les dio acceso a dos encargados del Banco de la Provincia de Córdoba a las bases de datos del Registro Civil Digital para que puedan descargarse las imágenes de las partidas de defunciones de los clientes. Desde la institución se destaca la agilidad en la proporción de la información y como eso ha colaborado a acortar sus tiempos y reducir las pérdidas.

Por último, los tribunales de familia son un organismo con traspaso bilateral de información con el Registro Civil. Los tribunales requieren información de las partidas de nacimiento y las partidas de matrimonio, ya que son requeridas en distintos trámites como adopciones, divorcios, entre otros, emitidas por el Registro Civil y les proporcionan a este último sentencias de divorcio o reconocimiento, instancias que requieren una nota marginal sobre el acta principal. En ambos tipos de trámites es necesario que el individuo presente la documentación mencionada, lo que genera que en muchos casos no se asienten los trámites, por ejemplo, los divorcios no quedan asentados o los plazos para iniciar trámites en los tribunales son muy extensos porque no se puede disponer ágilmente de las partidas. A la fecha no hay ningún avance en cuanto a convenios o traspaso de información, desde Tribunales se proporciona un servicio de “asesoría móvil” a partir del cual se facilita el acceso a las partidas de nacimiento y matrimonio. A pesar de esto, los plazos de acceso a la información continúan siendo extensos ya que no todas las partidas están digitalizadas aún y el plazo de entrega para estas partidas es de un mes aproximadamente. Por último, actualmente se está trabajando en una prueba piloto de traspaso de información entre las dos instituciones. La misma permitiría que se carguen sentencias u oficios en el sistema de Registro

Civil Digital y que quede a disposición de la Dirección General y permitiría un registro de los Deudores Alimentarios.

Para concluir se puede afirmar que la interacción con otras dependencias públicas y privadas garantizará un mejor funcionamiento del sistema y permitirá la proporción de información útil para estos establecimientos. Este intercambio de información solo mejorará y agilizará la atención al ciudadano y el funcionamiento de los procesos ya instaurados los cuales solían ser extensos, tediosos y burocráticos.

8.3. CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados alcanzados en los tres aspectos se puede concluir que el proyecto del Registro Civil ha sido muy positivo a la fecha y se prevé que continúe siéndolo. En lo que refiere a la implementación y funcionamiento del sistema, los aspectos positivos encontrados pueden resumirse en agilidad y seguridad lo cual supone una mejora en el desempeño de los trabajadores y en la atención al ciudadano. La principal traba en este caso fue el funcionamiento del sistema, así como el funcionamiento de la conexión a internet. Ambas problemáticas se van resolviendo conforme se manifiestan y se espera que a futuro no sean un impedimento para el correcto desempeño del Registro Civil Digital.

En lo que refiere a los resultados alcanzados por el soporte a los municipios proporcionado a través de la mesa de ayuda y el contacto continuo con los oficiales públicos también fueron muy satisfactorios. Esto permitió una transición adecuada entre el anterior sistema de registro y la actual y facilitó la resolución de conflictos que pudieron surgir en el desarrollo del programa ya que los oficiales públicos tenían un soporte constante e inmediato lo cual impactaba positivamente en la atención proporcionada a los ciudadanos. Por último, del trabajo con otros organismos se puede apreciar que el programa de Registro Civil Digital genera externalidades positivas en distintos organismos públicos y privados las cuales garantizan un buen funcionamiento de dichas instituciones agilizando los procesos presentes en estos establecimientos.

Para finalizar, se puede considerar que el proyecto del Registro Civil ha mostrado resultados satisfactorios desde su comienzo hasta la actualidad los cuales se espera que continúen y se incrementen. A medida que la difusión del programa se extienda en las distintas dependencias provinciales, los oficiales públicos y los ciudadanos se familiaricen con su uso, y se facilite la información obtenida a las entidades que puedan solicitarla, los resultados continuarán manifestándose e incrementándose.

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

“EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE DIGITALIZACIÓN
DE REGISTROS CIVILES EN LA PROVINCIA DE CÓR-
DOBA Y LINEAMIENTOS PARA MEJORAR EL SERVICIO”

CAPÍTULO 9: PROPUESTAS DE POLÍTICA PÚBLICA

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS
BOLSA DE COMERCIO DE CÓRDOBA

9.1. INTRODUCCIÓN

El presente capítulo aborda la propuesta de políticas públicas para mejoras a futuro el programa “Registro Civil Digital”. Las propuestas de mejoras están enfocadas en un mejor aprovechamiento de la información generada por el registro por parte de otras instituciones públicas. Las propuestas surgen de las entrevistas realizadas en el Capítulo 7, donde se relevaron las opiniones y percepciones acerca del programa “Registro Civil Digital” de los posibles usuarios de la información generada por el registro. La técnica seleccionada fue la de entrevistas en profundidad, técnica de investigación cualitativa ampliamente difundida en diversos ámbitos de las ciencias sociales. Las personas entrevistadas son parte de los siguientes organismos: Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de la Provincia de Córdoba (Caja de Jubilaciones), Banco de la Provincia de Córdoba (BANCOR), Tribunales de Familia de la Provincia de Córdoba, Dirección General de Registro Civil de La Provincia de Córdoba y Ministerio de Finanzas.

En un primer apartado se desarrollan las propuestas correspondientes a la Caja de Jubilaciones, organismo a cargo del sistema previsional provincial y municipal. Este organismo es un usuario importante de la información generada por el registro civil, principalmente aquella correspondiente a defunciones.

En el segundo apartado, se desarrollaran las propuestas para el Banco de la Provincia de Córdoba, entidad bancaria pública perteneciente al Gobierno de la Provincia de Córdoba. El Bancor utiliza los datos de en sus distintas gerencias, siendo las de mayor importancia la gerencia de operaciones y la gerencia de control y recupero crediticio.

En el tercer apartado se desarrollan propuestas para el Tribunal de Familia de la Provincia. En el caso del Registro civil y los Tribunales de Familia el traspaso de información es necesario de manera bilateral por parte de ambos organismos. Los Tribunales de Familia de la Provincia de Córdoba son los encargados de resolver los conflictos que surgen entre familias, y por lo general, involucran a menores. En este caso, el traspaso de información es necesario tanto desde el Registro Civil hacia Tribunales, como desde Tribunales hacia el Registro Civil.

9.2. CAJA DE JUBILACIONES Y PENSIONES DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

9.2.1. La Caja de Jubilaciones y su relación con el Registro Civil

La Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de la Provincia de Córdoba es el organismo provincial a cargo de la gestión y administración del régimen de previsión y bienestar social para los agentes de la administración provincial, municipal y otros

sectores que se incorporan de acuerdo a lo establecido por la Ley de creación (Ley Provincial N° 5.317 y modificatoria, correspondiente al año 1971).

Las prestaciones brindadas por el organismo son: jubilación ordinaria⁵⁴, jubilación por invalidez⁵⁵, jubilación por edad avanzada⁵⁶, pensión directa, pensión derivada⁵⁷, retiros y subsidios por fallecimiento. De acuerdo a los últimos datos disponibles (Junio 2019) la Caja otorga un total de 107.088 prestaciones y las principales prestaciones brindadas están relacionadas a trabajadores de distintos organismos del sector público provincial y municipal: docentes (35.964 prestaciones), administración pública y organismos descentralizados (23.879 prestaciones), régimen policial (18.306 prestaciones), Municipios del interior (10.870), la Municipalidad de Córdoba (5.913 prestaciones), EPEC (3.396 prestaciones), magistrados y funcionarios (1.499), entre otros. Para cuantificar la incidencia de las erogaciones realizadas por este organismo, se estima que el gasto previsional es del orden de los \$175,6 millones mensuales. El haber medio de una jubilación pagada por la Caja de Jubilaciones de Córdoba es de \$49.043 para jubilaciones y de \$34.500 para pensiones.

La vinculación entre la Caja de Jubilaciones y el Registro Civil se basa principalmente en el consumo de datos sobre las defunciones que hace el organismo. No enterarse de la defunción de un fallecido a tiempo implica el riesgo de liquidar beneficios a personas fallecidas y que los mismos no sean recuperados. Ante este riesgo, la Caja instrumenta de manera permanente controles, que conllevan su costo económico, para intentar evitar que ocurran errores o fraudes por parte de los usuarios, entre estos se pueden mencionar el envío de asistentes sociales, abogados en el caso de que sea necesario litigar para recuperar el dinero, controles de supervivencia adultos mayores, etc.

9.2.2. Mejoras percibidas por la Caja de Jubilaciones

Desde el organismo previsional se destacan la importancia de la digitalización de los actos registrales en términos de la mejora de la calidad de los datos y la rapidez con la que se obtienen. Previo a la digitalización, los procedimientos para notificar las defunciones eran muy deficientes. Las localidades del interior esperaban a juntar va-

⁵⁴ Beneficio otorgado a los afiliados que acrediten 30 años de servicio y 60 o 65 años de edad, según se trate de mujeres o varones, respectivamente.

⁵⁵ Beneficio otorgado a los afiliados que se incapaciten en forma total y no hayan alcanzado la edad establecida para obtener la Jubilación Ordinaria ni se encuentren percibiendo la Jubilación en forma anticipada.

⁵⁶ Beneficio otorgado a los afiliados con 70 años o mayores a 65 con incapacidad que acrediten 10 años de servicios, de los cuales cinco se hayan efectuado dentro de los últimos ocho años inmediatamente anteriores al cese de la actividad.

⁵⁷ Es un beneficio previsional que consiste en el pago de un haber mensual a causa del fallecimiento de un trabajador en actividad que aportaba al sistema previsional provincial, si es una Pensión Directa, o de un beneficiario de la Caja de Jubilaciones, en el caso de la Pensión Derivada. Pueden solicitar la pensión cónyuges y/o convivientes que acrediten convivencia y/o hijos menores de 18 años y/o hijos mayores con incapacidad.

rios fallecidos para recién allí informar al RCC, luego el RCC debía cargar las defunciones en el sistema y recién allí notificarle a La Caja de Jubilaciones. Como consecuencia se acumulaban cajas de actas de defunción con demoras en cargar. La obtención de las partidas de defunción, por parte del RCC, era en formato papel, lo cual era muchas veces poco legible y obligaba a pedir nuevamente la documentación. La demora con la que La Caja de Jubilaciones era notificada de las defunciones era superior al mes y en algunos casos llegaba al año.

Actualmente, el registro civil provincial aglutina toda la información de los fallecidos en el interior y las envía. La periodicidad es variable (en promedio, mensual, pero puede ser mayor o menor esta periodicidad) y se envía información de todos los fallecidos en la provincia (excepto ciudad de Córdoba) estén o no vinculados a la caja. Los datos sobre las defunciones (que es lo único que reciben) se reciben en formato Excel. En el caso de localidades chicas o con pocos registros este envío puede demorar meses y significa un perjuicio para la entidad previsional, que continúa afrontando erogaciones previsionales. De todas formas, el mecanismo actual ha acortado mucho los tiempos, provocando que la demora en notificarse de un fallecido no supere el promedio mensual. Esto implica que se pudieron disminuir los tiempos los tiempos de demora y disminuir el costo que implica liquidar beneficios a personas fallecidas.

9.2.3. Propuestas de mejoras

La primera propuesta de mejora está relacionada con el mecanismo de traspaso de información. Si bien el sistema ha mejorado considerablemente La Caja de Jubilaciones no tiene acceso inmediato y libre a la nómina de fallecidos, sino que desde la provincia les mandan como la nómina de fallecidos, ellos chequean con los beneficiarios. Esto implica que aún exista una demora, si bien es mínima, en enterarse de los nuevos fallecidos lo que provoca posiblemente el erróneo pago de beneficios otorgados por la entidad. El acceso inmediato a la información provocaría que esto nunca suceda.

La segunda propuesta está relacionada con el acceso a otros hechos vitales, además de las defunciones, de manera constante. Información sobre otros hechos vitales de las personas tiene potenciales usos para la Caja. En primer lugar, permitiría eficientizar los procesos llevados a cabo por el organismo y ser proactivos en lugar de reactivos en el otorgamiento de beneficios (pensiones, asignaciones sociales, subsidios por fallecimiento, etc.), es decir que no esperar que el ciudadano se acerca a la institución a pedir un beneficio que le corresponde, sino detectar e informar al ciudadano en caso de que el organismo detecte potenciales beneficiarios. Entre las potenciales situaciones detectadas se mencionan los siguientes casos: si supiesen la carga familiar de una persona, desde La Caja se podría brindarle la pensión inmediatamente

después del fallecimiento del beneficiario a quien corresponda y otorgarle las asignaciones familiares por hijo, hijo incapacitado a quienes corresponda; si conocieran el estado civil de una persona de manera fehaciente podrían evitar casos de fraude donde una persona divorciada pide la pensión (ha sucedido que se la otorgan a la primera mujer y después aparece la segunda).

9.3. BANCO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

9.3.1. BANCOR y su relación con el Registro Civil

El Banco de la Provincia de Córdoba, o Bancor, es una Sociedad Anónima cuyo socio mayoritario es el Gobierno de la Provincia de Córdoba. Posee 91 sucursales distribuida en el territorio de la Provincia de Córdoba, más dos sucursales fuera de la Provincia, en Buenos Aires y Santa Fe. Posee 1,2 millones de clientes individuales y 21 clientes empresas. Durante el 2017 el banco otorgó créditos por 37,6 mil millones de pesos.

La vinculación entre el Banco de la Provincia de Córdoba (Bancor) y el Registro Civil se basa principalmente en el consumo de datos sobre las defunciones que hace Bancor, a través de sus distintas gerencias, siendo las de mayor importancia la gerencia de operaciones y la gerencia de control y recupero crediticio.

Los datos provistos por el registro civil son de gran importancia para la institución. Por un lado, una de las vías que tiene el banco de recuperar deudas de sus clientes es a través del cobro del seguro de vida de saldo deudor, que cubre las operaciones de todos los clientes. El banco paga un seguro para tener la cobertura en caso de fallecimiento del titular del crédito, para que en el caso de que se de este imprevisto, la misma quede cancelada. Para poder gestionar el pago ante la compañía aseguradora del monto asegurado, el requisito básico y de inicio es precisamente contar con la partida de defunción, que es lo que certifica que sucedió el hecho asegurado y es lo que habilita al pago por parte de la compañía y luego la posterior cancelación de esas deudas con ese dinero proveniente de ese seguro de vida. Por otro lado, la novedad de que el cliente está fallecido también tiene por finalidad por ejemplo evitar algún tipo de fraude también contra la institución. Actualmente se pueden hacer transacciones muchas veces con los plásticos, pero sin la presencia física del titular, a través de canales digitales. Ha habido ocasiones en donde se ha dado en algunas situaciones algún tipo de fraude o compras o préstamos o extracciones de caja de ahorro que no corresponden porque el titular está fallecido. El conocer rápidamente que un cliente ha fallecido permite tener un manejo prolijo de todas esas situaciones, evitando acciones de recupero de esas operaciones que no son legítimas.

9.3.2. Mejoras percibidas por el BANCOR

El BANCOR, mediante un convenio firmado con el Ministerio de Finanzas, logró el acceso a datos de defunción con actualización automática. De manera adicional, se dio el acceso a dos encargados del banco a las bases de RCD para que puedan descargar las imágenes de las partidas de defunción de sus clientes. Desde la institución están muy conformes con las funcionalidades y el funcionamiento del sistema. Destacan la rapidez del mismo, y como ha disminuido el tiempo preciso para enterarse de una defunción. Ha habido casos en que han accedido a los datos de una defunción con un día de demora, lo que mejora significativamente sus indicadores. Es un cambio tan radical para el banco que se han comenzado a replantear distintos procesos que llevan a cabo.

Previo al acuerdo, el BANCOR trabaja junto con la Dirección General del Registro Civil para el intercambio de información, pero el mismo sufría de la demora propia del traspaso en papel de información desde los registros civiles municipales y comunales hacia el registro central, tal como fue mencionado en el caso de la Caja de Jubilaciones.

9.3.3. Propuestas de mejoras

Una mejora que sería sustancial en el cruce de datos, si bien no está relacionada directamente con el trabajo llevado a cabo desde el Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba, sería contar con la posibilidad de tener los datos de Ciudad de Córdoba mediante algún convenio que establezca el mismo mecanismo de traspaso que el resto de registro civil. El gran beneficio del nuevo intercambio de datos radica en la menor pérdida de dinero que conlleva tomar conocimiento de las defunciones más rápidamente

9.4. TRIBUNALES DE FAMILIA

9.4.1. Tribunales de Familia y su relación con el Registro Civil

Los Tribunales de Familia de la Provincia de Córdoba son aquellos órganos jurisdiccionales cuya competencia especial se enfoca en asuntos propios del Derecho de Familia. Son los encargados de resolver los conflictos que surgen entre familias, y por lo general, involucran a menores.

En el caso del Registro civil y los Tribunales de Familia el traspaso de información es necesario de manera bilateral por parte de ambos organismos. En primer lugar, desde tribunales requieren información provista por las partidas de nacimiento y las partidas de matrimonio, ya que se necesitan para cualquier trámite que se pretenda

iniciar en el fuero de familia: adopción, divorcio, pedido alimentario, régimen comunicacional, etc., dado que desde el organismo es necesario acreditar los vínculos existentes entre las partes. La dificultad para hacerse de la documentación deriva que la misma tiene que ser provista por el ciudadano, y a veces sucede que la gente carente de recursos posee falta de información o dinero para tener la partida necesaria para poder iniciar o avanzar con el trámite.

A su vez, información generada por Tribunales de Familia, como es el caso de las sentencias de divorcios o reconocimiento, son de interés para el Registro Civil, ya que implica una nota marginal a un acta principal. En el caso de los divorcios, el pedido de divorcio y la resolución del trámite, queda firme con la sentencia del Tribunal. Luego de la sentencia deben librarse los oficios para inscribir el divorcio en el Registro del Estado Civil que corresponda, ya sea el de la Ciudad de Córdoba o la Dirección General de la Provincia. El divorcio se inscribe como una marginal dentro de la partida de matrimonio. Por la inscripción del trámite se debe abonar una tasa y el mismo es realizado por los solicitantes o por un abogado. La sentencia de divorcio queda finalizada una vez que es publicada. Pasan muchos casos que no se asienta el divorcio y el Registro Civil nunca se entera de la sentencia del tribunal, y puede suceder, por ejemplo, que un usuario vaya a solicitar su acta de matrimonio porque se quiere casar de nuevo y le figura que todavía sigue casado.

Otra información que provee el poder judicial al Registro Civil que requiere el Registro Civil es el listado de deudores de cuota alimentaria⁵⁸. El poder judicial es quien genera las sentencias y se las proporciona al registro civil quienes llevan custodia del registro, de acuerdo a la Ley Nro. 8892⁵⁹. Cualquier ciudadano que demuestre interés, como por ejemplo otro organismo público o una empresa que va a contratar un empleado puede solicitar informes donde se determine si un ciudadano se encuentra inscripto en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos el Registro Civil.

9.4.2. Mejoras percibidas por Tribunales de Familia

Desde Tribunales de Familia no se ha trabajado en ningún convenio o mecanismo de traspaso de información desde el Registro Civil hacia Tribunales. Ante la necesidad de agilizar tiempos, desde Tribunales trabajan con una “asesoría móvil”, en la cual tienen algunos contactos que facilitan la entrega de las partidas requeridas de una manera más ágil dada la situación de extrema vulnerabilidad que posee el nivel social donde se despliega la asesoría móvil. A pesar de ellos, los tiempos de demora siguen siendo altos, ya que muchas veces se necesita acceder a partidas que no están

⁵⁸ Listado de todos los obligados que adeuden tres (3) o más cuotas alimentarias consecutivas o cinco (5) alternadas, ya sea que correspondan a alimentos provisorios o definitivos, fijados u homologados por sentencia firme.

⁵⁹ El Registro de Deudores Alimentarios Morosos está a cargo funcionalmente de la Dirección General del Registro del Estado Civil y la Capacidad de las Personas de la Provincia de Córdoba. El Director General es responsable de la guarda y conservación de la documentación e información que se registre en el mismo, quedando facultado para emplear los medios técnicos más aptos a los efectos de garantizar la seguridad del servicio.

digitalizadas aún y el tiempo de espera para su entrega es superior que el de las partidas ya digitales.

Para el traspaso de información desde Tribunales hacia el Registro Civil existe, a la fecha cuando se armó este documento, una prueba piloto para el traspaso de sentencias desde tribunales al registro de manera digital. La prueba piloto permite que ese oficio o sentencia lo carguen en el sistema y que la Dirección General directamente, en base a eso haga el registro y se le notifique al ciudadano que ya está listo, sin abonar costo alguno. También se está trabajando para un mecanismo similar con los divorcios y el Registro de Deudores Alimentarios.

9.4.3. Propuestas de mejoras

La primera propuesta de mejora está relacionada con el mecanismo de traspaso de información desde el Registro hacia Tribunales. Si bien la digitalización de las partidas por parte del Registro Civil ha acortado los tiempos de demora, la institución requiere de partidas en formato papel que se requieren y poseen una demora mayor en su entrega. Queda pendiente establecer un vínculo entre las instituciones para lograr un canal oficial de traspaso de la información, como un correo electrónico que valide la autenticidad de los datos provistos por el registro civil en formato digital o mejor aún, un mecanismo de acceso directo, donde ciertas personas autorizadas pudieran acceder directamente a la base, justificando el acceso a los datos con los datos del expediente correspondiente.

Adicionalmente, sería de interés avanzar con la prueba piloto, y lograr que Tribunales de Familia puedan registrar de oficio y de manera digital todo lo que genere una marginal a una partida generada por el registro civil: como es el caso de los divorcios para la partida de matrimonio, o el caso de un reconocimiento para una partida de nacimiento.

9.5. CONCLUSIONES

En este capítulo se detalla la propuesta de políticas públicas para un mejor aprovechamiento de la información generada por el registro por parte de otras instituciones públicas. Las propuestas surgen de las entrevistas realizadas en el Capítulo 7, donde se relevaron las opiniones y percepciones acerca del programa Registro Civil Digital de los posibles usuarios de la información generada por el registro.

Los usos que se le puede dar a la información de los hechos vitales de las personas son muy variados y dependen del organismo bajo análisis. El compartir esta información con estos organismos redundaría tanto en beneficios para los mismos, al ahorrar costos, como para los ciudadanos, al reducirse la burocracia. Los organismos que se analizaron fueron: La Caja de Jubilaciones, organismo a cargo del sistema

previsional provincial y municipal; el Banco de la Provincia de Córdoba, Sociedad Anónima cuyo socio mayoritario es el Gobierno de la Provincia de Córdoba y Tribunales de Familia, organismo público provincial encargados de resolver los conflictos que surgen entre familias, y por lo general, involucran a menores.

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

“EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE DIGITALIZACIÓN
DE REGISTROS CIVILES EN LA PROVINCIA DE CÓR-
DOBA Y LINEAMIENTOS PARA MEJORAR EL SERVICIO”

BIBLIOGRAFÍA

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS
BOLSA DE COMERCIO DE CÓRDOBA

BIBLIOGRAFÍA

- Poder Legislativo de la Provincia de Salta. (1963). Ley Provincial N° 330 .
- Poder Legislativo de la Provincia de San Luis. (2010). Ley Provincial N° V - 0746 - 2010.
- Budina, N., Schaechter, A., Weber, A., & Kinda, T. (2012). *Fiscal Rules in Response to the Crisis; Toward the "Next-Generation" Rules: A New Dataset*. International Monetary Fund, Fiscal Affairs Department.
- Bureau of Health Statistics & Vital Records . (2015). *Iowa:Electronic Birth Registration Hospital Data-Entry Manual*. Iowa Departament of Public Health .
- Córdoba Cerca, Gobierno de la Provincia de Córdoba. (n.d.). Retrieved from <http://cordobacerca.cba.gov.ar/>
- Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. Naciones Unidas. (2000). *Manual sobre sistemas de registro civil y estadísticas vitales*. Nueva York.
- Dirección General del Registro Civil y Capacidad de las Personas. (1991). *Argentina. Los Sistemas del Registro Civil y Estadísticas Vitales*. Retrieved from https://unstats.un.org/unsd/demographic/meetings/wshops/1991_Argentina_C RVS/Docs/Argentina.pdf
- Esperanza Hernandez. (2011). *España: Certificados de nacimiento y matrimonio se pueden descargar de Internet*. Retrieved from FayerWayer.
- Formosa, P. L. (1959). Ley Provincial N° 39.
- Jefatura del Estado. (2011). *LEGISLACIÓN CONSOLIDADA*. Retrieved from <https://data.unicef.org/wp-content/uploads/2017/12/BOE-A-1957-7537.pdf>
- Juan Luis Anguita. (1995). *El Registro Civil. Ministerio de Justicia e Interior*.
- Juan, Santiago y Roussos, Andrés El focus groups como técnica de investigación cualitativa. Documento de Trabajo N° 256, Universidad de Belgrano. Disponible en: http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt_nuevos/256_roussos.pdf . (2010). *El focus groups como técnica de investigación cualitativa. Documento de Trabajo N° 256, Universidad de Belgrano. Disponible en: http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt_nuevos/256_roussos.pdf*.
- Kotler, Philip y Armstrong, Gary (2011). *Marketing: Edicion para Latinoamerica*. Pearson Educación, 2001. (2011). *Marketing: Edicion para Latinoamerica. Pearson Educación, 2001*.
- Logrillo, V. (1997). *Role of Technology in the Civil Registration Process*. International Institute for Vital Registration and Statistics . Bethesda, Maryland : Technical Papers N° 67.
- Ministerio de Justicia e Interior. (1995). *El Registro Civil*. Madrid: Centro de publicaciones. Ministerio de Justicia.

Naciones Unidas. (1998). *Handbook on Civil Registration and Vital Statistics Systems*. Nueva York: Studies in Methods Series N° 73.

Poder Ejecutivo de la Provincia de La Pampa. (1989). Decreto Provincial N° 3.031.

Poder Ejecutivo de la Provincia de Mendoza. (2017). Decreto Provincial N° 1632 .

Poder Ejecutivo de la Provincia de Rio Negro. (2009). Decreto Provincial K N° 295/2009

Poder Ejecutivo de la Provincia de Santa Fe. (1948). Decreto Provincial N° 03801.

Poder Ejecutivo Nacional. (1963). *Decreto Ley 8204/63*.

Poder Ejecutivo Nacional. (2013). Decreto Nacional 339/2013 .

Poder Ejecutivo Provincial. (2015). *Decreto N° 1791*.

Poder legislativo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (1959). *Ley CABA N°4.586*.

Poder Legislativo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2002). *Ley CABA N° 1004*.

Poder Legislativo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (n.d.). *Ley CABA N° 18.248*.

Poder Legislativo de la Provincia de Buenos Aires. (2010). *Ley Provincial N° 14.078*.

Poder Legislativo de la Provincia de Buenos Aires. (n.d.). *Ley Provincial N° 14.595*.

Poder Legislativo de la Provincia de Buenos Aires. (n.d.). *Ley Provincial N° 14.748*.

Poder Legislativo de la Provincia de Buenos Aires. (n.d.). *Ley Provincial N° 14.853*.

Poder Legislativo de la Provincia de Buenos Aires. (n.d.). *Ley Provincial N° 14.989*.

Poder Legislativo de la Provincia de Catamarca. (n.d.). *Ley Provincial N° 1.554*.

Poder Legislativo de la Provincia de Catamarca. (n.d.). *Ley Provincial N° 1.635*.

Poder Legislativo de la Provincia de Chaco. (n.d.). *Ley Provincial N° 282-C*.

Poder Legislativo de la Provincia de Chubut. (n.d.). *Ley Provincial III - N° 23*.

Poder Legislativo de la Provincia de Córdoba. (n.d.). *Ley Provincial N° 4.992* .

Poder Legislativo de la Provincia de Córdoba. (n.d.). *Ley Provincial N° 5.697* .

Poder Legislativo de la Provincia de Córdoba. (n.d.). *Ley Provincial N° 8.396* .

Poder Legislativo de la Provincia de Corrientes. (n.d.). *Ley Provincial N° 1.878*.

Poder Legislativo de la Provincia de Corrientes. (n.d.). *Ley Provincial N° 5756/06*.

Poder Legislativo de la Provincia de Entre Rios. (n.d.). *Ley Provincial N° 10.205*.

Poder Legislativo de la Provincia de La Rioja. (2010). *Ley Provincial N° 8.832*.

- Poder Legislativo de la Provincia de Misiones. (n.d.). Ley Provincial II - N° 3 .
- Poder Legislativo de la Provincia de Río Negro. (2008). Ley Provincial N° 1.446 .
- Poder Legislativo de la Provincia de San Juan. (1882). Ley Provincial N° 284 .
- Poder Legislativo de la Provincia de San Luis. (2004). Ley Provincial N° V - 0116 - 2004 (5503).
- Poder Legislativo de la Provincia de Tierra del Fuego. (2012). Ley Provincial N° 887 .
- Poder Legislativo de la Provincia de Tierra del Fuego. (n.d.). Ley Provincial N° 781 .
- Poder Legislativo de la Provincia de Tucumán. (1890). Ley Provincial N° 614.
- Poder Legislativo Nacional . (2014). *Código Civil y Comercial de la Nación* .
- Poder Legislativo Nacional. (1948). Ley Nacional 13.482 de Creación del Registro Nacional de las Personas.
- Poder Legislativo Nacional. (1968). Ley 17.671 de Identificación, Registro y Clasificación del Potencial Humano Nacional. Argentina.
- Poder Legislativo Nacional. (2008). Ley 26.413 del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas.
- Poder Legislativo Nacional. (2008). *Ley N° 26.413*.
- Poder Legislativo Nacional. (2013). *Decreto N° 339*.
- Poder Legislativo Nacional. (2014). *Código Civil y Comercial de la Nación*.
- Poder Legislativo Nacional. (n.d.). Ley Nacional N° 13.482 .
- Poder Legislativo Nacional. (n.d.). Ley Nacional N° 18.248 Del Nombre de las Personas Naturales.
- Poder Legislativo Nacional. (n.d.). Ley Nacional N° 23.515 Del Matrimonio Civil.
- Poder Legislativo Nacional. (n.d.). Ley Nacional N° 24.776 Del Régimen de Adopción .
- Poder Legislativo Nacional. (n.d.). Ley Nacional N° 26.743 De Derecho a la Identidad de Género de las Personas.
- Poder Legislativo Nacional. (n.d.). Ley Nacional N° 26.618 .
- Portal del Gobierno de la Provincia de Córdoba*. (n.d.). Retrieved from <http://www.cba.gov.ar/plan-provincial-gobierno-electronico/>
- Real Academia Española. (2018). *rae.es*. Retrieved from <https://dle.rae.es/?id=0cGyNT4>
- Registro Civil Digital, Gobierno de la Provincia de Santa Fe*. (n.d.). Retrieved from [https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/209503/\(subtema\)/93808](https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/209503/(subtema)/93808)

- Rojas, M. (2013). Propuesta de Políticas Públicas en Tecnologías de la Información . (P. Debate, Ed.) *Diálogos de Políticas N° 4*.
- Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia de la Provincia de Córdoba. (2019). *Resolución N° 001*.
- Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia de la Provincia de Córdoba. (2019). *Resolución N° 002*.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos en investigación*. La. España: Paidós.
- World Health Organization. (2014). *Civil Registration and Vital Statistics 2013: Challenges, best practice and design principles for modern systems*.
- World Health Organization. (2014). *Registering millions: Celebrating the success and potential of Bangladesh's Civil Registration and Vital Statistics System: A case study*. New Delhi .

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

**“EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE DIGITALIZACIÓN
DE REGISTROS CIVILES EN LA PROVINCIA DE CÓR-
DOBA Y LINEAMIENTOS PARA MEJORAR EL SERVICIO”**

ANEXOS

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS
BOLSA DE COMERCIO DE CÓRDOBA

10.1. ANEXO 1: ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

En el presente Anexo se encuentran las desgrabaciones textuales de las entrevistas a referentes realizadas en el marco de este proyecto, junto con las guías de pautas y los resúmenes correspondientes⁶⁰.

10.1.1. Entrevista N° 1: Secretaría de Innovación y Modernización

La reunión tuvo lugar en el Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba el día 22 de diciembre de 2018. Las instituciones y actores participantes fueron los siguientes:

Secretaría de Innovación y Modernización

- SI1: Secretario de Innovación y Modernización

IIE – Bolsa de Comercio de Córdoba

- IIE1: Investigador del equipo de investigación
- IIE2: Investigador del equipo de investigación
- IIE3: Investigador del equipo de investigación
- IIE4: Investigador del equipo de investigación

El objetivo de la entrevista fue obtener una primera aproximación a la implementación del proyecto Registro Civil Digital. A continuación, se presenta la guía de pautas utilizada, las notas de trabajo obtenidas y la desgrabación textual de la entrevista.

10.1.1.1. **Guía de pautas**

MODULO I: ACTORES CLAVE DEL PROCESO

El objetivo de este módulo es conocer cuáles son los actores clave involucrados en el desarrollo e implementación del programa, en la ejecución de las tareas antes y después del proyecto y cuál fue la influencia de los actores vinculados al registro civil.

1. Identificación de organismos/áreas involucradas y tareas asignadas en cada una de las etapas del proceso.

⁶⁰. Si bien las desgrabaciones son textuales, vale aclarar que se han omitido frases y/o palabras que puedan resultar ofensivas o que pudieran revelar información confidencial.

2. ¿Hay algún convenio con alguna empresa que provee el equipamiento?
3. ¿Hubo que pedir alguna autorización a nivel nacional?
4. ¿Qué trámites se realizan en comunicación con el tribunal de familia?
5. ¿Hay un equipo técnico llevando adelante el proceso de registro civil?
6. ¿Cómo surgió el proceso? ANSES - AUH
7. ¿Quién provee el software? ¿Hubo que hacer adaptaciones para provincia/municipios?
8. ¿Se estableció comunicación con otras provincias o jurisdicciones que implementaron el programa?
9. ¿Qué pasa con la ciudad de Córdoba? ¿Por qué dicen que ese registro es independiente y no el de los demás municipios? ¿Cuál es la diferencia?
10. ¿Qué se hace en el Consejo Federal de Registros del Estado Civil y Capacidad de las Personas de la República Argentina? ¿Quién es nuestro representante ahí? ¿Proveen de manuales de procedimiento a las provincias? ¿Hay un organismo similar en la provincia de Córdoba y sus municipios?
11. ¿Cómo es el trabajo con el RENAPER?
12. ¿Ellos tienen un software similar/el mismo o uno compatible con el desarrollado por la provincia?
13. ¿Cómo es que los trámites “que se relacionen con la identificación, registro y actualización de datos de las personas” se realizan de manera conjunta? ¿cuál es la función de cada uno?

MÓDULO II: INFLUENCIAS DEL PROGRAMA Y EXPERIENCIAS EN OTRAS JURISDICCIONES

El objetivo de este módulo es conocer si existen programas que hayan servido de referencia para el proyecto de digitalización de los registros civiles de la provincia, y si existió algún tipo de guía o asesoramiento.

14. ¿Se tomó como modelo lo realizado por otro/s programa/s? ¿Qué cosas se tomaron de cada uno?
15. ¿Hubo vinculaciones con el nivel nacional respecto a programas similares? (PEI, RCE). ¿Se obtuvo asesoramiento?

MÓDULO III: PREPARATIVOS DEL PROGRAMA

El objetivo de este módulo es indagar acerca de los pasos previos a la implementación del programa en lo relativo a procedimientos que hubo que hacer y acuerdos con municipios/otros organismos involucrados.

16. ¿Por qué se firma un convenio?
17. ¿Hubo digitalización previa al programa de los archivos de registro civil? ¿en base a qué software y con qué lineamientos?
18. ¿Quién define el proceso de digitalización?
19. ¿Se establecen contratos con terceros para la capacitación/relevamiento del equipamiento con que cuentan las municipalidades/ determinar y proveer el equipamiento necesario para la puesta en marcha del programa?
20. ¿Hay módulos en el sistema para cada tipo de registro? (matrimonio, nacimiento, defunción, unión convivencial, marginales). ¿De dónde provienen? ¿Cómo se adaptaron? ¿quiénes los desarrollaron?

MÓDULO IV: IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

El objetivo de este módulo es conocer aspectos puntuales relativos al proceso de implementación del programa.

21. Prueba piloto. ¿Qué registros hay de eso?
22. ¿Cómo se definió cuáles serían los municipios piloto? ¿Cuáles fueron y cuándo se realizó?
23. Prueba piloto de modificaciones en Almafuerde. ¿cuáles fueron los resultados? ¿Se modificó el programa en base a los mismos?
24. Desarrollo de la página web para realizar trámites. ¿Se le dio publicidad para dar a conocer a los ciudadanos? ¿Cómo se diseñó? ¿Tuvo modificaciones? ¿Se evaluó la respuesta de los usuarios y ciudadanos a esta implementación? ¿Se terminó de aplicar en las otras municipalidades?
25. Con respecto a la digitalización de las actas sin solicitud de los ciudadanos, ¿se completó ese proceso?
26. ¿Qué sistema se implementó para que los municipios puedan percibir las tasas retributivas de los trámites solicitados? ¿De dónde surgió?

27. ¿Qué son los niveles de incertidumbre? Resultados de los indicadores de monitoreo. ¿Se aplicaron en todas las municipalidades previas y posteriores a la prueba piloto? ¿cuáles fueron los resultados?
28. ¿Hay alguna vía de comunicación con el ciudadano donde se lo instruya? ¿Se recopiló en alguna de las etapas información sobre la reacción ante el proyecto?
29. ¿Cómo se lleva a cabo la capacitación? ¿qué áreas se encargan? ¿Qué tareas y de qué organismo se ocupan de recibir las consultas de los usuarios?
30. ¿Quién se encarga de la custodia de archivos? ¿En qué nivel de gobierno están?
31. Aplicaciones con las que cuenta el sistema: ¿De dónde provienen? ¿Quién las gestiona?
32. ¿Hay una base donde se archivan todos los documentos? ¿Cuál es el medio y la periodicidad con la que se intercambia información con órganos de registro civil de los distintos niveles de gobierno?
33. ¿Hay documentos que siguen conservándose en formato papel? ¿Por qué?
34. ¿El financiamiento proviene de la parte del presupuesto destinada a la secretaria de innovación y modernización?

MÓDULO IV: RESULTADOS

El objetivo de este módulo es conocer qué información relevante se tiene sobre los resultados del proceso.

35. ¿Se recopiló información a lo largo del proceso de implementación en cada jurisdicción?
36. ¿Hubo retroalimentación y modificaciones sobre la marcha en base a resultados?
37. ¿Se presentaron casos de divergencia o cuestiones derivadas del convenio que se sometieron a los tribunales ordinarios?
38. ¿Se elaboraron indicadores a lo largo del proceso respecto a tiempos/eficiencia/fallas del programa?
39. ¿Se diseñaron encuestas o vías para evaluar la respuesta y apreciación de los ciudadanos y usuarios a la implementación del programa?

40. ¿toda la información que se carga al registro civil digital a dónde va? ¿hay un repositorio de datos a nivel provincial o solo tienen la información las municipalidades?
41. ¿con qué información cuenta la provincia? ¿quién la maneja? ¿nosotros tendríamos acceso a la misma? ¿con quién podemos hablar para consultar?

10.1.1.2. Notas de trabajo

MÓDULO I: ACTORES CLAVE DEL PROCESO

La idea del proyecto surgió a partir de un pedido de ANSES para la vinculación de niños que no tenían en sus registros una vinculación esencial para el otorgamiento del beneficio de AUH. Al no poder por parte del Ministerio entregar las actas de nacimiento solicitadas como consecuencia de la imposibilidad de encontrarlas en los registros en papel, surge la idea de digitalizar el proceso de registro de hechos vitales.

Con el tribunal de familia se está en comunicación para modernizar las relaciones en torno a las cuestiones de la anotación marginal de divorcio (eliminar la existencia de un tercero para efectuar el registro: que no sea necesaria la concurrencia de un abogado para realizar la inscripción y así evitar omisiones u olvidos que impliquen que el registro no se lleve a cabo) y la puesta a disposición del tribunal de los registros de aquellos niños con un solo padre (para futuros reconocimientos).

El software fue cedido gratuitamente por Santa Fe y hubo que hacer adaptaciones debido a que los procedimientos difieren de una provincia a otra y a cuestiones derivadas del uso de un software libre.

La ciudad de Córdoba es un caso único en el país, donde se creó un registro civil aparte. Desde el año 2005 Córdoba no envía sus archivos al registro civil central.

En el Consejo Federal de Registros Civiles se reúnen representantes de los registros civiles del país a discutir cuestiones legales, no proveen manuales procedimentales.

Con RENAPER se firmó un acuerdo para poder abrir oficinas de RENAPER en las 141 localidades cordobesas que aún no contaban con el sistema, haciéndose cargo la provincia del financiamiento de los equipos que exige éste organismo. Además, se firmó un convenio que autoriza la instalación de oficinas de RENAPER en las 141 localidades que aún están sin ese sistema, haciéndose cargo el Ministerio del equipamiento necesario.

A RENAPER concurren las personas para poder realizar el trámite de DNI. Hoy en día el trámite cambió con el proceso digital: La persona inscribe un nacimiento en el registro civil y el sistema informa directamente a RENAPER. Ésta comunicación directa se ganó con el programa.

MÓDULO II: INFLUENCIAS DEL PROGRAMA Y EXPERIENCIA EN OTRAS JURISDICCIONES

El proyecto fue independiente de otras iniciativas de digitalización a nivel nacional, y que comparativamente con el proceso de Santa Fe, el de la Provincia de Córdoba fue muy similar.

En el sistema de Santa Fe, cada hecho vital es registrado en un sistema único que es el mismo para todas las localidades de la provincia. Se destacó la relevancia que tiene esto en dos sentidos: que al sistema se puede acceder desde cualquier lado, y que sin importar donde ocurra el hecho siempre va a estar registrado en el mismo lugar.

MÓDULO III: PREPARATIVOS DEL PROGRAMA

El convenio se firma debido a que el registro civil depende del Ministerio de Justicia, y las oficinas de registro civil de las distintas municipalidades responden a nivel normativo y procedimental al registro civil central. Al no depender del Ministerio de Finanzas es necesario implementar el programa a través de estos convenios.

Nos comentaron la posibilidad de enviarnos los procedimientos que diseñaron, los presupuestos de equipamientos e información sobre los operativos de capacitación.

Los módulos del sistema son: Nacimiento, Matrimonios, Defunciones, Uniones Convivenciales y Marginales. Se adaptaron a las particularidades de los procedimientos de la Provincia.

Las bases están compuestas por actas de nacimiento, matrimonio, marginales y defunciones.

Se equipó a los municipios con una computadora, un scanner y una impresora. La necesidad de la impresora fue para el efectivo cumplimiento de la ley que exige el soporte papel de las actas, por lo tanto, se archivan como actas móviles.

MÓDULO IV: IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

Se comentó que no se tiene conocimiento de la prueba piloto de Almafuerde, y que se cree no se llevó a cabo.

Se comentó que en los próximos días iban a comenzar con las solicitudes online para toda la provincia. El sistema consiste en la solicitud online de documentación (por ejemplo, actas de nacimiento) y la recepción gratuita en el correo electrónico del solicitante vía ciudadano digital. Con el pago de una tasa, la documentación puede llegar por correo si el ciudadano lo prefiere.

Hay municipios que eligieron digitalizar todas sus actas por iniciativa propia, y comentaron que ellos proponen la digitalización a demanda, para evitar digitalizar archivos que nunca van a ser útiles y por una cuestión de costos y de tiempo.

Existe un procedimiento que se utiliza para la percepción de tasas de los trámites que realizan las municipalidades y establece los lineamientos definidos en caso de que un trámite involucre a más de un municipio (división de la tasa percibida).

Las capacitaciones las lleva a cabo el propio Ministerio.

Actualmente coexiste el sistema digital y el sistema papel, pero en adelante a partir de la firma del convenio se exige que las nuevas inscripciones se realicen de forma digital. Las actas de los nuevos trámites se archivan en una base del Ministerio.

Todas las localidades ya cuentan con el sistema, el equipamiento y están capacitados, pero 170 de ellas aún están en periodo de prueba.

El programa se financia con recursos propios de la provincia.

MÓDULO IV: RESULTADOS

Se comentó la necesidad de elaborar indicadores de uso del sistema, para poder determinar localidades a donde se tenga que concurrir a realizar una auditoría para verificar que efectivamente se esté utilizando el sistema.

Una de las ganancias más relevantes del proceso fue el ahorro monetario que muchas veces significa informar un hecho vital a tiempo (por ejemplo, informar a tiempo una defunción a los sistemas previsionales).

Se consultó si la implementación del programa disminuyó la cantidad de personas empleadas en registros civiles y nos comentaron que eso no ocurrió.

Existen registros fotográficos de sucesos anecdóticos como el primer nacimiento digital.

A partir del programa se implementó la apertura de una oficina de registro civil en el hospital de Villa María y dado el éxito que tuvo, se tiene interés en seguir con la misma iniciativa en todos los hospitales en donde ocurran nacimientos.

10.1.1.3. Desgrabación

Las instituciones y actores participantes fueron los siguientes:

Secretaría de Innovación y Modernización

SI1: Secretario de Innovación y Modernización

IIE – Bolsa de Comercio de Córdoba

- IIE1: Investigador del equipo de investigación
- IIE2: Investigador del equipo de investigación
- IIE3: Investigador del equipo de investigación
- IIE4: Investigador del equipo de investigación

IIE1: ¿Cómo empezó la idea? que habían tenido un pedido de ANSES...

SI1: En realidad, así como dice (...) es cómo surge la idea, en el 2016 recibimos un pedido del ANSES de ayudarlos con la identificación, mejor dicho, la vinculación de 90000 niños cordobeses, sólo sabían eso, que eran cordobeses, y que no tenían vinculados ni padre ni madre o alguno de los dos. No tenían vinculado en sus registros. Con lo cual había padres que no estaban percibiendo la asignación universal por hijo y potencialmente eran beneficiarios. Dijimos bueno, vamos a hacer una prueba piloto con 200 casos, envíenos los 200 casos, ¿qué necesitaban ellos? la partida de nacimiento, que es el lugar donde hay certeza de quién es el padre o la madre o al menos de uno de los dos y se puede vincular. Nos enviaron los 200 datos, los únicos datos que ellos tenían era el DNI del niño y el nombre, y que habían nacido en la Provincia de Córdoba. Nada más. Tuvimos un éxito impresionante: 24 encontramos, en 4 o 5 meses, no me acuerdo bien. ¿Y qué pasó? Todos los registros en la provincia, vamos a exceptuar por ahora capital, ya les digo por qué. Todos estos registros estaban en libros papel, esos rojos escritos a mano. Cada municipio tenía sus propios libros, tiene

sus propios libros, sus propios registros, donde hacían una copia donde se inscribía el nacimiento, quedaba en el municipio y cuando completaban el libro la otra copia la enviaban al registro civil central acá en calle caseros. Si no sabes la localidad donde nació el niño, es imposible encontrarlo porque ¿en los libros de qué localidad buscas el DNI de una persona? El dato de la localidad no existía en ANSES. Con lo cual imposible, esos 24 los encontramos de casualidad. 90000 era una tarea infernal. Y ese es un ejemplo de un problema. Bueno, nos pusimos a investigar, algo hay que hacer, no puede funcionar así. Nos pusimos a investigar qué había en otras provincias, países y bueno. Dijimos en Santa Fe tienen registro civil digital. Vamos a ver que es. Lo fuimos a ver y en Santa Fe, es lo que nosotros implementamos ahora o parecido ya les cuento, todo niño que nace, persona que muere, persona que se casa es registrado en un sistema único que es el mismo para todas las localidades de toda la provincia. Eso son las dos cosas, primero el registro digital tenés acceso desde cualquier lado y el segundo es que no importa donde nazca, siempre va a estar registrado en el mismo lugar. Si todo hubiera funcionado así, cuando ANSES nos pide los 90000 chicos en 10 minutos le mandamos la información si es digital. Fuimos a Santa Fe, nos dieron el sistema, no lo pudimos usar como estaba porque los procedimientos difieren de una provincia a otra, y porque ellos son socialistas y usan software libre, no quieren saber nada con Oracle, con Microsoft con nada, entonces tuvimos que adaptar todo para poder poner nuestro data center con nuestras bases de datos, con nuestras licencias y demás. Nos llevó seis meses la adaptación y puesta en funcionamiento y bueno empezó la implementación.

IIE2: Bien. Ahora entonces cada provincia tiene el suyo, no hay nada central

SI1: Lo que agrupa a todo es RENAPER. Pero no son los datos del registro civil, son cosas distintas. Cuando nace un niño tenés que ir al registro civil con el certificado de nacimiento digamos, ahí te registran el nacimiento y el propio registro le informa a RENAPER, quien le otorga un DNI. No el propio registro. Ahí te digo, tenés que hacer ese trámite y en una oficina de RENAPER que puede estar en el mismo registro civil o no, llevar al niño recién nacido, sacarle una foto y tramitar el DNI. Esos datos van al RENAPER. RENAPER chequea en el registro civil provincial que efectivamente haya nacido.

IIE2: Dos veces el mismo trámite

SI1: Dos veces la misma cosa. Hoy ya no, ahora no, pero hay una condición para que no sea así. Hoy al ser digital vos registras y nosotros directamente informamos a RENAPER.

IIE2: Lo ganaron con esto, digamos. No estaba antes y a partir de que lo hicieron digital...

SI1: Nos conectamos con RENAPER.

IIE1: Pero, o sea, ¿cómo sería? ¿Vos le mandas tu planilla y ellos llenan otra planilla que es de ellos?

SI1: ¿RENAPER?

IIE1: Si

SI1: No, ¿ahora? Hoy no. Hoy toman tus datos, lo único que le agregan es la foto, porque tiene que estar y para nosotros no es necesario. Ya les cuento por qué va a ser en toda la provincia lo mismo, pero todavía no lo es. En algunos lugares la oficina RENAPER y registro civil es la misma, vos ni te das cuenta, hay una persona que te carga datos y vos no te enteraste de que hiciste y vas a obtener tu partida de nacimiento y el DNI. Hay en otras localidades, más específicamente en 141 que existe solo registro civil, no hay RENAPER con lo cual no hay nadie que te saque la foto, no está el sistema RENAPER, no hay nada. No nos podemos conectar.

IIE2: ¿Por qué?

SI1: Porque no. Porque RENAPER no había autorizado puntos en toda la provincia. Firmamos un convenio con RENAPER hace un par de meses donde nosotros nos vamos a hacer cargo de comprar el equipamiento necesario para que existan puntos RENAPER en toda la provincia, en esos 141 que faltan. El equipamiento necesario es una máquina de fotos con una resolución especial que piden ellos, un lector de huellas porque tramitas pasaporte también ahí y un *pad* de firmas. Ésta es la primera provincia que lo hace, nosotros nos hacemos cargo del hardware y ellos nos dan las licencias y las autorizaciones. O sea que ahora sí, a partir del año que viene vos vas a ir a un solo punto de la provincia salvo Córdoba Capital que ya te cuento, y lo vas a hacer.

IIE2: ¿Y quién financia todo eso?

SI1: El hardware la provincia

IIE2: ¿La provincia con recursos propios?

SI1: Si. Y bueno más allá de estas cuestiones operativas lo que ganamos en datos es mucho, Vos imagináte una defunción con todas las implicancias que tiene no informar a tiempo una defunción, para los sistemas jubilatorios, para un montón de

cuestiones digamos. Para los bancos. Antes moría alguien en cualquier ciudad del interior, se le hacía la partida de defunción a mano, eso se enviaba en papel al registro civil central con todo el tiempo que tenés ahí, el registro civil central una vez por mes con suerte mandaba al RENAPER la información de que todos estos están muertos. Mientras tanto pagaste jubilaciones, diste beneficios, en el banco alguien puede haber usado su cuenta, miles de cosas. Entonces, de hecho, una anécdota es que nosotros probando esta interacción con RENAPER para informar digitalmente los nacimientos y muertes, sin querer nos confundimos de entorno y en lugar de hacerlo en prueba lo hicimos en producción, matamos a una persona de verdad. Entonces cuando nos dimos cuenta llamamos a RENAPER y dijimos qué hacemos, nos equivocamos, nuestro temor era que haya impactado en ANSES y que le estemos perdiendo

IIE1: Claro, sacando la jubilación

SI1: Y nos dijeron que no porque ANSES no está online, sino que hace un proceso, si bien son electrónicos son manuales una vez al mes.

IIE2: O sea que el registro civil provincial no le informó, no le informaba antes al ANSES directamente, sino que todo vía RENAPER.

SI1: Hoy también

IIE2: Claro en ningún momento es una vinculación directa

SI1: No. Hoy le informamos vía digital a RENAPER. Y ya el martes éste se implementaron los últimos, creo que nos faltaban treinta y pocos y ya están todos con el sistema. Muchos, más precisamente 170 todavía están en modo prueba porque le damos un mes que prueben porque son bastante delicados para operar y equivocarse en datos registrales, entonces 170 todavía están en modo prueba, dando de alta a más usuarios y demás pero ya todos tienen equipamiento y el sistema implementado y están capacitados, todo.

IIE2: Y por ejemplo esto, para conocer bien los pasos, cuándo se fueron activando o cuándo estuvieron en prueba en determinado momento del tiempo, ¿Con quién podemos hablar?

SI1: O con Marcia que trabaja conmigo o con Edgar Vélez que trabaja con Horacio

IIE2: Marcia y Edgar

SI1: Marcia Jaeggi y Edgar Vélez.

IIE2: Para tener alguien con quien ir conversando y tener más datos para el informe. Otra cosa que no entendemos es la relación entre el registro civil provincial, el central y los de municipalidades y Córdoba. O sea, qué es el central y qué es el de la municipalidad, porque nosotros leíamos la ley y le delegan como la facultad de hacer todo esto al intendente de cada municipio para que pongan su registro civil, pero si son de la provincia, ¿Por qué firmamos convenio?

SI1: Viste que la ley es rara, dice que estará a cargo de los municipios... la verdad la operatoria es bastante informal, ¿sí? Todos los registros civiles si responden a normativas y procedimientos y protocolo de lo que ellos llaman registro civil central, el de la calle caseros, a nivel normativo y procedimental. ¿Por qué firmamos convenio?

IIE2: Claro, por qué si dependen de la provincia no se le puede decir "tenés que poner en digital"

SI1: Eso es una cuestión más interna del propio gobierno. El registro civil no depende de ministerio de finanzas, depende del ministerio de justicia, venimos ya hace un año y pico pidiendo que haga esto que vos decís que hay que hacer, pero no lo hace, entonces buscamos un atajo que es este.

IIE2: El convenio. Pero en el convenio está también el ministerio de justicia

SI1: Si, pero no lo está firmando.

IIE2: ¿Y el registro civil central qué hace?

SI1: Es eso, es el de calle caseros. Antes, todavía en algunos casos porque hay 170 que todavía no están y demás, recibía por ejemplo todas las defunciones, las informaban acá, una copia de cada libro estaba acá por eso es central digamos, concentraba información en papel.

IIE2: Claro, pero no recibía ciudadanos

SI1: Está la posibilidad también de inscribir nacimientos en el registro civil de calle caseros y tienen los matrimonios móviles, el único lugar es caseros.

IIE2: Bien, ¿Y Córdoba Capital?

SI1: Córdoba Capital, es un caso extraño en el país. En algún momento, en algún lugar, crearon como un registro civil aparte, distinto. Hay 24 registros civiles de las provincias o direcciones generales, o entes rectores, como se llamen, y la ciudad de Córdoba. ¿Por qué? No lo sé. A tal punto que la ciudad de Córdoba antes, hasta

el año 2005 estuvo haciendo lo mismo que cualquier municipio, enviando todo a calle caseros para concentrar información y desde el 2005 no hay un solo dato.

IIE1: Ese es el que está en colon arriba

SI1: Ese es el que está en colón y en los CPC. En todos los CPC. La operatoria del registro civil municipal es rara. Hay una empresa privada que está desde el año 99, no me acuerdo como se llama, el dueño es Búfalo de apellido, no me acuerdo la empresa como se llama. Hizo algo que funciona parecido al nuestro, digitalizando, cargando los datos emitiendo actas, pero cobra. Si vos sacas una partida de nacimiento en la provincia, que todos son anteriores al 2005, si están los datos acá te cuesta no me acuerdo si 120 pesos y en la municipalidad 400. La explicación es que hay un costo de tercerización. Y no solo eso, sino que, no es una crítica, es una realidad, esta empresa es como que los datos los maneja la empresa, la Caja por ejemplo le paga para obtener información de muertos en la ciudad de Córdoba.

IIE2: Increíble

SI1: Si, pero pasaron por todos los gobiernos, no me acuerdo si es 98 o 99. Es 98 porque el primer contrato lo hizo con el último intendente radical

IIE2: ¿Martí?

SI1: Martí

IIE2: Franco y la dirección de registro civil central, con quien podemos hablar por ejemplo si quisiéramos hablar con alguien ahí para que nos explique bien el procedimiento de algo, para nosotros esto es nuevo digamos

SI1: ¿Como para qué?

IIE2: Queremos entender bien por ejemplo qué podes ir a registrar y qué no, qué cambios se hacen, cómo es el procedimiento interno, con quién más hablan, o sea por ejemplo esto, como ellos le pasan información al RENAPER, hay algún otro organismo, hay una vinculación directa con la Caja, hay alguien más, por decirte tribunales de familia que leíamos en los papeles que también están firmando convenio, hay vinculación con otros organismos entonces...

SI1: Si, es rara la relación porque fuimos a hablar con tribunal de familia para la anotación marginal divorcio, para cualquier divorcio un abogado tiene que ir e inscribirlo al registro civil, si el abogado no hizo eso o se le ocurrió no hacerlo digamos, sale casado, en cualquier informe que pida está casado, todavía no está implementado eso, le dijimos al tribunal de familias bueno, que el poder judicial, ustedes carguen

la sentencia y que el registro civil simplemente ponga aceptar digamos, que no dependa de la voluntad de un tercero inscribirlo o no, entonces estamos en eso pero es desde acá digamos (...) Si querés más de procedimiento, legislación y demás te puedo hacer hablar con la directora del registro pero no te garantizo resultado. Se llama Nancy Moreno.

IIE2: Yo para que a ver si entendemos un poco más digamos

IIE1: Y respecto al tema de las capacitaciones al municipio y eso, ¿A cargo de quién está?

SI1: Nuestra

IIE2: ¿Marcia o Edgar?

SI1: Está Marcia con las capacitaciones.

IIE1: Ah, bueno. O sea, suena como si ustedes se metieron en algo que no...

SI1: No, no suena, es así. Te voy a pasar todos los contactos

IIE2: ¿Y los escribanos que suelen hacer uso de la información civil de las personas?

SI1: ¿Los escribanos? No tenemos ninguna relación con el registro civil. Si con el registro de propiedad.

IIE2: Con el registro de propiedad. ¿Por qué?

SI1: Porque los escribanos son los que hacen una descripción

IIE2: Ah, pensé que me decías registro civil

SI1: No, no.

IIE2: Y si nos van surgiendo dudas ¿A quién le preguntamos?

SI1: Pregúntenme a mí no hay problema. Si quieren conocer bien el sistema, cómo funciona cada módulo es Marcia

IIE2: Marcia bueno. Sí, seguro. Después también lo que hablamos con las chicas que pidió el ministerio es que hay que hacer indicadores

SI1: Sí, eso fue una necesidad mía

IIE2: Ah, genial, bueno, pero para hacerlos, por ejemplo, todos los datos que chupa el sistema en cada municipio...

SI1: Te damos acceso

IIE2: Bien, ¿Y podemos saber qué tipo de datos hay?

SI1: Si, en realidad no es muy complejo los datos que hay, son actas de nacimiento, de matrimonio, marginales, defunciones. El sistema tiene el módulo de nacimientos que es el más usado por una cuestión demográfica, el módulo matrimonios, uniones convivenciales que es parecido a un matrimonio digamos con menos exigencias legales, defunciones y el que llamamos marginales, que ya le cambiamos el nombre, pero lo seguimos llamando marginales. Marginales era...

IIE2: Cambio de sexo...

SI1: Claro, lo que se anotaba en el margen del libro, por eso es marginal, son modificaciones a tu partida de nacimiento. Un reconocimiento: vos naciste y tu mama fue y te inscribió, no tenía un padre que te reconociera, te reconoce en el margen y pone: hija de... por eso son marginales. Bueno a ver, cambio de sexo, el divorcio es una marginal de tu acta de matrimonio... Se creó ahora muy nuevito el libro digital de marginales, que se llama libro digital de modificaciones en realidad, porque antes en la lógica papel las modificaciones las anotabas justamente en el margen. Hoy no, hoy existe tu partida de nacimiento y digitalmente está asociada a cualquier otra acta que modifique esta, pero un acta aparte. Vos te cambiaste el sexo y hay como un acta de que te cambiaste el sexo, cuando vos pedís tu partida de nacimiento te salen las dos juntas. Cada una es inmodificable en la lógica digital. Y otra cosa importante que no les dije es que no se si el 15 o el 20 de diciembre empezamos con las solicitudes online para toda la provincia salvo ciudad de Córdoba.

IIE2: Ah, para el que quiere pedir antes

SI1: No, cualquier cosa que vos... documentación: copia de partida de nacimiento, de partida de defunción, de matrimonio, de lo que sea que pidas lo solicitas online y lo pagas online. Hoy anda a calle caseros a ver la cola que hay para pagar... Si vos lo querés y te sirve en forma digital, en tu correo electrónico de ciudadano digital es gratis, te va a llegar. Si querés que te lo envíen por correo también podes, pagando una tasa digamos, te envían por correo en papel a tu casa. O si sos del interior y lo querés retirar en tu municipio porque por ahí en el interior es más común digamos que lo retires, lo retiras en el municipio que vos quieras. Ahí hicimos toda una cuestión con las tasas porque vos podes haber nacido en un municipio y ahora vivís en otro lado y

lo querés retirar en la municipalidad de ese otro lado digamos entonces, ¿Cómo hacemos con la tasa? quién paga, ¿El que hizo el trabajo o donde retiras? bueno mitad cada uno. Una cuestión así.

IIE2: Bueno, está bueno saber eso.

SI1: Bueno, hasta ahora les conté cómo es para alguien que nace ahora, se casa ahora o se muere ahora. Pero como te imaginarás, ¿Qué hacemos con todos los viejos? Yo cuando pido una partida de nacimiento mi expediente no fue digital ni cerca digamos, está en un libro, analizamos distintas opciones que una era digitalizar todo: cuesta una fortuna y lleva mucho tiempo y no sé si tiene sentido porque podés estar digitalizando cosas que no vas a usar nunca en tu vida digamos. Entonces optamos por la segunda opción que era a demanda, ¿sí? A demanda es cuando yo pida mi partida de nacimiento la escanean, la suben al sistema y cargan mis datos, eso es importante digamos. No es que vas a tener la foto, sino que vas a tener los datos y me vas a encontrar digitalmente en cualquier lado. Estiman, los que saben, yo no sé, pero dicen que entre cuatro y cinco años las personas para algo pasan por el registro civil, entonces de lo que sirve, en cuatro o cinco años tendríamos todo digitalizado. No sé si es así digamos

IIE2: Lo veremos

IIE3: Y si vos no estás cargado en un principio y a partir de ahora querés hacer una solicitud online, ¿Tenés que ir primero a pedirla?

SI1: No, lo pones online, pero necesitas datos adicionales: dónde naciste y si tenés el tomo, libro en que te anotan

IIE3: Y ahí directamente te cargan y ya quedas cargado en ese caso

SI1: Y en ese caso quedas cargado, tu acta queda digitalizada y si tenés un marginal lo hacen anexo a esa acta.

IIE2: Franco, ¿Y puede coexistir la parte digital y lo escrito?

SI1: Está coexistiendo ahora porque no implementamos para toda la provincia desde hoy, sino que fuimos...

IIE2: De a poco

SI1: Empezamos con 10 municipios a principios del 2017, de lo que me acuerdo era Embalse y Unquillo. Unquillo por ejemplo decidió por su cuenta digitalizar todos

los libros que tenía. Y todo ciudadano de Unquillo ya está en el sistema. Que haya nacido en Unquillo, perdón.

IIE2: Claro, pero puede coexistir entre distintas localidades, pero en una misma, ¿Se puede hacer todavía a mano si esta digital?

SI1: No, en el convenio lo prohibimos digamos. No deberían, los indicadores que yo quiero hacer es que efectivamente los están usando, que no usen los dos sistemas, saber si están digitalizando a demanda o por su cuenta como lo hizo Unquillo que están digitalizando todo, pero sobre todo que no coexistan los dos sistemas

IIE2: Que no están haciendo trampa digamos. Pero si nosotros quisiéramos hacer eso no nos alcanzan los datos que están cargados online, habría que ver si tienen libros

SI1: Si, los indicadores los vas a poder hacer parcialmente, con datos demográficos se podría saber

IIE1: de tantos nacimientos cuantos se registraron...

SI1: Claro, si en Unquillo tienen dos nacimientos en todo el año, che no, pará. Ya tenés indicios

IIE2: Hay que deducirlo digamos

SI1: Si, hay que deducirlo. Yo digo algunos indicadores que nos sirvan como indicio. La visita la vamos a tener que hacer, tipo auditoría, al principio. Pero por lo menos saber por dónde empezar, tener algún indicio de si lo están usando o no. Por ejemplo, de estos que no se animan a pasar de prueba los descubrimos así digamos. Che ya te paso el mes de prueba y vos seguís sin actas en el sistema, ¿Qué pasó?

IIE2: Claro, está perfecto.

SI1: Tardaron mucho, se ve que tenían mucho temor con el módulo defunciones, de hecho, si vos hoy ves de todo lo implementado debe haber 50 actas de defunciones en el sistema. No sé por qué les generaba más temor que el de los otros (...)

IIE4: ¿Y no se hizo un relevamiento previo de cuál era la cantidad de nacimientos por mes en cada localidad?

SI1: Y, es complejo. No, no hicimos. Yo datos que usaría para hacer indicadores son los que están en la página de la dirección de estadística

IIE1: Si, tasa de natalidad, lo demográfico, sí.

SI1: Están por departamento, no sé si están por localidad. Pero digo, bueno, podes dejar por departamento, cuánto van a diferir unas de otras digamos...

IIE3: Aparte las localidades grandes están

SI1: Las localidades grandes están, ¿No?

IIE3: Si (...)

SI1: Y para las chiquitas usa la localidad vecina, cuánto puede diferir la tasa en cantidad de actas digo, no es nada.

IIE2: Veíamos que a nivel nacional hay un consejo

SI1: Hay un consejo federal de registros, yo participe en uno y ahí me enteré de que había 25, sobraba uno y era la ciudad de Córdoba

IIE2: ¿Y hay algo de eso? Porque yo *googlee* y no hay página

SI1: No, no. Se juntan a discutir cuestiones legales, súper aburridas.

IIE2: Súper aburrido, pero no es que tengan manuales de procedimiento, cada provincia fija como quiere sus cosas

SI1: ¿Comunes a todas las provincias? No, no. Eso sí, yo fui a buscar eso cuando fui. No, no. La provincia como que es autónoma para fijar su... Lo único que hay como que las aglomera a todas de alguna forma es RENAPER.

IIE2: ¿El RENAPER cómo trabaja?

SI1: ¿Ahora?

IIE2: A partir de lo digital

SI1: Ahora tenemos *web service*. Informamos y ellos devuelven también información.

IIE4: ¿Todos los datos quedan en una base de finanzas?

SI1: Los datos quedan en una base de Oracle que está en el data center, sí.

IIE4: ¿Y a nivel nacional no se comparte de ninguna manera?

SI1: De ida si, de vuelta el RENAPER no nos devuelve bases de datos, pero nosotros sí informamos

IIE2: Ah, pero no te devuelve una base de datos, está bien.

SI1: Antes también, se informaba a RENAPER, pero con un papel que se recibía acá y un tipo cargaba en el sistema de RENAPER.

IIE2: Claro, pero ellos sí tenían un software digamos, o sea lo tenían que cargar

SI1: Si, es más, en las localidades que sí tienen RENAPER, ante un nacimiento la persona tenía que llenar el libro nuestro a mano, darse vuelta e ir al sistema RENAPER, cargar los mismos datos que tenía acá y ahí informaba a RENAPER. Hoy cargas en uno y te conecta con RENAPER. Y con esa operatoria hay muchísimos pero muchos casos de errores de diferencia entre lo que hay en el libro y lo que está cargado, hasta de número de DNI te digo.

IIE2: Y el RENAPER hace un rato mencionabas que les avisa a los bancos, ¿Les avisa a los bancos? Cuando alguien se muere

SI1: Al web service de RENAPER muchos se conectan, tiene 4 servicios web el RENAPER

IIE2: ¿Podemos entrevistar a alguien de ellos?

SI1: ¿RENAPER? Es en Buenos Aires. Si

IIE2: Pero deben tener alguien acá en Córdoba

SI1: Si, tenemos contacto nosotros con el director de RENAPER que se llama Juan D'amico, sino la gente de sistemas, que se llamaba Flavio Broca. Si, podemos conseguir reuniones con RENAPER

IIE2: Porque también eso nos va a dar un poco de información de que cosas se beneficiaron digamos o que tramites se hacen más rápido, seguramente si ellos tienen, vamos aprendiendo.

IIE3: y el tema de software y hardware para todos los registros civiles nuevos, ¿También los puso la provincia?

SI1: Los pusimos nosotros, sí. El software es uno solo porque es web, con lo cual es solo darle usuarios.

IIE3: Pero tuvieron que hacer mucha inversión en computadoras

SI1: Sí. Sí, lo tengo ahí, ya te lo puedo pasar cuánta... No es una sola por registro civil, es más, según la localidad. Si la localidad es chica tiene un puesto que

es una compu, y un escáner. Y una impresora, ah eso me olvidaba, es importante. ¿Para que una impresora? La ley nacional, que no es tan vieja es del 2008, no es nueva, pero es relativamente nueva, te exige el registro impreso, el libro impreso. La ley, no me acuerdo el número, pero ustedes seguramente la han visto, es una ley nacional del 2008 que regula este tipo de cosas.

IIE2: Si, la vimos

SI1: Entonces le buscamos la vuelta y hacemos actas móviles. El libro rojo prohibido, listo no está más, pero si, cargas los datos en el sistema, tenés todos los datos digitales como queremos, se imprime eso, se hace firmar a los interesados y se guarda esa hoja en actas móviles, son hojas sueltas.

IIE2: Hojas sueltas, porque la ley lo pedía

SI1: La ley te pide registro papel

IIE2: Es ridículo

SI1: Sí, llama la atención porque es una ley nueva, relativamente nueva

IIE2: Bueno, bien

IIE4: El caso piloto de Almafuerde, ¿Eso cómo fue? tuvo alguna importancia en todo el proceso o fue un proyecto que se financió con el programa de naciones unidas para el desarrollo me parece

SI1: No sé, Almafuerde no sé. No estoy al tanto.

IIE2: No sé por qué tenemos ese documento

SI1: No sé si se hizo

IIE4: Ah, quizás.

(...)

SI1: O sea, conozco que había un proyecto en Almafuerde incluso de digitalización de todo

IIE2: Claro, cuando lo leímos nos llamó la atención eso

SI1: Pero me parece que no se ejecutó, al menos no tengo los datos en el sistema

IIE2: Franco y esto de que les pusieron una compu, una impresora, por ejemplo ¿Hay un relevamiento de cuánta gente estaba destinada antes en el registro civil?

SI1: ¿Personas?

IIE2: Sí, porque seguramente ahora hay menos digamos

SI1: No, son empleados municipales los de registro

IIE2: Sí pero más allá de que no los echen quizá tienen que disponer de menos gente para esta tarea

SI1: No, no, en el interior la mayoría de las cosas es uno, es el jefe de registro civil el que hace todo, o sea no lo podes reducir a cero, y en los otros siguen estando los mismos empleados, si hicimos relevamiento.

IIE1: Es que son localidades chicas donde todo el mundo hace todo viste, cobran la tasa, hacen el registro...

SI1: Si, en realidad si, hoy para emitir una partida de nacimiento, porque el mayor movimiento en los registros civiles no es la inscripción de nacimiento, muerte o demás sino el pedido de copias. Y eso todavía no es menos trabajo, al contrario, es más, tenés que seguir yendo a buscar el libro, escanearlo y cargar los datos. Entonces todavía ese efecto no se va a ver, cuando esté todo digitalizado sí.

IIE2: Bueno genial

IIE4: Para que la gente conociera todo este proceso, ¿Se hizo alguna campaña de difusión o cuando la gente iba a los registros civiles ahí recién se enteraba de todo?

SI1: No, al principio los primeros 20 en todos se hizo inauguración, difusión y demás.

IIE2: ¿Hay fotos?

SI1: Si, si hay todo. Está el ministro con un bebé en brazos (...) El primer nacido digital en tal lado...

IIE1: Si, está en la página de prensa del gobierno

SI1: Sí, si está

IIE3: Si, pero no había noticias tan viejas, yo me acuerdo de que cuando buscamos para ver la cantidad arrancaban desde cuando había no sé, 170 municipios una cosa así, no había desde el primero

IIE4: No, yo si encontré

SI1: Pero sino le pedís a Marcos

IIE4: Bueno

IIE2: El convenio con el RENAPER, ¿Lo tenemos para leer?

SI1: No lo tenemos firmado, pero si te lo paso

IIE2: Dale, así vemos

IIE1: Y después todo ese proceso que vimos en la web que nación está implementando algo en provincia de buenos aires, ¿Eso es independiente?

SI1: Es independiente, ¿Lo que vos me mandaste?

IIE1: Si, lo que yo vi que para mí lo que ha sido es que es cuando Macri estaba en CABA ha hecho algo de este estilo de digitalización y ahora que está en nación lo ha querido trasladar al gobierno de la provincia

SI1: Vos sabes que no me acuerdo bien qué era, pero hay una cuestión que hizo provincia de Buenos Aires, tenía el mismo problema que les conté al principio con ANSES y la AUH, y a ellos nación si les puso una torta de plata y están digitalizando todo con la excusa de encontrar

IIE1: ¿Esto es de ahora?

SI1: Si, si, de ahora, por eso voy a ver qué es lo que me mandaste porque no me acuerdo

IIE4: Si porque ahí decía que querían que el objetivo fuera que llegara a todas las provincias la digitalización

IIE1: Yo te mande un documento de CABA por mail y después este que era de no sé qué página del gobierno que era que decía que nació quería que todas las provincias digitalicen y bueno estaban arrancando

SI1: Debe ser eso entonces

IIE1: Pero esto es totalmente independiente del proceso de santa fe, del de acá...

SI1: Sí, el de santa fe incluso pueden hablar del de santa fe para hacer una cuestión comparativa, funciona exactamente igual que el nuestro.

IIE1: ¿Con quién hablamos?

SI1: ¿Querés que te pase? (...) Ah acá está el de Amboy, ¿te acordás? Que dijeron si había noticias ahí... En Amboy está el registro civil más antiguo de la provincia, está la partida de nacimiento de Vélez Sarsfield

IIE4: ¿La digitalizaron?

SI1: Ah no la de él no, ves eso, ¿Quién va a pedir copias de eso, entendés? Eso va a quedar siempre ahí

IIE1: Mira, dice: Avanza la implementación del registro civil electrónico en la provincia de buenos aires. Para el 2019 todas las delegaciones estarán 100% digitalizadas.

SI1: Es el mismo que nosotros, pero debe ser el sistema de CABA

IIE1: Para mí por eso, es el de CABA que habían tenido antes

SI1: Si, si es eso

IIE1: Que no es el mismo que el de Santa Fe

SI1: No, el de Santa Fe lo tenemos nosotros y Chaco me parece era el otro...

IIE1: Si, dijo que lo habían dado libremente a varias provincias

IIE4: Si, a tres o cuatro

IIE1: ¿Y de nación no hay ningún requerimiento para digitalizar hasta ahora?

SI1: ¿Requerimiento en qué sentido?

IIE1: No, digo que les hayan dicho che, hay que digitalizar

SI1: No, lo único que nos joden es desde ANSES para que le digitalicemos eso, pero siguen sin poder tener indicios de la localidad donde nacieron con lo cual ya dijimos que es imposible. Dice bueno entonces digitalicen todo, los ayudamos, les

damos plata... pero no vamos a encontrar los 90000 digitalizando todo así nomás, hay que ponerse a verlo, leerlo, cargar los datos...

IIE2: Es un laburo

SI1: Si, es inviable directamente, si vieras la cantidad, son 5 millones de actas que hay en libros. Encontrá 90000 en 5 millones

IIE1: ¿O sea que no tienen DNI? Porque por DNI más o menos te das cuenta cuando nació

SI1: Las actas no están ordenadas por DNI

IIE1: Ah, o sea que hay que mirar todo

SI1: No pero no tenés la edad de la persona, no sabes cuando nació, es menor de 18 años lo único que sabes

IIE4: Bueno, pero por el número de DNI más o menos...

SI1: Pero que en el libro no tenés número de DNI, todavía no tiene DNI cuando lo anotaste vos

IIE4: Pero ahí tenés la fecha, ¿Por fecha ahí no podes sacar un rango?

SI1: Si, y buscas libros de que, ¿De toda la provincia? te voy a poner a buscar 90000 así, uno te encuentro, dos, 24 como hicimos, pero... ¿90000?

IIE2: Es impracticable... bueno. Y la estructura del informe este que hay que hacer, algo en particular que quieren que haya, algunas secciones... seguimos nada más lo de chau papel...

SI1: Indicadores.

IIE2: ¿Algo más no? El cómo surgió todo esto por el tema de ANSES, lo contamos, pero ¿Hay algo que lo convalida? ¿Algún documento, algún papel?

SI1: Mails. Pedidos en mails. Te los mando también

(...)

IIE2: Para el informe porque eso está bueno contarlos bien

SI1: Esta bueno, te mando los mails en que me pide, es bastante formal digamos, una nota, pero por mail

IIE2: Esta bien, esta bárbara, genial. ¿Algo más?

IIE4: Yo tengo otra consulta, ¿En algún momento se intentó evaluar cuál es la percepción de los usuarios del servicio con la digitalización? Se les preguntó: ¿Te pareció bueno el servicio...?

SI1: No, pero estaría bueno hacerlo

IIE2: lo vamos a hacer

SI1: Lo van a hacer.

IIE2: Lo vamos a hacer, pero no creo que lleguemos al libro

IIE4: Por ahí a través del mismo sistema online es más fácil que si nosotros vamos a buscar gente

SI1: ¿Sabes por qué no? Porque en realidad los beneficios me parece que los vemos nosotros, de tener datos y demás. Todavía para el usuario, si, cambia la imagen, vos antes ibas y había alguien anotándote y hoy hay uno en una compu

IIE4: Pero todavía tienen la misma demora y todo lo demás

SI1: Ya cuando pongamos RENAPER... sí, es más rápido digamos, ponele, cuando tengamos RENAPER en toda la persona de aquellos registros civiles que no tenían RENAPER si van a ver un cambio importante porque no van a tener que viajar a otro lado a llevar el niño a hacerle el DNI. Ah el tema de hospitales no les dije

IIE4: No

SI1: Lo que queremos hacer es que en todos los hospitales provinciales donde haya nacimientos digamos, no en el Rawson, no el de Urgencias y demás, poner una oficina de registro civil y de RENAPER.

IIE1: Por ahí para nacimientos y defunciones

SI1: Si, pero empezamos por donde hay nacimientos, la persona nace y muere en un hospital entonces que este ahí, aparte ahí si va a ver el ciudadano el beneficio, salís con el bebé de haber parido, en brazos, y pasas por una mesa, lo inscribís y te vas con el trámite y el DNI hecho a tu casa y listo, no tenés que hacer más nada, ahí sí. En los hospitales ya probamos y ya lo hicimos en Villa María y funciona perfecto.

IIE2: Muy bueno

SI1: Ahora vamos a por todos

IIE2: Y el plazo por ejemplo que ganó la caja en enterarse cuando alguien moría, ¿Eso está medido?

SI1: Yo no lo tengo, pero la caja lo tiene, sí.

IIE1: Ahí va a depender si es de provincia o si es de la ciudad

SI1: Claro

IIE2: Debería ser alguien de provincia

SI1: Todavía defunciones son muy poquitas que están en el sistema, todavía no vas a tener tanto

IIE2: Bueno, pero quizás no tenemos el dato de ahora, pero de antes de decir bueno, tardaban dos meses o sea que vos llevabas dos jubilaciones de más, eso estaría bueno, la cantidad de días que tardaba

SI1: Eso lo tiene Mariano Gruppo

(...)

IIE2: Porque estaría bueno poder medir eso, es más se puede cuantificar en plata.

IIE4: Estoy repasando la lista de preguntas (...) pero me parece que estamos. No, y después el desarrollo de la página web, ¿Quién se encargó de esa parte?

SI1: Marcia también

IIE2: Bueno ya vamos a hablar con Marcia

(...)

IIE2: Bueno bárbaro. ¿Y después te podemos molestar por mail, un teléfono?

SI1: Si, si

IIE2: Bueno, estamos

SI1: Igual lo que quieran, estamos acá

IIE2: Genial, ¿Alguna otra cosa puntual que quieran que esté, además de indicadores?

SI1: Este tipo de... a mí me cuesta por ahí dimensionar en pesos este tipo de cosas, informar defunciones a tiempo, ¿cuánto implica? No solo para la caja... la caja, ANSES, beneficios sociales y demás. Si se pudiera dimensionar algo de eso

IIE1: La caja va a ser fácil, ANSES hay que ver

SI1: Sí, ANSES va a ser difícil

IIE2: Y encima no hay contacto directo, es vía RENAPER

SI1: Y lo mismo con los nacimientos, ¿No?

IIE2: ¿Por qué?

SI1: Porque el nacido tiene derechos digamos, obra social, AUH en caso de los padres, o planes de salud

IIE1: Si, no estas registrado y no tenés acceso a salud, educación...

SI1: A nada

IIE2: Bueno, si hay bastante

SI1: Sé que es mucho pedido todo eso

IIE2: Vamos a intentar hacer lo mejor

SI1: Sería como una evaluación de impacto, me seguís preguntando y se me sigue ocurriendo

IIE2: No, y hay otros beneficios que no sé si se miden con plata o no, pero todo el tema de tribunales de familia, lo que es cuota alimenticia, reconocimiento de hijo, o sea no es plata, pero es súper importante

SI1: Si, hoy lo que si ya hicimos con el tribunal de familia es ponerle a disposición datos de niños con un solo progenitor digamos, porque son potenciales reconocimientos.

IIE2: Ah, para que tengan una base por las dudas

SI1: Ellos normalmente lo hacían, pero pasa que se enteraban tardísimo

IIE2: ¿Se enteraba tardísimo quién?

SI1: El tribunal de familia, entonces ellos ahora buscan, hacen mediaciones y demás y tratan de lograr el reconocimiento.

IIE2: Bueno ese tipo de cosas esta bárbara. ¿Pero cómo hacemos nosotros para darnos cuenta de que existen esas cosas? porque no las conocemos digamos

SI1: No es que no hay mucho más, ¿no? Estamos tratando con el tribunal superior, estamos hablando temas de divorcios y otros marginales que son en sede judicial como la vuelta atrás del cambio de sexo: cambiaste el sexo y es un trámite administrativo, querés volver atrás y es un trámite judicial.

IIE1: No te podes arrepentir

SI1: Y otro tipo de marginales, cuota alimentaria y el registro de deudores que-remos hacer, no lo tenemos. Deudores alimentarios

IIE2: Ah, deudores alimentarios. Pero el registro civil no tiene nada que ver ahí

SI1: ¿Donde funciona hoy el registro? en el registro civil

IIE2: No, pensé que estaba en familia, no se

SI1: ¿Por qué está en registro civil? No tengo ni idea, pero está ahí

IIE2: Claro, ¿Y puede haber alguna otra cosa que no sepamos?

SI1: No, yo si me reuniese sin expectativas de que les vaya a contar en 5 minutos como es el proceso entero de registro civil, con Nancy Moreno. Y de paso van, conozcan el edificio del registro civil...

(...)

SI1: Le decimos que las lleve a ver para que tomen una dimensión en serio, que las lleve a ver el archivo. Ahí te vas a dar cuenta por qué, hicimos cuestiones marginales, que estamos haciendo, ¿no? como un inventario de libros, porque no saben que tienen ahí adentro... hay libros mojados, húmedos, ilegibles, hay de todo

IIE2: ¿Y no tienen más libros? o sea si un municipio va y le dice danos nuestro libro

SI1: Hay dos copias acordate, una en el municipio y otra...

IIE2: Sí, pero cuando el municipio empieza un libro nuevo, ¿Se lo pide al central?

SI1: No, no, lo compran. Por eso es importante auditarlos, tener indicadores de uso.

IIE4: ¿Y pueden entonces usar el módulo de nacimientos, pero no los de defunciones como decís que vienen haciendo?

SI1: Mucho tiempo funcionaba así, si si son independientes. Lo que pasa es que el no usarlo, lo que si van a tener que hacer en algún momento es cargar lo que están haciendo en el libro en el sistema, no lo van a poder relacionar. O sea, si el nacimiento lo tenés acá después lo tenés que matar en el sistema

IIE2: Bueno genial

SI1: Defunciones tampoco era un libro, se hacía después la partida de defunción, pero le ponen fallecido en el margen de la partida de nacimiento digamos

IIE2: Bueno bárbaro

10.1.2. Entrevista N° 2: Secretaría de Innovación y Modernización

La reunión tuvo lugar en el Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba el día 21 de diciembre de 2018. Las instituciones y actores participantes fueron los siguientes:

Secretaría de Innovación y Modernización

- SI1: Subdirectora de desarrollo de sistemas.

IIE – Bolsa de Comercio de Córdoba

- IIE1: Investigador del Equipo de investigación.
- IIE2: Investigador del Equipo de investigación.
- IIE3: Investigador del Equipo de investigación.

El objetivo de la reunión fue conocer cuál fue el marco institucional en el cual se implementó el proyecto “Registro Civil Digital”. Qué diagnóstico de la situación previamente existente se realizó, problemáticas surgidas antes y durante la implementación del proceso, actores que intervinieron, diseño e implementación del programa,

existencia de estadísticas relevantes para la elaboración de informes, resultados que se alcanzaron y cuáles son los próximos pasos a seguir.

A continuación, se presenta la guía de pautas utilizada, las notas de trabajo obtenidas y la desgrabación textual de la entrevista.

10.1.2.1. Guía de pautas

MODULO I: MARCO INSTITUCIONAL

El objetivo de este módulo es conocer cuál es el marco institucional en el que se implementó el programa del Registro Civil Digital

Funcionamiento del registro civil

1. ¿Está supeditado a los lineamientos de algún organismo superior?
2. ¿Cómo se divide internamente?
3. ¿En cuántos municipios hay oficinas del RC? (¿341?)
4. ¿En cuántos municipios hay oficinas del RC y del RENAPER?
5. ¿Cómo se relacionan los registros municipales con el central?
6. ¿Con qué organismos se relaciona habitualmente el RC? Ej.: RENAPER, Caja de Jubilaciones. ¿Cómo se realiza el traspaso de información?
7. ¿Qué funciones especiales cumple, por fuera de las identificatorias y registrales, el RC? Ej.: Registro de deudores alimentarios morosos, registro de niños de un solo padre, informes de inhabilitación judicial.
8. ¿Todas estas las lleva a cabo el RC central o cada dependencia?
9. ¿Hay algún manual que especifique como debían realizarse los procesos antes de la implementación del RCD?
10. ¿Cómo eran dichos procesos para cada tipo de registro?
11. ¿Qué ineficiencias pueden detectarse en los mismos?
12. ¿Tienen un sistema de estadísticas de los trámites que reciben? ¿son ellos quienes le reportan al Ministerio de Salud de la Nación las estadísticas vitales?

MÓDULO II: DEFINICIÓN DE LA PROBLEMÁTICA Y DISEÑO DEL PROGRAMA

El objetivo de este módulo es conocer cómo se detectó la problemática, cuál fue el diagnóstico realizado y cómo se procedió al diseño del programa.

Problemática

13. Además del pedido de ANSES, ¿Hubo algún otro hecho determinante que los instara a comenzar el proceso?

Diseño del proceso

14. ¿Cuáles fueron las etapas del proceso?
15. ¿Quiénes intervinieron en la planificación?
16. ¿Se obtuvo asesoramiento de Nación o de algún otro organismo?
17. ¿Qué posibles obstáculos se identificaron?
18. ¿Qué alternativas de solución encontraron?
19. ¿Por qué se decidieron por el software de Santa Fe?
20. ¿Qué conocen del proceso implementado en Santa Fe? ¿Tuvieron dificultades similares?
21. ¿Qué beneficios potenciales identificaron?

Software

22. ¿Qué cambios hubo que hacerle al software? ¿Por qué? ¿Quién los ayudó a definir los cambios necesarios? ¿Quién realizó la adaptación?
23. ¿Cómo funciona el sistema? ¿Todo funciona a través de internet?
24. ¿Con que datos se cuenta en la base?

Equipos

25. ¿Qué equipos se le provee a los municipios? ¿Es el mismo equipamiento para todos?
26. ¿Quién los provee?

Municipios alcanzados

- 27. ¿Hubo municipios piloto? ¿Cuáles fueron? ¿Cómo se eligieron?
- 28. ¿En qué consistió la prueba piloto?
- 29. ¿Cuál fue el cronograma de implementación?
- 30. ¿Se llevó a cabo el proyecto piloto de Almafuerde?
- 31. ¿Qué costos tiene la implementación para los municipios?
- 32. ¿Qué beneficios tiene la implementación para los municipios?

Convenios con otros actores

- 33. ¿Con qué actores se firmaron convenios? ¿En qué consistieron estos convenios? Ej.: RENAPER, tribunal de familia.
- 34. ¿Con qué otros actores se planea firmar convenios? Ej.: TSJ?
- 35. ¿Cuál es la utilidad de estos convenios?

MÓDULO III: IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

El objetivo de este módulo es conocer como fue el proceso de implementación y los resultados obtenidos.

Proceso

- 36. ¿Cómo son los procesos para los distintos trámites ahora? ¿Qué ventajas tienen? Ej.: optimización del espacio y del tiempo, mayores controles, ahorro monetario (caja, ANSES).

Capacitaciones

- 37. ¿Quiénes las prepararon?
- 38. ¿Cuántas se hicieron? ¿Cuándo?
- 39. ¿Quiénes participaron? ¿Se relevó la opinión de los participantes?
- 40. ¿Siempre en las capacitaciones se les hacía entrega del equipamiento?

Implementación en municipios

- 41. ¿Cuál fue el criterio para priorizar la implementación en ciertos municipios?
- 42. ¿Cuánto tiempo dura el período de prueba?
- 43. ¿Cuántas aún están en período de prueba? ¿Algunas estuvieron más en período de prueba que lo estipulado?
- 44. ¿Cómo se distribuye lo recaudado en los municipios?
- 45. ¿Hubo retroalimentación durante el proceso y un cambio en la implementación del programa en base a eso?

Digitalización

- 46. ¿Quién define la intensidad de la digitalización? ¿Quién lo costea si se decide digitalizar todo el archivo?
- 47. ¿Cómo se hicieron los cálculos para definir que en 5 años la mayor parte de la documentación relevante estaría digitalizada?
- 48. ¿Cuánto tardaría en digitalizarse todo el archivo provincial?

Página web

- 49. ¿Quién desarrolló la página web? ¿Cuándo se desarrolló?
- 50. ¿Se le dio publicidad? ¿Hay datos de la evolución de las partidas solicitadas por la web?
- 51. ¿Están disponibles los resultados del relevamiento del registro civil online? (encuesta realizada a municipios y comunas).

Propuestas a futuro

- 52. ¿Qué etapas quedan aún pendientes de implementación?

Miscelánea

- 53. ¿Por qué se dice que en estos días comienza la fase de solicitud online?
- 54. ¿Hay alguna vía de comunicación con el ciudadano?

55. ¿Tienen un registro de cosas interesantes, como el primer nacimiento digital?
56. ¿Tienen alguna estimación del monto de gasto en equipamiento para RCD?
57. ¿Tienen alguna estimación del monto de ahorro en el gasto de libros, papel, etc.?

10.1.2.2. Notas de trabajo

MODULO I: MARCO INSTITUCIONAL

Funcionamiento del registro civil

Comenta que existen dos listados de oficinas de registro civil. La directora del registro civil provincial enumeró 358 registros mientras que Relaciones Institucionales afirma que hay 326 ya que algunos comparten el oficial público.

Informa que los oficiales públicos son definidos por la Dirección General del Registro Civil la cual depende del Ministerio de Justicia de la Provincia y RENAPER. Dichos oficiales son agentes públicos capaces de participar y dar fe por los actos registrales, nacimiento, matrimonio y defunción, a su vez son quienes emiten los DNI.

Resalta que en la actualidad hay 149 registros civiles que no cuentan con emisión de DNI, es decir que no son oficinas de RENAPER. Sin embargo, ya se realizó la gestión correspondiente con RENAPER para autorizar la emisión del DNI y el ministerio comparará los equipos para poder emitirlos.

Destaca que están en proceso de integración con diversos organismos. La relación con ANSES se efectúa a través del RENAPER. La caja de jubilaciones también utiliza la información generada en los registros a través del ciudadano digital.

Expresa que la Municipalidad de Córdoba posee un registro civil independiente, es autónoma a nivel nacional independiente de lo que dicte la Dirección General de la Provincia.

Expresa que anteriormente en caso de realizarse una modificación en un acta la misma tendría que realizarse en la dependencia donde se asentó el acta original. Luego de la implementación de la digitalización lo mismo se podría hacer desde la dependencia más cercana.

Comenta que con anterioridad los usuarios debían registrar en dos dependencias diferentes el acta de nacimiento y el DNI para registrar a un recién nacido. Se registraba el nacimiento en el libro y se le daba al usuario una copia con el número de DNI con la que se dirigía a hacer el trámite del DNI. Ahora la registración tiene lugar en el mismo momento.

MÓDULO II: DEFINICIÓN DE LA PROBLEMÁTICA Y DISEÑO DEL PROGRAMA

Problemática

Explica que el proceso de digitalización tomó forma luego del pedido de ANSES, pero el mismo ya venía en línea con políticas que adoptó el gobierno de la provincia, como por ejemplo el CiDI.

Diseño del proceso

Comenta que al definir la implementación del programa y la utilización del software para su puesta en práctica los municipios no opusieron resistencia al cambio y la gran mayoría participó de las capacitaciones. Sin embargo, la Dirección General si opuso resistencia y no estuvo muy interesada en la utilización del software.

La resistencia en la Dirección General se dio por parte de la gente, si bien la directora estaba de acuerdo y accedía no exigía compromiso ni implementación al resto de los trabajadores de la dependencia.

Explica que si bien matrimonios y nacimientos ya se están implementando las registraciones marginales aún no. Estas últimas ya están listas en el software para implementarse, pero desde la Dirección General no exigen su aplicación. Manifiesta que ya se realizaron dos capacitaciones sobre la registración de estos hechos, pero hasta que no se exija un cumplimiento formal por parte de la directora ni los municipios ni los oficiales de la dirección las implementarán.

Resalta que el proyecto surgió para implementarse en la Dirección General y luego se identificó que podría ser útil en los registros civiles municipales.

El diseño y la implementación se realizaron solo con personal del ministerio, no se obtuvo asesoramiento externo ni apoyo de otros organismos.

Software

Comenta que se analizaron dos alternativas de software. Uno de ellos implementado por Santa Fe y el otro por la municipalidad de Córdoba. Sin embargo, explicó que este último suponía un costo vitalicio ya que la empresa proveedora cobra un porcentaje por cada registro que se emite y cada copia que se solicita.

Manifiesta que al necesitar un software independiente que pueda integrarse con los demás programas de la provincia se terminó optando por el propuesto por Santa Fe.

Expone que surgieron algunas complicaciones con la implementación del software. Una de ellas fue que la base de datos no coincidía con las empleadas en la provincia por lo que hubo que adaptarlas. Para luego poder integrarla con otras aplicaciones del gobierno como por ejemplo CiDI, personas jurídicas, domicilios.

Otra de las complicaciones que el lenguaje en el cual estaba desarrollado no coincidía con los empleados por la provincia lo que se tercerizó a una empresa para el desarrollo.

Explica que la integración consiste en utilizar el *webservice* y modificar y adaptar los datos lo cual consumió mucho tiempo.

Detalla que los datos proporcionados por el software son todos aquellos que figuran en el acta de nacimiento, fecha de nacimiento, DNI, sexo, peso, datos del padre y la madre, entre otros.

Resalta que aún no están en la base todos los datos requeridos por estadísticas vitales por lo que los formularios solicitados por el Ministerio de Salud se completan a mano pero que en un futuro estos datos también estarán incorporados en la base

A su vez indica que se debió adaptar el software al funcionamiento de los registros civiles de la provincia ya que había muchas cuestiones que se implementaban distinto a Santa Fe.

Equipos

Los municipios se equipan con lectores de huella digital, cámaras, firmas y computadoras además de un equipo específico para conectarse por pm a RENAPER que es bastante costoso. En principio se otorgó un equipo a cada municipio y en caso de que ellos lo solicitaran y se considerase necesario se proporcionaron más equipos.

Municipios alcanzados

Explica que no hubo un municipio piloto como tal, pero si menciona que Unquillo fue de los primeros municipios en participar y el primero que digitalizó por completo sus libros.

Convenios con otros actores

Comenta que se han contactado con gente del Ministerio de Salud para facilitarles información para la elaboración de estadísticas vitales. Los contactos son Silvia Rodríguez y Luis Toledo. El objetivo de esta conexión es facilitarle datos al ministerio de salud para la elaboración de estadísticas vitales.

Explica que no hay convenios firmados con ningún actor. El área de legales está tratando un convenio con RENAPER por la compra de los equipos necesarios y por el uso del sistema que ellos emplean para el registro y emisión de los DNI.

Detalla que otros actores vinculados son los tribunales de familia. Ellos generan los oficios en los que se solicita que se genere determinada acta y la Dirección General elabora el registro y notifica al ciudadano cuando el mismo esté terminado.

Aclara que se ha hablado con actores de los juzgados de niñez, quienes solicitaron que las adopciones puedan realizarse también a través del registro civil digital. Al ser un trámite complejo el desarrollo en el sistema llevaría bastante tiempo, pero se espera poder implementarlo en un futuro.

Con los tribunales de familia y el poder judicial se espera también digitalizar el listado de deudores de cuota alimentaria. El poder judicial es quien genera las sentencias y se las proporciona al registro civil quienes llevan custodian el registro. A la fecha esto se genera en un expediente papel y en un futuro también se espera poder digitalizarlo.

Menciona que en tres hospitales de la ciudad hay oficinas de registro civil del RENAPER y que los oficiales públicos también se dirigen a las cárceles. En el interior de la provincia también hay hospitales que tienen oficinas, el emplazamiento de estas oficinas tiene lugar a medida que la municipalidad o el hospital lo solicitan.

MÓDULO III: IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

Capacitaciones

Comenta que ya se llevaron a cabo las capacitaciones en todos los municipios para el uso del software y se hizo entrega de los equipos necesarios. A la fecha 170 municipios están activos generando actas digitales en el sistema, en algunos casos aún no se utilizó por falta de hechos registrales.

Explica que el primer municipio en implementar la digitalización fue Unquillo, el mismo municipio digitalizó todos los registros a la fecha.

Comenta que las capacitaciones dejaron de llevarse a cabo porque era muy costoso. En reemplazo de esto se hicieron videos tutoriales y manuales que detallaban la modalidad de utilización del sistema. Aun así, en los casos que aún se necesitase se invitaba a los oficiales públicos a capacitaciones específicas.

Detallo que se llevaron a cabo capacitaciones en la ciudad de Córdoba y en Villa María.

Manifiesta que hubo localidades que participaron de más de una capacitación. Esto porque los primeros módulos, nacimiento y matrimonio son más sencillos; marginales y defunciones requirieron de más tiempo.

Expresa que en la Dirección General hay referentes de distintas áreas y actividades al momento de realizar las capacitaciones. Aun así, menciona a Cintia López como referente y alguien con quien tuvieron mucho contacto y les brindó el apoyo necesario.

Comentó que el día 20 de diciembre se llevó a cabo la última capacitación. En ese mes se llevaron a cabo algunas capacitaciones por que se exige a los municipios utilizar el sistema por completo a partir de enero.

Implementación en municipios

Resalta que en un comienzo se priorizó la implementación en la Dirección General, ya que es el organismo que delimita el accionar de los registros en los municipios. Sin embargo, hubo mucha resistencia a la implementación por parte del personal y se manifestaron diversos inconvenientes por lo que se terminó optando por implementar la digitalización en los municipios.

El criterio para priorizar la implementación estuvo relacionado con el interés de los municipios en el programa. Así se comenzaron a capacitar estas localidades a las cuales luego se les entregaron los equipos.

Declara que el compromiso con el programa se materializa en un convenio el cual se firma en el momento de la entrega de los equipos. El tipo y cantidad de equipos a entregarse depende de las instalaciones que posee cada oficina, así como de la cantidad de habitantes y tamaño del municipio.

Informa que luego de la entrega de los equipos y de la implementación de una presentación en la cual se detallaba como debían proceder. Se otorgaba una semana de plazo para la instalación de los equipos período a partir del cual se habilitaba un entorno de prueba para realizar los diversos trámites.

Explica que el período de prueba tiene una duración de una semana, luego de este los municipios ya debían estar en producción de actas oficiales.

Resalta que algunos hechos registrales todavía no están correctamente definidos por la Dirección General lo que inhabilita su implementación. Por ejemplo, las uniones convivenciales no pueden realizarse en los municipios, solo en la Dirección General. Hay algunos casos atípicos, como el pacto de convivencia o la disolución de

uniones convivenciales, en los que dicha dirección aún no definió como proceder por lo que están pendientes de definición para poder implementarse.

Comenta que a partir de febrero se van a implementar todas las registraciones, nacimiento, matrimonio, reconocimiento, impugnación, marginales, divorcio, entre otras.

Manifiesta que se está implementando una modalidad de digitalización conjunta entre la dirección general y los municipios. Los usuarios solicitan un acto registral, el municipio lo digitaliza y la dirección general lo entrega a domicilio al usuario. Tanto el municipio como la dirección general cobran una tasa por la gestión y la misma demora aproximadamente 10 días hábiles.

Expone que inicialmente el período de prueba duraría entre una semana y 10 días, sería una semana para realizar las conexiones necesarias y la siguiente para probar la registración de las actas. Pero no se realizó un seguimiento de eso a ver si los municipios efectivamente cumplían con eso. De igual manera, se esperaba que a partir del 1 de enero las registraciones sean completamente digitales eliminando la intermediación del libro.

Digitalización

Expresa que se calcula que en promedio hay 10.000.000 actas, si eran 50.000 libros, ya que cada libro contiene en promedio 200 actas. Según el inventario que está realizando hay 80.000 libros, es decir 16.000.000 actas.

Comenta que una empresa privada había propuesto que en 8 meses digitalizaría 50.000 libros, para hacerlo se implementaban 9 equipos que escaneaban las actas automáticamente y capturaba las imágenes. Después un equipo de personas debía cargar correctamente los datos

10.1.2.3. Desgrabación

Las instituciones y actores participantes fueron los siguientes:

Las instituciones y actores participantes fueron los siguientes:

Secretaría de Innovación y Modernización

- SI1: Subdirectora de desarrollo de sistemas.

IIE – Bolsa de Comercio de Córdoba

- IIE1: Investigador del equipo de investigación

- IIE2: Investigador del equipo de investigación
- IIE3: Investigador del equipo de investigación

IIE1: Franco nos indicó que habláramos con vos, más que nada por el tema de la capacitación y todo el proceso que se implementó, entonces la idea era hacerte un par de preguntas. Si no te molesta ¿te podemos grabar?

SI1: Si, no hay problema.

IIE2: Lo primero que a nosotros no nos queda muy claro es cómo se organiza el tema de los registros civiles de los municipios, ¿cuántas oficinas hay? ¿Tienen un órgano superior que determina el funcionamiento o responden a la provincia? No sé si vos conoces más o menos.

SI1: Si, hay tres... Bueno, no sé, porque tenemos ahí un... como que no estamos de acuerdo, un poco, cuál es la calidad exacta de un listado que me pasó la directora del registro civil. Hay 358 registros civiles, pero Relaciones Institucionales dice que hay algunos registros civiles que en la ley el mismo oficial público se comparte, entonces ellos dicen que hay 326. Los oficiales públicos los define la Dirección General que depende del Ministerio de Justicia de la Provincia y han formado con ReNaPer.

IIE1: ¿Qué son los oficiales públicos?

SI1: Los oficiales públicos son los agentes públicos capaces de estar o participar y dar fe por los actos registrales: nacimiento, matrimonio, defunción; y también son los que hacen los DNI.

IIE1: Hacen las dos cosas.0

SI1: Si, no es que todos hacen las dos cosas, pero sí tienen la posibilidad de hacerlo, o el permiso para hacerlo.

IIE1: Entonces, el proceso de digitalización se hizo sobre los 358, digamos, que son las oficinas.

SI1: Claro, o sea no están todos... en realidad sí, ya se los capacitó a todos, se les entregó equipos y de a poquito se están sumando. Alrededor de 170 ya están activos y están generando las actas en el sistema, digitales. Estamos trabajando para hacer refuerzo de capacitación en el caso que... algunos son porque hay comunas muy chiquitas y no han tenido que registrar ningún dato, por eso no lo han usado, pero no es que no estén dispuestos a hacerlo.

IIE1: Entonces de los 170, ¿los otros ya están todos capacitados?

SI1: Sí, los 358 ya están todos capacitados.

IIE1: ¿Y se tiene una fecha estimada de cuándo van a estar todos activos?

SI1: Nosotros estamos pidiendo que a partir de enero ya todos empiecen a usar el sistema, que no usen más el libro. Y bueno, en enero vamos a empezar a llamar para repasar, digamos, si hay alguno y porque no está usando: si todavía no hubo ningún acto para registrar o si todavía no se siente seguro entonces los volvemos a llamar.

IIE1: ¿Ustedes tienen una base de contacto de esos 300 y pico de oficiales públicos?

SI1: Sí, la maneja Relaciones Institucionales.

IIE1: ¿Quién de Institucionales?

SI1: Macarena M.

IIE2: Siguiendo con el tema de la organización. Además del ReNaPer ¿con qué otros organismos se relacionan todo lo que es el registro civil? Con las jubilaciones... ¿hacen traspaso de datos al ANSES o es todo a través del Ministerio?

SI1: Lo que es ANSES es a través del ReNaPer, el resto de los organismos, lo que estamos tratando es de que se integren y usen toda la información del registro civil. La mayoría usa la información del registro civil, lo que no estamos haciendo hoy entre ministerios, es compartir las actas o la documentación, sí el dato de personas (nombre, apellido, fecha de nacimiento, domicilio)

IIE2: ¿Y porque a medias se está intentando que los demás usen esa información accediendo al sistema digital?

SI1: Cada aplicación que pueda acceder a la información que comparte el registro civil, o sea...

IIE2: ¿Esas aplicaciones cuáles serían? Por ejemplo...

SI1: Bueno, la caja de jubilaciones... se usa todo lo que usa el ciudadano digital, comparte con registro civil. Hay algunas aplicaciones aisladas que todavía mantienen sus propios datos de personas.

IIE2: ¿Podemos tener algún listado, alguna idea, de quienes son los que hacen (...) esta información?

SI1: Si, podemos.

IIE1: Porque lo que nos interesa saber son los potenciales beneficios. De qué sirve que todos cuenten con esta información, qué trámites disminuyen el tiempo o el dinero que se podría llegar a destinar. A nosotros se nos ocurre la caja, pero entendemos que puede haber más, y necesitamos saber a quienes podrían ser o para qué la usan.

SI1: Ah. Lo que ustedes quieren, es saber quiénes utilizan la información del registro civil hoy.

IIE1: Si.

(Breve pausa)

IIE3: Cuándo inició el proceso... porque nos dijeron que ahora se trabajó para que, en todas las localidades, en todos los registros civiles, haya oficina del registro civil y el ReNaPer, pero cuando empezó ¿cuántas tenían conjuntamente y cuántos no?

SI1: Todavía... Hay 149 registros civiles que no hacen DNI, sí hacen actas, pero no hacen DNI. Y todavía no se ha empezado a usar el DNI en esas localidades, pero se hizo la gestión con ReNaPer para que nos autorice, la compra de equipos que ellos piden (que normalmente los provee ReNaPer, los vamos a comprar nosotros). Hoy un niño sale con su acta de nacimiento y al DNI lo tiene que ir a hacer a otra localidad.

IIE3: Esos, por ejemplo, ¿podemos saber bien en qué consisten los equipos? ¿Tienen algún detalle para que nosotros los veamos?

SI1: Sí.

IIE3: ¿Nos lo podrías facilitar? ¿Ahí está puesto el valor? ¿El presupuesto de la inversión o no? Eso también sería importante.

SI1: Si. El equipo que nosotros proveemos para el sistema de data digitales lo van a poder reutilizar para el DNI, pero igualmente hay que comprar el lector de huellas, la cámara, un par de firmas; hay que comprar otro equipo para poder conectarse por pm a ReNaPer, que es bastante costoso. Eso sí lo tengo. Lo otro es un equipo común que nosotros ya habíamos provisto para que hicieran actas digitales. ¿Vos necesitas de todo?

IIE3: Si puede ser de todo también, porque lo otro también nos hace (...) Porque ustedes cuando hicieron (...) digital, también les dieron un equipo.

SI1: Claro.

IIE3: Si podemos tener todo, mejor.

SI1: Bueno.

IIE3: Y esto que vos decís, que hay algunos que tienen que ir a hacer el acá y a otro municipio a hacer el DNI ¿Antes de todo este proceso, por ejemplo, en municipios donde estaba ReNaPer y el registro civil, como era el procedimiento de registrar un recién nacido? ¿Tenían que ir a las dos oficinas antes?

SI1: ¿Antes de que estuviera el sistema?

IIE3: Si, antes de que fuera digital.

SI1: Antes lo registraban en el libro, le dan una copia con el número de DNI, con ese número se iban a hacer el trámite de DNI en el mismo lugar.

IIE3: Ah. Es en el mismo lugar.

SI1: En caso de que haga DNI esa oficina, sino lo mismo se tenían que ir a otra oficina.

IIE3: Y en este caso que ahora es digital, uno va a registrar un niño ¿le dan una copia para que vaya a ReNaPer? ¿O directamente ReNaPer accede al sistema?

SI1: Si. Le tienen que dar una copia.

IIE3: ¿Y habrá algún objetivo al corto plazo de que eso no esté más? ¿Qué se alimenta de un sistema al otro?

SI1: Hemos pedidos a ReNaPer varias... acceso a web service, pero por el momento no... es como que el sistema de ReNaPer es bastante viejo. Ellos tienen un plan de modernización, pero todavía no...

IIE3: Esto que me decís: "están en la misma oficina" ... (Te hacemos preguntas que, quizás, son básicas, pero así vamos entendiendo). En un mismo lugar físico está el registro civil y el ReNaPer o la misma persona que actúa como...

SI1: En los lugares que tiene ReNaPer, como hay municipios que son chiquitos, una persona hace las dos cosas.

IIE1: ¿Y en los más grandes?

SI1: En los más grandes puede haber varias áreas: un área que...

IIE1: Claro, pero siempre en el mismo lugar.

SI1: Si.

IIE1: Porque los otros días conversábamos que, en Buenos Aires, por ejemplo, tienen que ir a dos establecimientos: por un lado, está el (...) y por otro lado está el ReNaPer.

SI1: Claro. Pero acá no.

IIE1: ¿Lo hace la misma persona en la misma computadora? ¿O sea cierra un programa y abre otro?

SI1: Claro. Acá en la Dirección General que es grande, ella tiene una oficina para registro y otra oficina para los DNI. Pero están en el mismo edificio.

IIE1: O sea que la persona, supongamos, si quisiéramos ver cuánto se ahorró en trámite, no se ahorró tanto ¿o sí? Después de este proceso de digitalización.

SI1: No. Es un poco más rápido el proceso porque va tomando la información que ya tiene de los padres y de los niños; los domicilios, ya está la lista de calles, de localidades, no tenés que cargar todo, escribir todo a mano, entonces antes te llevaba 40 minutos el trámite y ahora te lleva 10 minutos.

IIE1: ¿Está medido eso?

SI1: Sí, eso es lo que me pasó la gente del registro civil, pero tampoco es tanto el ahorro de tiempo porque después si o si se tienen que ir a otra oficina.

IIE1: Si después, cuando tienen una copia.

SI1: Claro, cuando tienen una copia...

IIE1: Más adelante ya no tienen que ir su registro civil a buscar el acta sino a (...)

SI1: Claro, porque dejan de buscar el libro. Es una búsqueda física mediante la cual directamente imprimís desde el sistema.

IIE1: Y esto que me decís: "me reenviaron los del registro civil" ¿puede ser que hayan hecho alguna evaluación de cómo mejoró su proceso, en esto que te dijeron de pasar de 40 minutos a 10?

SI1: Sí.

IIE1: ¿Hay algo más?

SI1: No. Ese es un dato que ellos toman, porque antes también ellos tenían que escribir en dos libros.

IIE1: ¿Por qué?

SI1: Porque siempre un libro quedaba en la Dirección General y el otro queda en el Registro Civil del interior. Ahora es solamente cargar en el sistema, lo imprimen, lo firman las partes, lo digitalizan y ya está ahí. Solamente les queda una copia en papel. Eso es porque la ley nacional les obliga a que si o si tengan una copia en papel.

IIE1: Bien, bárbaro.

IIE1: Además de estos beneficios de la disminución del tiempo, por ejemplo, del registro. ¿Hay algún dato de si hay menos errores a la hora de carga? O menos problemas...

SI1: Si, hay menos rectificaciones, pero no en el registro porque antes cuando era en papel no había una medida de esas.

IIE1: Claro.

IIE1: ¿Hay algún documento, o alguien que nos pueda explicar cómo era cada proceso de registro antes y cómo es ahora?

SI1: Hay un documento que puedo pasarte. Lo hicimos acá, al principio.

IIE1: Bárbaro.

IIE1: Es decir, ¿el registro civil no tenía un manual, para sus oficiales, de cómo tenían que hacer los procesos, un documento interno?

SI1: No.

IIE1: ¿Esto qué es?

SI1: Bueno, les pedimos muchas veces para definir los cambios en el sistema, también necesitábamos las definiciones que han... o sea, es complicado trabajar con ellos porque no tienen un tiempo de respuesta rápido, tienen poca gente y todo lo que ellos hacen necesitan la aprobación de la directora. La directora nunca está disponible, entonces...

IIE1: Bien. ¿Y qué deficiencias tenían esos procedimientos que se hacían antes? ¿Y cuáles fueron las mejoras? Más allá de la disminución de las rectificaciones ¿se detectaron algunas otras dificultades?

SI1: No. Me parece que no.

IIE3: Igualmente de cómo funciona el registro, vimos que para el sistema de estadísticas vitales tienen que reportar el registro civil a nación, como que los registros civiles informan a la provincia y la provincia a nación ¿saben cómo es ese proceso? ¿O en base a qué se hace?

SI1: ¿Las estadísticas?

IIE3: Sí.

SI1: No, porque recién ahora conseguimos el contacto con la gente, porque lo que nosotros queremos es que... lo siguen llenando en papel, que lo emitan directamente del sistema porque de todos los datos que cargan es muy poquito lo que habría que agregar adicional para que directamente se la podamos mandar a estadísticas de salud. Recién ahora nos pasaron el contacto, y nosotros estamos tratando de cerrar varias cosas entonces no arrancamos todavía con eso. En su momento lo intentamos hacer y no tuvimos el contacto y ahora ya estamos en otra instancia, pero... no sé qué hacen ellos después, como pasan la información.

IIE3: Pero si les dicen “bueno, yo tuve 10 nacimientos, 2 matrimonios”, porque Franco nos había pedido indicadores para evaluar si realmente estaban usando el sistema digital, entonces si ya las estadísticas tienen que informar verazmente eso, dijimos “bueno, si a alguien le están informando de manera veraz, las comparamos”

SI1: Bueno, nosotros pedimos a la directora también esto mismo, de qué forma a ella le parecía que nosotros podíamos saber si los registros civiles están usando el

sistema, y nosotros pensamos que a partir de los DNI que se hacen lo podemos sacar, y ella nos dijo que ese dato no lo tiene, lo único que tiene ella es que ella les da una cantidad de obleas con los número de DNI a cada registro. Ella nos puede decir cuántos dio a cada municipio, pero no quiere decir que los haya usado, por ahí a lo mejor pasan varios meses o años que no se usan.

IIE3: ¿ReNaPer no puede...?

SI1: ReNaPer no tiene. O sea, me parece a mí que tienen que ver cuestiones políticas, y ahora se pidió de nuevo, para que nos pasen toda la base de datos, a la provincia, todo lo que está registrado en ReNaPer. Y bueno, eso es lo que estaba gestionando Franco. Varias veces lo pedimos a eso, pero no...

IIE3: No lo envían.

SI1: No.

IIE3: Tampoco sabemos qué datos están, o sea que tipo de información hay.

SI1: No, imagino que tienen todo: los nacimientos... los matrimonios no sé si los tienen registrados porque los matrimonios se debían a ReNaPer, como les pedían en el matrimonio un cartoncito con la huella digital de los contrayentes y ya les pedimos a ReNaPer que en vez de enviar la huella digital de los contrayentes se puede informar con un web service, y nos dijeron que por ahora no.

IIE3: Lo tienen que mandar en papel. O sea que ellos no solo hacen DNI, también matrimonios. También registros de cuestiones de matrimonios.

SI1: ¿Los registros civiles?

IIE3: ReNaPer.

SI1: No sé si ellos lo guardan a eso, pero... yo imagino que sí pero no lo deben hacer automatizado porque si te piden que vos le mandes la información en papel con cartoncito...

IIE2: No sé para qué será. Ya vamos a averiguar.

Me surgen dos preguntas en función a lo que decías antes: la primera mencionaste que hay cosas que como no están en el sistema ellos lo completan a mano para generar estas estadísticas ¿Por qué no está todo? ¿Qué es lo que tienen que escribir? ¿Qué formularios?

SI1: Hay formularios que pide estadísticas del ministerio de salud donde se completan, por ejemplo, la ocupación de los padres, el nivel de estudio. Bueno, la mayoría de los datos que te estoy diciendo, justamente, están en el sistema también, pero nosotros nunca logramos el nexo con ellos para decir “che, ya lo tenemos en el sistema, no te lo mandamos más”

IIE2: Ah, bien. Pero sí está estipulado en el sistema para que lo carguen. ¿Ese formulario lo podríamos tener?

IIE1: Está en la página del ministerio de salud

IIE2: ¿Ya lo viste entonces?

IIE3: Si, lo vio ella.

IIE2: La segunda pregunta es ¿si nos puede decir quién es el contacto de estadísticas vitales? Porque quizá deberíamos haber hecho esto antes, porque para armar estos indicadores que nos pide Franco si o si vamos a necesitar algún tipo de información. Al menos saber qué información tiene.

SI1: Silvia Rodríguez, y Luis Toledo. Eso me lo pasó el 13 de diciembre la directora del Registro Civil.

IIE1: Bueno.

SI1: Hay algo que les quería decir... bueno, no sé dónde está.

IIE1: Otra pregunta que teníamos es ¿cómo fue que empezó todo este proceso? ¿Se trasladó a algún municipio piloto? ¿Se arrancó por cuántos al principio?

SI1: O sea, nosotros quisimos empezar por la dirección general. Empezamos con la Dirección General, y encontramos muchos problemas para las definiciones. Nosotros queríamos arrancar por ellos porque se supone que ellos son los que marcan como se tiene que trabajar al resto de los municipios, y bueno, como encontramos mucha resistencia y no logramos que usaran el sistema se decidió empezar con los municipios. Se empezó a armar, los primeros son los que se notó que tenían mucho interés en usar el sistema, porque hablaban con el ministro. Entonces se arrancó con esos, después se fueron armando operativos de entrega de equipos, de presentación.

IIE1: Y ¿sabes, más o menos, ¿cuántos fueron los primeros? ¿O cuál fue el primero?

SI1: Unquillo.

IIE1: Ah, ese fue el que digitalizó todo.

SI1: Si, es el que sigue digitalizando más.

IIE1: Eso no está estipulado en el convenio ¿no?

SI1: ¿A qué cosa?

IIE1: Que digitalicen todos los registros y que no se haga por demás.

SI1: Si, es decisión de cada uno.

IIE1: ¿Y para que se unan el registro civil se hizo la firma de un convenio?

SI1: Se hizo un convenio. Un convenio donde se hace entrega de los equipos y a su vez se les pide que usen el sistema. Si quieren les puedo conseguir una copia.

IIE1: Bueno, sí, por favor.

IIE2: Yo creo que lo tenemos también.

IIE3: En el convenio, justamente, especifica que se va a evaluar qué equipamiento tienen los registros civiles para ver que se les tiene que dar ¿pero se les da a todos lo mismo? ¿O se hizo esa evaluación de cada uno y se les dio el que les hacía falta aparte del propio?

SI1: Claro, nosotros no hacemos la evaluación. Sí, más o menos, les decimos a ellos que les vamos a entregar un equipo y en algunos lugares que son más grandes hemos entregado 3, 4, 5 equipos.

IIE1: ¿Y a la evaluación quien la hizo?

SI1: No, no se hizo la evaluación.

IIE1: Bien. Listo.

SI1: No, porque al principio, querían entregar 3 pero bueno, todo esto requiere una cuestión de compra y fondos. Y para ir entregando 3 equipos a uno que hacía 15 nacimientos en un mes, yo decía “no”, pero bueno se tuvo el equipo, porque si no no nos alcanzaba el presupuesto.

IIE1: Y esto de que a algunos municipios les dieron uno y a otros más de uno ¿tienen un registro para saber cuántos?

SI1: Si.

IIE1: ¿Nos lo podrías facilitar?

(Breve pausa)

IIE1: ¿Tiene algún costo esto para los municipios Marcia?

SI1: No.

Bueno, en el convenio... la verdad que no lo leí detenidamente porque eso lo hace Relaciones Institucionales pero la idea era que se les pida que tienen que tener internet, porque nos pasa que en algunos lugares que todavía no usan el sistema es porque todavía no les llegó el internet. Bueno, después se les pedía que... eso no sé si era parte del convenio o parte de los requisitos donde nosotros les pedíamos que tengan el equipo... o sea, que en el escritorio donde lo van a poner tengan electricidad, tengan internet, tengan todo, porque al principio íbamos nosotros a cada municipio y llegábamos allá y no teníamos un cable que llegara hasta donde estaba. O sea, tuvimos un montón de problemas, el año pasado arrancamos así: íbamos nosotros y llevábamos los equipos y nos llevaba un montón de tiempo, porque además de instalar

el equipo teníamos que capacitar en un día, era mucho. Después se cambió la manera, y lo que se hace es una presentación, se les explica como tienen que proceder y se le da un plazo de que en una semana ellos ya tenían que tener conectado el equipo que a la semana siguiente se le habilitaba un entorno de prueba, y la semana siguiente ya debían estar en producción.

IIE1: ¿Y la capacitación no se hacía más?

SI1: Los que decían... En realidad, es bastante simple el sistema, tiene muchos datos. Se hicieron videos tutoriales y manuales, asimismo el que decía que no se siente capacitado lo invitábamos a una capacitación.

IIE1: Que la hacían...

SI1: Acá. También se hizo alguna en Villa María porque el referente de Villa María propuso una biblioteca. Tenía lugar, tenía equipos. Se le dio lugar.

IIE1: Muy grande la biblioteca esa.

SI1: Si. Ah ¿la conoces?

IIE1: Si, es enorme. Preciosa. Se ve que a todos nos llevan a la biblioteca.

IIE2: ¿Hubo localidades que hicieron más de una capacitación?

SI1: Sí. También, los módulos se dictaron en principio con nacimiento y matrimonio y una convivencial... lo que pasa es que una convivencial solamente lo hacen acá solamente en la Dirección General y marginales y defunciones nos llevó un poco más de tiempo. Marginales porque faltaban muchas definiciones por parte de la DG de cómo iba a ser el procedimiento entonces no sabíamos cómo. Nos costaba definir cómo iba a hacer eso en el sistema porque no estaba el proceso definido, incluso todavía hay algunos marginales que no están porque la DG no define. Por ejemplo... son casos extraños, digamos, pero un cambio de género: lo que se hace es labrar un acta de nacimiento nueva con el sexo nuevo, pero si después se arrepiente ellos no saben si dejan inhabilitada la nueva acta y vuelven a la anterior o si generan una nueva acta y no definen, entonces nosotros no sabemos qué hacer, no podemos hacer el sistema.

IIE1: ¿Tienen algún listado de las cosas pendientes?

SI1: De lo que es actas digitales es esto que te digo. No sé si hay alguna otra... Había... el tema de los pactos de convivencia, eso no se hace siempre en una unión convivencial, pero tenían dos casos, la DG, que no sabía cómo resolver porque no está todavía resuelto entonces tampoco...

IIE1: ¿Qué es un pacto de convivencia?

SI1: Para mí es como el matrimonio, que se dice el tema de los bienes, que cosas... o cómo va a ser la división de bienes.

IIE1: Como el preacuerdo ese.

SI1: Claro. Otra cosa era como iban a hacer en el caso que se disuelva esa unión convivencial. La DG que es la única que los hace tiene tres casos guardados, que todavía no disolvió, porque no sabe cómo hacerlo. Para mí no debe ser tan complicado, pero bueno. Ellos no definen entonces nosotros no sabemos cómo hacerlo en el sistema.

IIE1: ¿Por qué solo la DG lo puede hacer?

SI1: ¿A la unión convivencial?

IIE1: Si.

SI1: Porque ellos deciden. La unión convivencial es más o menos nueva, ellos definen o autorizan a quienes... quienes pueden hacerlo. Hace 3 semanas hubo una capacitación en el ministerio de justicia para todos los registros civiles y ahí se explicó cómo funciona el proceso de unión convivencial pero todavía no se los habilitó.

IIE1: El ministerio de justicia lo hizo, no la central. No el registro civil central.

SI1: Si, la DG. La DG de la provincia es la que depende del ministerio de justicia.

IIE1: Si.

SI1: Ellos.

IIE1: Ah, ellos.

SI1: Con respecto al registro central de la municipalidad de Córdoba que no hace nada de lo que la DG... que bueno, eso no sabemos bien por qué, pero es como que es un poco autónoma a nivel nacional y es en la única provincia donde hay una municipalidad independiente de lo que dicte la provincia.

IIE1: Bien. Y este ministerio de justicia, esta gente que los capacita, ¿Sabemos quiénes son?

SI1: Es la misma gente de acá, lo que pasa es que la convocatoria la hace la DG y participa el ministro de justicia.

IIE1: ¿Y en el registro civil, sabes quiénes son los que capacitan? Porque intentamos comunicarnos con la directora, pero no pudimos, quizá hay alguien más con quien podamos hablar de que capacite en los procesos y en ese tipo de cuestiones

SI1: Es como que cada uno es referente de algo, por ahí, un apoyo que nosotros tuvimos bastante fuerte es una chica, Cintia López, que es abogada. Lo único es que no tomó definiciones porque siempre espera que la directora...

IIE1: Está bien, pero si alguien tiene una duda le podríamos preguntar a ella.

SI1: ¿Quieren que les dé el teléfono?

IIE1: Si, por favor.

SI1: Creo que está de vacaciones ahora.

IIE1: Ni bien vuelva la llamamos.

(...)

IIE1: Bárbaro. Genial.

IIE3: Con respecto al proceso en general, si tuviéramos que definir etapas por las que pasó el proceso ¿podrías definir algunas? ¿O fue todo un continuo, sin mucha forma?

SI1: Nosotros primero implementamos nacimientos y matrimonios, o sea a nivel implementación.

IIE3: ¿A nivel planificación, antes?

SI1: No sé, tendría que buscar, porque uno propone y después... A veces no se puede continuar con el plan, tendría que buscar bien, porque ellos planifican acá el proyecto así que tendría que ver como es. Pero bueno, o sea, a nivel implementación es como te digo: primero se implementaron dos módulos o tres módulos, después se implementaron el resto y el tema de los registros civiles hubo operativos donde... que se yo, el operativo La Carlota incluía 22 municipios, eso también, pero no sé qué otra cosa.

IIE3: ¿Tuvieron algún obstáculo mientras implementaban todo este sistema en los municipios? Por ahí mucha resistencia al software...

SI1: No, en los municipios no. En la DG.

IIE1: En la DG, sobre todo.

SI1: En la gente porque la directora en realidad nos decía todo que sí, pero no bajaba línea entonces es la gente la que se resistía. Marginales, por ejemplo, que hace un montón que está listo todavía no lo usan porque ella no se pone firme con la gente y los volvemos a capacitar. Hace dos semanas volvimos a capacitar a todos de nuevo para que usen el sistema y... o sea, estoy haciendo reuniones cada dos semanas con la directora para que ella haga fuerza, pero bueno... es difícil. Por eso en Unquillo arrancó así, muy rápido, re bien.

IIE2: ¿Tienen alguna otra capacitación programada?

SI1: No. Ayer hicimos la última.

IIE1: Casi llegamos.

SI1: Pero, a raíz de que nosotros les estamos pidiendo...

(Breve interrupción)

SI1: Les decía que a raíz que nosotros les estamos pidiendo que empiecen a usar si o si en enero el sistema hubo algunas capacitaciones que se volvieron a hacer en este tiempo, en diciembre, y creemos que de nuevo en enero van a dar.

IIE1: ¿Nos podrías avisar? Para ver si podemos participar.

SI1: Si. Estoy pensando si es de todos los módulos, pero bueno, de los módulos que sean.

IIE1: Si, de los módulos que sean.

SI1: Porque como al último salieron los de marginales y defunciones, lo más fuerte que se estaba capacitando son esos módulos.

IIE1: Si, lo que sea, no hay problema.

IIE2: Igual dijiste que había tutoriales.

SI1: Sí, hay videos y manuales.

IIE1: ¿Dónde los podemos buscar? Tenemos los manuales, ¿los tutoriales?

SI1: Están en la página de los empleados, pero ya te los paso.

(Breve pausa)

IIE1: ¿Se obtuvo asesoramiento de algún externo o de nación o de algún otro organismo para implementar todo el proceso?

SI1: No.

IIE1: ¿Trabajaron solos?

SI1: Si. Al principio el proyecto surgió para implementar en la DG, o sea, era para ellos. Y bueno, después se vio que estaba bueno que los registros civiles del interior también lo usen y después preferimos los registros civiles del interior por el tema de la participación, pero en principio si uno hubiera visto el proyecto, no iba a ser tan grande como terminó siendo.

IIE3: Al momento de evaluar los distintos *softwares* posibles, ¿Santa Fe fue el único o hubo otras opciones y se decidieron por alguno en particular?

SI1: Había otro, que es el que usa la municipalidad de Córdoba, pero tenía un costo vitalicio, que por cada registro ellos cobran un porcentaje con la empresa que lo provee, creo que es de Villa María y después por cada copia de acta que se emite también ellos cobran. Entonces... y seguía siendo de ellos, y ahí dijimos no. Nosotros necesitamos que sea nuestro, porque nosotros lo queremos integrar al resto de los sistemas de la provincia, entonces estaba hacerlo de cero o... Yo no estaba en ese

momento, pero se decidió usar este que nos pasó Santa Fe. Tuvimos complicaciones porque: primero estaba desarrollado en lenguaje que no se trabaja en la secretaría, con una base de datos que tampoco usamos entonces lo primero que se hizo fue adaptarlo para que funcione. Al lenguaje no lo pudimos cambiar, así que tuvimos que contratar a una empresa.

IIE3: ¿Para?

SI1: Una empresa para el desarrollo. La base de datos la tuvimos que adaptar a la nuestra y después empezarlo a integrar con las otras aplicaciones de gobierno que se usan: con CIDI, con domicilios que usan todos los sistemas de la provincia, bueno, con las personas jurídicas, con las unidades de organigrama porque lo municipios son parte de organismos oficiales, no de la provincia. Y bueno, todo eso hizo que se demorara porque toda integración con los datos de gobierno es compleja.

IIE2: ¿Esa integración en qué consiste? ¿En compartir los datos?

SI1: Claro, empezar a usar web service o datos por bases de datos y adaptarlos, porque, por ejemplo: a lo mejor, datos que identifica a una persona unívocamente para el otro sistema era un Id y para nosotros es el DNI y el sexo, entonces empezar a cambiar todo eso para que funcione. Trabajamos nosotros. En ese ínterin también... en realidad, para nosotros el identificador es DNI, sexo, país de emisión de DNI y un identificador porque hay DNI que están repetidos, viejos, que no son nuevos. Entonces en un momento dijeron: “no, todo tiene que ser sexo y número de documento y nada más”. Entonces hicimos cambiar todo así y después se dieron cuenta que no, que no se podía hacer, entonces tuvimos que volver a cambiar eso. Después dijeron “va a ser el CUIL el identificador único” y empezamos a ver qué cambios había que hacer para eso. Tuvimos mucho esfuerzo que hubo que tirar.

IIE3: Todos los campos que tiene la base de datos que van generando ¿lo tienen identificado? ¿Los campos de información? ¿Qué tiene la base de datos? DNI, sexo... ¿Qué más tiene?

IIE2: Para los nacimientos dijo que tenía el peso ¿Qué otros datos podemos acceder a través de eso?

SI1: Tiene todo lo del acta, el peso yo no sabía, pero tiene todos los datos del acta. A su vez también todos los datos de personas.

IIE3: Y eventualmente piensan incorporar todos los que pide el sistema de estadísticas vitales.

SI1: Claro. No son muchos más, pero sí. Hay algunos que estaría bueno...

IIE1: Pero hoy en día están solo los del acta. O sea, si nosotros labramos un acta decimos “todo esto va a estar en la base” ¿Algo más? O tienen un listado, o algo, que podamos mirar.

SI1: Si, tenemos el esquema de la base de datos.

IIE1: Si, eso. Con eso Bárbaro. Así en base a eso nosotras vamos a ver que indicadores podemos armar y cuáles no. Porque estos que van a incluir para tener todas las estadísticas vitales ¿cuándo creen que lo tengan? Un tiempo.

SI1: Tenemos que, de nuevo, renovar el contrato con el proveedor para seguir programando.

IIE1: Ah, para que sea... más adelante.

SI1: O contratar gente para que trabaje...

IIE1: ¿Y ahora que eso no está lo completan a mano los registros civiles?

SI1: El formulario si, lo siguen llenando a mano.

IIE1: ¿Y eso, a quién se lo envían? Todos esos formularios que llenan a mano.

SI1: Esos e los envían a estadísticas de salud.

IIE1: Directamente a estadísticas de salud.

SI1: Si.

IIE1: Ya vamos a hablar con esta gente.

IIE2: Así que los cambios en el software son más que nada en lenguaje y base de datos.

SI1: Sí, y después adaptarlo al procedimiento del registro civil de acá porque no funcionan todos los registros civiles iguales, entonces había muchas cuestiones que Santa Fe las hacía de una forma y Córdoba de otra.

IIE2: ¿Cómo qué, por ejemplo?

SI1: Los marginales, por ejemplo...Primero que es algo nuevo, el marginal, porque antes en un libro era simplemente escribir en el margen y ahora es como otro registro donde vos pones esa acta asociada a un número marginal, y esa acta puede tener varios marginales. Entonces, como ellos necesitan tenerlo físicamente tiene que imprimir todos los marginales y arman un protocolo con esos marginales.

IIE2: ¿Qué sería un protocolo?

SI1: Un protocolo es un libro. Un libro donde están todos los marginales.

IIE2: Cada marginal es un acta nueva.

SI1: Tiene solamente el marginal, o sea, la hoja del marginal, cuando la imprimen tiene... puede tener hasta 5 marginales que son de distintas actas, la hoja marginal. Es como si fuese un libro de actas, pero es de marginales y cada uno de esos marginales tiene un código que lo vincula al acta que hace referencia. Entonces eso... bueno es complicado, pero yo creo que está bien si ellos necesitan la firma en papel. En tema es que ellos ahora... digamos, en el sistema figura... si vos buscas el acta el sistema te dice está esta acta con este marginal y si vos lo imprimís, te imprime esa acta y otra hojita con el marginal que tenga esa acta; pero ellos quieren seguir escribiéndole en el libro el número de marginal, o el dato. Yo digo ¿para qué? Si ya lo tienen en el sistema. Eso no permite que vos no puedas tocar más el libro, si eso siempre va a estar disponible para cualquier marginal. Eso es algo que para mí tiene que cambiar en el registro civil. De hecho, yo hablé en una reunión con Franco en Buenos Aires, en Entre Ríos y no... una vez que está digitalizado el libro no lo tocan más, y los marginales, si vos quieres ver un acta como está compuesta la saca del sistema.

IIE1: ¿Por qué ellos usan el libro? Es cultural.

SI1: Si, es cultural. Ellos dicen “no, no, lo tienen que tener, además si el sistema no funciona”. Ponele que no funcione, pero no va a ser... que se yo, será un rato, nada tan urgente que vos digas “bueno, tengo que ir a buscar el libro”. Además, ir a buscar el libro también requiere tiempo, se está haciendo inventario. También es como medio nocivo, hay mucha tierra, más allá que las condiciones no son las óptimas pero bueno...

IIE1: ¿Se está haciendo un inventario?

SI1: Se está haciendo un inventario. Hasta ahora hay 74.000 libros inventariados y más o menos se cree que deben faltar unos 10.000, porque no tenían... no sabían, vos les preguntabas “che, cuántos libros tienen” “y, no sé, una vez que nos hicieron contar teníamos 50.000 pero en el año 2010” Entonces cuando nosotros hicimos la contratación y la subasta para saber cuánto, pusimos 70.000 porque no sabíamos, y ahora no nos alcanza, tenemos que hacer una extensión.

IIE1: ¿Tenemos información del inventario? ¿Algo más?

SI1: Puedo pedir, porque todavía no lo estamos guardando en el sistema al inventario, está en una base de datos. ¿Qué información? Porque lo que estamos haciendo es, se le pone un código de barras, se pone libro de nacimiento o de matrimonio, o defunción, que localidad, que año y desde que número de acta hasta que número de acta tienen. Esos son los datos. Se han encontrado que hay libros que tienen hasta 20 años porque usaban el mismo libro, como no se les acababa seguían usando el mismo libro.

IIE1: Eso deberían cargarlo por año ¿no?

SI1: Claro. Y también han encontrado libros que tienen distintas localidades porque el oficial público se iba, y se trasladaba y registraba un acta en otra localidad.

IIE1: Bueno, ese tipo de datos nos vendría muy bien. Pero anecdótico más que nada.

Hay 74.000 libros, desde que fecha.

SI1: Claro. Incluso dicen que cuando hacen... porque tienen que revisar las hojas, o sea revisan un poco a ver cuáles son las actas que están y a veces... que se yo, es el año 1930 y al final hay un acta de 1929, o sea. También hay libros de localidades que ya no tienen registro civil, por ejemplo. La otra vez me habían dicho un nombre, no me acuerdo cuál era.

IIE1: Bueno, todo eso nos vendría bien a nosotras. Si, por ejemplo, es que hay una base nosotros filtramos de acuerdo a lo que nos sea útil como datos de color, digamos, para contextualizar la situación. Eso estaría bueno.

SI1: Bueno.

IIE1: Con esto que están haciendo el inventario ¿Hay algún tipo de estadística, por ejemplo, que tenga relevado que en un mes suelen registrarse tantos matrimonios, tantos divorcios o hay tantos nacimientos?

SI1: No, o sea, en el inventario vamos a sacar las cantidades que están, digamos.

IIE1: ¿Y las cantidades y el año? Podríamos tomar tal año y miro cuántos.

SI1: Sí, eso sí. Yo les puedo pasar el Excel con todo lo que hay.

IIE1: Quizás eso nos sirva para los indicadores.

SI1: Yo, la otra vez, estaba viendo porque... como no teníamos... no sabemos cuántos nacimientos y matrimonios hay. Teníamos que hacer una presentación y quería tener una idea. Esto lo saqué de una estadística de nación y... 58.000 nacidos en el año 2010 por departamento, y nosotros hasta principios de diciembre, (este era el machete para mi presentación), íbamos 12.500 actas digitales, o sea que ya se generaban digitales; que nunca vamos a poder contemplar las de la municipalidad de Córdoba porque son 25.000.

IIE1: Ah, bueno, iban la mitad.

SI1: Claro. Me pareció que era un buen número. Lo otro es que, investigando a ver de dónde podía sacar el número... la estadística que hay hoy, veía que van disminuyendo la cantidad de nacimientos porque encontré varias notas en diarios donde dice que cada vez hay menos nacidos, había porcentajes, pero no es mucho: en un lugar donde habían nacido 12.000 al otro año nacieron 11.000. Así que, bueno, eso

también alentaba que estamos mejor. No sé si está bueno que nazca menos gente, pero...

IIE1: Pero está bueno. Sí, todo ese tipo de información nos sería muy útil. Si quisiéramos entrar a la base de datos que van registrando eso que decís vos, por ejemplo: ya tuvimos 12.000 inscriptos, nacidos por sistema digital ¿podemos mirar la base? ¿Nosotros podemos tener acceso?

SI1: Tendríamos que hacer algunas listas. Yo justo estoy usando el *power BI* para sacar... y justo anoche me desvelé, me puse a sacar unas estadísticas, creo que de octubre las estadísticas. Puede ser que les pase más actualizado. Les puedo pasar las cantidades de actas por municipios que se han generado.

IIE1: Bueno. Eso estaría bárbaro, y si podemos tener una vista de la base de datos también estaría bueno.

SI1: Sí.

IIE1: Eso, si o si tenemos que venir a una computadora acá.

SI1: No, si tienen el PL, la red de gobierno, o la otra es hacer una vista al cargar la base de datos. Eso lo pueden hacer por CIDI directamente.

IIE1: Bueno, eso sería buenísimo.

SI1: Eso llevaría tiempo, lo único.

IIE1: Ah, bueno, sino nos acercamos a una computadora con acceso.

SI1: No, no importa. No es por el acceso, sino que, en armar la vista, tengo que pedirles a los chicos que dejen de hacer cosas para hacer la vista. O sea, lo más rápido que tengo es esto que te digo que tengo en Power Bi ya configurado, entonces hago refrescar y ya me trae todas las cantidades. Con eso armé el Excel que les pasaría ahora.

IIE1: Bueno, si quieres anda pasándonos eso y vemos.

SI1: Y después me dicen "che, nos gustaría más otro tipo de información"

IIE1: Dale, hagamos eso.

SI1: Sí, sino la otra es darles acceso... ¿ustedes manejan PL?

IIE1: No.

SI1: Ah. Porque la otra sería... igual no es tan complicado.

IIE1: Podemos aprender.

SI1: Es darles acceso de consulta a todas las tablas y que ustedes hagan las consultas, las exporten, hagan lo que quieran.

IIE1: Estaría bárbaro.

SI1: Esa es más fácil porque es solamente un permiso y nada... tienen todas las tablas, les hacen (...) en la tabla y trae todos los datos que tiene.

IIE1: ¿Necesitamos un programa? ¿O sea, ese es un programa?

SI1: El PL. El PL que es un programa que se utiliza para navegar los datos.

IIE1: ¿Y se puede acceder desde computadoras que no sean de gobierno? ¿A esta base?

SI1: No.

(Pausa)

SI1: ¿Ustedes no trabajan en el centro cívico?

IIE1: No.

IIE1: Podemos pedir una computadora del centro cívico. Ya vamos a ver cómo hacemos.

SI1: Por ahí, también... que me digan, exactamente, que datos precisan.

IIE1: Si nos vas facilitando ese Excel que ya tenía todos esos datos, a partir de ahí podemos mirar y decirte “mira, nos vendría bien esto de tal manera”

IIE1: Después, en cuanto a convenios que se hayan firmado para facilitar este proceso. Sabemos que hay uno con ReNaPer, peor no sabemos bien que se trabajó en ese convenio.

SI1: No, no se firmó ningún convenio la verdad, o sea, lo que se iba a firmar era por el tema de la compra de los equipos porque como va a ser para uso de su sistema, entonces de alguna manera se los tenemos que ceder. Pero bueno, todavía eso está en legales, no está firmado el convenio. Está, digamos, hablado, que está la posibilidad, ellos están dispuestos, pero no hay nada escrito.

IIE1: ¿Y con otros actores? ¿Se trabajó? Por ejemplo, el tribunal de familia nos había mencionado, con el tribunal superior.

SI1: Con tribunales de familia... nosotros, ahora, tenemos el desarrollo listo, no lo implementamos todavía, y como ellos se van de feria ahora arrancaríamos la primera semana de febrero. Lo que se hace es... porque, por ejemplo, para un reconocimiento o una impugnación ellos generan una ascendencia y un oficio donde piden al registro civil que tome razón y que genere el marginal o el cambio en el acta necesario. Entonces, lo que hicimos nosotros... siempre hay un intermediario para eso: un abogado o el mismo lo tiene que hacer, entonces lo que hicimos es que ellos a ese oficio o sentencia lo carguen en el sistema y que la DG directamente, en base a eso haga el registro y se le notifique al ciudadano que ya está listo, entonces no tiene que

pagar nada. Hicimos esa demostración del sistema que ya estaba a la gente, digamos, los directivos que estuvieron en contacto con nosotros nos propusieron hacer el tema del divorcio también. Eso también ya lo hicimos. Hay un tema de que la gente del registro civil dice “ah, pero ahora no van a pagar”, porque hay que pagar para que se haga el marginal de divorcio, pero bueno, eso no importa, si hace falta se tendrá que recaudar de otro lugar: de los impuestos, pero no por un pago impedir esta posibilidad.

Pasan muchos casos que no se asienta el divorcio. También pasa, por ejemplo, que tenemos problemas con la municipalidad de Córdoba, que ella no le informa al registro general cuando hay un divorcio entonces en la muni está registrado el divorcio y en la DG no, entonces la persona va a buscar su acta de matrimonio porque se quiere casar de nuevo y le figura que todavía sigue casado. Ese es un problema, porque... y es un tema político con la municipalidad de Córdoba porque a partir del año 2008, creo que es, no le manda los libros, no le manda ninguna actualización a la DG. Es el único que no manda.

IIE3: Y una persona, si vive en la ciudad de Córdoba ¿no está obligado a ir al de Córdoba capital? Por ejemplo, nosotros, si o si tenemos que ir al de Córdoba Capital.

SI1: En realidad cuando vos vas a asentar cualquier cambio tiene que ser en la oficina dónde se registró el acta. Si vos te casaste por la municipalidad de Córdoba, en algún CPC tenés que ir a informar ahí el divorcio y ellos se tienen que encargar de informar a la DG. Los registros civiles del interior son lo mismo, si vos te casaste en Villa María o naciste en Villa María tenés que informar ahí y ellos se encargan de informar a la DG. Con el interior no hay drama, pero si con la municipalidad de Córdoba.

IIE3: ¿Vos podés haber nacido en Córdoba y casarte en Unquillo?

SI1: Si.

IIE2: Y no tenés que informarle a Córdoba que te casaste.

SI1: No, no. Cuando se refiere a la misma acta.

IIE3: A la misma acta, claro.

SI1: Hay un cambio sobre el acta de nacimiento, solo en el mismo lugar.

IIE3: Y con la digitalización ¿Eso no puede ser que se haga desde otra localidad? ¿O si o si va a tener que seguir siendo en la misma localidad? El informe de que me divorcié donde me casé.

SI1: Si, yo creo que sí, pero todavía no lo implementamos.

IIE3: Claro. Esto que están haciendo con familia, que van a empezar con lo del divorcio, y lo anterior, ¿hay algún documento que podamos saber bien que se hizo?

Porque ¿cuáles son los otros trámites que ya están listos? Que vos decías que avanzaron con unos marginales y ahora van a hacer el de divorcio. ¿Pero los anteriores?

SI1: Todo lo vamos a empezar a usar en febrero.

IIE3: Ah, todos.

SI1: Reconocimientos, impugnaciones.

IIE2: ¿Impugnación que es?

SI1: Es la impugnación del reconocimiento. Digamos, el papá dice “no soy papá”. Reconocimiento, impugnación, hay uno más que no me acuerdo, y el divorcio.

Después tuvimos una reunión con la gente de niñez, y ellos nos pidieron hacer el tema de la adopción que me parece que está buenísimo porque es un trámite que es complicado y por el sistema... pero eso todavía ni siquiera empezamos a relevar bien los datos.

IIE2: Después nos comentaron que el registro civil también tiene un listado de deudores de cuota alimentaria.

SI1: Esa es otra cosa que también queremos hacer con tribunal de familia, o con poder judicial porque ellos son los que generan la sentencia que dice que vos sos deudor moroso, y eso se lo mandan al registro de la DG y ellos tienen el registro en el sistema. Ellos son custodio del registro, pero el que lo genera es el poder judicial.

IIE2: Bien. ¿Y ahora se lo mandan en papel?

SI1: Si, un expediente. Lo que nosotros queremos es que se pueda hacer también digital. Por alguna razón, no sé bien si es política o de jurisdicción, como que, si o si lo tiene que seguir llevando la DG del registro civil, pero nosotros creemos que lo debería llevar directamente el poder judicial. No tiene sentido, porque si lo emite el poder judicial, lo único que hace la DG es emitir el informe cuando alguien va a pedirlo. Pero bueno, como este tema es de jurisdicción, aparentemente si o si tiene que ser el guarda de ese registro.

IIE3: Están viendo como digitalizarlo.

SI1: Está en el sistema, pero se carga manualmente. Lo que queremos hacer, es que de la misma manera que se mandan las sentencias de reconocimiento de impugnación también se puedan mandar estas sentencias. Eso no está avanzado todavía, pero es la idea.

IIE3: También nos dijeron que tienen un registro de niños que tienen un solo padre. No sé cómo se le llamará a eso.

SI1: Ah, eso también lo arrancaríamos en febrero. Todos los registros civiles están obligados a informarle a tribunal de familia, por la oficina de derecho a la identidad, de todos los nacimientos que tienen solamente a la mamá registrada. Entonces, nosotros... lo que se hace es: se carga el acta de nacimiento con los datos de la mamá y la mamá además hace una DDJJ de quién es el padre que puede no querer informarlo. Lo que hicimos nosotros ahora es que esa DDJJ se digitalice y esas dos cosas se mandan al poder judicial para que ellos empiecen a trabajar para lograr el reconocimiento.

IIE3: ¿Eso también es familia? ¿Tribunal de familia?

SI1: Claro. Los otros que también hicimos es permitirles a ellos que puedan acceder y buscar las actas: las actas de nacimiento y matrimonio y a la gente del poder judicial, porque si no ellos les piden que las busque y por ahí les lleva tiempo y generalmente los que van a tribunal de familia están en una situación delicada, muchas veces de violencia entonces se lo queremos resolver más rápido. Les vamos a dar acceso para que ellos las busquen, y si no están porque todavía no están digitalizadas porque es un libro viejo, que la puedan solicitar, y sin costo se las manden. En realidad, puedan acceder y buscarlas y ahí van a estar.

IIE1: Muy bueno. ¿Hay algo más de esta índole?

Las inhabilitaciones judiciales, por ejemplo. Vi que el registro civil tiene un registro de... aunque te da fe de estar inhabilitado judicialmente.

SI1: Si, eso está hoy supongo que se puede trabajar igual que en morosos, pero ese es el que menos conozco, digamos. Iría por el mismo lado. También, los morosos, la idea es ver si se puede sacar directamente, o sea que uno lo pueda sacar sin tener que ir y buscar el informe, que lo puedas buscar con firma digital directamente y se lo puedan mandar.

IIE1: Bien. ¿Eso se avanzó algo?

SI1: Si, era la idea, pero nos falta comunicarnos con el proveedor para continuarlo.

IIE1: Otra pregunta, cambio de tema. Franco nos comentó que hicieron la parte digital que ya está lista y que desde la semana que viene también se podía hacer como pedidos online ¿puede ser?

SI1: Si, eso... en realidad, estamos dependiendo de un desarrollo de un (...) para la distribución de los costos, de plata. Pero la idea es que... hoy el sistema de solicitudes está nada más que vos lo pedís en papel, y la idea es que...

(Breve pausa)

SI1: Bueno, hoy el sistema está, lo único es que te da la opción de buscarlo, retirarlo en papel.

IIE2: O sea, vos mandas un mail, pero tenés que ir a buscarlo.

SI1: Entrás al sistema con CIDI, solicitas el acta, te pide todos los datos del acta y después te llega cuando ellos la encuentran, porque funciona solo para la DG. Cuando ellos encuentran el acta te dicen que está aceptada y en ese momento te da la opción para que vos la pagues online o presencial. Después cuando las pagas, ellos la imprimen, la firman, la certifican y ahí ya estaría lista, vos la tenés que buscar. La idea ahora es que, vos también la podés solicitar, pero podés solicitar solamente la copia digital. La copia digital tiene impreso un código QR que, para darle validez, después del DI te levanta la misma acta en el sitio del registro civil y también tenés la opción que sea en papel y te la envíen a domicilio. Eso va a ser, por como venimos, que va a estar en enero.

Como tuvimos muchos problemas con la DG, también se abrió el juego para que los municipios también puedan tramitarlo. Entonces, hay una cuestión de que quien digitaliza... supongamos que yo nací en Santa Rosa de Calamuchita y quiero que me la envíen a domicilio, yo vivo en Córdoba Capital, entonces Santa Rosa de Calamuchita le digitaliza el acta, cobra \$35 por eso, después el registro civil general imprime el acta y me la manda a domicilio y me cobra \$60. 60 o 120 no me acuerdo. Entonces lo haces participar al municipio para que colabore en la digitalización y cobre algo, sino después no... En el registro civil están todos los libros, podríamos hacer que solo lo haga el registro central, pero estás dejando fuera a todos los que colaboraron.

IIE2: Si, está bien. Y esto de... bueno, hoy, ingreso por el CIDI, pide el acta, el registro civil lo busca, una vez que lo encuentra le dice "ya lo encontré, paga y te lo entrego".

SI1: Sí.

IIE2: Ese lapso de tiempo entre que lo pide y lo encuentra ¿está medido?

SI1: Si, yo había sacado una estadística hace poco. Ellos dicen que tardan 10 días, o sea, dos semanas promedio.

IIE2: Esos números nos vendieron re bien.

SI1: Igual, te confirmo después. Ellos... te digo lo que dicen y después yo qué he encontrado sacando estadísticas del sistema de solicitudes, y bueno, hay algunas que no se resuelven nunca, que no te la dan en el día, que no sabes que pasó. Además, me ha pasado casos, que conocidos me dicen "che, Marcia ¿qué pasó? Yo lo pedí hace dos semanas" entonces yo empiezo, le escribo a la directora, que no está bien porque no es el procedimiento, pero de esa manera... y, además, que te pasa,

que vos no podes creer que los conocidos tuyos son los que tienen problemas, imagináte todos los que no conoces. Pero bueno... yo había sacado una estadística, también creo que en octubre hice como unos gráficos.

IIE2: Eso estaría bárbaro, no solo el tiempo: esto de los 10 días, pero si, por ejemplo, tenés estadísticas de gente que pide y que porcentaje se rechaza porque no se encuentra también estaría súper útil.

SI1: Si, por ejemplo, hay mucha gente sobre todo acá en la ciudad de Córdoba que pide el acta y no la tienen si es del 2008 para adelante, entonces hay que denejarla sí o sí. Salvo que se haya inscripto en la DG, pero son muy poquitos los que se inscriben en la DG y son más que nada los hospitales, porque también van a los hospitales a registrar los nacimientos.

Bueno, yo después les paso. Aunque sea les paso lo que yo tenía como para que de ahí empiecen a ver que les sirve y que otra cosa van necesitando.

(Breve pausa)

IIE1: Vos mencionaste hospitales recién ¿tienen ya un número de cuantos hospitales quieren poner esto del registro civil del ReNaPer?

SI1: Acá en capital son 3 los hospitales: el Neonatal que ya está funcionando con el sistema digital, el Misericordia y no sé cuál es el otro: la maternidad o... Y también van a las cárceles.

IIE1: ¿Y ahí, quienes van a las cárceles?

SI1: Los mismos oficiales por eso es que es poca gente porque el mismo que hace matrimonios, algunas semanas les toca ir a las cárceles, por ejemplo.

IIE1: Bien. Bueno. ¿Alguna planificación de cuantos hospitales más o algo así hay?

SI1: No, acá es solamente en los hospitales. Yo en un momento le planteé a la directora que esté en todas las clínicas y me dijo que no, como que era un lugar privado y no corresponde.

IIE1: Pero en los hospitales del interior, por ejemplo.

SI1: En los hospitales están en Villa María, en Río Cuarto y no sé si hay alguno más, pero es a medida que los oficiales van pidiendo o que las municipalidades van pidiendo, se habilita.

IIE1: Bueno. Tengo más preguntas en algún lado.

IIE1: Yo quería consultar si tenían estimado, o pensaban estimar si aparte del ahorro en lo que es tiempo, o en los errores y demás, hay algún ahorro económico en lo que es gasto de libros o gasto de papel. ¿Hay algún tipo de diferencia?

SI1: Sabemos que hay ahorro, pero no hemos calculado nada.

IIE1: ¿Y es un cálculo que se puede llegar a hacer?

SI1: Y... tendría que preguntarle a la directora, que ella me estime cuánto. Nosotros, si podemos sacar esto de los inventarios, cuántos libros se hacen al año y de ahí sacar. Pedirle a ella cuánto, más o menos, les cuenta un libro en promedio.

IIE1: Si, bárbaro. Con eso vamos a salir.

IIE12 ¿En transporte no? ¿En viajes llevando los libros al registro central? Cuando me decís que piden una copia ¿esa copia se manda o queda en los municipios la copia en papel?

SI1: La copia en papel debe quedar en el municipio, ahora es lo que queda digital

IIE2: ¿Antes también?

SI1: No, antes quedaba un libro en la municipalidad y otro libro se mandaba acá. Si quieren les averiguo.

IIE2: Eso estaría bueno. Y ahora que mencionas eso...

SI1: Ahora hay un servicio, que manejan todo tipo de correspondencia con los municipios o con la sede de la provincia más cercana a la municipalidad, o sea, quizás no haya ahorro real, pero si solamente fuera eso lo que hace si se ahorraría.

IIE1: Bueno, pero para conocer quizás nos resulte útil.

Los municipios cuando registraban, por ejemplo, la defunción, después tenían que mandar esos libros al registro de acá ¿y ellos tenían que escribir algún otro papel para mandar a la caja? ¿O cómo le informaban después a la caja de jubilaciones? Porque había algo más me parece, ahí, para rellenar.

SI1: Ellos le mandan un informe que está con el ReNaPer, a la caja de jubilaciones y al banco de Córdoba.

IIE1: Ahora.

SI1: Ahora.

IIE1: ¿Y antes?

SI1: Antes también, pero lo sacaban de ReNaPer directamente, no lo sacan del sistema porque incluye la municipalidad de Córdoba.

IIE1: Franco, cuando estuvimos hablando con él, nos había dicho algo de que antes, cuando se registraba una defunción tenían que hacer una logística muy sofisticada para que se le informe dentro del mes para que no se siga pagando, por ejemplo, una jubilación o una pensión. Que hasta en un momento se pensó usar el transporte

de caudales para llevar y recibir a tiempo, porque dice que sino antes lo anotaban y quedaba ahí y tenían que juntar varios para que recién se mande y se terminaban enterando mucho después. Ahora con esto digital se facilitó. Pero no entiendo cómo era antes y después.

SI1: Bueno. Les cuento, no sé si tiene que ver con lo mismo, pero, por ejemplo: no todas las oficinas del registro civil usan ReNaPer. Entonces, las que no usan ReNaPer, cuando había una defunción, tenían que mandarle el acta de defunción, el DNI del muerto y un montón de papeles. Se la mandaban acá a la DG, la DG lo cargaban en ReNaPer.

IIE1: Eso es.

SI1: Eso puede ser. Ahora los que ya usan el sistema si le mandan, porque el DNI después lo tienen que mandar a nación. Los DNI de los fallecidos los mandan a nación, pero ya no hace falta que los registren en el sistema, solamente la DG revisa la información y la confirma para que vaya a ReNaPer.

IIE1: Eso debe ser. Claro, pero era solo para los que no tenían ReNaPer, después el resto era directamente ReNaPer el que informaba a la caja de jubilaciones.

SI1: La DG desde un informe de ReNaPer lo manda a la caja de jubilaciones. Eso es lo que yo tengo entendido, lo que me dijo la directora.

IIE1: Bueno, vamos a tener que preguntar.

IIE3: Bueno. Bárbaro.

IIE1: ¿Quedan algunas otras etapas pendientes de implementación? Además de esto que mencionábamos recién de que se va a mandar online.

SI1: Si, está esa, la del tribunal de familia que empezaría en febrero y después hay desarrollos por hacer, por ejemplo, el tema de adopciones, todo lo que es con poder judicial y bueno, el tema de integrarlo también u ofrecer el servicio de alguna manera, de los datos de las personas, a todos los otros ministerios para evitar pedir requisitos que ya tenemos cómo gobierno. Y en algún momento también se habló de averiguar si podíamos facilitar, de alguna manera, dando la información a las obras sociales porque es parte, digamos, cuando nace la persona ahí nomás hay que ver cómo hace para anotar al niño y todo eso, entonces de alguna manera facilitar.

IIE1: Estaría bárbaro.

SI1: No sé qué otras entidades, por ahí también con el ministerio de educación. Si bien nosotros ahora vamos a generar el acta digital, creemos que ni siquiera la deberían pedir al ciudadano. El ministerio de educación, o sea el colegio debería entrar y buscarla. Otra cosa es, por ejemplo, los turnos para matrimonio que se pueden hacer directamente web. Lo que queríamos hacer es que directamente... con Franco

queríamos hacer... porque tienen que presentar un montón de requisitos: las partidas de nacimientos, no sé si las partidas de nacimiento de los padres, un montón de cuestiones que nos parecen de más, y que encima el ciudadano las tiene que tramitar. Queremos hacer que el ciudadano solamente pueda elegir el día del turno, completar todos los requisitos por internet y que vaya el día que se va a casar. Eso es a lo que aspiramos, y eso para lo único que... Franco me decía también, nada más que eso se celebra en la misma DG.

IIE1: Perfecto.

IIE2: ¿Algo más nos queda pendiente?

IIE3: Yo quería preguntar ¿cuánto tiempo duraba el periodo de prueba de cada municipio hasta que realmente comenzaba a utilizar el sistema? O sea, ¿es un periodo establecido para todos? ¿O es según el municipio, cómo se iba adaptando?

SI1: Si. O sea, la idea era que fuera entre una semana y 10 días. O sea, una semana para conectarse y una semana más para probar, pero nadie... no se hizo seguimiento de eso, porque a partir del operativo dónde se te entregaba el equipo tenías que empezar a hacer el seguimiento para que se haga, por eso es que hoy ya hemos entregado para 326 municipios equipos y se los capacitó a todos y hay 170 los que están usando.

IIE3: Pero, a partir del 1 de enero están todos obligados a empezar.

SI1: Sabemos que Relaciones Institucionales está haciendo las llamadas y dicen “no, bueno, lo que pasa es que la que usa el sistema, la que conoce entra de licencia por embarazo” o también te dicen “no, es que yo ya me estoy por jubilar”. O sea, hay un montón de variables y excusas, pero bueno, la idea es que a partir de enero no se use más libro.

IIE3: Claro.

SI1: Porque justo está el tema de que se empieza a usar libro cuando empieza el año.

IIE3: Claro, 2018 y 2019 sin libro.

SI1: Lo otro que también, es algo que se analizó en su momento el tema de digitalizar todo... en la DG todos los libros que... Yo había hecho una estimación de cuántas actas: eran 10.000.000 de actas, si eran 50.000 libros eran 10.000.000 de actas promedio. Es una inversión bastante grande, pero eso haría que la persona, cuándo pide un acta, ahí nomás pague la tasa si hace falta y ahí nomás ya la tenga porque no interviene ningún agente. Y también se evita la manipulación de los libros, o sea que... hay libros que, dicen los chicos que están haciendo el inventario, que se rompen cuando pasan las hojas.

IIE1: ¿Cuáles son los libros más viejos que tienen?

SI1: Creo yo que... mil ochocientos.

IIE1: Nos habían dicho de Amboy, que habían encontrado una partida de 100 años, pero 100 años no me parece tanto. No sé.

SI1: Me parece que yo había visto de 1851.

IIE2: Eso es mucho más.

SI1: Eso lo van a ver cuándo les pase...

IIE1: Y con el inventario nuevo, que aparentemente ahora son como 80.000 libros ¿a cuánto se iría el número de actas?

SI1: 80.000 libros.

IIE1: ¿Cuántas hay por libro?

SI1: Los libros son... se supone que tiene que ser 200 actas por libro, entonces serían 16.000 más. Y nosotros, nos habían pasado una propuesta IIE1: una empresa, para digitalizar, que le llevaría... con 50.000 libros, creo que dijo que le llevaba 8 meses. Me parece que está bueno. Era poniendo 9 equipos que tienen... vos pones el libro así, o sea que ni siquiera hace falta que lo abras así, te agarra el papel, te baja un vidrio y te escanea de los dos lados.

IIE1: Y toman todos los campos ¿y queda tal cuál?

SI1: No, lo que hace es guardarte la imagen y después vos necesitás un equipo de carga IIE1: que vaya viendo la imagen y vaya cargando lo que ve, con datos mínimos porque cuando se hace la digitalización a demanda o masiva se cargan menos datos. Lo que nos interesa en este caso es poder ubicar, de alguna manera, la imagen, entonces pedís los datos de la persona IIE1: DNI, nombre, apellido y los datos del libro: tomo, folio, año, localidad.

IIE1: ¿Tienen un presupuesto para eso?

SI1: Si, nos habían pasado, pero eso no me llegó, porque no lo maneja yo.

IIE1: No importa.

IIE3: Lo podríamos tener para ir a Jesús María.

SI1: Para mí, eso sería un golazo, porque por esto de la resistencia de la gente de la DG, que por ejemplo ahora vamos a implementar el sistema digital donde sí o sí no hay otra que vos tenés que digitalizar el acta, sino había algunos casos que sacaban fotocopia. Por más que esté digital el acta, van y buscan el libro y le sacan fotocopia. Entonces de esta manera, si ya está todo en el sistema, cerrás con llave y nunca más pueden entrar.

IIE3: Claro, no pueden entrar.

SI1: No sé si les tengo que contar tantas cosas malas

IIE1: Las vamos a filtrar no te preocupes.

SI1: No sé bien que es lo que se quiere contar: si los beneficios o también las cosas malas.

IIE1: No, la idea es hacer un documento que cuente todo el proceso, de cómo se llevó a cabo y los obstáculos incluso para que queden documentada toda la experiencia del caso de Córdoba, por si uno también lo quiere hacer tenga una experiencia. A nosotros nos pasó que buscábamos y creo que, a parte del caso de Buenos Aires, el caso de Santa Fe...

IIE1: De Santa Fe, no hay nada. Buscamos y no hay nada.

SI1: ¿Ustedes leyeron el fin del trámite eterno? ¿El libro?

IIE1: No.

SI1: Ah, ese lo hizo el BID. Está bueno, porque ahí cuenta algunos casos que son parecidos a los que nos han pasado acá, y en otros trámites también, que no son de registro civil. Ese está para bajarlo. Ahí bueno, lo que dicen ustedes, dejar documentada la experiencia para que le sirva a otro. Ahí hay varias experiencias, de toda Latinoamérica.

IIE1: A demanda, nos había dicho Franco, que habían estimado que se iba a digitalizar todo lo útil ¿eso tiene alguna base de cálculo?

SI1: Y nosotros... no me acuerdo yo que número nos había dado pero lo que hicimos fue ver los años que más se piden. Entonces capaz que son los últimos 20 años o más, entonces si vos cada vez que solicitas la vas a digitalizar sabes que la próxima que la pida... yo por ejemplo con mis hijos pedí como 4 veces las actas, si ya la tuviera digital la hubiera pedido una sola vez y la puedo... o es más rápido el trámite, si tengo que seguir pagando, la pago y ya la tengo.

IIE1: Dos cosas más ¿la página web se le dio alguna publicidad de que ahora se podía hacer el trámite online? ¿O fue más que nada de boca en boca?

SI1: La página... El sistema este que está funcionando en el año 2013 se hizo y sí se dio publicidad porque fue más o menos cuando salió el ciudadano digital.

IIE1: Ah, pero no es algo que venga de la mano de este proceso, sino que es anterior.

SI1: Si. En el momento... o sea, la idea es que se use un tiempo, que se aceite, que se ajusten las cosas que sean necesarias y a partir de allí se empieza a publicitar

porque es re importante la difusión sino nadie sabe. La de CIDI, con toda la difusión que se dio, hay gente que no sabe, que no sabe para qué sirve, que no entró nunca.

IIE1: Antes se podía solicitar online la partida, pero igual iban y sacaban fotocopia y nunca se digitalizaba, esa es la diferencia.

SI1: Claro.

IIE1: Una cosa más. Vi que en el CIDI hay una parte que es de una encuesta “registro civil digital”, creo que se llama “relevamiento registro civil digital”. No te deja acceder porque dice que es nada más para el intendente o los municipios.

SI1: Si, eso se había hecho para empezar a establecer un orden de cómo iba a hacerse la implementación, entonces se le preguntaba cuántos usuarios tenía, cuántos agentes tiene, cuántos oficiales públicos, si tiene computadoras, si tiene internet, entonces en base a eso buscaban las que tenían mejores condiciones y se trabajaba con ellos, y sacaban un turno para la capacitación.

IIE1: ¿Podemos tener esa base? Como para ver en qué estado estaba el equipamiento de los municipios.

SI1: Si, puedo preguntar, igual no se hizo mucho tiempo eso. No sé porque todavía sigue estando visible.

Bueno, al principio si se hacía ese análisis, incluso ahí decía que mientras antes ellos tuvieran todas las condiciones más rápido lo íbamos a implementar, pero después al final decidieron que les iban a entregar a todos uno y al que necesitó más le entregamos dos o tres.

IIE1: ¿Nos darían un registro de cosas interesantes que esté bueno poner en el libro, como el primer nacimiento digital o cosas por el estilo? Que hayan ido guardando. ¿O todo lo que tienen está en la base de prensa de la provincia?

IIE1: No, eso nos dijo Marcos que hablemos con el señor Edgardo, que él también tiene todas las experiencias de los intendentes. Que hablemos con él.

SI1: Nosotros... o sea, lo podemos sacar del sistema IIE1: cuál fue el primer nacimiento.

IIE1: No, pero acá era una cosa más anecdótica que tenían armado.

10.1.3. Entrevista N° 3: Secretaría de Innovación y Modernización

La reunión tuvo lugar en el Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba el día 27 de diciembre de 2018. Las instituciones y actores participantes fueron los siguientes:

Secretaría de Innovación y Modernización

- SI1: Edgar Vélez: Integrante del Área de Recursos Institucionales del Ministerio de Finanzas
- SI2: Iván Borkouski: Integrante del Área de Recursos Institucionales del Ministerio de Finanzas
- SI3: Subdirectora de desarrollo de sistemas.

IIE – Bolsa de Comercio de Córdoba

- IIE1: Investigador del Equipo de investigación.
- IIE2: Investigador del Equipo de investigación.

El objetivo de la reunión fue despejar dudas pendientes sobre la implementación del proyecto Registro Civil Digital. Ahondar en aspectos tales como el esquema de implementación, presupuestos realizados, cálculos de costos y beneficios del programa, esquemas de capacitaciones, convenios y relación con otros proyectos que tuvieron lugar simultáneamente como CIDI y CCI.

A continuación, se presenta la guía de pautas utilizada, las notas de trabajo obtenidas y la desgrabación textual de la entrevista.

10.1.3.1. Guía de pautas

CARACTERIZACIÓN

Actores: Edgar Vélez, Marcia Jaeggi, Iván Burkowski

Área: Secretaria de modernización – Ministerio de Finanzas

MODULO I: ASPECTOS PUNTUALES DEL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN

El objetivo de este módulo es despejar dudas pendientes relativas al proceso de digitalización, el presupuesto, equipamiento y la integración e interrelación con otros procesos implementados (CIDI, CCI).

1. ¿Cuánto tiempo demoró la integración del sistema de RC con los sistemas ya implementados en la provincia, como el CIDI?
2. ¿Cómo se hicieron los cálculos para definir que en 5 años la mayor parte de la documentación relevante estaría digitalizada?

3. ¿Cuánto tardaría en digitalizarse todo el archivo provincial?
4. Cuando se firme el convenio con RENAPER, ¿cuál es el equipamiento extra que tendrán que darles a los municipios?
5. ¿Qué son los centros de constatación de identidad? ¿tienen un convenio aparte? ¿por qué para esto se entregaron cámaras?
6. ¿A qué se debe la divergencia en el conteo de oficinas de registro civil según Ministerio de Finanzas y según Registro Civil Central?

MODULO II: VINCULACIÓN Y COMUNICACIÓN CON MUNICIPIOS DURANTE EL PROCESO

El objetivo de este módulo es conocer cómo se determinó el orden de implementación del programa, qué retroalimentación hubo durante el proceso, qué información se compartió con los municipios y cuál fue la respuesta de los mismos a lo largo de la implementación.

7. ¿Cómo se determinó el orden de implementación de los convenios? ¿Fue por afinidad política, interés del municipio, etc.?
8. Tienen algún registro de cuanto se ahorra en gasto de libros, papel, etc.
9. ¿Cómo se distribuye lo recaudado en los municipios? ¿cómo es bien la situación en la que dos municipios se tienen que repartir la tasa a la mitad?
10. ¿Qué son los centros de constatación de identidad? ¿tienen un convenio aparte? ¿por qué para esto se entregaron cámaras?
11. ¿Quiénes hacen el soporte a los municipios y comunas? ¿En qué consiste su trabajo?
12. Percepción de beneficios y desventajas de la implementación del programa
13. ¿Cuál cree que fueron los problemas o trabas más relevantes que surgieron durante el proceso de implementación?

MODULO III: ANÉCDOTAS DEL PROCESO

El objetivo de este módulo es conocer anécdotas y datos interesantes que surgieron durante el proceso de implementación, y la posibilidad de acceder a información de las mismas en caso de estar documentadas.

14. ¿Tienen un registro de cosas interesantes, como el primer nacimiento digital o el municipio con el acta más antigua?

15. ¿Conocían algo de cómo fue la experiencia en Santa Fe? ¿Hubo alguna experiencia que les sirvió como experiencia para aplicar en lo Córdoba?

MODULO IV: PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS

El objetivo de este módulo es conocer cuál fue la percepción de los oficiales públicos de los registros civiles en relación al programa. Identificación de ventajas, desventajas, beneficios u obstáculos tanto a lo largo del proceso como del resultado final.

16. ¿Cuál fue la percepción general de los jefes de RC acerca del nuevo sistema? ¿Fueron mayormente positivas o negativas?

17. En caso de ser positivas, ¿Cuál fue el mayor beneficio que destacan?

18. En el caso de ser negativas, ¿Cuál es el principal obstáculo que reconocieron?

19. ¿Qué incentivos se generaron en el convenio para conseguir que los MyC se sumen? ¿solo los equipos?

MODULO V: ARCHIVOS A SOLICITAR

20. Archivo con los municipios con registro civil según Dirección de RC y según Ministerio de Finanzas.

21. Archivo con los procedimientos que se realizaban en los registros civiles antes de la implementación del programa.

22. Detalle del equipamiento que se les otorga a los municipios ahora Tutoriales en video.

23. Más especificidad en los problemas que hubo cuando se intentó modificar el software de Santa Fe. Lenguaje, base de datos.

24. Resultados del relevamiento de RCD en el CiDi.

25. Datos sobre la contratación para inventariar el archivo del RC.

26. Monto estimado de la inversión que se realizó en equipamiento para RCD.

27. Presupuesto de la inversión necesaria para la entrega de equipos RENAPER.

28. Archivo con el procedimiento para la definición de tasas para la solicitud de actas.

10.1.3.2. Notas de trabajo

MÓDULO I: ASPECTOS PUNTUALES DEL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN

Existe una divergencia en el conteo de oficinas de registro civil de la provincia según sus relevamientos y los realizados por el registro civil, y atribuyeron la diferencia a la existencia de oficiales públicos en más de una oficina (oficinas móviles).

Comentaron los pedidos que le realizan las localidades que no cuentan con oficinas de registro civil, para que establezcan las comunicaciones necesarias con el Registro Civil Central para la apertura de las mismas.

El proyecto abrió la posibilidad de la apertura de Centros de Constatación de Identidad en distintas localidades para que el ciudadano pueda tramitar la clave CIDI nivel 2, y este proceso se dio gracias a la digitalización de los registros civiles, como iniciativa derivada de la entrega de equipamientos para tal fin. La entrega del equipamiento fue entonces un elemento clave. Para la constatación de identidad, era necesaria la entrega de una cámara, un convenio y una ordenanza. La parte informática ya se entregó, queda tramitar la ordenanza para la activación de los usuarios.

Se explicó en profundidad el objetivo de abrir oficinas de ReNaPer en las 100 localidades que aún no cuentan con las mismas, y el convenio con el organismo acordado a tal fin. En estas localidades se tiene previsto abrir estas oficinas en el año 2019, se realizó un acuerdo entre ambas partes para trabajar en conjunto con esas localidades, haciéndose cargo el Ministerio de la inversión en equipamiento necesaria.

El financiamiento del programa de apertura de oficinas de ReNaPer está contemplado en un convenio con DNRPA.

MÓDULO II: VINCULACIÓN Y COMUNICACIÓN CON MUNICIPIOS DURANTE EL PROCESO

Comentan que Iván Borkouski acompañó al equipo de Finanzas en los 41 operativos que se hicieron para la implementación del programa.

Se comenzó con una prueba piloto en la que se eligieron 10 municipalidades con el criterio de cercanía a la ciudad de Córdoba, y en el caso de que no hubiese cercanía, por afinidad política, intentando no centralizar la prueba sino distribuirse bien en toda la provincia. Luego, se lanzó una campaña departamento por departamento

en aquellos con mayor densidad de población y finalmente se alcanzó a las localidades más pequeñas.

Resaltan los vínculos con los legisladores departamentales como fundamentales para el proceso.

Los objetivos del programa se fueron definiendo sobre la marcha, a medida que el mismo iba ganando aceptación en la provincia.

Destacan la importancia que tuvieron los equipos informáticos para seducir a los registros civiles a modernizarse.

En cuanto a los costos afrontados por los municipios, explican que la implementación fue ventajosa.

Destacaron la dificultad que tienen de acceder a estadísticas referidas a las inscripciones de actos civiles que se realizan, y la posibilidad que se abre mediante el programa de poder elaborarlas ellos mismos como llave para establecer políticas de beneficios y de planes.

Consideran que las bondades del programa fueron: Sistema sencillo de utilizar, capacitaciones, *feedback* con los municipios, asistencia técnica, comunicación entre las localidades.

Beneficios del programa: incentivaron a los registros civiles a innovar, lograron la apertura de nuevas oficinas y la apertura de oficinas en hospitales, agilizar los trámites, menos requisitos para los ciudadanos gracias a convenios con otros organismos que hacen uso de la información civil de las personas.

Explicaron en qué consisten los Centros de Constatación de Identidad: De la mano del programa se logró abrir estos centros en las localidades para que los ciudadanos puedan tramitar la clave de CIDI nivel 2, con el objetivo de facilitar el acceso a programas provinciales como BAM, BEG y BOS.

Se plantearon como un objetivo para 2019 el de abrir oficinas de ReNaPer en las 100 localidades que aún no cuentan con las mismas.

Principal problema sobre la marcha destacado por Iván: el cambio cultural. La dificultad inicial de cambiar el modo de proceder. Destaca que éste obstáculo fue rápidamente superado por la percepción de las grandes ventajas del programa.

MÓDULO III: ANÉCDOTAS DEL PROCESO

Contaron que estuvieron presentes en una gran cantidad de actos, nacimientos, apertura de oficinas en los hospitales. Nos comunicaron que estas experiencias están documentadas.

De la experiencia de Santa Fe no se tiene conocimiento en profundidad por parte del Ministerio, la comunicación que existió fue esencialmente técnica y de traspaso de software.

MÓDULO IV: PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS

Destacan como beneficios del programa la agilidad de los trámites, confiabilidad del sistema, menos rectificaciones de los actos, simplicidad en el manejo de los módulos, se destaca lo estético y la innovación de las oficinas en la impresión de actas, el hecho de que en todo momento hubo buena predisposición de las municipalidades al cambio, la posterior apertura de nuevas oficinas de registro civil y de CCI, la implementación en hospitales.

Como obstáculos también destacan el poco conocimiento que tenían los oficiales sobre el manejo de sistemas informáticos y el impacto del cambio.

10.1.3.3. Desgrabación

Las instituciones y actores participantes fueron los siguientes:

Secretaría de Innovación y Modernización

- SI1: Edgar Vélez– Integrante del Área de Recursos Institucionales del Ministerio de Finanzas
- SI2: Iván Borkouski – Integrante del Área de Recursos Institucionales del Ministerio de Finanzas
- SI3: Subdirectora de desarrollo de sistemas.

IIE – Bolsa de Comercio de Córdoba

- IIE1: Investigador del Equipo de investigación.
- IIE2: Investigador del Equipo de investigación.

SI1: Iván va a contestar algunas preguntas que ahora está viendo ahí que son de el así lo liberamos porque tiene otra reunión ahora, y ahora se juntan Marcia junto

con Mónica que es de Sistemas, del área de Innovación, que trabaja con Alejandro y con Franco.

IIE1: Genial, muchas gracias.

SI2: Si yo estoy marcando más o menos las que puedo tener algún... Si

SI1 Te cuento, Iván nos acompañó en todas las capacitaciones, bueno ahí te paso Macarena todas las estadísticas que hicimos en todo este año, bueno, a las 41 localidades que fuimos hicimos los operativos e Iván nos acompañó en todas, todos estuvimos en eso, hasta el Ministro también estuvo en las 41.

IIE1: Bueno

SI2: Mira básicamente fuera del aporte que puedan hacer otras personas que van a venir acá a la entrevista y a lo que pueda sumar Edgar que no es poco, porque Edgar ha encarnado la puesta en valor de esto con cada uno, yo sobre las preguntas que más incidencia puedo llegar a tener es en la número 1, "¿cómo se determinó el orden de implementación de los convenios?, fue por afinidad política, interés de los municipios, etc.". Inicialmente cuando lanzamos el proyecto este a prueba que se hizo con 10 municipalidades se hizo por una cuestión de cercanía con la ciudad de Córdoba Capital y por afinidad política en el caso de que no hubiese cercanía. Y también se trató de hacer una distribución en la geografía de la provincia de Córdoba para que no esté centralizado o focalizado en un solo lugar. Hay diferencias administrativas entre el norte, el sur, el este y el oeste provincial. Hay diferencias de percepción administrativa, de eficiencia administrativa, de carga administrativa entonces se hacía distinto en cada uno de los lugares. Se hizo esa prueba piloto con esos primeros 10, bueno con los que eran más amigos, los más conocidos, con los que más confianza y con los que más ida y vuelta rápido teníamos, cuando se vio que funcionaba perfectamente bien, que era implementable, que era ejecutable con cierto nivel de rapidez y de eficiencia, se lanzó una campaña departamento por departamento, en aquellos departamentos más densamente poblados hubo ocasiones en que hasta los convocamos 3 veces, como fue San Martín, como fue Juárez Celman, Marcos Juárez, Unión, porque hicimos en Villa María, después lo hicimos en La Carlota y los volvimos a convocar, y después fuimos a Villa María de nuevo.

SI1 Villa María es grande el departamento, en San Martín también juntamos otros departamentos y así fuimos.

SI2: Entonces digamos, en la zona más densamente poblada que es esa dentro de la provincia se hizo así, a Río Cuarto también, Río Cuarto se trajo una parte para

acá en una ocasión y después se fue para allá con un operativo importante que hicimos en Río Cuarto, y después fuimos departamento por departamento al resto de los departamentos de la provincia, y en los departamentos del norte: Ischilin, Tulumba, Totoral, Sobremonte y Río Seco, son 5, los aglutinar en San José de la Dormida y los capacitamos y les entregamos todo.

SI1: Ese fue el más grande de todos porque juntamos 40 localidades, más de 60 intendentes que fueron también, no todos tienen registro civil. Hay localidades que no tienen registro civil, entonces también sumamos a esa gente para que vean el avance que estamos haciendo en la lógica que hace Osvaldo Giordano para sumar

SI2: Entonces vos ves ahí digamos ya de esa fase inicial con los primeros 10 que eran los más amigos como yo te dije recién, que no son "amigos", o sea son con los que uno más ida y vuelta tiene, más ida y vuelta de comunicación, de información, de compartir información y todo, fue por lo primero que se empezó. Pero después ya se hizo absolutamente general para toda la provincia y se dejó a un costado como siempre quiere Osvaldo Giordano en esto, se dejó a un costado toda la cuestión política y todo, o sea se hizo algo absolutamente profesional y lo más rápido posible, incluso hasta se fijó un objetivo que fue llegar antes de fin de año con todos y cumplirlo

SI1: Vale aclarar que también tuvimos acuerdos con los legisladores de cada departamento, siempre se habla con legisladores, ellos nos marcan digamos a donde ir y siempre es la base, y después nos fuimos a los departamentos y ya hablamos con cada uno

IIE1: ¿Hay que tener el permiso de alguna manera de los legisladores?

SI2: No, no el permiso, que ellos estén primero ayudándonos en la convocatoria. Segundo, que estén conociendo lo que estamos haciendo en un departamento al cual ellos lo recorren sistemáticamente todas las semanas. Y tercero, es un elemento de vanguardia que se baja en cada localidad, e indudablemente la llegada tiene que ser a través del legislador departamental, y tampoco importó el color político del legislador departamental. Incluso tampoco importó el color político del legislador departamental en aquel periodo de prueba de los primeros 10, o sea eso se hizo sin mirar mucho la cuestión política

SI1: Para aclarar, fuimos a las localidades más importantes, con más densidad de población. Para que las primeras localidades que hicimos, por ejemplo, Deán Funes, que es el norte, tiene 20.000 habitantes. Entonces fuimos a esa localidad, dijimos "mira, registro civil digital, que se yo" y empezamos. Entonces abarcó 20.000 personas. Fuimos a Río Cuarto, con todo lo que significa Río Cuarto, Villa María, San Francisco, fuimos a Alta Gracia, fuimos a Embalse, fuimos a Almafuerce, son localidades

fuertes, con mucha densidad de población, Mina Clavero, a Cruz del Eje fuimos dos veces. Y esto a lo que voy es que fuimos a registros civiles que tienen mayor población entonces después fuimos a las localidades que están alrededor de eso.

IIE1: Como para mejorar o efficientizar el proceso digamos, llegar a la mayor cantidad de población más rápido.

SI1: Exactamente, esa fue una idea también que surgió del equipo en la marcha, empezamos con las 10 primeras, después fuimos con las localidades más grandes, y después con las localidades más chicas.

IIE1: Cuando empezaron el proceso, ¿tuvieron algún objetivo claro puntual como este de llegar a 2018 con todos los registros digitalizados? ¿Eso fue algo que se plantearon en un principio o fue surgiendo después?

SI2: No, fue surgiendo a través de desandar el camino, porque tampoco sabíamos si iba a ser el resultado que iba a haber de esto, vos sabes bien que acá te estas metiendo sobre la administración municipal, y sabes que mientras más pequeña es la localidad, el empleado municipal tiene cierta tendencia a tener muy encriptado el manejo de la información de su área, de su "quinta", para llamarlo en términos de administración pública pura. Y vos no sabes hasta donde te va a abrir la puerta y lo va a ejecutar al 100% o de manera eficiente, entonces eso fue algo que se fue dando a medida que vimos que ganaba aceptación, que a los intendentes le gustaba, que los secretarios de gobierno lo tomaban como propio, y que los oficiales públicos o los jefes de los registros civiles lo adoptaban. Y las principales localidades lo adoptaron bien, y ya los otros se suben a surfear la ola, pero yo creo que fue un espacio que se fue ganando

SI1: No fue más allá de "ah, sí, te doy una computadora" - "ah, sí, quiero la computadora", pero el equipo informático también ayudó en ese sentido, los registros civiles estaban muy con libros o sea imagínate, no tienen una sola computadora, es todo libro eso, entonces también un 50% fue el equipo informático que fue muy importante para los registros civiles, entonces el intendente ve una impresora, un scanner, ¿cuándo iban a ver en un registro civil eso?. Fue algo muy novedoso también.

SI2: Es bueno el aporte que hace Edgar porque es cierto, totalmente cierto. Los registros civiles en toda la provincia estaban absolutamente desprovistos de todo, era todo manual y a papel, salvo aquellos que tienen RENAPER que tienen una impresora que toma una huella digital, en algunos que son poquitos, después el resto... Entonces el hecho de digitalizarlos... esta bueno lo que dijo Edgar. Los sedujo y los hizo también entrar por la variante, y fijate vos que tiene que ver un poco con la pregunta número 4

que dice "¿hay algún registro de cuánto se ahorra en gasto de libros y papel?". A ciencia cierta eso no lo dijo ninguna municipalidad, cuánto es el gasto real

SI1: 3000 pesos cada libro, depende la cantidad de hojas, si es más grande sale 5000 cada libro. Tenés que tener libro de matrimonio, defunción, marginal y nacimiento. Así que te ahorras un montón de plata.

IIE1: ¿Eso lo tenían que pagar ellos de su bolsillo?

SI1: Si, sí.

IIE1: ¿El registro civil central no les pasaba nada?

SI1: No, no, la municipalidad se hace cargo de la compra del libro. Entonces ya más o menos en septiembre, agosto-septiembre ya tienen que encargar el libro para el año siguiente, entonces hay muchas localidades que me decían "mira, y sí, yo tengo libro, pero me queda... hasta enero tengo" Se iban hablando entre ellos, y decían "Ah, la localidad vecina tiene registro civil digital", entonces empezaron las preguntas: "¿Cuándo nos toca a nosotros?", íbamos por departamento. "Te va a tocar en octubre-noviembre". "Ah bueno entonces no compro el libro". Entonces era una decisión, un compromiso que tomamos nosotros de "che, tenemos que terminar, si o si tenemos que terminar este año porque ¡hay mucha gente y muchos registros civiles que no compraron los libros! Imagínate que no compraron los libros, esos tardan en darte, no es que hay una librería, vas y compras, son libros especiales que hacen. Creo que la librería cerró, culpa nuestra

IIE2: ¿Y en ese sentido ahora los registros civiles se harían cargo de otro gasto con la implementación del proyecto? Y si fue ventajoso en algún sentido digamos

SI2: Totalmente ventajoso porque cero gastos

IIE1: ¿El papel donde imprimen?

SI1: Papel común, una hoja a4 y oficio para matrimonio. Han implementado muchos registros civiles... dicen "ah, qué lindo que me sale". Claro, por eso, no sé si han visto un acta, entonces han implementado hojas a color, un poco más dura para matrimonio, le han puesto arriba "Municipalidad de Corralito - Gobierno de la provincia de Córdoba". Entonces ponen el papel en el coso y sale una hoja dura, linda, antes no lo tenían. Entonces fueron implementando con todo esto, fueron haciendo cosas muy novedosas.

IIE2: Y el tema del mantenimiento de equipos y todo eso, se hace cargo...

SI2: Se hacen cargo ellos

SI1: Pero son impresoras que compramos importantes porque son impresoras con cartucho afuera entonces vos compras la tinta y lo vas recargando. No son con tóner nada de eso que te dura un año la impresora y después tenés que tirarla. Pensamos en eso también, qué comprar, pero compramos algo que dure y que dure años. Las computadoras son nuevas, todo cero, o sea les van a durar, aparte el sistema está bueno porque es por internet, o sea no tenés ningún programa para bajar ni nada, tienen que poner en la URL: "registrocivildigital.cba.gov.ar" y listo, todos nos preguntaban "que el sistema tienen que instalar, que el técnico...", No, nada, nosotros ya les damos todo, ellos tienen que enchufar nomas y ya está el scanner, la impresora, todo instalado

IIE1: El otro día Marcia nos comentaba que se complicó en un primer momento la implementación por la falta de internet o de incluso enchufes para implementar eso

SI1: Un requisito era ese, nosotros con 15 días de anticipación decíamos "vamos a ir a tu localidad, tenés que tener una mesa, un escritorio de 1,40 m, 4 enchufes y boca de internet". "Ah, pero acá no tengo nada", bueno, el requisito es ese. Entonces sabes cómo se movían para tener... por eso el cambio que nosotros decíamos con Iván, que el Registro Civil siempre tuvo nada, o sea imagínate, para qué querés la computadora si tenés libro, ahora conectan a internet, están chochos.

IIE2: O sea no hubo resistencia digamos de adoptar, porque nos comentaban que tenían como la tentación de volver al libro en ciertas circunstancias

SI1: Si, estaban asustados, imagínate, una persona con 20 años en el registro civil, persona grande... los que son jóvenes nos adaptamos rápido, pero una persona de 55 años que nunca vio una computadora... al principio si le costó, pero nosotros le pusimos mucha de esa afinidad que tenemos con las personas del registro civil, y anda a sacarlo ahora de la computadora al señor. Están copadísimos, aparte el sistema es muy amigable, eso es lo otro. ¿Un nacimiento qué es? Cargar la mama, el papa y el nene. Él lo que hacía en libro lo traslada en computadora. Lo imprimís, lo escaneas y lo guardas en el sistema

SI2: Algo muy importante que despertó esto también es el hecho de que se allanaron en donde hay hospitales regionales importantes, a instalar una boca de registro civil en el hospital, que es por ahí donde se registran los nacimientos de toda la región y esos chicos que nacían, es más a veces pasaban años. Hay historias de chicos que los han anotado dos años después y se pierden los certificados de naci-

miento y era todo un desmanejo tremendo, igual Villa María, San Francisco, La Carlota, Cruz del Eje, Alta Gracia, Mina Clavero, los intendentes pusieron una persona destinada a la oficina de registro civil dentro del hospital

IIE1: Eso también es a cargo de las municipalidades

SI2: Si, es una inversión por parte de las municipalidades, por el gasto en el recurso humano, y es también aceptar un desafío que yo creo que no se les impuso, yo creo que se les propuso y ellos vieron la necesidad, quizás ya la venían viendo desde hacía mucho tiempo y no tenían como, entonces justamente nosotros les dimos lo más importante que tiene cualquier proceso: el cómo. Porque el proceso lo escribimos, lo describimos, lo detallamos, esta todo bárbaro. Y el cómo es cuando empiezan a intervenir todos los actores más la tecnología y es donde se suelen complicar las administraciones, por proceso, y bueno entonces la verdad que, entre el aporte tecnológico, el soporte personal y todo el soporte de *WhatsApp* y todo lo que hay, y el personal que aportan ellos y la oficina que puso el director del hospital, medio como que se generó, se buscó que el resultado sea este. Jesús María, Deán Funes, también tienen en el hospital.

SI1: Lo que dice Iván, esas localidades que pusimos en el hospital también lo pusimos en compromiso al director del hospital, es muy importante también el director que nos abra las puertas. Al director y al jefe de pediatría también los invitamos al acto y le explicamos más o menos esto que queremos lograr porque ellos están al tanto de esto porque imagínate Villa María, vienen de Santa Fe, vienen de todos lados, viste que vos tenés 40 días para anotar un bebé, después de 40 días es un lío, entonces en Villa María fue el puntapié inicial, por toda esta gente, hasta el mismo jefe del registro dice "esto está buenísimo" una vez que lo implementó, vio que era rápido y dijo "vamos al hospital, aparte me descongestionas un poco la central", porque todo el mundo iba a la central entonces descomprimió

SI2: Y en el hospital también ayuda porque tiene defunciones, hay mucha gente que termina muriendo en el hospital, es el costado triste, pero es el costado de la vida, es la otra punta de la vida

SI1: Villa María tiene CPC como lo llaman acá en Córdoba, allí son Municerca, tienen 10 Municerca en toda la ciudad de Villa María, y la central en el medio. Entonces ¿qué hicimos?, le dimos computadoras a todas las Municercas, ¿antes como hacían?: el pibe recibía los papeles, se iba a la central, a las 48 h la mujer tenía que venir a buscar los papeles, ese era el trabajo de ellos que tenían, manual. ¿Ahora que hacen?, directamente la persona va, hace su nacimiento en un Municerca y se lo lleva al instante. Entonces el registro civil ha cambiado la forma de trabajar, la forma de vida

del usuario, de la persona y también del registro civil que han abierto su cabeza. Hubo resistencias como decís vos, obvio, pero una vez que esto era fabuloso, le dimos computadora a todo el mundo, quedaron fascinados

IIE1: ¿Hay algún otro caso como Villa María que hayan dado a más lugares?

SI2: Río Cuarto: banda norte, barrio Alberdi y la central. Cruz del Eje bueno, en el hospital y en la municipalidad, Colonia Caroya

SI1: Colonia Caroya es otro con el barrio Malabrigo. Acá esta la ruta, acá esta Colonia Caroya y acá está cruzando la ruta Malabrigo, es un barrio de Colonia Caroya enorme, se ha ampliado un montón. (...) La gente que vive en Malabrigo tiene que ir hasta Jesús María en colectivo, tomarse otro colectivo e ir a Colonia Caroya, y no pueden cruzar la calle así, entonces dice "pongamos en Malabrigo el registro civil". Le dimos las computadoras y ya está andando ahí.

IIE1: ¿En ese caso se estableció una nueva oficina?

SI1: Si, y es más abrieron un CPC digamos, la municipalidad abrió un CPC en el barrio Malabrigo entonces todos los servicios de Colonia Caroya lo tienen en Malabrigo. Todo esto es en base a la modernización

SI2: Mina Clavero también, no tenía nada en el hospital, tiene ahora una oficina. Cruz de Eje la oficina que hicieron es fabuloso.

IIE1: Entonces se construyeron nuevas oficinas

SI2: Si, las municipalidades han invertido en eso, y Cruz del Eje es el portal de entrada a la provincia de Córdoba desde Catamarca y La Rioja, no es un detalle menor, mucha gente viene a buscar salud acá, a Jesús María y Colonia Caroya va gente de Santiago del Estero, y de Tucumán y de más al norte incluso, hasta de Bolivia viene gente, esto dicho por el director del hospital

IIE1: ¿De estos casos tienen algún registro fotográfico?, alguno de los intendentes, eso puede ser interesante incluir en el informe

SI1: Después te voy a pasar el contacto de prensa, Soledad Toledo

(...)

IIE1: Vuelvo sobre algunas preguntas, dijeron que les daban soporte a los municipios a través de WhatsApp y lo vi en el reporte que nos mandó Macarena, que

había ciertas personas abocadas a brindar soporte. ¿Eso a través de qué medios es?, ¿solo WhatsApp o algún otro?

SI1: Tenés WhatsApp, mail y a veces llaman a cualquier hora de la tarde, mañana, siesta, sábado, domingo....

IIE1: ¿Y qué consultas suelen tener?

SI1: No, consultas que se yo, de soporte, todo lo que es de sistema, o sea: "no anda el sistema", o esta caído... después crear usuarios nuevos, nosotros atendemos acá de 8 a 20 h, el registro civil hasta las 13 o 14 atienden, y generalmente ahora el sistema está muy estable, han cambiado los servidores, como han visto el boom de todo esto más o menos en mayo- junio y vieron que esto explotó entonces cambiaron el servidor, se pusieron al tanto todos los chicos asique hemos trabajado muy bien y rápido, nosotros íbamos a 100 km/h entonces se pusieron las pilas y nos ayudaron para que sea un éxito

IIE1: O sea que la inversión no fue solo en los municipios, sino que internamente también pusieron plata para darle soporte

SI1: si si

SI2: Y de la mano con todo esto también, el mismo equipo y la misma municipalidad y en el mismo lugar, se estableció un CCI que no es poca cosa

IIE1: Eso les queríamos preguntar, ¿qué son los centros de constatación de identidad?

SI2: para que la gente pueda hacer ciudadano digital nivel 2. Vos fijate que cuando el ciudadano digital empezó, la gente tenía que ir a Río Cuarto, Villa María o Córdoba Capital para hacerse el ciudadano digital para poder acceder, entre otras cosas, a BAM, BEG y BOS. Y hoy en día tenés un punto en cada localidad para hacer tu ciudadano digital para que puedas acceder al boleto, o sea que se ha cambiado hasta la mirada del ciudadano digital, se le ha acercado al vecino en lugar del vecino tener que hacerse 100, 200, 300 y hasta 800 km entre ida y vuelta para acceder al ciudadano digital

SI1: Vos imagínate que el ministro dice "Ah ya que vas con la computadora les podemos dar CiDi". Bueno es solamente dar una camarita web, se la enchufa a la compu también. Entrás a cidi.cba.gov.ar, hicimos un video tutorial que después te lo mando si querés, "cómo hacer un CiDI". Son dos minutos. No le cuesta nada a la persona de registro civil, es con ordenanza, un convenio, entonces en el convenio ponen quien va a ser el usuario que va a constatar, me lo mandan al mail, yo se lo

paso a los chicos de sistemas y ellos le agregan su usuario... constatar un usuario son dos minutos, después te llega a tu domicilio la tarjeta. Ahí en el video tutorial te explica todo paso a paso.

SI2: Eso está bueno que conste porque es todo un trabajo de soporte post, y de soporte político, este tema de pedir las ordenanzas, insistir, porque todo esto está soportado jurídicamente por las ordenanzas. No solo la de ciudadano digital, sino también la de la adhesión al registro civil digital, también lleva una ordenanza y designación y todo

SI1: Y quien mejor, la jefa del registro civil o el encargado del registro civil, o el usuario que está a cargo del registro civil, que sea el que constate porque a vos te van a dar un documento, ellos están acostumbrados a manejar documentación y saber si es falso... Que no sea un secretario o mesa de entrada, entonces ¿quién puede constatar? Un jefe de registro civil. Entonces fuimos de la mano, fuimos con RCD y con ciudadano digital

IIE1: Es decir en las mismas oficinas donde se dio la computadora es donde se puso los CCI, por eso van de la mano

SI1: Exactamente, van de la mano las dos cosas

IIE1: Si, nosotras no teníamos ni idea, nos enteramos con ese resumen que nos pasó Macarena

SI1: Si si

SI2: Aparte es fundamental, si el gobierno de Córdoba tiene un programa, como es el BAM, el BEG y el BOS, en donde pone un montón de dinero para que la gente pueda viajar a estudiar, a trabajar, o en el caso de los jubilados o por necesidad de salud, o por placer o por lo que sea, pone un montón de plata el gobierno de la provincia en ese programa, seguir teniendo lejos la fuente de acceso es lo mismo por ahí que no dárselos, imagínate un chico de Villa Huidobro, que la mama lo tenga que llevar a Río Cuarto para que le hagan el ciudadano digital 2, para que pueda acceder al BEG. Es un programa inaplicable, entonces habrá que sí o sí que acercarlo. Y también fue un esfuerzo porque si, el tutorial dura 3 minutos como dijo Edgar, pero hay que capacitarlos, hay que hacer el soporte después, hay todo una serie de cosas que suman tareas, suman trabajo, pero es la forma de llegar con los programas de gobierno de la provincia hasta los puntos más chiquitos de la provincia, que es realmente a quienes les tiene que llegar, que hoy por hoy son los que están más alejados y los que menos posibilidades tienen de acceder a ciertas cosas

SI1: Y ayudamos también a la gente del agro

SI2: También, zonas donde se declara la inundación, o cuando se declara una zona de desastre, que no se cobra el impuesto inmobiliario rural, se hace a través del ciudadano digital

SI1: con nivel 2, entonces vos pones ingresar al sistema de la página de gobierno, te pide que llenes un formulario, pero tenés que tener clave nivel 2, entonces están yendo a las localidades que ya fuimos a todas en Córdoba, a hacer el ciudadano digital, no hace falta que viaje, directamente va al registro civil y se hace el ciudadano digital 2.

IIE1: ¿Y eso se capacito en conjunto con el registro civil?

SI1: Si

IIE1: ¿Tienen datos de la inversión que se hizo en eso, del gasto que les supone enviar las tarjetas todo el tiempo?

SI1: No, eso lo mandan, contratamos a OCASA para que ellos manden la tarjeta. Ahí te va a explicar en el video tutorial, cuando el usuario entre al sistema te va a decir "usted quiere la tarjeta SI o NO", nos llega a nosotros, nosotros lo imprimimos, lo mandamos en un sobre y OCASA se lo manda.

SI3: ¿Que necesitaban, algo puntual?

SI2: Ahí intervenimos sobre la pregunta número 1 y después el resto me parece que son toda para vos asique llegaste justo, yo me estoy despidiendo

IIE1: ¿Te puedo hacer una pregunta más Iván? Sobre las dificultades que hayas visto vos en los municipios que tenés más trato, o sea, ¿cuáles fueron las dificultades para implementar este sistema?, ¿cuáles fueron los primeros rechazos?...

SI2: Y lo primero es lo que te dije recién, es la resistencia a "dejar de hacer" ... el cambio cultural. Viste, a dejar de hacer como lo venias haciendo, completar el papelito como lo venias completando y ahora a tener que completarlo en otro nado, y de pronto quedarte sin nada. Porque antes el empleado, y yo fui un funcionario municipal también, y yo lo viví, el empleado hacía, pero se quedaba tranquilo que tenía el papel guardado, y aun si se equivocaba sabía que anulaba, enmendaba, hacia todo el trámite que tenía que hacer. Ahora lo mandó y se da vuelta y no tiene más nada. No está el libro guardado, entonces eso digamos fue lo más fuerte que yo sé que los intendentes trabajaron fuertes sobre eso, para prepararlos psicológicamente con respecto a esto que se venía

SI1: ¿Ahora que van a guardar? van a guardar una hojita con un folio y lo van a encarpetar

IIE2: Y eso también se envía al central digamos, ¿o no?

SI1: No no, va la digital, si lo querés imprimir allá en el central lo imprimís

SI2: Che bueno, básicamente, siguen con Marcia

IIE1: Muchísimas gracias

(...)

SI1: Otra cosa que quería aclarar, cuando surgió todo esto del registro civil hay 100 localidades, 100 registros civiles que no hacen documento, hacen todo lo otro, pero no hacen documento

IIE2: Que son las que no tienen oficina de RENAPER

SI1: Exactamente, entonces, ¿qué pasó? el ministro se fue hasta Buenos Aires, hizo el convenio con RENAPER, dijo que nosotros nos hacemos cargo del equipamiento, esas 100 localidades, bueno, si ustedes nos dan la licencia, porque es con licencia eso, también hay que comprar y es toda una historia, entonces ahora vamos a ir en 2019 a esas 100 localidades a entregarle lo que es el equipamiento. Surgió de una idea darle equipamiento, darle CIDI y ahora RENAPER.

IIE1: Ese convenio todavía no está firmado, ¿no es cierto?

SI1: Si, si, esta todo... No hay un convenio digamos, hay un acuerdo de ambas partes de trabajar en conjunto en esas 100 localidades

IIE2: ¿Y eso está presupuestado?

SI3: Eso ya les tengo que pasar a ellas

SI1: Está, sí. Porque son el equipo de huella, la firma, lápiz óptico... Como ya les dimos computadora evitamos eso de comprar lo que es scanner, impresora, computadora...

IIE1: Si porque nos surgió la duda, pensamos que ya estaban implementando eso, nos había quedado y lo vimos en la información que nos pasó Maca

SI3: Si, la idea era arrancar antes lo que pasa que todo el tema de compras, porque son equipos caros los que falta comprar y todo el tema del acuerdo y todo eso es como que lleva tiempo

SI1: Sí, pero está en marcha eso, está encaminado. A todo esto, lo que decimos es cómo surgió, ¿ustedes entienden cómo surgió?, de una pequeña idea en enero del año pasado, que empezamos en septiembre de 2017, cuando hicimos la primera reunión en casa de gobierno con todas las municipalidades que fueron 350 municipalidades (...). Empezamos con 10 localidades nada más, después fuimos con las más grandes, ya sumamos el CIDI y ahora sumamos RENAPER, es como que el registro civil... Arriba, de tan abajo que estaban

SI3: Sí como que nadie los tenía en cuenta

IIE1: Lo de los CCI vimos que tienen 150 convenios firmados, eso ¿cómo están distribuidos? ¿Están distribuidos por toda la provincia? o, ¿por qué algunos tienen y otros no?

SI1: No, vamos de a poco

IIE1: Ah, están en proceso todavía

SI1: No, nosotros le dimos la camarita a todos, la parte informática se la dimos, el convenio lo tengo firmado, pero me falta que me den la ordenanza, sin la ordenanza yo no le puedo activar el usuario para que entre en el sistema y constate. Pero fuimos a las localidades más grandes y chicas también, entonces estamos pidiendo la ordenanza... hay algunas localidades que ya tienen rentas, rentas también hace el ciudadano digital, entonces hay localidades que no hace falta que vayamos con ciudadano digital, porque está a la vuelta, o está en el mismo edificio, entonces bueno, te dicen "no, anda a rentas que está ahí nomás".

IIE1: Eso quizá lo queramos mapear, ¿ustedes tienen cuáles tienen en rentas, cuales en CCI...?

SI1: Si si tenemos la página, ya te la paso, esta todo el mapita de Córdoba y todo donde está ciudadano digital

IIE1: ah genial, así lo ponemos, siempre está bueno poner mapitas. Bueno y que me había quedado de recién... Ah de las estadísticas, pero eso ya lo habíamos hablado con Marcia. Bueno vamos con la lista, no nos había quedado en claro Marcia la otra vez, cuánto tiempo había demorado la integración del sistema de registro civil con el resto de todos los sistemas de provincia

SI3: Nosotros tenemos una base de datos de personas únicas que es la que están usando todos los sistemas, antes del sistema de registro civil. Lo que nosotros planteamos con este sistema nuevo de registro civil es poder brindarle la información de, por ejemplo, el acta de nacimiento que ya la tenemos en nuestro registro civil provincial, poder dársela a otro ministerio, a otro organismo que la precise sin que el ciudadano tenga que hacer esa gestión. Eso es algo que está en proyecto, no está todavía implementado digamos. Por eso no es que digamos, no está integrado todavía, la base de datos si, la base es la base de datos única de la provincia, lo que no esta es integrada digamos la parte propia o que es exclusiva del registro civil, que son las actas digitales a los otros sistemas. Eso todavía no está.

IIE1: Bien, habíamos entendido mal. Y eso, ¿qué beneficios puede traerle al ciudadano?, por ejemplo, acceder más fácil a subsidios, o con justicia cruzarían la base, nos habías dicho que estaban haciendo convenios, ¿aceleraría esos procesos para detectar? ¿Cuáles son los posibles beneficios para esta parte?

SI3: ¿De lo que no está hecho? Para el ciudadano digamos tiene que ver con el tema de pedirle menos requisitos, de agilizar los trámites...

SI1: ah, a todo esto, salió el sistema este de pedir el acta, no se vamos a salir en 2019 con eso también. Si una persona vive en Corralito y quiere pedir el acta de Laboulaye, entonces el ciudadano decide donde quiere retirarla, si en Laboulaye o quiere retirarla en Córdoba, entonces lo hace todo por CIDI, pide su acta, el de Laboulaye lo hace, lo emite y lo manda a Córdoba, entonces también ha surgido ese programa

IIE2: ¿Y a eso va todo el tema de las tasas, de cómo se repartían entre municipios?

SI1: Exactamente

IIE2: ¿De eso hay un procedimiento que está definido?

SI3: Te puedo pasar también

SI1: Es más en el convenio que firmó el registro civil, está bien especificado, está bien hecho con la parte legal nuestra de acá, del ministerio, en que todos los cambios que haya del registro civil, y bueno del área de innovación que surja, ya está digamos contemplado, entonces no hay que hacer nada, si queremos hacer algo, abarca todo eso

SI3: Por ahí uno de los beneficios que tiene de que todas las municipalidades registren en el sistema nuestro es que podemos saber la cantidad de nacimientos y

de defunciones que hay, porque si no estuviera el sistema no hay forma de que sepamos porque como no tenemos el acceso directo a RENAPER, solamente nosotros podemos a consultar a RENAPER algún dato puntual pero no podemos ver todo lo que hay entonces hoy por ejemplo, se acuerdan la otra vez que ustedes me preguntaban, cuántos nacimientos hay? y no tenemos nosotros esta estadística, si todos los registros civiles hoy empiezan a registrar en nuestro sistema vamos a poder en base a eso establecer políticas como las que dicen ustedes, alguna política de beneficios o de planes sabiendo cual es el crecimiento real de cada municipio

IIE1: Si, lo intentamos hablar con la gente de estadísticas del ministerio de salud que nos pasaste el contacto, y nos dijeron que le escribamos un mail solicitando la reunión (...)

SI3: Viste cuando se carga un matrimonio o un nacimiento, se llena un formulario de estadística que va a salud, bueno la idea sería que no se haga más este formulario, que tomen la información directamente del sistema

SI1: Si, la chica de San Francisco se llama Susana, sacó un informe en el diario el otro día, hizo la estadística ella de San Francisco, después te paso el contacto. La señora esta de San Francisco hizo la estadística de esa localidad y dio buenos resultados, ellos cargan, Villa María también tiene su estadística. Es más, todas tienen, todos los registros civiles tienen sus estadísticas propias y lo tienen que mandar, a fin de año lo mandan al central.

IIE1: ¿Tienen estadísticas de todos los trámites?

SI1: Si, de todos

IIE1: ¿Marginales también?

SI1: Cada localidad tiene su estadística

SI3: ¿Pero de dónde la sacan?

SI1: No, de ellos mismos, van registrando

SI3: ¿En un Excel?

SI1: Si, lo van registrando

IIE1: Es decir que el registro civil central debería tener esa base de datos

SI1: Yo creo que sí, no sé, tengo que preguntar

SI3: No, pero la deben mandar a salud

SI1: Eh, si, a salud lo mandan. Pero pueden tener de dos o tres localidades grandes, o de cinco o de diez localidades grandes, elegí vos después cual querés, y yo te paso el contacto de las diez localidades que vos me digas y que te pasen, por lo menos tener un pantallazo de esas diez, si de salud no te los dan o te dan muchas vueltas tenés esas diez

IIE1: Estaría bueno para hacer el control, a ver si están usando el sistema, si tienen de marginales y de todo, sería un golazo.

SI1: Ojo que marginal todavía están usando, pero recién ahora empezaron, va a estar incompleto digamos lo que es sistema de lo que es manual

IIE1: No, pero del pasado queríamos algún punto de comparación

SI1: No, si te pueden dar de cualquier año, vos le pedís. Capaz que tenga que pedirlo yo

SI3: Sí, me parece a mí que sí, que sería mejor (...)

IIE1: Nos habías mencionado Marcia que ustedes habían hecho un relevamiento de los registros civiles y le había dado distinto al relevamiento del central, no tenemos cuales son las diferencias de municipios, nos habías dicho que había algunos oficiales que hacían en varias localidades

SI3: En realidad la dirección general nos mandó un listado de oficinas de registro civil que son 355, pero que ellos haciendo una revisión uno a uno encontraron que había oficiales que estaban en más de una oficina, como si fueran móviles, entonces ellos hicieron toda una revisión y un análisis de ese listado que nos pasó la dirección general y encontraron esto, de que habían compartido, el mismo oficial público estaba en más de una pero físicamente no existía una oficina, pero eso no me lo pasó, porque yo quiero que la directora me valide y me diga, capaz que ella no sabe

SI1: Si, iba con el libro así a un paraje, pero la oficina es una sola

IIE1: Nos quedaba la duda de si tienen algún registro de cómo se distribuyen aquellas localidades que no tienen registro civil, si saben hacia dónde va esa gente, para hacer la comparación

SI3: Al lugar más cercano me imagino

IIE1: Porque queríamos nosotros intentar medir que están usando, queríamos hacer indicadores, nosotros íbamos a intentar comparar tasas de natalidad con la población para ver cuántos nacimientos tiene que haber por localidad, pero si en alguna localidad no hay registro civil se tendrían que sumar a los de la localidad donde vayan, entonces ahí se complica un poco, deja de ser tan efectivo el indicador

SI1: Una intendenta me dice, si a mí me ponen un registro civil digital, voy a abarcar 7 escuelas rurales, que hay 350 niños, tengo 7 parajes distribuidos en toda la localidad, entonces, me pones a mí el registro civil, me pones DNI y todo, y no tengo que ir a Montecristo, es camino de tierra 20 km, entonces le pusimos el registro civil a esa señora, le vamos a poner también RENAPER y entonces va a abarcar todo eso

IIE1: ¿El registro civil no existía antes?

SI1: Existe, hay otros que no, por ejemplo, Ticino no tiene registro civil y varias localidades nos han pedido. Decimos bueno, a ver, “¿por qué tenemos que ponerte a vos un registro civil?”, “No, porque mira, tengo localidades, tengo parajes, tengo escuelas, tengo escuelas rurales, todo eso, los chicos que quieren hacer documento o renovar documento y no lo están haciendo...”, y bueno, ¿cuál es la próxima localidad más cercana? No, tienen que hacer 20 km, 15 km. Más o menos ronda en eso. Yo ya hice ese relevamiento. Entonces bueno, le digo, pásame una nota y nosotros podemos avalar eso y podemos hablar con la dirección para que te ponga un registro civil.

IIE1: O sea se está analizando la creación de nuevos en base a todo eso

SI1: Si, sí, tengo como a 5 o 6 intendentes que están atrás mío y quieren poner un registro civil

IIE1: ¿Nos podés pasar esa información?

SI1: Si, anótalo antes de que me vaya de vacaciones. (...) Entonces tengo intendentes que quieren registro civil, que ya lo han pedido

IIE1: ¿Y no es un objetivo planteado entonces que todas las municipalidades tengan su propio registro civil?

SI1: No, por lo menos hasta ahora al Ministro no se lo planteamos, quedan 100 nomas, pero son muchas comunas, 20 o 30 habitantes que no tienen internet, no tienen luz, entonces no serviría para eso, pero tienen a 15 km promedio su registro civil más cercano.

SI3: Estaría bueno que se pueda pedir un turno y que vaya un móvil, que vos puedas solicitar un turno y te digan que van a pasar por ese lugar y que la gente no se tenga que trasladar tanto

SI1: Claro

SI3: Como está el móvil de matrimonio en toda la provincia y salen de acá de la ciudad de Córdoba, que también esté la posibilidad está de registrar un nacimiento móvil

SI1: Generalmente un nacimiento, ya van directamente a la localidad más cercana

SI3: Porque vos podés ir con la valijita de DNI también

IIE1: ¿Qué? ¿Lo de RENAPER puede ser móvil también?

SI1: Si

SI3: Si acá vinieron una vez

IIE1: Nos quedaron algunas cosas acá, archivos que quedaste en darnos, el detalle de equipamiento que ya lo obtuvimos, nos lo pasó Maca, nosotros estamos armando la estructura del librito que queremos armar, y una parte habla más del cambio de sistema. Uno de los ejes de acción es que cambian el soporte de la información, eso habían hablado con una reunión con el ministro, que ese fue un eje importante de toda la implementación por el lado de la obtención del software de Santa Fe, las modificaciones, el funcionamiento de los módulos, la base de datos... Todo eso eso vos nos diste algunos tips, pero sentimos que si nos tuviésemos que poner a redactar sobre eso no tenemos suficiente información, tampoco sé que tan profundo van a querer ir al momento de redactar, pero después te podemos pedir más información en base a todo eso?

SI3: Sí, yo estoy hasta el 18, después vuelvo el 13 (...) En realidad no había sistema antes de actas digitales, el cambio no es que es un cambio de sistema, implementamos un sistema y bueno. Por ahí lo contaba recién Iván un poco esto de que la gente se siente segura con el papel y ahora hay gente que no se quería capacitar porque ya le faltaba un año para jubilarse, y yo le decía a la directora bueno, preguntale qué tareas va a hacer en ese año, actas no va a poder hacer más. Entonces ahí dice no, bueno, dice que, si va a aprender porque es muy difícil, y más que en registro civil es como que la dirección general manda toda la gente que anda rezagada porque tiene algún problema

SI1: Y siempre había una sola persona en registro civil, generalmente hay una o dos, pero ahora una se enferma, tienen que conseguir otra persona

SI3: Eso es en municipios

SI1: Si

SI3: Algo cultural de gente que viene con problemas por eso la mandan al registro civil porque viste cuando no hay presupuesto te mandan toda la gente que no la quieren en otro lado. Bueno, es complicado

IIE1: ¿Cómo es eso de que ahora tiene que haber dos personas?

SI1: No, te decía que una se enferma y ¿cómo haces? Entonces ahora están capacitando más personas

IIE1: O sea que el plan de capacitaciones va a seguir para capacitar a esta segunda persona

SI1: Si, nosotros tenemos los tutoriales que hicieron

IIE1: Nos lo pasó Maca. Después el resultado del relevamiento del registro civil digital, que me habías dicho que ibas a intentar pasarme, el relevamiento que se hace en el CIDI para los intendentes del registro civil digital

SI3: Ah, ese formulario que había para sacar un turno, donde vos ponías si tenés PC o no, todo eso, yo les contaba que eso fue en un momento que estábamos cerca de un turno para venir a capacitarse y le decíamos que en la medida que él tuviera todo el equipamiento iba a poder implementar antes

SI1: Lo hicimos, pero después fuimos con esto, fuimos por departamento y juntamos todas las localidades de un departamento en una sola localidad y ahí reunimos 10, 15 localidades y entonces le dimos computadoras a todo el mundo

SI3: Claro, yo no sé cuántas localidades se registraron

SI1: No, deben haber sido 20, 30, los primeros 20 o 30 el año pasado, entre enero y marzo salimos así con el turnero. Pero vimos que íbamos muy despacio y entonces después el 12 de marzo fue el primer Villa María que hicimos y juntamos todas las localidades y ahí seguimos haciendo

SI3: Ellas los otros días me preguntaban si teníamos un plan de implementación, y yo les dije que en principio la idea era una y fue cambiando y después si se

armaron todos los operativos que se fueron dando durante el año, que vos por ahí si tenés todas las fechas

SI1: Si, están en estadísticas, son 41 operativos que hicimos

IIE1: El detalle de la fecha no lo tengo, que operativo en cada lugar, con qué municipios

SI1: Lo tenemos a eso

IIE1: Después si vos tenías algún registro de algunas cosas interesantes como el primer nacimiento digital, por ahí si vos te acordabas de algo más puntual que este bueno relatar, si había otros eventos similares

SI1: Si eso pediselo a Soledad Toledo. ¿Viste lo que pasó en Mina Clavero? Estaba la mujer con el bebé, había nacido y todo viste, y la mujer se fue, tuvimos que salir a buscar otro bebe por ahí.

SI3: ¿Cómo? no entendí

SI1: Fuimos a Mina Clavero a hacer la jornada ahí, entonces estaba una mujer ahí, a las 11 iba a estar, empecé a buscar a la Mama con el bebé viste, y agarraron y se tomaron el palo. Y eran como las 10, 9:30. Y a las 11 estaba todo programado para prensa, todo. Asique tuvimos que salir corriendo a la Neo a buscar otro bebé

IIE1: ¿Y nació alguien más?

SI1: Si, había otro, pero éste estaba justo porque era parto natural, viste que en 24 h ya está lista, pero ésta era cesárea, así que bajó la mujer con cesárea, así que la agarramos

SI3: Pobre, bueno es una anécdota, pero no sé si esta bueno contarla

IIE1: Me parece que no, no suma

SI1: Uh, pero tengo millones que me han pasado

IIE1: ¿De la experiencia de Santa Fe pudieron hablar con alguien que lo hubiese implementado? porque no hay nada documentado de esa experiencia, si les contaron de sus dificultades o si nada más les pasaron el software

SI3: No, solamente el software, yo no estuve al principio del proyecto, la chica que estaba no trabaja más acá asique no se bien cuáles fueron las primeras reuniones que tuvieron, pero me parece que no porque con quien tenía las reuniones era más

técnico, el técnico y el jefe de él que si era del registro civil pero que cedió el producto nomas

IIE1: Qué pena porque estaría bueno poner como alguna comparación entre los procesos

SI3: No yo les escriba por un tema y nunca recibí respuesta

IIE1: Asi que intentar contactar tampoco sería muy factible

SI3: Tendría que ver si la chica que estaba antes tiene el contacto, pero me parece que no va a haber mucha respuesta. Capaz si es con alguien de más arriba, pero no sé con quien

IIE1: Podemos seguir avanzando con el resto y lo dejamos ahí pendiente. Después nos queda la parte de percepción, porque ahí nos mandó Macarena dos videítos de dos intendentes hablando, pero las cosas que decían eran muy generales y no tanto de la implementación del sistema. No, Marco Atila nos pasó, hablaban más de que estaba bueno el acercamiento de provincia y de esa parte más política y no tanto de la implementación del sistema en sí. Por eso no sé si tienen ustedes registro de lo que piensan los que están trabajando dentro de los registros civiles, más allá de los intendentes

SI1: Hicimos un grupo acá de capacitación, ¿te acordás? Y bueno hicimos testimonio, todo por Soledad, ahí te paso el contacto de Soledad, a ella le pedís todo eso

IIE1: ¿Y se acuerdan cuáles son los mayores beneficios que destacaron desde su lugar?

SI1: Una vez implementado, yo te puedo decir ahora que estoy recibiendo, es el tiempo. Esto de no escribir, lo estético también, la hoja como queda. Una señora me paso un casamiento del sábado, me dice, como era antes, el libro, todo. Ahora directamente hicieron una carpetita linda, con colores, y una hojita. Eso es toda el acta de matrimonio. La rapidez, la organización, que antes debían tener estanterías para soportar todos esos libros, ahora directamente hay una carpeta nomas con folios

IIE1: ¿Y consideran ellos que ahora hay menos errores que antes?

SI3: Yo les planteaba a las chicas que si por el tema de que antes vos tenías que escribir todos los datos, el DNI, el nombre completo, el apellido de todos los que participan de ese acto, y que ahora vos con el DNI ya te trae todos los datos, puede pasar que no esté la persona cargada en el registro civil, en la base de datos, entonces

la dan de alta pero una vez que ya la dieron de alta ya está, pones el DNI y ya te trae todos los datos

IIE2: Entonces eso puede impactar en una menor cantidad de rectificaciones

SI1: Exactamente, ahí con eso te aseguras

IIE1: ¿Se puede dar de alta a alguien sin su partida de nacimiento o dar de alta es cargar los datos de su partida de nacimiento?

SI3: Vos podés dar de alta a la persona digamos, Suponete los papas si no están dados de alta en el registro civil en la base de datos nuestra, lo das de alta digamos. Si o si tienen que llevar su DNI

IIE1: Ah, pero nada más con el DNI, o sea no se carga la partida, se carga la persona

SI3: Si es un nacimiento si, se da de alta el niño

IIE1: No, no, de los padres digo. Vos cargas los datos de los padres, pero eso no significa que vaya a estar el acta de nacimiento cargada

SI3: No

IIE1: Genial. ¿Y cómo principales obstáculos que hayan reconocido ellos?

SI1: ¿Por el sistema?

IIE1: Sí, o por las complicaciones, lo que hablaba Iván, no van a decirlo ellos mismos de que su mentalidad no les permitía modernizarse de esa manera, sino que les costó a ellos de implementar este sistema

SI3: Yo creo que las municipalidades estuvieron muy predispuestas al cambio

SI1: No veo muchos obstáculos

SI3: Por ahí la dirección general sí, pero en las municipalidades no hubo. Más que nada tiene que ver con la dificultad técnica, por ahí de los conocimientos técnicos, por ahí en la dirección pasaba que me decían Marcia, las chicas no saben ni siquiera prender una compu o manejar el mouse, o sea no se puede creer digamos, hay gente que no conoce, no tienen mail

SI1: Si, hubo resistencia al principio. Pero después que conocieron el sistema...

IIE1: O sea que los municipios piloto fueron clave en eso

SI1: Si, aparte el boca a boca después...

SI3: Después lo llamaban a él para preguntarle cuando iban a implementar

SI1: Si, la localidad que está al lado, no tenemos. ¿Y a nosotros cuando nos toca? En noviembre les decía, estamos en abril, me querían matar.

IIE2: O sea que ustedes tienen una comunicación con los municipios en el sentido de decir, lo están usando, si tienen alguna queja digamos

SI1: Si, si

IIE1: Bueno, creo que esas eran todas las preguntas, vamos a pedirles muchos archivos

(...)

SI1: Si, te pasé de Miriam, que me pasó la estadística de Capilla del Remedio, esta estadística yo se la pedí porque si yo te pongo DNI, ¿a cuantas personas beneficiamos? Beneficiamos a un total de 3106 personas. Después te paso. Beneficiamos a 3, 5 escuelas rurales que tienen, porque si no todos esos parajes tienen que pasar por una localidad y de acá a Montecristo tienen que hacer 20 km en tierra

SI3: Claro porque nosotros en principio lo que atacamos eran los nacimientos y matrimonios, pero vos tenés la renovación que hacen niños y adolescentes, o si se te pierden, o un montón de otros momentos de la vida que necesitas

SI1: Y así estadísticas... Esta que me pidió porque necesita un trabajo especial, pero hay muchas localidades que quieren como Ticino, el hombre de Ticino, ya le voy a pedir ahora que me pase a cuántas personas beneficia si tenemos registro civil, que le pongan registro civil, aparte le hace falta si o si

IIE1: ¿Y eso que tantas chances hay que desde el registro civil central se los apruebe? O es muy azaroso

SI1: No sé porque nunca hable con Nancy para preguntarle qué tiene que hacer, para que le den

SI3: RENAPER sí, porque tenés que darla de alta a la oficina de RENAPER, pero me parece que pasa más por una decisión de la dirección general que por ahí por ejemplo cuando nosotros les dijimos a ellos, vamos a empezar a llevar DNI a los municipios que no hacen trámite de DNI, y ellos dicen ¿pero los que están de antes que se les venció la licencia qué? O sea que ella se preocupa más por los de antes,

por los que ya tiene, que por ampliar un poco la capacidad. Creo que tiene que ver con un tema político

SI1: Con el tema político es importante imagináte, Amboy, Daniel Álvarez me dicSI1: yo llevo gente a Santa Rosa a hacer el DNI, ¿y qué hace la gente de Santa Rosa? Ponen el domicilio de Santa Rosa, localidad de Santa Rosa, entonces pierde él el padrón de su gente, de su localidad. ¿Como? Si yo te doy un papel, un certificado de que naciste acá, o que sos de esta localidad, ¿por qué te ponen "Localidad de Santa Rosa"?

SI3: Y el tema de la coparticipación

SI1: Entonces es muy importante tener DNI, es muy importante todo lo que llegó de la mano de tener la computadora en Amboy, que ellos siempre tuvieron el registro civil, son los primeros

IIE1: Eso es un poco lo que hay que transmitir, los beneficios desde ese lado, de la digitalización. Bueno, yo creo que estaríamos, de momento

SI1: Te voy a pasar el contacto de Ticino, si vos lo querés llamar de parte mía (...)

SI3: Había anotado el costo de cuanto salían los libros

IIE1: Eso nos dijeron, que 3000 pesos más o menos

SI1: Y tiene 4 libros

IIE1: ¿Marginales tiene libro? eso me sonó raro

SI3: Eso es nuevo, lo que pasa es que de momento que está el sistema digital, lo que se hace es ponerle en la imagen del acta solamente se le asigna un código de marginal y después vos el dato impreso, lo ténes en una hoja impresa y armas un libro con todos los marginales. Si vos imprimís suponete el acta, te va a salir el acta y un anexo del marginal referido a esa acta. Pero físicamente como tiene que estar, y la idea es no manipular más los libros, entonces tiene que haber un libro marginal.

IIE1: Claro pero originalmente antes de la implementación tenían tres libros nada más

SI3: Sí, con unión convivencial 4

IIE1: Ah, pero eso nada más lo tiene el central

SI3: Sí. Después por ejemplo en la dirección general tienen más libros porque por ejemplo cada oficial que hacía móvil, porque van a los hospitales, o porque hacen los matrimonios, tenía cada uno un libro, entonces tiene una serie diferente, cada oficial. Entonces no son tres libros nomas, hay muchos más. Hay como 20 oficiales públicos. Pero en el interior no

SI1: Ahí te pase, Gustavo Tinoco es. De parte mía llámalo. Que ya tiene un informe hecho y que te lo reenvíe. Que porque quiere tener registro civil ahí. (...)

IIE1: Es raro que no se les permita

SI3: Sí por eso, para mi es una cuestión de que la directora tiene preferencia por algunos lugares y como ella tiene el poder de decidir y de solicitarlo a RENAPER, entonces...

SI1: Por eso yo le pedí que me lo de a mi

IIE1: ¿Por qué tienen que solicitar autorización a RENAPER? para tener oficina nueva de registro civil, ¿no sería competencia de ella nada más?

SI3: Porque ella es la que hace la gestión con RENAPER para que haya un oficial público autorizado ante la nación para poder celebrar los actos

IIE1: ¿Pero en los casos en que no tienen oficina de RENAPER también RENAPER interviene?

SI3: Si porque celebra un nacimiento

IIE1: Y otra cosa que te quería preguntar Marcia, lo de las licencias, ¿cómo es eso de que se vencen las licencias de RENAPER?

SI3: Es el software para el manejo de los datos biométricos, que es una licencia que se contrata a alguien me parece, creo que es la empresa, y se supone que RENAPER lo que estaba haciendo es comprar las perpetuas, sin vencimiento, pero las anteriores si tenían vencimiento

IIE1: Claro, no sabía eso, es mucho más grande de lo que en principio parece

SI1: si, lo que lleva ni saben

SI3: y está por un lado el tema de las licencias que se vencían antes, por otro lado RENAPER también entregaba los equipamientos, que ahora es la idea que lo entreguemos nosotros, de la provincia, y por otro lado hay una conexión, o sea porque es un sistema web, vos te tenés que conectar a RENAPER y entonces hay un equipo

que RENAPER pide que es bastante costoso, que tiene que estar uno en cada municipio para que tenga la conexión con el sistema, por VPN.

IIE1: ¿Y todo eso piensan costearlo desde rentas generales? ¿O algún programa específico?

SI3: No sé, creo que era un convenio que se estaba haciendo con la DNRPA donde ellos nos subsidian. Dirección nacional de registro del parque automotor.

IIE1: Ah otra cosa totalmente distinta, ¿por qué por ese lado?

SI3: Es por el tema de la recaudación

SI1: Vos con el presupuesto podes, es totalmente legal, si te sobra de acá, sacas...

SI3: Igual eso preguntenselo a Franco, de donde sale. Él está con esa tarea

IIE1: Bueno lo voy a anotar. Bueno, listo entonces, no los retenemos más.

10.1.4. Entrevista N° 4: Representante legal del Registro Civil Central de la Provincia de Córdoba

La reunión tuvo lugar en el Instituto de Investigaciones Económicas de la Bolsa de Comercio de Córdoba el día 24 de enero de 2019. Las instituciones y actores participantes fueron los siguientes:

Registro Civil Central

- RCC: Abogada del Registro Civil Central

IIE – Bolsa de Comercio de Córdoba

- IIE1: Investigador del equipo de investigación
- IIE2: Investigador del equipo de investigación
- IIE3: Investigador del equipo de investigación

A continuación, se presenta la guía de pautas utilizada, las notas de trabajo obtenidas y la desgrabación textual de la entrevista.

10.1.4.1. Guía de pautas

MÓDULO I: REGISTRO CIVIL DIGITAL

1. ¿Cómo fue el proceso de digitalización del Registro Civil para el Registro Provincial? ¿Qué procesos tienen digitalizados?
2. ¿Qué trámites se llevan a cabo en la Dirección General que no puedan realizarse en las dependencias municipales? ¿Esos trámites son digitales o siguen siendo en papel?
3. ¿En qué estado se encuentra el proceso de digitalización del archivo?
4. ¿Desde el DG participaron de las capacitaciones?
5. ¿Cuál fue su rol en el proceso de digitalización de los RC?
6. ¿Qué opinan del proceso? ¿Alguna sugerencia para mejorarlo?
7. ¿Cómo eran los distintos procesos antes de implementar el RC? ¿Tenían manuales sobre cómo debían proceder? ¿Cuáles son las mayores ganancias que identificas?
8. ¿Qué respuesta por parte de los empleados se tuvo en el RC central a la digitalización?

MÓDULO II: VINCULACIÓN CON DEPENDENCIAS LOCALES

9. ¿Cómo reciben ahora la información de los RC de cada localidad? ¿Qué cambios se llevaron a cabo con respecto a cómo se realizaba previo al RCD?
10. ¿Qué información reciben de los RC locales? ¿Qué calidad tienen los datos? ¿La calidad de la información mejoró con el RCD?
11. ¿Detectan mayor eficiencia en los procesos registrales con la implementación del RCD? (Ej.: disminución del tiempo de trámites, etc.)
12. ¿Cada registro civil tiene una jurisdicción específica? ¿O se pueden anotar en cualquier lado los nacimientos? ¿Tienen algún mapa con las jurisdicciones, si es que hay?
13. ¿Tienen algún registro de a dónde concurre la gente que vive en localidades en donde no hay oficinas de registro civil? ¿Tienen interés en abrir oficinas en esas localidades? ¿Cuáles son las restricciones?

MÓDULO III: CARACTERÍSTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO CIVIL

14. ¿Llevar a cabo otras funciones especiales, por fuera de las identificatorias y registrales, en la DG? Ej.: Registro de deudores alimentarios morosos, registro de niños de un solo padre, informes de inhabilitación judicial.
15. ¿Desde la DG se recopila la información registral de las localidades para luego enviarla a RENAPER o a otras instituciones (MSAL)?
16. ¿Cómo se lleva a cabo el traspaso de información con RENAPER? ¿Cambió la manera de enviar información con el RCD?
17. ¿Cuál era el proceso de solicitud de un acta antes de la digitalización?
18. ¿Con qué información cuentan? ¿Es posible acceder a la misma? ¿Elaboran estadísticas con los datos que reciben?
19. Relación con la Dirección de Estadísticas Vitales: ¿Tienen los formularios que llenan para Salud? ¿Cómo es ese traspaso de información?
20. ¿Cuáles son las cosas que considera que se pueden mejorar a futuro? Análisis de fortalezas y debilidades, qué cambios se proponen, si hay alguno en marcha

10.1.4.2. Notas de trabajo

MÓDULO I: REGISTRO CIVIL DIGITAL

La dirección general participó activamente durante el proceso de digitalización de los registros civiles y durante las capacitaciones, esclareciendo cuestiones relacionadas a la legislación vigente respecto a los actos registrales, competencias de la dirección general y de las delegaciones municipales y todo lo relativo a procedimientos.

Todos los registros civiles del interior dependen de la Dirección General de Registros Civiles de la provincia. La idea es que todas las oficinas seccionales estén con el RC digital; hasta el año pasado había alrededor de 180.

Los módulos, actas y demás actividades a ser implementadas en las oficinas registrales de la Provincia fueron primero visadas (y continúa siendo así) por la Dirección General.

Los procesos que se encuentran digitalizados son los de Defunciones, Nacimientos y Matrimonios; el módulo de Marginales aún está siendo visado por la dirección general y no está siendo aplicado por las oficinas de la Provincia, por lo tanto,

coexiste el registro digital con el registro en papel. La idea es que en febrero el área de marginales entre en producción; es un módulo complicado ya que no tiene un formato estándar. Cabe aclarar que la DGRC no posee un área de defunciones, si bien está facultada para hacerlo.

El módulo de Marginales es el único que combina el formato digital y manual.

Durante el formato manual no se podía llevar un registro de cuántos nacimientos, matrimonios o defunciones había en la oficina de cada localidad; con el RC digital esto está permitido.

Los trámites que se llevan a cabo en la Dirección General que no pueden realizar las oficinas son los de Unión Convivencial, oficinas móviles, cambio de género, adición de apellido, visado de trámites, inhabilitación judicial, incapacidades, inscripciones fuera de término y fundamentalmente, rectificaciones. Es decir que todos los RC están habilitados para recibirlos, pero es la DGRC la que los procesa y dicta las resoluciones que permiten las rectificaciones.

Realizan de forma digital los trámites que pueden realizarse con esta modalidad, pero utilizan los libros cuando los módulos tienen deficiencias que afectan la veracidad del registro. Comentaron que están totalmente abiertos al nuevo sistema, siempre y cuando se respete la legislación y los procedimientos y pueda completarse la supervisión de estos. Con respecto a las planillas de soporte que han sido previstas por finanzas ante una eventual falla del sistema, comentó que no todas habían sido visadas (porque había errores conceptuales, como matrimonio sin testigos) y que su mal uso puede generar la invalidez de los registros.

La entrevistada sugiere profundizar el proceso de capacitaciones, siendo fundamental para esclarecer todo tipo de vacíos que genera el sistema en cuanto a la forma de proceder. Considera que los registros civiles municipales, si bien han recibido el equipo necesario para implementar RCD, aún no están capacitados para hacerlo ya que las jornadas organizadas el año pasado eran meramente informativas y no capacitaciones per se.

Cuentan con manuales procedimentales antiguos en formato papel, que no han sido actualizados con la entrada en vigencia del nuevo Código Civil, y comenta que está en proceso un boceto nuevo. Nos ofrece ir a verlo (lo tienen en papel).

La respuesta por parte de los miembros del registro al programa ha sido buena, con la dificultad del desafío que implica el aprendizaje de los módulos especialmente para personas con mucha antigüedad en el puesto o que no están familiarizados con la nueva tecnología.

Dentro de las mayores ganancias que identifica la entrevistada se encuentran la velocidad con la que se llevan a cabo los trámites. Una unión convivencial de tardar 1 hora pasó a tardar unos 10 minutos (Cristina Bonadi puede darnos datos de la cantidad de inscripciones diarias que hacían antes de implementar el sistema y ahora). Adicionalmente, menciona que se minimizan los errores ya que los datos vienen precargados (los de los padres en un nacimiento, por ejemplo), por lo que se evita la doble entrada de estos (esto exige mayor responsabilidad de quien registra los datos de una persona por primera vez), y prevé que esto con el tiempo haga que disminuyan las rectificaciones.

El trámite de rectificación se hace solo en la DG, es decir, las oficinas del interior las toman, pero no las hacen; la DG corrige todos los errores de todos los registros civiles

Los obstáculos más grandes que se identifican y que pueden hacer fracasar al proceso son la falta de personal en los RC y la mala capacitación, ya que un error en un acto registral puede conllevar su invalidez. Debe haber un seguimiento de las capacitaciones y capacitar más la parte práctica.

El registro civil digital no está implementado al 100%; se espera que este año se implemente todo.

MÓDULO II: VINCULACIÓN CON DEPENDENCIAS LOCALES

Anualmente las oficinas de registro civil de la Provincia cierran los libros y los envían a ser archivados en la Dirección General. Con el nuevo sistema, la información queda archivada en las bases, quedando la copia impresa en la oficina de origen para respetar la legislación vigente que exige un respaldo en papel del acto registral. Luego estos libros son chequeados por la oficina de verificaciones que lleva un conteo de la cantidad de libros que se utilizaron en cada RC.

Se comentó que desde la Dirección General no se ha dado la orden de que las dependencias municipales dejen de comprar los libros, debido a que no todos los actos pueden registrarse en el sistema y a otras deficiencias que aún están en proceso de mejora. Siempre pueden utilizar el libro para aquellos actos en los que el sistema no permite generar un acta correcta, en casos de que no funcione la plataforma, entre otros.

Hay oficinas seccionales que quieren ser independientes, que han tercerizado la digitalización hace años, que no mandan los libros a la DG para tener el monopolio de las partidas para aplicar tasas municipales elevadas.

Aumentó la eficiencia en los registros con el programa, disminuyendo el tiempo de los trámites.

Las personas que viven en localidades en donde no existen oficinas de registro civil deben concurrir a la localidad más cercana, resaltando el hecho de que no es posible abrir una oficina nueva en dichas localidades sin un reporte previo del intendente municipal resumiendo condiciones que hacen necesaria la existencia de una oficina (aumento de densidad poblacional, es un caso). Solo se aprueba una nueva apertura en caso de que la demanda de la población lo justifique.

Los jefes de los registros municipales suelen pasar por la dirección dos veces al mes a retirar obleas, y se llevan también las resoluciones de rectificaciones y otros trámites. Se opta por enviar certificados de esta manera ya que el sistema de correos que utiliza el gobierno (OCASA) es ineficiente y genera demoras que llevan a que los certificados lleguen a los interesados ya vencidos (los que tienen validez de 30 o 60 días, por ejemplo).

Defunciones recién se comenzó a utilizar en diciembre.

Los nacimientos deben ser registrados en el lugar del hecho según la legislación vigente, sin embargo, mediante resolución de la DGRC se puede anotar al niño en el domicilio de los padres.

Se va a empezar una prueba piloto con el Tribunal de Familia para que manden la sentencia y el oficio digitalmente.

MÓDULO III: CARACTERÍSTICAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL

En la dirección General hay dos grandes áreas: una encargada de la parte registral de la que está a cargo de la entrevistada y de Daniel López (área más informática) y a donde estaba dirigido el programa de digitalización de los registros; y otra área de Documentación, en la que tiene mayor injerencia RENAPER. Fue Daniel López quien fue el sistema en Santa Fe con la dirección.

Hay una oficina llamada “Oficina de verificaciones” en donde se controlan los tomos enviados por las dependencias de la Provincia. Se controla la impresión, folios escritos y vacíos, si están las firmas o no.

Además de ser DG, son oficina seccional, es decir tienen las mismas capacidades que cualquier oficina seccional además de las tareas que hacen solamente ellos. Lo único que no pueden hacer son defunciones porque no hay una oficina tal. Deberían tener una guardia mínima, más personal, en vez del horario de 8hs.

Llevar en la dirección general el registro de deudores alimentarios, y comentó que existen muchas deficiencias en el sistema que se utiliza (SiSol), desarrollado previamente por Finanzas) y en el envío de información por correo, perjudicando a los ciudadanos.

Con RENAPER el contacto es a través de la oficina de documentación. Con el nuevo sistema la idea es que ambas oficinas se conecten de forma de que un sistema se alimente de los datos que genera el otro. ReNaPer se maneja con la DG a través de la oficina centralizadora.

El jefe es el ReNaPer y luego en cada provincia están las DG y abajo los RC. El ReNaPer tiene la información más completa de todos.

Con la digitalización al solicitar un acta se busca en el archivo y el ciudadano ya queda en las bases, en caso de que se solicite un acta cuya elaboración fue previa a la digitalización. Se digitalizaron libros viejos de la dirección, pero a demanda. La idea tampoco es digitalizar todo, sino empezar con 20 o 30 años para atrás.

La información estadística está en manos de RENAPER, la Dirección General puede acceder al sistema para verificar casos particulares, pero no cuentan con las bases, son de dominio del organismo nacional.

Comenta que una deficiencia a ser resuelta es la mala comunicación que se genera con las dependencias vía el Ministerio y que deben trabajar conjuntamente para mejorar la calidad de la información que se envía.

La DG tiene una vía de comunicación para asistir a las dependencias, originalmente se utilizaba correo electrónico y línea telefónica y desde el año pasado habilitaron una línea de comunicación por WhatsApp.

10.1.4.3. Desgrabación

Registro Civil Central

- RCC: Abogada del Registro Civil Central

IIE – Bolsa de Comercio de Córdoba

- IIE1: Investigador del equipo de investigación
- IIE2: Investigador del equipo de investigación
- IIE3: Investigador del equipo de investigación

IIE1: Te cuento un poco: nosotras estamos trabajando en el Ministerio, nos pidieron armar un proyecto.

RRC: ¿De finanzas?

IIE1: De finanzas, sí. Nos pidieron armar un proyecto que está financiado por el Consejo Federal de Inversiones. Lo que nos piden hacer es: armar un documento que redacte la experiencia de lo que fue la implementación del registro civil digital. Redactar un documento que cuente la experiencia para que quede asentado, que se muestren los avances que se lograron con el registro civil digital y que quede como antecedente por si alguna otra provincia que no lo haya implementado pueda ver conforme a los problemas acá en Córdoba que se hizo, cuál fue el motivo por el cual se impulsó. Por este motivo nosotros estamos haciendo entrevistas a gente que estuvo involucrada en el proceso para entender como fue, como fueron los pasos, como estuvo organizado y yo tuve una reunión con Marcia y nos dijo que vos habías sido su contraparte en la DG y bueno, queríamos hablar con vos para ver cómo había sido tu experiencia, que rol tuviste vos en la implementación y demás.

RRC: Perfecto. O sea, es para elaborar un documento como rescatando toda la experiencia que vivimos.

IIE1: Si.

RRC: Bien.

IIE1: Bueno, nosotros tenemos una guía de preguntas más o menos estructurada, pero es más que nada como temas de conversación, lo que vos nos quieras ir contando...

RRC: Dale.

IIE1: Más que nada, primero cómo fue; qué rol cumpliste vos; pasaste al Ministerio de Finanzas...

RRC: Y... Es así: yo soy abogada en la DG y soy la mano derecha de la directora que es la Dra. Nancy Moreno. Lo que hicimos es dividir en equipos: había por medio... como necesitaban referentes, el MF necesitaba referentes para que les expliquen cómo se va a trabajar. Si bien estaba el sistema ellos no tenían idea sobre el objeto, como se maneja, los libros, toda la temática oficina. Hubo modos diferentes: uno registral que soy yo porque yo manejo por lo general, o tengo conocimiento de casi todas las áreas, porque el RC se divide en dos áreas: el registral y el documental. Pero sobre todo el sistema digital hace hincapié en el sistema registral, no el de documentación porque hay otro sistema que lo tiene, es otra cosa. O sea que el sistema

digital vino a abarcar el área registral. En esa área tuvo como referentes: del área informática... porque yo, por ejemplo, no tengo idea de informática, de todo lo que es procesos, de qué se iba a necesitar, hubo un referente que es Daniel López que está en informática. Incluso él estuvo antes, fue a ver con la dire el sistema en Santa Fe. Entonces él tuvo la primera aproximación informática. Era el referente de toda el área informática. Y del área registral, porque si bien él sabe qué se necesita no tiene ni idea de los pasos, entonces del área registral yo. Teniendo el “BLU” pudimos aplicar, ver que se puede hacer y que no en implementación digital, por ahí hay ciertos parámetros legales que tenemos que respetar porque hay una ley y que por más que hay una idea de innovar, hay cosas que no se pueden dejar de hacer. Entonces esa mirada, de registro, de las áreas con todas las necesidades, y en la implementación que se respeten los parámetros legales. Ahí estuve yo, como coordinadora del área registral, y Daniel coordinando toda el área de informática. Entonces a las reuniones las terminamos teniendo nosotros para plantear “bueno, esto es así, cómo sería en las oficinas” y él decía informáticamente cómo estaban esas oficinas y sobre todo en cuales era necesario trabajar, hicimos propuestas de mejora en personal, varias cosas que requieren del sistema y no porque todavía no todo se ha implementado. O sea, el RC digital no está implementado al 100%, está en un proceso que creo que este año será de implementación 100% pero todavía hay cosas que están en proceso de mejora o en proceso de implementación. No es que está todo terminado o que la tarea se terminó.

IIE2: ¿Cuáles serían esas cosas? ¿Las que están quedando pendientes todavía?

RRC: Por ejemplo, la idea de RC digital... nosotros, para que ustedes tengan una idea, somos Dirección General de Registros Civiles de la provincia, es decir de nuestra repartición dependen todos los RC del interior, los trescientos no sé cuántos que hay más el RC de la municipalidad. Aun cuando sea jurisdicción municipal las directivas y las órdenes se bajan desde nuestro registro. En todo el país hay una sola DG, eso supervisa todo, da las órdenes. Entonces la idea es que todos nuestros... así como nosotros estamos digitalizados, la implementación es que, en todas las oficinas seccionales, ese es el nombre que tienen, esté con el RC digital. No todos están, porque no hubo forma. Hay muchas, yo no tengo el listado ahora, pero creo que hasta el año pasado había más o menos 180.

RRC: Creo que les habían llevado el equipamiento a todas.

IIE2: Claro, pero una cosa es que tengan el equipamiento y otra cosa es... por ejemplo yo hoy estuve hablando con La Cumbrecita que se los dieron en diciembre del año pasado con una mini jornadas que ni siquiera es capacitación, una jornada de

presentación dándoles el equipo y más nada, todavía no tuvieron la capacitación. Requiere, primero que tengan una capacitación, requieren la instalación de los equipos, que tengan una etapa de prueba y después un área de producción, o sea que ellos todavía no van a arrancar hasta...

Seguramente todos tienen los equipos, pero no todos están en proceso de implementación. Recién, por ejemplo, en enero, la gran mayoría de los 180 o casi la mitad empezó la producción. Este mes que nosotros estamos de guardia, que no hemos podido controlar, con varias cosas. Y hay muchos que todavía están en etapa de prueba. Se requieren varias etapas, o sea, hasta fin de año.... Con perspectiva creo que a fin de año todos van a estar en producción, es el objetivo que hay, que todos estén en producción usando RC digital.

Otras cosas que todavía están pendientes es toda el área de marginales. Es un área operativa que requiere... es como una aplicación especial en el sistema, que, si bien ya está chequeado, todavía hay unas cuestiones que hay que definir, entonces esa área por más que todas las oficinas ya están desde el año pasado con el RC digital están haciendo nacimientos, matrimonios, defunciones desde diciembre del año pasado y marginales todavía no. Pueden hacer algunas cosas con el sistema digital y otras no. La idea es que en febrero empezar a probar si ya pueden arrancar, lo que pasa es que es como un ida y vuelta con capacitación nuestra, capacitación informática, también pasa que nosotros no somos muchos entonces hay problemas en cuanto al personal que falta. Problema que tenemos nosotros en cuanto al personal, que es una falencia que tenemos. Y el arreglo es que por lo general primera se prueba en la dirección, el área de marginales nuestra se prueba y una vez que entró en producción y vimos más o menos todos los problemas que pueden llegar a tener y recién arranca en el interior. Ya está visado en el sistema las pruebas, pero todavía no en producción. La idea es que cuando venga todo el personal, que se reintegra en febrero, el área de marginales entre en producción, que supongo que será todo febrero porque también es un módulo complicado, tiene muchas opciones, no es como nacimientos que es un formato estándar, aplicas todo entonces es una ensalada de cosas que para bajárselo al interior va a haber que capacitar entonces eso está pendiente.

IIE2: O sea, y hasta ahora en este momento que no está aplicado el módulo de marginales, si hay que hacerle alguna anotación que iría en ese módulo ¿cómo se hace?

RRC: Se hace con el sistema viejo, se hace con el sistema manual.

IIE2: O sea que todavía todos los municipios que incluso ya están en producción siguen haciendo manual.

RRC: Sí, pueden hacer en una máquina... Marginales, para que ustedes se ubiquen, es, por ejemplo: yo me caso, hago un matrimonio... por ejemplo me casé en diciembre, me hicieron el matrimonio en un acta digital, ya no usas más libros, esa es la ventaja que tiene el sistema digital. Yo hoy me quiero divorciar, voy al juzgado y me dan una sentencia, esa sentencia yo la tengo que inscribir ¿en qué formato? En un formato de nota marginal en mi matrimonio, para darle publicidad a los terceros que yo estuve casada, pero a partir del 15 de enero estoy divorciada, entonces, si en el RC digital estuviera andando el módulo marginales ¿qué tendría que hacer? Receptar esa sentencia de divorcio y marginarla digitalmente, como eso todavía no está funcionando ¿qué hacen? Lo marginan aun cuando sea un acta digital, se margina haciendo una anotación marginal en la computadora y se pega. Ese es el formato normal que usamos en los libros, es en el único caso que se está combinando digital y manual.

Sí, incluso los que ya están en producción ninguno ha entrado en producción en marginales.

IIE1: ¿Y esa información, entonces, como llega a la DG si se hace en el interior los marginales? Como ahora no se manda más un libro, en la DG no se entera que esa persona se divorció, por ejemplo.

RRC: No, si nos enteramos, porque en cualquiera de las dos modalidades: tanto digital como manual, hay dos copias de todo, entonces una vez que lo manda, que nos atiende la oficina de origen nos avisa a nosotros. En cada oficina hay dos libros: uno original y una copia que tenemos nosotros.

IIE1: Ah. Todavía se está manteniendo incluso aunque sea digital. Se imprimen dos copias de cada acta digamos.

RRC: No, se inscribe una sola porque el otro tomo... consideramos que hay un tomo digital en el sistema que nosotros tenemos en control y el original queda en la oficina de origen. O sea, estoy hablando en el viejo sistema en este caso.

IIE1: Claro, y en el caso de los marginales que se hacen en computadora, ¿eso cómo le llega a la oficina central?

RRC: Porque lo vamos a ver en el sistema, pero lo mismo el formato papel de la sentencia, legalmente no hay forma de poder de dejar de formar protocolos. Arma- mos protocolos, voy a tener yo un legajo de inscripción y ellos también. O sea, legal- mente no hay forma de deshacernos, que es lo que quería finanzas: que todo sea digital. Pero en las documentales bases, la ley nos obliga a conservarlos por 5 años si no es presencial, y hay otras que pueden ser los certificados, a perpetuidad. O sea,

por más que el sistema sea todo innovación, nosotros legalmente tenemos que conservarlos, por eso el papel... el soporte que va a ser la sentencia se tiene que guardar, o sea que siempre vamos a tener... sabemos de lo que hizo el interior porque el otro juego, ya sea que lo haya hecho digital o que lo haga manual.

IIE2: Y antes del RC digital, ¿cada cuánto tiempo se pasaban esa información ustedes? O sea, el libro de copia que iba a la DG ¿se los mandaba una vez por mes?

RRC: No, no, cierran anualmente los libros. Cuántos nacimientos, matrimonios y defunciones se cierran por año. Tenés tomos: tomo 2018, tomo 1, 2, 3, 4. Una vez que lo cerras, ese... Ponele, si lo cerraste el año pasado, hiciste libro nada más porque todavía no tenés... por ejemplo, La Cumbrecita, que todavía no tiene RC digital, el año pasado trabajó nacimiento, matrimonio, defunción en libro, dos libros, entonces este año, los primeros días ya está cerrando el índice, todo lo demás, lo encuaderna y a mediados de febrero está trayendo los tomos nuestros a la DG, cosa que le permite a la persona poder sacar su partida de nacimiento cuando no sea en La Cumbrecita, acá, o en la oficina de origen de La Cumbrecita.

IIE2: O sea que solamente lo hace una vez al año y durante todo el año ustedes no llevan un registro de cuántos nacimientos, matrimonios o defunciones se van registrando en la oficina de la localidad.

RRC: No, no, no. Ahora... o sea, cuando era manual no, ahora el RC digital si te permite. Lo mismo, ponele, si hay un control; en la oficina de matrimonios si hacemos un control, no sé si estadística, tanto no sé, pero sí de tomos: por cada tomo hay 100 inscripciones, entonces se puede decir "del año pasado hubo tres tomos, por lo tanto, en La Cumbrecita hubo 300 nacimientos". Sí hay un control de impreso, con tantos folios escritos y tantos vacíos, eso sí se hace. Hay una oficina especial que se llama "verificaciones" que controla todo el trabajo de libros del interior. Controla, visa, se fija si están las firmas o si no.

IIE3: Otra cosa que nos había comentado Marcia es que están haciendo una digitalización de los libros viejos de la dirección.

RRC: Claro, una digitalización a demanda.

IIE3: Ah, es a demanda. ¿Vos nos podés decir en qué porcentaje de avance están?

RRC: Mira, yo en el RC digital, en todo lo que es digitalización a demanda no me he metido mucho, porque hay que trabajar con los chicos del archivo y como estaban trabajando los chicos de sistema, eso lo manejaba Daniel porque es más que

nada enseñarles la digitalización, o sea que todos los móviles que están digitalizados en todos nuestros libros, porque nosotros somos oficinas móviles, entonces salimos a cazar todos los libros, incluso creo que los de nacimiento también. Están hoy, porque yo pasé por el archivo porque ha habido algunas mejoras en cuanto... unas nuevas implementaciones en diciembre del año pasado en cuanto a envío de partidas, están haciendo a medida que pidan partidas o desde diciembre pero fue... desde diciembre, están digitalizando a demanda todo lo que se está pidiendo, por ejemplo yo voy a pedir mi partida, una vez que receptan la solicitud, como tienen que buscar el libro aprovechan a digitalizarlo, entonces ya queda en el sistema, así va pasando las solicitudes de ahora. Pero como ahora estamos en receso no hay... todavía no hemos arrancado a digitalizar, entonces hay que esperar que vuelvan los chicos en febrero, por ahí no están trabajando, digitalizando, en este momento. Van a empezar en febrero con algún plan de trabajo y que eso... las reglas ya las pone mi director, decir "bueno, arranquemos con tal localidad" mientras, es un trabajo descomunal porque nosotros tenemos libros... hay algunos registros que empezamos... no sé, 1910, desde ese año hasta la actualidad. La idea no es digitalizar todo, sino arrancar con 20 o 30 años para atrás, que es por lo general la estadística que van pidiendo. Es muy raro que pidan una partida muy vieja, de 1901 o 1920.

IIE3: A la DG también se llevan a cabo todos los trámites registrales que se llevan a las localidades, por ejemplo, si hay un nacimiento en la municipalidad acá en la localidad de Córdoba, en el RC de la municipalidad y se anota en la dirección ¿controla?

RRC: No... Si, hacemos todo. Además de ser DG somos oficina seccional. Es decir que tenemos todas las mismas capacidades, registramos todos los mismos actos que cualquier oficina seccional más un plus de tareas que hacemos solamente nosotros por ser DG. O sea que verificamos antes, tenemos... por ejemplo, nosotros somos la única oficina seccional que tiene oficinas OBI porque somos DG; somos las únicas que visamos los expedientes judiciales porque la ley nos dice que primero controlamos nosotros y después el interior; pero cumplimos casi todas las funciones. Salvo, la única excepción de algo que no hacemos, son defunciones porque nunca, en la DG se creó, como una oficina de defunciones. La podríamos tener, pero no sé si como una cuestión de política, como no teníamos tanto personal como la muni, ellos tienen guardias y tienen 10 mil empleados más o menos. Implicaría que nosotros trabajemos 24 h, tenés que tener una guardia mínima porque la persona muere a cualquier hora, en cambio nosotros tenemos horario de 8hs. Me parece que, es más, esa razón por la cual nosotros no hacemos defunciones, y solamente todos los fallecidos en Córdoba Capital, sea como sea los anota (...) que tiene una guardia las 24hs de lunes a domingos. Pero... es el único trámite que no tenemos.

IIE1: ¿Cómo es la relación con la Municipalidad de Córdoba? Porque tenemos entendido que no es como cualquier empleado de oficina del interior, como que les habían dejado de armar los libros...

RRC: Claro, sí. Lo que pasa es que al ser otra jurisdicción y sobre todo políticamente está manejada por otro...

IIE3: Partido.

RRC: Exactamente, no tendría que ser así porque nosotros trabajamos con oficinas seccionales... es como si nosotros dijéramos "bueno, esto es de UPC, ponele, porque lo maneja políticamente y no le vamos a dar libros a las oficinas seccionales que sean radicales". No. Funciona así, es la realidad. Que es lo que yo veo hace 15 años en el registro: por ahí me parece que no es por una razón de... registral ni nada, sino más una cuestión política de no aceptar directivas. Es mi mirada. Sí, no es cualquier oficina seccional y lo mismo hay oficinas seccionales que por ahí quiere ser independientes, que no acepta algunas reglas, que incluso tienen un RC digital que no es el nuestro porque ellos implementaron, tercerizaron, hace un tiempo... tres o cuatro años, tercerizaron el sistema digital. Ellos tienen RC digital hace mucho más tiempo que nosotros porque lo tercerizaron y porque, incluso, tienen como tasas... Te das cuenta hasta en la aplicación de las tasas, nosotros tenemos tasas... Ellos tienen una tasa municipal mucho más onerosa, tienen guardias para partidas con sobre tasas. Una partida el año pasado, que yo decía... hoy han aumentado nuestras tasas, y ponele, la más cara es \$150 o \$160 y el año pasado la más cara de ellos era como \$350, mucha la diferencia. Más allá de que políticamente han hecho propuestas y desde la DG se ha intimado, se ha llegado más allá justamente porque políticamente no se quiere... Pero al ser DG tenemos toda la potestad de intimarlos, porque incluso hemos intimado y no hemos tenido respuesta. Lo que pasa es que, también... yo creo, y es mi impresión personal, que es una cuestión también meramente recaudatoria ¿Por qué? Porque los niños, por ejemplo, nosotros desde el 2004 creo que tenemos el último libro de nacimientos, uno o dos. Todos los nacidos desde el 2004 hasta el 2018, si van a pedir la partida acá o de matrimonios o defunción, si van a pedirla a la DG, yo les tengo que decir que no y en el único lugar donde la pueden ir a sacar es allá y ellos tienen ambos libros. No los quieren mandar, para mí, por una cuestión... eso implica que solamente... ellos tienen el monopolio de las partidas, pero por ahí hay gente que no tiene \$350 para sacar cada partida de nacimiento, en cambio acá, nosotros tenemos tasas mucho más... e incluso también tenemos sin cargo, cosa que la muni no lo tiene. Por ahí se hace rehén... es una lucha que tengo yo, se hace rehén a las personas, de este problema que implica una decisión, me parece, de nuestra parte, de decir: "bueno, no, es de esta manera". Fueron promesas de todo el directorio, y nunca mandaron nada, hasta ahora seguimos esperando. Es más, la idea era tratar de presionar

con la implementación del RC digital diciéndoles que necesitamos que esos libros estén acá para poder digitalizarlos, pero no se armó nada. Yo decía que tenemos una excusa bastante valedera para decirles que nos manden, pero hasta ahora no mandaron nada. Vienen a las capacitaciones y todo, pero hacen lo que quieren. En algunas cosas ponen que sí, cuando tienen problemas o cuando no saben inscribir cosas, sí mandan a la dirección, es como una cuestión de conveniencia, es como el hijo rebelde de la dirección.

IIE2: ¿Ustedes desde la DG participaron en las capacitaciones, en armarlas, en ponerlas... escribir... en marcar las definiciones de cada registro?

RRC: ¿En las capacitaciones que dio el ministerio me estás hablando?

IIE2: Si.

RRC: No. En las capacitaciones no participamos en el armado. Sí fuimos como, de alguna manera, veedores. No de todo. (...) Si fueron... en realidad había personas, creo que estaba Beatriz, Luciana, armándolas... que armaban como el *speech* de las capacitaciones, más o menos con lo que iban recabando de información, por ende en las primeras reuniones más generales, las tuvieron con nosotros, con la IE y conmigo, y después con los referentes de cada oficina, es decir que si van a hablar de nacimientos hablaban con la jefa de nacimientos, si iban a hablar de matrimonios con matrimonios, se fueron haciendo como un mini manualito que nosotros vimos, pero más que nada de cuestiones instrumentales. Porque la idea es que, en las capacitaciones, por eso no intervenimos, que no se de material registral, que sea cómo, simplemente como se redacta. La consulta es con la DG, pero por ahí es un tema tan inherente de la inscripción que por ahí están muy unidos y no hay forma de separarlos entonces en ese caso se dan algunas cosas, pero la idea es que no. Por ahí, si mandas algún personal con que no tiene mucha idea y no está totalmente capacitado hace que los registros del interior tengan inconveniente, piensen “bueno, esto es nuevo”, entonces por eso algunos referentes de registro... la gran mayoría fui yo, pero fui con ideas claras. La última que fui fue en septiembre, después (...), el problema es que fue muy sobre la hora, y nosotros no nos pudimos organizar para ir. Pero, participamos como veedores, por ejemplo ¿Qué hacía yo? Iba, y si había alguna pregunta, porque es indudable que surjan preguntas, entonces yo era como la voz del registro, decir “no, esto es así, no se confundan” y cada vez que encontraba alguna falla en la capacitación, al otro día le mandaba un mail a Marcia y le decís “me parece que esto no”. Por eso, una de las principales cosas que habíamos visto es que se llamaba capacitación y por el tiempo que daban no hay forma que sea una capacitación, porque ponele que alguien vaya con la idea de “bueno, acá me van a dar todo” y es tanto que

no hay forma, entonces sí se puso jornada de RC digital y abrimos con un breve pantallazo, con un PowerPoint más que nada. Las primeras han llegado a ser un poco capacitación, pero las últimas como ha habido tantas con esta idea de dar a todos los registros, era una jornadita con un PowerPoint, después van a recibir todo, y nada. Por eso se cambió el nombre, porque si no la gente salía diciendo “no me dieron nada”. Entonces en esas últimas no fuimos nosotros porque eran más jornadas para mostrar el PowerPoint en las máquinas y decirles “bueno, ya los vamos a capacitar”. Sí han ido a unas jornadas de capacitación, pequeñas, que estaba dando Leandro en el ministerio y esas ya eran mucho más... abarcaban por temas y esas he ido yo también y como que, si veía que ellos no sabían, los ayudaba diciendo “esto no es así” ... Esas jornadas, sobre todo con poco personal por zona, de 20 personas, funcionaban más que mandar a 100 localidades porque no hay forma de receptar... y cada una tiene una problemática, hay algunas que están muy bien, que tienen bastantes conocimientos y hay algunas que no, por ejemplo hay algunas... en La Serranita, te contaba, es un personal administrativo que cumple lunes y martes en el registro, el miércoles está en rentas, el jueves... o sea que, por ahí, no es un personal que está 24hs porque está totalmente capacitado. Como hay otros que sí, hace 20 años que atienden de lunes a viernes y no hacen otra cosa. Depende la localidad.

IIE2: Claro.

RRC: Las localidades grandes tienen personal permanente, como hay otras pequeñas que un día están en la administración contable, otro día están en registro y saben un poquito de cada cosa. Pero bueno, cada uno tiene su particularidad.

IIE2: Y para el caso de los marginales también ustedes intervinieron en todo lo que es la definición.

RRC: Ahí sí, todos, o sea hubo como un visado primero nosotros, o sea las chicas de marginales y yo viendo cómo se puede hacer, cómo se puede instrumentar, qué cosas sí y qué cosas no, y después estuvimos en la implementación práctica, como te digo, fue en diciembre que estuvimos visando cada una de las cosas. Todo en prueba, nada en producción, que en realidad vos vas a saber si funciona o no cuando estemos en producción, trabajando con casos reales, sino estás trabajando con hipótesis, pero se sabe si va a salir o no, si va a tener problemas o no, si se pueden arreglar o no solamente cuando el registro entra en producción y entró en producción a mediados de diciembre pero no había personal, nos agarró el receso, por eso no se pudo poner en producción, cosa que la autoridad diga “ok, arranquen”. La tarea, ni bien vengan los chicos, es poner en producción para ver, testear todos los casos reales.

IIE2: Entonces, es ese caso, sería la DG la primera sección que va a tener todos los módulos implementados.

RRC: Claro.

IIE1: Ustedes están trabajando en el sistema digital al 100%

RRC: Al 100% si, nacimientos, matrimonios, uniones convivenciales en mi oficina, defunciones no porque no hacemos, faltaría solo el módulo de marginales.

IIE1: Ustedes, también, en este 2019 ya no empezaron a utilizar libro. Porque una cosa que nos decía Marcia era que, desde este año, directamente, eliminar la legalidad del libro.

RRC: Estamos... No, o sea, tenemos actualmente... todo se está trabajando sobre el acta digital siempre y cuando te lo permita el acta porque hay cosas que no, por ejemplo...

IIE3: ¿Cuáles serían esas cosas?

RRC: Por ejemplo, ayer tenía un caso de un matrimonio en el cual hay mejoras u observaciones que todavía no están en el sistema, como el sistema digital no me lo permite hacer voy al libro, por ejemplo. Nosotros tenemos un libro abierto, la idea es que no, que... el ministerio de finanzas había dicho: actas móviles con un plan de contingencia, no sé si les contó Marcia, pero las hojitas del plan de contingencia todavía no están autorizadas porque las han subido, nosotros habíamos visado unas, después subieron otras sin avisarnos que las habían subido, yo me di cuenta en diciembre antes de irme y empecé a imprimir todas las hojas y por ejemplo, hay una, una hojita visada de matrimonio, una hojita muy... es decir, cuando no funciona el libro, la idea de finanzas es que vos imprimas una hoja con el formato de matrimonios, y hay varios modelitos. Hay uno, por ejemplo, que dice: no sé si lo habrán sacado, como acabo de llegar ni me fijé en el sistema. Dice: formulario de matrimonio sin testigos; no existe legalmente un formulario sin testigos, si alguno del interior lo hizo es un matrimonio nulo, porque no existe en nuestra legislación un matrimonio sin testigos. Entonces, antes de irme le avisé a mi doc., que no se en que quedó eso, que los bajaran. La idea... yo hablé con Beatriz porque casi me da algo el día que lo vi y me dijeron “no te preocupes, ya los bajan”, porque no están autorizados, entonces la idea es: las oficinas no pueden hacer en el sistema digital van a tener que hacer un libro de matrimonios 2019, o sea no está autorizado que hagan en otro formato porque no existe, o sea está, pero está mal, por ejemplo actas de matrimonio. También estaba el formulario de uniones convivenciales, está mal ¿Por qué? Porque en el único lugar donde

se hacen las uniones convivenciales es en mi DG, entonces si alguien lo hizo es inexistente. Por eso te digo, por ahí si algo faltó en este último tiempo, que le decía a Beatriz, la comunicación. Como que está (...) en este último tiempo yo creo que ha pasado por este afán de que quede listo, pero como le digo “el que quede listo” implica muchos inconvenientes, como por ejemplo este: si alguien hizo matrimonio...

IIE3: Y no tiene testigos... Anda a decirle que no está casado.

RRC: Anda a judicializar el tema ¿quién es la responsable? El oficial público que firmó, que incluso tiene una doble responsabilidad que yo le digo a la gente que por ahí se lanza y dice: “no, bueno, arranquemos con el sistema”. Tiene una doble responsabilidad, no solamente civil sino penal. Respondes con todos tus bienes hasta podés llegar a terminar preso, digamos, si hiciste una mala impresión, te puedes acusar de una supresión de identidad, de una supresión de estado, son muchas cosas que implican la aplicación del RC digital, no es tan simple. Parece simple para un informático, pero para un abogado no. Sobre todo, con la consecuencia que implica. Entonces, por ejemplo, eso... y hoy, por ejemplo, también con las defunciones que arrancaron... si en el sistema digital, arrancaron las ordenes de defunciones y pasa que no lo pueden hacer porque se cayó el sistema. Hoy, por ejemplo, no había sistema a nosotros, no tuvimos sistema. Si no tenés sistema, el formato digital... tampoco podés imprimir el acta digital, lo reemplazas con el libro, no le queda otra, o sea, yo no creo... o ponele, a mitad de año si ya está todo solucionado ya estemos 100% pero ahora... En los planes de contingencia, se cortó la luz, se inundó, no lo puede inscribir porque el sistema no me lo recepta, porque por ahí pasa con los extranjeros que como no están en la base de datos, nos ha pasado con varios chinos. Viene mucha gente extranjera a casarse, con pasaporte, como no están en el sistema y no se pueden cargar y se tiene que hacer en el libro, porque se tiene que hacer igual, no importa en qué formato, y en libro. Sobre todo, nosotros, lo estamos haciendo en extranjeros: con brasileros y no se pueden en el sistema porque nos dicen que no y no lo pueden arreglar porque la idea es que salga todo digital, entonces hablar con soporte de finanzas y decir “che, cárgamelo porque lo necesito”. Y si te dicen no, ahí no te queda otra que el libro; o yo creo que hay que avanzar hasta que se arregle bien lo de los formularios estos itemizados.

IIE1: Y es muy... ¿pasa muy seguido que el sistema se cae en su dirección o en la municipalidad de algunas localidades?

RRC: En mi dirección, ponele... yo que hago reuniones, no. No he tenido problemas, pero si en matrimonios hay varias cosas que no están resueltas, como por ejemplo estas observaciones que hicimos: que necesitamos que cambien en las observaciones algunos datos y hace como 7 meses que se lo pedimos. Hay cosas que

tienen demoras, pero pasa que finanza va teniendo prioridades: “no, esto después, porque quiero armar...” Por ejemplo, dejaron de hacer (...) en un periodo de mucho tiempo para poner a todos los operadores con maquinarias, para que salieran. Entonces, tampoco somos muchos, digamos. O Lucas, que es el programador “vamos con esto”, “no, este cambio te lo hago después”. Me ha pasado en casos marginales que yo dije “no, yo quiero este cambio ahora” “no, no, este ahora no” y si no sale seguiremos haciendo libro. Cosas como esas... cosas que se pueden prever y otras que no, pero las prioridades las van definiendo ellos, o los operadores “no esto va después” y bueno, nosotros vamos usando lo que podemos, si no se puede usamos libro e incentivamos al interior a que también usen libro. Por ejemplo: este que me llamó ayer, que tienen casamiento este fin de semana, no podía cargarlo porque las observaciones todavía no están listas para ese caso y lo hacen en el libro, porque se casa este sábado. No puede estar esperando...

IIE1: Claro, a que modifiquen la observación...

RRC: Exacto, sobre todo porque pasa mucho, tenés que tener las libretas listas, tenés que tener varias cosas que exigen... en matrimonio capaz que podes tener un tiempo para esperar y te llamen te lo cambien, pero por ejemplo tenés un nacimiento o tenés una defunción, que la persona la tenés ahí con el bebé, capaz que si viene el día de mañana ya fuera de término y tiene que hacer otro trámite más engorroso yo se lo tengo que recibir, no puedo estar esperando a que el sistema ande o que desde el sistema ya me llamen y me digan está inscripta. No, mientras tanto yo tengo una cola de 10 niños que recibir o de 10 defunciones. Sobre todo, pasa en el interior que, ponele, te lleva... tenés la ambulancia con un muerto ahí, digamos. No le puedo decir que espere que vuelva el sistema, que es todo digital.

IIE1: O sea, que la oficina no ha dejado de comprar libros todavía.

RRC: Bueno, ahora si hay una orden de no comprar libros, pero informal porque hasta que ustedes no reciban la circular diciendo que a partir de ahora no se usa más libros todos tienen que haberlo comprado. Si, además nos fueron reclamando de septiembre / octubre, en la compra que van haciendo, les piden que no los usen, pero tienen que tener la precaución de tenerlos, porque todavía el sistema de contingencia de formularios no está visado, o con ese vamos a tener un problema.

IIE2: ¿Y qué es lo que hace falta para que se visen esos formularios?

RRC: Yo los dejé visados no sé si mi doc. los vio o no los vio. Como mi director... Yo volví el lunes y justo mi dire está de carpeta médica, además tiene el esposo con cáncer, como complicado, por eso no hable... O sea que vuelve el martes para ver en que quedaron, porque yo las vise antes de irme, yo me fui el 21 de diciembre,

visé todas las que estaban bien y las que estaban mal como esa de matrimonio o uniones que las bajaran, avise también a sistemas, pero no sé si las bajaron o no porque no entré al sistema. Sé que después tuvo una reunión con Marcia, que yo no sé en que quedaron, pero la idea... además, nosotros, lo que nos sirvió mucho que lo tenemos ahí al... que está funcionando, es... vimos... tenemos para todo lo que sea atención del RC digital, dimos un correo electrónico especial que funciona solamente para consultas registrales y un WhatsApp, así como finanzas también. O sea, cada RC tiene un WhatsApp registral y un WhatsApp de finanzas, para finanzas hablan cuando se les cae el sistema y para “che, mira, no puedo anotar” o “bájame esto” o “no está andando el módulo tal” y otro nos dicen “che, necesito inscribirlo, que hago” tiene una duda registral y se anota o no se anota, a nosotros. Ahí estoy yo en la semana de... estamos como duales, una semana mi jefa y yo y funciona, o sea yo le digo... por eso me voy enterando de los casos que estamos re al día, sabiendo si va funcionando o no porque te hablan y me dicen “no lo puedo cargar” les dije “vayan al libro, no podemos esperar” porque creo que es este viernes. Sí, mañana es el matrimonio entonces no puede estar esperando que se lo corrijan. Viste que es un problema porque tienen que hacer los dos libros, ellos están acostumbrados a hacer... es mucho más rápido en el sistema, pero bueno. Hay que intentar dar una respuesta en su área, con libro o sin libro tenés que hacerlo. Entonces la idea es eso, también, incentivarlos en que la prioridad es la inscripción, lo ideal y lo óptimo es que sea todo en el RC digital pero cuando no se puede tiene que ser en el libro. Seguramente, yo creo, que a mitad de año cuando ya esté pulido bien todo ya va a pasar todo digital y sino las actitas móviles, pero mientras tanto están haciendo libro y es lo que estamos haciendo nosotros también.

IIE2: ¿Y estas vías de contacto se abrieron ahora con el RC digital o ustedes ya tenían un contacto en WhatsApp, por ejemplo, para lo temas registrales?

RRC: Teníamos... Sí, teníamos correo electrónico o teníamos teléfonos, pero para hacer un canal mucho más seguro y mucho más directo, viste que WhatsApp es en tiempo real, y por ende me permite tener 10 consultas al mismo tiempo y mandar audios. Creo que desde el año pasado tenemos el WhatsApp, pero siempre tuvimos la línea telefónica y el correo electrónico, pero por ese correo era más difícil porque por ahí uno no tenía sistema o se caía la red entonces el teléfono es más rápido si tenían una urgencia te llaman directamente. Por ahí teníamos consultas en el teléfono fijo, pero en el teléfono fijo, por ahí entraba gente llamaba alguien a pedir obleas, entonces al fijo atendemos todos los otros casos y al teléfono celular solamente el RC digital. Nos ha permitido tener un control y dar respuesta en el acto.

IIE1: ¿Tienen manuales de cómo registraban antes?, ¿cómo se tenían que completar los libros o cómo capacitaban a los nuevos funcionarios públicos?

RRC: Había un manual. Hay un manual, pero ha quedado desactualizado por el cambio del código civil, o sea, a ese manual ha quedado en el departamento digital, ahora a los nuevos jefes que han quedado vacantes y la idea es actualizarlo. Nosotros empezamos a hacer un bosquejo el año pasado. Yo empecé a hacer un bosquejo, que la idea era mandárselo, pero bueno, había algunos criterios registrales... como el Código Civil lamentablemente tiene varias lagunas, hay cuestiones que hay que definir con la dire, digamos, o que dependen de reglamentaciones internas o de la provincia, entonces no es tan fácil armarlo. La idea era, este año, empezar a pulir ese bosquejo que tenemos de mini instructivo.

IIE1: ¿Hay manera que nos facilite el anterior, aunque esté desactualizado? Para ver más o menos lo procesos.

RRC: Sí, sí. Está desactualizado, pero era el único que tuvimos.

IIE1: Y en base a eso, digamos, los procesos de registración. ¿Nos das algún beneficio, alguna ganancia que se logró con el digital?

RRC: La ventaja, es: primero la celeridad en la inscripción. Perdés mucho menos tiempo, antes haciendo... yo antes haciendo... yo hago uniones convivenciales, haciendo los dos libros porque tenía un tomo para mi otro para el archivo, perdés mucho tiempo, y sobre todo que perdés mucho tiempo, por ahí me demoraba una hora haciendo una inscripción, yo en 10 minutos, en 5 tenés un libro de unión convivencial. Contra una hora. Porque tenés que ser mucho más minucioso en cuanto poner bien los apellidos. En cambio, ya teniendo el sistema digital que es más rápido y teniendo los datos prefijados es muy raro que tenga que ir a crear una persona en el RC digital porque como eso ya viene de una base de datos del gobierno, ya casi todos estamos registrados. Por ahí, puede venir... lo único que te puede llegar a pasar es que esté mal, por ejemplo: yo que soy RCC estaba como RCC solo, entonces lo que hice antes fue corregirme y listo; pero yo ya estoy para cualquier cosa: si quiero cargarlo, hacer una unión convivencial; es como más rápido, pero aun cuando tengas que tomarte el trabajo de crear una persona porque no está en la base de datos, por ejemplo alguien que venga de otra provincia no va a estar en nuestro sistema te demoras re poco. Entonces... en nacimiento, por ejemplo, si durante el día inscribías a 6 bebés, ahora podés inscribir a 20 bebés, 20 / 30 bebés. O sea, a full. Es mucha la diferencia.

IIE3: ¿Lo tienen cuantificado a esto? ¿Cuánto demoraban antes y cuánto demoran ahora?

RRC: No. Sí creo que tienen en cada oficina, lo han hecho el año pasado, ver cuantas inscripciones hacen por día a diferencia de lo que hacían cuando tenían el sistema viejo, cuando era manuscrito todo. Eso, y también otra ventaja que me parece

que está bueno es la certeza en el dato, digamos, porque es mucho más exacto. Incluso te da una certeza la persona, tenés que ser cuidadoso pero una vez que registraste bien el dato ya está para repetir otro acto. Implica la mayor responsabilidad del agente que va a llenarlo rápido, a cargar los datos que son... También hicimos mucho hincapié en los oficiales, que se tomen el trabajo de... no por hacerlo rápido, vean la documentación en base para la cual van a recibir y si lo hacen bien ya tenés la presunción de veracidad si está en el sistema. Por ahí no tenés esa presunción si es manuscrito, porque todos nos equivocamos. Disminuye mucho los trámites de rectificación, porque cuando era a mano tenías 10 mil rectificaciones. Ahora hay, no significa que no haya, pero las que hay son por errores de implementación del que recién arrancó y se mandó un moco. A mí ya me llamaron que foliaron mal y son errores que pasan y que son fruto de la implementación el que no va a la práctica no va a tener esos errores. Entones van a disminuir los trámites de rectificación administrativa que por lo general se daban por los errores de implementación: porque el oficial público no sabía cómo se escribía, o porque entendió mal, o porque leyó mal el documento. Entonces, creo que eso va a ser una ventaja, van a disminuir mucho los trámites, obviamente esto va a ser paulatino pero el margen de error se reduce.

IIE3: ¿Y cómo es? ¿Cómo era el trámite de rectificación antes? Cuando era manual.

RRC: Era el mismo trámite. Va a seguir siendo igual ahora. Ese trámite de rectificación se hace solo en la DG, o sea que nosotros corregimos todos los errores de todos los RC, incluidos los de la municipalidad. Por ejemplo, cómo te digo yo, fueron a anotarme y en vez de ponerme mis dos nombres completos me pusieron el segundo nombre abreviado. Hay algunos que hacen eso, antes. O lo más común es que se equivoquen en el número de DNI de padre cuando lo van a inscribir, entonces una vez que la persona se da cuenta va al registro y pide la corrección, mostrando... siempre tiene que tener alguna prueba, esa prueba va a depender del error. Si en mi partida de nacimiento está mal el documento de mi papá ¿Qué me van a pedir? “traiga el DNI de su padre con un F5”, que es el formulario del juzgado electoral donde dicen los números de documento. Si sale, realmente del cotejo, un error del oficial público se inicia un expediente administrativo, va visado por el departamento jurídico que ve donde está el error, corresponde al acta a inscribir, hacer la corrección... una vez que el departamento jurídico le da el visado y dice “sí, corresponde” pasa a una oficina de resoluciones que haga una resolución administrativa autorizando esa corrección, después lo firma la directora, el ciudadano retira su resolución y se le da unos días, ponele 10 / 15 días para que ese libro físico suba a la oficina marginal que yo te digo donde se va a hacer al costado porque no es que se hace en una marca, sino al costado de

la partida se rectifica por resolución tanto, número del padre inscripto, numero correcto. Una vez que marginales ya lo hizo, que hasta ahora es manual, lo baja a archivo para que él saque una copia y se lo entregue al ciudadano.

Entonces, el ciudadano a los 15 días, después de que sale la resolución, se lleva su partida en la que va a estar en número mal, pero al costado va a tener una corrección, con eso ya sale bien. Hay partidas que tienen 10 mil marginales.

IIE1: O sea que las oficinas del interior no pueden hacer rectificaciones.

RRC: Las toman, toman el trámite, pero no las hacen. Sí las marginan... En el proceso de rectificación intervienen tomando los datos, por ahí alguien de Carlos Paz no se va a venir a hacer la rectificación acá. Hacen de intermediarios, el RC de Carlos Paz, se presenta el pedido en Carlos Paz, ellos lo mandan, nosotros lo tomamos, armamos el expediente, una vez que sale la resolución se lo mandamos a Carlos Paz y lo retiran anexado acá. Y vamos a marginar nuestro libro de Carlos Paz, y la oficina de Carlos Paz va a marginar su libro porque tienen que quedar los dos libros en iguales condiciones, no puede quedar uno como está: mal, y otro con la rectificación. La idea es que simultáneamente queden ambos en forma espejo, cosa que la pueda sacar acá o allá. Pero sí, hay un montón de rectificaciones.

IIE1: Y eso... ¿con qué plazo se le comunica al RC del interior que salió la resolución? ¿O no se enteran?

RRC: Inmediatamente. O sea, ponele, al mes se mandan dos o tres veces, a medida que van saliendo. Y dependen las localidades, a veces vienen los jefes y se llevan las resoluciones. Es más rápido que se las lleven, por carta se demoran. Pero no, mensualmente van saliendo y las van mandando.

IIE1: Otra preguntIIE1: ¿qué respuesta tuvieron, por parte de los empleados de la dirección en el registro civil, para la implementación del RC digital? ¿Tuvieron buena respuesta? ¿O hubo resistencia?

RRC: Si... hubo buena respuesta, pero lo vieron como una manera de mejorar el servicio, o sea que se les brinde un mejor servicio a las personas, y sobre todo ellos. Todo el mundo estaba entusiasmado de que... ya lo querían usar para esto de simplificar los pasos. Ha permitido simplificar muchos pasos, es más fácil. Sí ha tenido un poco de resistencia con las personas más grandes, es decir, aquellas que no tienen idea del sistema, o no tienen idea de informática. Por ahí los más grandes "no, yo no me voy a poner ahora a buscar"; o por ahí las que en su propia vida personal no tienen ningún contacto con la tecnología y de solo pensar que ahora tienen que hacer todo un formulario o las actas. Pero... ha tomado en esas personas un poco de resistencia,

y por ahí algunas se han hecho... no lo querían hacer, pero no les queda otra porque también se puso hincapié en capacitarlos a ellos personalmente con mayor paciencia que alguien que ya tiene contacto, por ejemplo, los más jóvenes al toque arrancaron y decían “no, todo digital”. Por ahí, ellos... había varios que ni siquiera... nunca usó una impresora o nunca usó un escáner, pero la resistencia mayor fue ese miedo a la tecnología. Si no, todo el mundo lo tomó re bien.

IIE1: Otra consulta IIE1: ¿Cómo fue el acercamiento de la DG de lo que fue finanzas? ¿Fue a través de una resolución que la DG tenía que ser la primera en probar y tener todo en producción o firmaron un convenio?

RRC: Mira, no sé si firmaron un... eso yo no lo sé, si intervinieron un convenio o no porque la primera etapa cuando la doctora trajo el sistema y... creo que hay un convenio, pero en esto... en lo que tiene que ver más con lo instrumental digamos, si va a estar el soporte técnico, pero no en cuanto a pautas de manejo de trabajo, esos han sido más que nada de palabra. No es que hubo un protocolo de trabajo, no. Siempre, a las reuniones las ha tenido mi dire con Nancy, con Marcia y no sale de acá hasta que la dirección lo dice porque en realidad ellos son el medio para que se ponga la mejora, pero en realidad nosotros como DG no podemos dejar de tener el control porque es nuestra responsabilidad cómo los demás lo van a trabajar. La responsabilidad no va a caer en Marcia, va a caer en nosotros porque es una responsabilidad directa. Si se mandan algún moco o incluso interviene algún delito ¿en quién cae la responsabilidad? En la DG, por eso siempre quedó claro que primero visa y nada sale sin la autorización de la DG. Todo lo que sea pautas de trabajo registrales, decir “libro no o libro”... En el interior también se ha dicho eso, lo que pasa es que en interior... cuando yo digo, que me ha pasado que no he podido ir a las capacitaciones... es muy permeable al ministerio de finanzas, entonces no todos... sobre todo en aquellas localidades pequeñas o donde hay personal que todavía no está realmente capacitado en cuestiones registrales. Tomaban lo que ellos decían como... “hubo un cambio”, me ha pasado: “no, que ahora hay un cambio”. “No, señora mía, la ley no tuvo ningún cambio”, “pero es que los de finanzas dijeron”, “bueno, si les dijeron algo que no les tendrían que decir” Porque es poco un registral y la ley no cambió “ustedes tienen que pedir las instrucciones en la DG”. Ha habido varios mocos, algunos más o menos importantes, que implicó volver a reunirse con los chicos... con Nancy sobre todo y decir “bueno, estas personas a capacitar en lo informático” En lo registral... porque incluso ha habido problemas de que en los registros “no, me dijeron esto... que sí... que no...” entonces implica también (...) Por eso es que también hicimos esta separación hasta en lo más tonto, que es esto: consultas acá y por allá. Para que ellos lo tengan claro, no por una cuestión de competencia sino por una cuestión de resguardar esas inscripciones porque, al fin y al cabo, más allá de que la orden la de uno u otro,

el problema lo tiene la gente y después quien tiene que solucionar es la DG. Prevención primero, hacer hincapié en que hablen, que se demore “no, no ella no, si no está con el sistema hoy no... ustedes consulten a la DG, que espere” Es preferible esperar un día y no, por apresurados, hacer la inscripción mal porque después ya no tiene... hay cosas que se pueden reparar como hay cosas que no se pueden reparar, por ejemplo, un caso de doble inscripción de reconocimiento si lo hicieron en el sistema digital por apurados, vía judicial. DG hay cosas que por más que haga una rectificación administrativa, pero hay cosas que no. Cuando hay una doble inscripción tiene que intervenir la justicia, lo pueden citar al oficial público diciendo “che, porque inscribió dos”. Por ahí no toman idea, porque piensan en (...) delinear bien las competencias, que es en lo que yo hago mucho hincapié, sobre todo con el interior: que espere, que no tome todo como datos reales. Porque finanzas tiene idea de todo lo que es el sistema digital en cuanto a lo informático, pero no en cuánto a los cambios que van habiendo, los cambios de interpretación nosotros. Pero bueno, ha sucedido, ha sido una de las cosas que hemos tenido durante el año pasado pero que se han podido solucionar, nos hemos puesto a hablar y Marcia es sumamente dispuesta y por ahí, pasaba más por los empleados.

IIE1: ¿Cómo se relacionan ustedes DG con lo que es el archivo de ReNaPer para hacer el traspaso de nacimientos, defunciones? ¿Ustedes juntan toda la información de las localidades y se la pasan a ReNaPer? ¿Lo hace cada localidad?

RRC: Mira... El ReNaPer... yo, esa área que es documentación no tengo ni mínima idea porque es área documental y yo de documentación se más o menos algunas cosas, pero ReNaPer... Nosotros somos una delegación oficial, por eso somos DG. Es decir, el ReNaPer es el Registro Nacional de Personas y tiene toda la información. Se nutre... tiene un legajo personal nuestro, por ejemplo. El mío: sabe que yo nací en Salta... tiene información personal. Ahora que lo están informatizando. Un legajo personal donde sale del día que yo nací hasta todos los cambios de domicilio y sabe que el último domicilio es acá en Córdoba, por ejemplo. Toda esa información la va obteniendo de toda la información que van mandando los distintos formularios del registro civil. Por ejemplo, actas de nacimiento, se hace un formulario con las huellas digitales, ese formulario se mandaba al ReNaPer, ahora no. En el caso de nacimientos ¿cómo toma el primer contacto cuando yo le voy a hacer el documento? Porque el ReNaPer se maneja con la DG a través de la oficina centralizadora. Nosotros somos oficina centralizadora de todos los DNI, pasaporte de toda provincia, entonces hacemos un control sobre la toma de DNI de toda la provincia y de los pasaportes, entonces en el caso de nacimiento, en el primer momento que toma contacto es cuando yo le voy a hacer el documento: el área registral le hace la partida y le dice “bueno mama, con esta partida vaya hacia el área de documentación”. En el nacimiento se trabajan con estados, las dos áreas. “Váyase a documentación, presenta al

operador la partida de nacimiento o la oblea” Entonces cuando le toman el documento, escaneo el DNI, escanean la partida de nacimiento, le toman la foto y ahí el primer reporte de la existencia de ese niño la tiene ReNaPer. Ahí, implica que a partir de entonces se abre el legajo de esa persona, que cuando me case me cambio de domicilio, o hago un cambio de ejemplar porque cambio la partida o perdí el documento, todo eso va a una base de datos que maneja documentación que poniendo mi número de documento me aparece todos los trámites que yo hice en mi DG o en Córdoba, no te permite ver si hiciste en otra jurisdicción, eso solamente lo puedo hacer en ReNaPer. La información completa de todo el legajo: mi cambio de domicilio a Córdoba, mi nacimiento en Salta solamente lo tiene el ReNaPer, es como que tiene la lista completa de toda mi hoja de ruta. Vos acá, en la oficina del ReNaPer, nuestro sistema de datos vas a tener todo lo que hiciste en Córdoba, nada más. Con defunciones también, cuando una persona se muere se carga la defunción, se retiene el DNI y ahí cierra en un sistema especial que lo maneja documentación que se informa a la DG. Todos los RC del interior informan todos los fallecidos que hacen, tienen que mandar el DNI actualizado para que nosotros visemos. Así como nosotros controlamos todas las partidas, toda las cosas que hacen, también controlamos si tomó mal el DNI, si lo utilizó mal se devuelve, se informa a ReNaPer, varias cosas pero con otro sistema que ahora en defunciones, que arrancó ahora, la idea es... como nosotros hacemos una carga independiente, la centralizadora para cargar defunciones, ha hecho en el sistema digital una implementación juntando los dos sistemas: el digital con el del ReNaPer, o sea que cargando una sola vez todos los datos de la partida, esa misma información se la manda al ReNaPer, o sea que el jefe del RC del interior no tiene que cargar en dos sistemas, eso está bueno. No sé si está funcionando o no, porque arrancaron ahora en enero con las defunciones, no sé si están funcionando. Había varias mejoras, nosotros estuvimos, el 15 de diciembre me parece... estuvimos viendo con la oficina de documentación, porque yo tengo una idea básica de documentación, pero había varias mejoras que habíamos propuesto que eran como muy ambiguas. No sé si las corrigieron, no sé si entraban en producción ya corregidas, lo vamos a saber ahora cuando venga mi jefa a ver si se corrigieron o no. Había varias mejoras que hacer en el sistema de defunciones que no sé si se hicieron o no porque entraban en producción ahora, el 2 de enero.

IIE1: Lo que vos le mandas: los nacimientos, matrimonios, defunciones y marginales, ¿todos pasan al ReNaPer?

RRC: Toda la información, sí, sí, sí. Ellos tienen como un... No sé si... Los marginales si es un marginal de nacimiento porque le cambió el apellido va a tener que volver a hacer el DNI así que se enteran de una u otra manera, porque hiciste el DNI o porque...

IIE1: ¿Si te divorciaste?

RRC: Exacto. Porque se informó o porque además ellos tienen... así como nosotros controlamos al interior ellos nos controlan a nosotros.

IIE1: Es decir, que ustedes estarían supeditados en la parte documental al ReNaPer.

RRC: En todo.

IIE3: En la parte registral también. Como organismo nacional...

RRC: Nosotros somos delegaciones de ese organismo. El organismo... O sea, el jefe es el ReNaPer, después están en cada provincia las DG que seríamos como los jefes de cada provincia y abajo los RC, pero nosotros dependemos en todo: las normativas registrales, sobre todo más en lo documental que tiene injerencia directa porque ellos nos dan las obleas para los DNI, nos dan las licencias para que las máquinas del interior puedan hacer DNI, incluso ahora se está empezando a hacer el certificado único que también lo va a tener que armar el ReNaPer. En lo que más tiene injerencia es en el área documental, digamos, porque no funciona sin el ReNaPer. Tenemos un contacto directo mediante un sistema digital especialmente del ReNaPer nos permite saber si sale el DNI o no, cuántas funciones van haciendo todo, además... en lo registral también, siempre hay alguna normativa. Dependemos de ellos, sí.

IIE3: ¿Desde cómo estructurar una partida? ¿Es una bajada de línea de ReNaPer para todas las provincias?

RRC: En el procedimiento nada más, porque hay una ley nacional que establece cuáles son los requisitos, cómo es el formato y (...). En lo procedimental nos puede dar soluciones el ReNaPer, pero lo que da de formato es de una ley nacional.

IIE3: ¿A qué se refieren que tenían que informar cuántas defunciones tenía Córdoba? ¿Tienen una oficina de estadísticas internas para saber cuántas defunciones hay por RC?

RRC: No, lo último que hablé con José Luis que es el encargado, es el sistema del RC... eso solamente lo tenemos... hay cosas que se revisan solo de Buenos Aires, o sea que, por ejemplo, si a mí un oficial me pide de la localidad Carlos Paz cuántas defunciones hubo en diciembre yo puedo tener un formato. Decirle "sí, esto me lo permite". Me lo permite, pero con nombre, apellido y DNI, pero no me permite decir "hubo 5mil defunciones". Esa información se tiene, pero la centraliza el ReNaPer. Como digo, indirectamente hay informes que van directamente a ellos que tienen la

información más completa de todos. Sí tenés la posibilidad de saber... hacen un resumen mensual de cuántas, porque lo va informando en los mismos informes que nos van mandando mensualmente a cada oficina. También creo que están descentralizando la oficina de la caja de jubilaciones, habría que ver eso. Es una tarea de recopilación, digamos, pero datos estadísticos generales 'no.

IIE3: Esos informes que les manda a cada oficina ¿lo digitalizan o es todo en papel? ¿Es digital ahora o es en papel? ¿Con una planilla?

RRC: Si... Eso lo completa Marcia, pero sí he visto que tienen como una... Sí, les mandan como planillas de transmisión porque además tienen que mandar el DNI, o sea te mandan transmisiones y te mandan ahí el DNI, te mandan el DNI utilizado para que vos lo veas y lo vices. Todo depende si tiene RC digital, porque hay algunos que no tienen. La idea es que... el año pasado Marcia viajaba a hacer un acuerdo con el director del RC de allá, de ReNaPer para que nos de las licencias que nos faltan porque no todos los RC están haciendo...

IIE3: Nos dijeron que querían poner un punto de RC cada...

RRC: Es la idea. Hay algunas localidades pequeñitas que no, entonces, ponele, si se murió alguno o tomar el DNI, se inscribe al revés, pero no te puede hacer el DNI entonces lo mandas a la localidad más cercana porque no tienen máquina, por lo tanto, no van a poder acceder al RC del ReNaPer.

IIE2: Las localidades... en los RC ¿tienen una jurisdicción asignada? Por ejemplo, sabemos que hay localidades que no tienen RC directamente.

RRC: Claro, eso depende... la creación de una oficina de RC depende de la DG porque tiene que ser, ponele, La Serranita tiene 1500 habitantes y trabaja lunes y viernes porque no tiene muchas inscripciones, ponele una localidad de 100 habitantes, no habilita la creación, la infraestructura, la evasión de gastos de un RC, tiene que tener la capacidad poblacional que requiera y es siempre a criterio de la DG. Que es lo que tiene que poner una localidad, que no tenga RC y que ahora es zona industrial o que pusieron una fábrica y ahora de tener 100 habitantes pasó a tener 3000 habitantes / 4000 habitantes y cree que no le puede dar respuesta a esas inscripciones ¿Qué hace? El intendente o el presidente de la comuna hace una notita presentando un informe diciendo "mire, la densidad poblacional que yo tenía hace 5 años no es la misma. He pasado de tener 100 a tener 5000 habitantes, por lo tanto, solicito a la DG que me autorice a crear un RC" entonces se arma un expediente administrativo y si la directora lo autoriza se puede traer un RC.

IIE2: ¿Y se han creado algunos?

RRC: Sí, se han creado varios. Por eso, la densidad poblacional ha aumentado porque se instaló una fábrica o porque es zona franca o porque justo pusieron una escuela de gendarmería ahí, ponele, como en Jesús María. Jesús María era chiquito hasta que vinieron... hay varias escuelas militares y que tienen que hacer el cambio de domicilio ahí, se casan, se mueren, todo ahí, entonces de tener poquitas inscripciones pasamos a tener más. Hay un montón que pasaron a tener bocas, por ejemplo, San Francisco, el año pasado hizo nuevas bocas porque hay una explosión de nacimientos, entonces no da abasto con la oficina que tenía y ha hecho bocas en los hospitales como tenemos nosotros, como para darle... implica más personal, más todo, pero se autorizó. Todo eso se va viendo con... de acuerdo con estos, bueno, que ellos puedan demostrar que realmente la densidad poblacional lo requiere, no se crea por dos personas o por cien.

IIE2: Y una localidad que no tiene RC, ¿tiene asignado un RC al cual tiene que remitirse?

RRC: Al más cercano.

IIE2: Al más cercano. No tienen mapeado, por ejemplo.

RRC: No. Al más cercano, siempre es al más cercano.

IIE2: (...) viene a Córdoba a registrarse lo van a rechazar porque el domicilio de padres está en otro lugar.

RRC: Claro, exacto. No le queda otra que... o por lo general, las localidades muy chiquitas, en nacimientos, por ejemplo, las localidades chiquitas ni siquiera tienen maternidad, entonces como se tienen que ir a las maternidades del pueblo siguiente, al nacer el bebe en otra jurisdicción lo pueden anotar ahí o los papás si no tienen el domicilio, uno hace el cambio de domicilio para que se lo pueda anotar ahí. Lo van salvando de alguna manera, o por el lugar de nacimiento o con el domicilio que es lo que marca la jurisdicción para la inscripción.

IIE2: Ah. Son esas las dos variables que te permiten incluirlo en cierto registro.

RRC: Exacto. Lugar de nacimiento del menor o domicilio del padre. En realidad, dice lugar, pero nosotros, justamente por esto, como por ahí no hay RC, se estableció por una resolución que además del lugar de nacimiento pueda ser tenido en cuenta el domicilio de los padres. Entonces si alguno no lo tiene y tiene que ir a la localidad siguiente porque no tiene registro, hace en ese mismo acto, antes de anotar, el cambio de domicilio. Se soluciona de esa manera.

IIE1: Y a futuro, ¿qué cosas pensás que se puedan llegar a mejorar del programa del RC digital? Qué cosas puntuales, cómo las planillas móviles que todavía no están listas, cosas más grandes o que tengan mayor implicancia ¿Tenés alguna idea de que se puede mejorar?

RRC: ¿Qué se podría mejorar? No tengo idea en este momento. Hay varias cosas para mejorar puntuales, pero... ¿qué otra cosa se podría mejorar? No se me viene a la cabeza algo. O sea, hay tantas cosas que se podrían mejorar.

Para mí, lo principal que me parece... como, lo inmediato que requiere mejorar es todo el sistema de capacitación. Incluso los que están en producción no están bien capacitados. Porque como me siguen hablando, hay algunos que son los primeros que han arrancado y siguen teniendo las mismas preguntas. Implica también nuestro, un mea nuestro y decir "bueno, digital..." Porque incluso, quienes han arrancado en producción desde... yo en el 2017 arranque, creo, con uniones convivenciales... En el 2017, en los primeros RC que han arrancado en el 2017 que deben ser poquitos, te siguen llamando por cosas registrales e informáticas, digamos. Entonces hay que... no conformarse con dar la primera y listo, arranquen, porque el sistema del 2017 a ahora los módulos ha sufrido un montón de modificaciones. Matrimonios ha tenido el año pasado un montón de cambios. Yo, por ejemplo, si hoy tuviera que... he estado en capacitaciones, he estado tomando exámenes a mis propios compañeros y hace como 7 meses que no cargo nada en matrimonios, si hoy me siento a cargarlo, no lo sé cargar porque en el medio ha habido 10 mil modificaciones. Entonces, necesitas una capacitación permanente. Por ahí pasa que lo veo en finanzas que mandan comunicaciones "che, a partir de hoy cambien en la carga de matrimonios..." por el WhatsApp. Por lo general ellos tienen un solo WhatsApp que tiene las 200 localidades que están en producción. De todos, capaz que de los 200 lo vio 50, el resto lo pasó por alto y cuando lo tienen que hacer... Por ahí, a mí misma... a nosotros no nos informan porque justo ese día entró en producción y yo digo "no, no, debe ser que está mal" y yo no estoy anoticiada. Ellos están anoticiados, pero informalmente, por el WhatsApp y ahí ya se hizo un lío y capaz que era una tontera. Entonces, incentivar que esas capacitaciones... haya un seguimiento. Sobre todo lo veo en estas que han arrancado primero y que siguen preguntando cosas y vos decís "che, fueron los primeros en arrancar" y es porque en el sistema se han ido puliendo y se necesita seguir puliendo entonces tiene que haber como una comunicación más oficial o con capacitaciones más pequeñas y se anuncie "bueno, se actualizó, lo veamos" porque implica que en quien ya está ducho, se encuentre con una modificación que no se le avisó o no vio porque no estaba en el WhatsApp y ya tiene una traba. También quita que nosotros salgamos a capacitar más, creo que es una falla que estamos teniendo de la DG, en capacitar. El año pasado hicimos una sola capacitación muy general, pero no práctica. Vieron que, por ahí, lo que ellos necesitan no son los conocimientos teóricos

sino más en lo práctico: "Bueno, en esto, comisiones matrimoniales, no la teoría". Creo que es lo principal. Yo siempre (...) que fue la que continuó con el proyecto, por más que el sistema digital tengamos una herramienta excepcional, los dos principales obstáculos para que esto fracase es que no tenga personal y que no estén bien capacitados, porque yo puedo tener 10 personas, pero si no están capacitados en cuanto a algunos procedimientos informáticos y en cuanto al procedimiento registral va a tener hasta 10 mil actas, pero 10 mil actas mal o como esto un matrimonio inexistente. Sí, lo hizo en el sistema digital pero no vale, implica un perjuicio para la persona. Por ahí a persona lo necesita ya, no puede esperar. Si hizo una doble inscripción no puede esperar 7 meses una resolución judicial.

IIE1: ¿Qué sería una doble inscripción?

RRC: Una doble inscripción de un nacimiento, por ejemplo, es una mamá que tuvo un hijo de soltera, la ley establece que después puede aparecer el papá e inscribirlo. Cuando lo reconoce se margina en un reconocimiento. Pero simultáneamente, cuando el reconocimiento es el único acto jurídico que no es territorial, es decir que... ¿a qué me refiero territorial? si naciste en Córdoba tendrías que tratar de reconocerlo a Córdoba, lo puede llegar a hacer. Los niños nacidos en Córdoba, el papá viene y lo reconoce en Córdoba y simultáneamente en el mismo tiempo en Villa María otro que también se cree el padre, puede pasar, en el mismo tiempo reconozca. Entonces, cuando llega la comunicación acá ya está inscripto. Que va a hacer el oficial, si ya está inscripto, ya tengo a uno, la ley lo prohíbe, pero ha pasado que el oficial se da cuenta y tengo partidas con dos reconocimientos. Algunas veces es en el mismo año.

IIE1: Es común entonces, un caso común.

RRC: Es común, es un error, digamos, nos ha pasado con esto: con lo de marginales, hay muchos marginales así. En ese caso no hay forma que se pueda solucionar porque nosotros no tenemos jurisdicción para decir quién es el padre. Claramente, vía judicial, que implica que ese niño tenga paralizada la partida, no pueda hacerse actualización de 10, de 18, de nada, no podría expedir la partida porque yo no sé cuál de los dos padres es, le tengo que decir "mamá resuélvalo vía judicial". Un trámite de reconocimiento, impugnación, se demora años hasta llegar al verdadero papá, hasta que lo encuentren si lo encuentran o no lo encuentran, hasta que la justicia después de un ADN... un ADN, sobre todo si tenés pocos recursos demoran un año en estos institutos del estado. Mientras tanto el niño no tiene... tiene identidad el problema es que no sabe quién de los dos es el padre.

IIE1: Claro, si quiere hacer cualquier otro trámite no lo puede hacer.

RRC: Hay un chico que le salió el año pasado... le salió un pase... un chico de 12 años le salió un pase para ir a jugar a Barcelona, ponele no sé dónde era, pero sé que era en Europa; necesitaba la partida de nacimiento y tenía las dos inscripciones. No podía salir ¿cómo se solucionó? que en nuestro libro tenía solamente una, cómo el trámite judicial estaba parado porque el segundo padre que hizo la inscripción no fue, todavía no lo encuentran y necesitan ubicarlo para hacerle el ADN y hacer el cotejo de los dos ADN, uno de los dos es del padre se solucionó muy fácil... o sea, siendo...

IIE1: Buen voluntad.

RRC: Buena voluntad porque en realidad no se lo tendríamos que haber dado: "bueno, le damos esta que está solamente este padre para que el chico pueda viajar". Obviamente que en algún momento se va a resolver, pero si él se hubiera imaginado también tener dos, ahí ya... sino el chico perdía el pase. Les estoy hablando de un caso... podría haber sido un trasplante, puede haberse ido a EE. UU. a hacer un trasplante de médula ósea, como más grave, digamos. Ahí tiene la responsabilidad el oficial público, después tendrá que ser llamado a la justicia porque inscribió dos niños con dos padres cuando la ley lo prohíbe. Por eso digo, esas cosas que se dan en los balances cuentan en el RC digital, si no hay capacitación y si no tenés un buen oficial público que esté capacitado. Uno capacitado no te lo hace. Los mocos los hacen sin el sistema digital. El sistema digital, como digo, es la herramienta y la excusa para capacitarlos y esos errores se reduzcan. No se van a reducir totalmente pero bueno. Eso, fundamentalmente hacer hincapié en buenas capacitaciones y actualizar... Por ejemplo, a mí me preguntan... ayer me preguntaron y no tenemos idea de los últimos cambios porque no nos dices o los van haciendo... hoy me enteré de que también están haciendo modificaciones en el sistema de actas y los chicos del archivo me llaman a mí porque no está mi jefa esta semana y cuando voy nuevos cambios que no sabía, nadie nos llamó "che, chicos, hay nuevos cambios". Así que mañana llamarla a Beatriz, quiero decirle que venga para que nos explique porque por ahí el operador está trabajando y viene un nuevo botoncito porque le cambiaron cosas y no nos dijeron nada. ¿Pero no te llamaron? No, no me llamaron. Falta un poco de comunicación, pero nada que no sea salvable, pero, sobre todo, en cuanto al interior me parece que es hacer hincapié en las capacitaciones y ahí en esas capacitaciones, que siempre se lo dije a Beatriz, no se actualizaron. No escucho finanzas esto, vamos a trabajar conjuntamente, sino es como que cada uno... no nos peleamos, no pasa que nos peleamos, pero cada uno marca el límite "yo acá y vos acá" y en el medio está la gente, que te llama a vos "Alexis me dijo que te llamara a vos, y vos me decís que...". Pero bueno, hacer capacitaciones conjuntas que es lo que yo siempre le dice a Marcia, lo que pasa es que ellos han sectorizado un área de capacitación que nunca pudo comunicarse con nosotros, entonces ellos tomaron y dijeron "bueno, arrancamos así"

pero nunca nos dijeron "bueno che, más o menos está bien" y después te das con las sorpresas en el medio de la capacitación. Me ha pasado de tener que estar con Caridad, pero está diciendo... no, no, está diciendo otra cosa porque la gente se te subleva. Me ha pasado en una capacitación que tuvimos en San José de la Dormida, uno de los capacitadores dijo "no, ustedes pueden salir a casar porque no hay ningún límite", entonces empezaron al unísono "che, no nos avisaron que podíamos casar". Se armó un revuelo e intervine yo "no, hubo una mal interpretación" como diciendo que hay un malentendido, que hay una resolución desde el 2000 y algo que establece que no pueden salir a casar, los únicos que están... tienen jurisdicción son (...) y ahí es como que vuelven, pero... es como...

IIE1: Si, si vos no estabas para intervenir quedaba...

RRC: Exacto, me ha pasado que ese mismo día en San José de la Dormida se hizo en La Carlota entonces... nosotros pudimos manejar porque estábamos, pero como yo era la única que podía ir, no había otro personal, nadie pudo ir a La Carlota entonces nos empezaban a llamar los jefes que se había armado, también, un bardo porque habían dicho "no sé qué cosa" ¿me entendés?

IIE1: Si, sí.

RRC: Capaz que no era necesario que yo esté, pero si nos hubiésemos sentado y decir "che, está bien lo que digo" no se arma lio.

IIE1: Claro, se evita todo.

RRC: Exactamente. Sobre todo, eso, que la gente se vaya creyendo "es una modificación, esto es nuevo". Y por ahí se van y chequean. Me ha pasado con gente que pensaba que los plazos se habían cambiado. "Ah, ¿pero la ley no se cambió?", "no, pero el chico de finan...", "no sé, pero la ley sigue siendo la misma, no va a cambiar". Entonces, por ahí, hay algunos que son muy permeables en la información y piensan que porque se los dijo finanzas hubo un cambio y no esperan o no recurren a la (...).

IIE2: Te hago otra consulta: nos habías dicho que desde dirección llevan algunas funciones especiales como la de registro de deudores alimentarios morosos.

RRC: Si.

IIE2: ¿Tienen algunos otros de esos ejemplos?

RRC: Claro. La DG, al ser DG de todas las tareas de oficinas seccionales, igual que todas las del interior, pero además como es DG tiene tareas específicas que solamente se hacen acá: las rectificaciones, solamente se hacen acá; las adiciones de apellido también se hacen solamente ahí; el registro de deudores alimentarios y registro de uniones convivenciales, esos dos son las oficinas que yo tengo a cargo, se hacen solamente en mi registro en la DG; las incapacidades se protocolizan solamente en la DG; las listas de todos los expedientes de rectificaciones, cambios de estados, cualquier cosa que tenga que ver con espacio y uso se hacen en la DG; nosotros damos el OK a cualquier trámite judicial. Después, otra cosa como más específica: los cambios de género, solamente en la DG; cambio de identidad de una persona que sea mujer y quiera el cambio, solamente en la DG; y las inscripciones fuera de término, es decir, aquel bebe que se le pasó el plazo legal para inscribirlo (son 40 días), a los papás se les pasó el tiempo y tienen que pedir una autorización a nuestra DG.

O sea, tenemos varios trámites que solamente se hacen acá.

IIE2: Genial

IIE1: Eso, ¿lo tienen digitalizado también en el registro digital?

RRC: El RC trabajó en un inventario que está digitalizado con el sistema Sisol, que también está bastante mal. El año pasado, justamente en mis reuniones con Marcia, he pedido que lo arreglen, pero las prioridades son otras, así que todavía estamos esperando.

Ah, las inhabilitaciones judiciales también están digitalizado. Casi todo lo que no sean actas está digitalizado con el sistema Sisol que también ha quedado obsoleto porque hace como 5 años que estamos trabajando y hasta el año pasado no había programadores que lo vayan actualizando. Las actas también, por ejemplo, ahora han puesto en marcha una innovación, en finanzas, de mandar las actas al domicilio, pero sino en los sistemas de comunicación no se hizo nada, no andan. No anda para deudores, no anda para inhabilitados. Hoy les decía a los chicos de archivo, y yo se lo dije a Marcia. Perfecto, pero nuestro tema es el sistema de comunicaciones de Sisol que va a hacer una falsa publicidad porque no le va a llegar nunca a la persona, o no arregla el sistema de correo. Deudores alimentarios, inhabilitaciones y actas se mandan por correo, o sea, por carta. Antes se mandaban al RC, ahora existe la posibilidad de que se mande a la casa del ciudadano, o sea a mi casa. El sistema de correo que tiene el gobierno, salvo que hayan cambiado algo, que no creo porque lo estamos redondeando ahora es OCASA. Al registro nunca recibió OCASA ¿por qué? porque aun cuando yo te hago un certificado que tenga validez 60 días, me lo pediste que lo mande a Cruz del Eje, te lo hice hoy, te mando al día siguiente la carta certificada, que

es una carta certificada en (...) e incluso nos tomábamos meses porque antes, de mandar una por una, la que llegue, a los 40 días hábiles llega, cuándo te llega. O sea que el trámite te llega ya vencido. Que cuando les llegas a llamar te van a decir que el sistema del correo, por eso... Hay herramientas que el sistema digital necesita como estos anexos como estos: correspondencia donde la innovación queda en la publicidad y no en lo práctico porque no le llega el fallo. Eso nos pasa con deudores, nos pasa en inhabilitados que no está funcionando, entonces nosotros como plan B ¿que hicimos? yo no voy a descartar la carta y directamente el jefe del RC, cada vez que vienen... como vienen dos veces al mes a buscar obleas o a dejar libros que pasen por mi oficina, entonces yo ya les tengo los sobres listos y se lo llevan, yo ya sé que al día siguiente están allá. El plan B que no tendríamos que estar pensando ese plan B si el sistema funcionara. Pero sí, casi todo el sistema de deudores e inhabilitados funciona con el Sisol.

IIE1: Otro sistema informático, digamos.

RRC: El primero que trabajaba finanzas.

IIE1: Ah, ¿y se conecta con el poder judicial, de alguna manera? o como le llegan...

RRC: No. No, no. No, no. No se conecta con el... La idea es... no, no se conecta porque es un trabajo... es un registro informático que sirve para inscribir esos actos o para informes, pero es puramente registro. Sí, lo que está en proyecto con tribunales es... como finanzas estuvo trabajando con los oficios digitales, que creo que ya hay varios registros de propiedad que son personas jurídicas que están trabajando ya con esos... como son oficinas, registros que hacen inscripciones igual que nosotros, para evitar que tribunales manda la sentencia y el oficio, la idea es que nos mande digitalmente. Eso se está trabajando, no sé en qué parte está. La prueba piloto va a empezar a trabajar con el tribunal de familia que por lo general tienen inscripciones de nacimientos, de reconocimientos, de divorcios y demás; pero eso ya sería a los fines de comunicar y que llegue el trámite para la inscripción, no propiamente de la inscripción.

IIE3: Te hago otra pregunta, vimos que está la dirección de estadísticas unitarias en la provincia y que tienen unos formularios que (...) tienen que completar ¿ustedes saben cómo es el procedimiento de esos formularios? ¿A dónde van esos formularios? Si los reciben ustedes o interviene otro actor.

RRC: Mira, no tengo idea. Yo sé, sí, que en el de nacimientos... es como muy específica la oficina de nacimientos, que los mandan, igual les mandamos una esta-

dística de matrimonios y una estadística para defunciones. Creo que en el de nacimiento, nunca he preguntado. Los pasan a buscar y ellos mismos los traen, pero no tengo ni idea el destino. No, eso la verdad que no.

IIE3: Yo, creo que ya está.

IIE1: Sí, yo quería consultar si nos podías decir con quién podemos hablar para ver el tema de la parte de nacimientos, si nos hace falta profundizar algo más que nada con relación con ReNaPer. Si tuvieras alguna persona de contacto.

RRC: Mira, la que está a cargo de la oficina de nacimientos es Cristina, vuelve el lunes.

IIE1: Bien, ¿nos das un mail de contacto así le escribimos si hace falta?

RRC: No, no tengo. Te puedo pasar en todo caso el teléfono si lo tengo por acá.

IIE1: Bueno, dale.

RRC: A ver... También, quien maneja bien...o sea, esos tienen el compacto de los nacimientos, después está el área de la centralizadora que eso ya es área documental que maneja todo lo de defunciones y eso podés hablar con el jefe de documentación o con José Luis. Ellos te van a saber decir lo de defunción, que es lo que recién arranca.

Mira. Cristina: 152 397982 y el jefe no, no lo tengo, en todo caso me escribís y yo te consigo el teléfono de Omar, pero como te digo, ellos arrancan de vacaciones en febrero porque nosotros estamos de guardia, o sea, el personal vuelve el lunes que viene, todo el personal se reintegra.

IIE1: Si, nosotros nos vamos a poner a redactar el documento y por ahí nos piden que profundicemos en ciertas cosas y nos va a faltar un contacto.

RRC: Claro, sí, sí, sí. Vos haceme acordar y yo te consigo, sino el de José puedo llegar a tener.

IIE1: Te vamos a pedir ese instructivo que mencionabas que tenían de antes de...

RRC: Lo tengo en formato... no es sutil, imagínate que eso se hizo... no hay formato digital.

IIE1: ¿Podemos pasar a verlo alguna vez?

RRC: Si, si, no hay problema.

IIE1: Y la cantidad de inscripciones por día que dijiste que tenían un registro, ¿eso se podrá conseguir?

RRC: Eso lo vas a tener que averiguar, cuando venga Cristina que es la que está a cargo de la oficina de nacimientos. Ella, incluso, te puede llegar a decir estadísticamente porque nosotros tenemos nacimientos anotados en la repartición y en 3 bocas de hospitales, o sea, por eso es móvil. Sale el libro de la oficina, de la repartición a ir a anotar en el Neonatal, en el Hospital Misericordia, hay uno que ahora no estamos anotando porque están arreglando, pero salen 3 oficiales públicos, más ella que está anotando en la oficina para darle respuesta a casi todos.

10.1.5. Entrevista N°5: Subsecretario de Tecnologías de la Información del Ministerio de Finanzas de Córdoba

La reunión tuvo lugar en el Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba el día 24 de enero de 2019. Las instituciones y actores participantes fueron los siguientes:

Ministerio de Finanzas

- SI1: Subsecretario de Tecnologías de la Información

IIE – Bolsa de Comercio de Córdoba

- IIE1: Investigador del equipo de investigación
- IIE2: Investigador del equipo de investigación
- IIE3: Investigador del equipo de investigación

A continuación, se presenta la guía de pautas utilizada, las notas de trabajo obtenidas y la desgrabación textual de la entrevista.

10.1.5.1. Guía de pautas

MÓDULO I: INFORMACIÓN GENERAL

¿Cuántas oficinas de registro civil digital se encuentran activas?

¿Cómo adaptaron el sistema? ¿Qué cambios se le introdujeron? ¿Qué cosas le añadieron?

¿Cómo es el sistema de registro actual?

¿Hubo dificultades en la implementación? ¿Cuáles?

¿Llevan registro de las oficinas que no reportan actividad?

MÓDULO II: IMPLEMENTACIÓN

¿Cuáles fueron los principales problemas a los que se enfrentaron?

¿En qué consiste la digitalización a demanda?

¿Se encuentra implementado el procedimiento digital de inscripción de marginales? ¿En qué consiste?

MÓDULO III: RELACIÓN CON LA DIRECCIÓN GENERAL

¿Hubo conflictos durante la implementación con la Dirección General?

¿Cuáles fueron las discrepancias que surgieron?

MÓDULO IV: PROBLEMAS

Problemas surgidos con diferentes organismos y en las diferentes etapas de la digitalización.

¿Cómo se fueron salvando los errores?

MÓDULO V: CONTROL – CAMBIOS A CONSIDERAR

¿Qué cambios consideran implementar?

¿Qué aspectos consideran que tienen que reforzar?

¿Qué vías planean utilizar para efectuar los cambios?

10.1.5.2. Notas de trabajo

MÓDULO 1: INFORMACIÓN GENERAL

Actualmente hay 200 oficinas de RC activas y alrededor de 100 no registran movimientos digitales.

El sistema de acá viene de Santa Fe, donde también funciona el módulo de marginales.

El primer año de vida del proyecto fue adoptar la legislación de allá (Santa Fe) a acá (Córdoba).

Al formulario se le incorporó mucha más información que la que el sistema original te traía.

La implementación, la dificultad que tenía adicional era que no había compus en los registros, entonces hubo que hacerle entrega del equipamiento y después ahí vienen las formas de integración.

Hay una planilla para cada tipo de trámite. Es lo mismo que el libro, no debería tener grandes diferencias, solo que ellos están arraigados a la cultura del libro. La única diferencia está en que la idea es que esté todo en el mismo tomo.

De las 300 y pico de sucursales, hay 280 habilitadas de esas 280 creo que hay 173 que tienen movimientos y hay otras 70 o 170 que todavía no han registrado movimientos.

MÓDULO 2: IMPLEMENTACIÓN

La digitalización de demandas que es una cosa que es argumentado, empezó a forzar ya la maquinaria, porque empieza a meter la lógica de que el acta se digitaliza.

Se planteó comenzar a tener reuniones semanales para que comenten situaciones que van surgiendo en la implementación del programa para poder documentarlas.

Procedimentalmente se crea un nuevo libro, que es el libro marginal. El registro civil legalizó la constitución de libros marginales, lo hizo de manera global pero no lo legalizó. Cuando las munis recién lo empezaron a usar, entraron en temor de que fuera ilegal. Entonces, dejaron de usarlo.

Lo que hace el sistema de marginales es: te va a crear un libro como si fuera el de actas y automáticamente se asocia la partida digitalizada, cuál es el acta marginal que la modificó y cuando vos pedís una copia de la partida viene con todos los marginales hechos; o sea te trae todo el historial de cambios

MÓDULO 3: RELACIÓN CON LA DIRECCIÓN GENERAL

El problema principal de la DG es la diferente visión temporal del proyecto con respecto a la que tiene Finanzas. Es decir, en todas las reuniones a la DG se la pone al tanto de novedades e ideas a aplicar, pero ellos las interpretan como una acción que se va a realizar más a largo plazo y ahí se generan ciertas fricciones.

Desde la DG hay cierta reticencia a reglamentar los procesos que conlleva el RCD y esa falta de reglamentación hace que se expanda una noción de que el procedimiento digital no es legal, lo que conlleva a que siga coexistiendo el libro físico con el RCD.

Llevamos dos años de proyecto, para nosotros ya debería haber terminado, todo, listo, ya deberían estar andando las 300 sucursales, todo funcionando, y ellos ahora están viendo que el proyecto arranca.

MÓDULO 4: PROBLEMAS EN LA IMPLEMENTACIÓN

Hay una reticencia a la digitalización de archivo por parte de la DG. Desde Finanzas quisieron facilitarles 6 pasantes a través de la facultad para asistencia técnica y desde la DG se negaron a que ellos ingresen.

La capacitación fue suficiente y a eso se le agregó instructivos en video y digitales con los pasos a cómo proceder. El problema que se detecta es que el tiempo que transcurrió entre la capacitación y el momento de poner en práctica lo aprendido fue demasiado largo.

Es un problema de descoordinación y es un problema de falta de potestad, de empoderamiento del lado del registro civil de absorber el proyecto tecnológico.

Las planillas están listas; la falta de visado se refiere a la falta de reglamentación por parte de la DG y los problemas que tienen con las planillas es que falta práctica y un manual de procedimiento reglamentado que les enseñe cómo proceder cuando tienen que completar la planilla de manera manual.

El registro civil no tiene sus procedimientos escritos, por ende, todo lo que es transferencia de normalización de usos empieza a entrar en conflicto con el sistema porque el sistema te da en la pantalla un montón de cosas que vos podés ir ajustando, pero en el papel van todas, y vos tenés que saber qué tildar y qué no.

Desde julio del año pasado, ya todos estaban en condiciones de empezarlo, pero por alguna razón no empiezan

MÓDULO 5: CONTROL/CAMBIOS A CONSIDERAR

Se está buscando que se reglamente un decreto que obligue a la eliminación del libro a partir de cierta fecha.

El objetivo del tablero de control que se busca armar con los indicadores debería dar cuenta de que municipios son los que no están trabajando con el RCD de

manera que esto sirva como insumo para que el área de soporte pueda comunicarse con ellos y averiguar por qué no lo están haciendo uso del sistema.

Ahora estamos relanzando todo un esquema de capacitación a distancia con la expectativa de ver si se puede hacer de acá a 30,40 días una vuelta para volver a explicarles cómo funciona el sistema.

En la gestión pública, los manuales de procedimientos son resoluciones, y quien tiene que emitir las resoluciones es el órgano autorizado tal, ya sea el Ministerio de Justicia o el mismo registro civil. Que yo escriba un manual y lo publique no tiene validez.

Se han largado encuestas en línea para que nos respondan determinadas cuestiones para ver qué es lo que estaba pasando, y una cosa que detectamos es que las sucursales que tienen un internet como el que tenés en tu casa, una banda L, tienen problema para que se les suban los archivos, en cuanto se interrumpe la conexión, se cae y se para el proceso.

Nosotros prometimos modificar el sistema, para hacer un sistema de descarga y de subida de archivos, que maneje cortes de conexión, entonces si se subió el 10% del archivo y se cortó, que no se pierda todo, que vuelva a subir.

10.1.5.3. Desgrabación

Las instituciones y actores participantes fueron los siguientes:

Ministerio de Finanzas

- SI1: Subsecretario de Tecnologías de la Información

IIE – Bolsa de Comercio de Córdoba

- IIE1: Investigador del equipo de investigación
- IIE2: Investigador del equipo de investigación
- IIE3: Investigador del equipo de investigación

SI1: Yo les voy mostrando algunas imágenes para que ustedes las vayan conceptualizando porque me parece que sería importante que las tengan como contexto de forma tal que cuando vayan y escuchen formas raras no se asusten, sino que entiendan que es parte del proceso. Es la parte no deseada del proceso, pero no lo puedo evitar; lamentablemente no lo puedo evitar.

(Pausa)

SI1: En este estadio del proyecto todo lo que sea los aspectos negativos, estaría bueno que lo encuadren como esta cuestión del valle de la desesperación, y habría que distinguir que es parte de la productividad que cae por la resistencia al cambio y por el periodo de transición; son errores puntuales de o falta de diseño o falta de procedimiento, esas dos cosas hay que tenerlas claras. Muchas veces se retroalimentan la falta de un procedimiento, una regla clara de negocios o algo que no esté implementado en el sistema, agrava la caída de ese valle de la desesperación porque básicamente te quedas sin herramientas; y eso es lo que le pone un poco de estrés a la organización completa para que pueda generar una respuesta coherente y también a los jefes que no tomaron definiciones durante todo este tiempo y ahora lo tienen que resolver en tres días; y en esos tres días nosotros también nos tenemos que desarrollar en la semana siguiente lo cual hace que todo sea más complicado.

Bueno, ahora si las escucho.

IIE1: Bueno... Algo referido a eso por ejemplo que nos comentaba Cinthia era el tema de que ella nos decía que hay muchas cosas que todavía ellos están como obligados a recurrir al papel, al libro, porque cuando no tienen acceso al sistema o hay cosas en el sistema que no les permite a ellos registrar, dice que las planillas que ellos tienen, les dieron como unas planillas móviles, pero que esas planillas móviles todavía no se encuentran visadas como la versión final y ella dice que tienen como unos errores conceptuales por ahí, entonces al no poder recurrir a esas planillas los obliga si o si a tener que seguir haciendo cosas en el libro. Eso fue una cosa que ella me dijo que dijimos “bueno, si sale el decreto y se prohíbe el libro”, ella dice que va a haber gente que van a tener que rechazar digamos o no poder hacerle el trámite porque eso no les permite digamos dejar el libro 100% de lado.

SI1: Ok. En el proceso de construcción de la planilla, que ellos participaron, y la planilla en sí nace del libro; el tema está en qué practicas ellos ejercitan sobre el libro que no pueden ejercitar sobre... ¿ustedes vieron los libros del registro civil?

IIE2: No

SI1: ¿Se acuerdan de algún acta de nacimiento o de alguna cosa?

IIE2: Si, si

SI1: ¿Vieron que es como media hojita que es un formulario? En realidad, eso es el libro, no hay mucho más allá de eso. Cada libro está tabulado; las grillas complementarias que se hicieron tienen mucha más información que la que está puesta

ahí porque es la información que te pide el sistema que después vayas a cargar. Entonces, puede haber algo que ellos hacen hoy en la práctica de ese cuaderno, que es anotarlos en un algún rincón o que se yo, que pueden seguir haciéndolo dentro de la planilla o no; o pueden estar interpretando que la planilla es un formato tabular que tienen que completar y que no tienen esa flexibilidad. Eso se va a dar en el caso de uso, pero está bien la observación, es válida; esto cae en la categoría de esas cosas que yo te dije que no nos contaron durante el proceso, que ellos que ahora que la ven la planilla, que se ven ante la inminencia del uso de la planilla, empiezan a presentar situaciones que no estaban contempladas anteriormente. Ojo, esto no lo interpreten como una excusa de nuestra parte de por qué la provincia es como es o por qué el sistema hace lo que hace, nosotros eso no tenemos conflicto de que si lo hicimos mal o lo corregimos; entiéndanlo como una cuestión de madurez de un negocio en donde nos dijo una versión de los hechos, ante la inminencia del uso, empiezan a aplicar otras cosas. Eso tiene un origen en donde en el organismo no está procedimentado; el organismo no tiene cultura de proceso, el organismo no tiene formato o estándares de trabajo; que básicamente, la forma en la que trabaja el organismo es una gente que tiene que hacer una tarea tiene una duda, acuda a su superior. El superior le dice “hacelo del formato A”. Ese caso se va a reproducir tantas veces como situaciones se le presenta a la gente porque la gente nunca termina de incorporar la practica correcta, porque cree que es una excepción al llenar el papel. Entonces, nosotros tenemos que hacer todo un esfuerzo de poder capturar esas casuísticas y poder capturar esas variantes para poder meterlas dentro del formulario y dentro del sistema. Mucho del laburo que se hace cuando entras en ese valle de la desesperación es entrar a corregir muy rápidamente todas esas faltantes de información; eso sí es un micro caos que se arma, es muy doloroso porque si nosotros no tenemos capacidad de respuesta de poder absorber esas cosas y convertírtelo en el día en el formulario nuevo, se arma lío. Con lo cual eso sí es un desafío para el proyecto y nos recarga a nosotros de trabajo de que todo este tiempo de desarrollo cuando ellos no lo presentaron al caso, entra en funcionamiento el nuevo sistema, al otro día te aparece esa situación y pareciera ser que el sistema no anda. Y ahí es donde hay que hacer una primera distinción entre lo que el sistema hace y lo hace bien, y lo que nunca le pedimos al sistema que haga, por ende, nunca lo va a hacer hasta que se lo pidan. Cuando se lo pidan...

IIE2: ¿Y vos consideras que ya entramos en el valle de la...?

SI1: Si

IIE2: A pesar de que todavía no es obligatorio digamos

SI1: Si, si porque nosotros hemos ido forzando prácticas incluso del sistema, por ejemplo, digitalización de demandas que es una cosa que es argumentado, empezó a forzar ya la maquinaria, porque empieza a meter la lógica de que el acta se digitaliza. Ahora este mes pusimos en marcha lo que son los “pedidos web” y eso estresó todo.

IIE2: Si, alguien que conozco la pidió... y nunca lo obtuvo

SI1: Claro, la disconformidad que hay interna en relación con el pedido web; ahí tuvimos planteos gremiales, tuvimos retrocesos; nosotros mandamos a 6 personas de la universidad para que hagan de pasantes y digitalicen las demandas y el día que fueron los echaron y se tuvieron que volver. Entonces, ya es inminente.

IIE3: Ale como podemos hacer para nosotros estar un poco más informados de todos esos procesos porque por ejemplo esto no lo sabíamos...

SI1: ¿De cuál?

IIE3: Esto de que fueron 6 pasantes y no los dejaron entrar, de que el gremio se metió... ¿Cómo podemos hacer para no perder estos pasos?

SI1: Puede suceder con alguna previsión semanal donde nosotros les comentemos cuál fue la novedad de la semana para que ustedes la vayan incorporando, o cada diez días o la frecuencia que ustedes puedan disponer de tiempo, o cuando ustedes vayan a hacer las entrevistas estas cosas no te las van a decir; hay partes que a nosotros no nos la van a decir y hay partes que a ustedes no se las van a decir. Entonces, por ejemplo, el hecho de que ustedes participen como un agente externo yo lo veo positivo porque nos van a criticar a nosotros, lo cual es bueno. Y por el otro lado, las cuestiones operativas del día a día como estos conflictos que se arman de un día para otro, no te vas a enterar hasta que.... Y ahí es cuando viene un poco el problema

IIE3: ¿Y podemos implementar estas revisiones semanales?

SI1: Si, de hecho, parte de uno de los temas... hoy digamos yo las voy a escuchar y luego vamos a hablar de este tema, pero parte de las cosas que tengamos que hacer es crear los tableros de gestión operativa, que no sé si se los comentó ... bueno, parte de ese trabajo, dentro de la etapa de la reunión de revisar los indicadores, podemos hacer una segunda instancia de contarles cuales fueron....

IIE2: Bien, vamos a hacer eso

SI1: Después pasan cosas raras, que son del día a día, como por ejemplo armamos mal una integración entre dos sistemas y cuando uno está operando en un sistema, no ve las mejoras del otro...; esos son problemas nuestros que más o menos se resuelven dentro de una semana para la otra, pero son problemas. Y otras cosas raras como, por ejemplo, había 4 escáneres y de pronto 2 dejaron de funcionar. Estamos tratando de entender si es boicoteo o fue pura casualidad que los 2 escáneres nuevos que vinieron no andan. Entonces, esas cosas también te bajan la capacidad productiva, hay todo un lío ahí.

IIE1: En ese caso a nosotras también nos llamó la atención que como hablamos con la abogada del Registro Civil Central, ella nos dijo como que estaban, desde la dirección general, estaban todos conformes con el sistema; de que por ahí costó un poco con la gente grande que se acostumbre a utilizar todo lo que es las computadoras y eso, pero que ven como muy positivo el tema de que bueno, el tiempo que se ahorra en el registro por ejemplo de nacimiento, en registrar un acta de matrimonio,; la versión de ella digamos no nos presentaba por ahí un ida y vuelta tan conflictivo en la recepción del sistema como por ahí desde Finanzas sí nos han remarcado que costaba entrar a la Dirección General. Es más, nosotras teníamos entendido que la Dirección General no estaba digitalizada y ella nos comentó que son ellos, que en la Dirección General se llevan a cabo las primeras etapas del proceso, que es como la etapa de prueba, que ellos les instalan los módulos y ellos son los primeros en poner en producción cada módulo, y una vez que ellos ya no tienen producción recién ahí pasan a los municipios.

SI1: Eh... sí y no. Hay dos visiones distintas: una es lo que nosotros entendemos que tiene que ser la velocidad de implementación y otra cosa lo que ellos, para su nivel de madurez, entienden que es la velocidad de la implementación. Entonces, por ejemplo, nosotros entendemos que este proyecto se debería haber terminado hace un año, y para ellos el proyecto ya se... acá. Llevamos dos años de proyecto, para nosotros ya debería haber terminado, todo, listo, ya deberían estar andando las 300 sucursales, todo funcionando, y ellos ahora están viendo que el proyecto arranca. Entonces ahí tenemos una discrepancia de expectativas, una discrepancia de velocidad de implementación. Para que te des una idea, Unquillo, que es el caso de..., ellos cuando recibieron el sistema y se dieron cuenta que podían digitalizar la demanda, digitalizaron el 100% de su historia. Hay otros que no hicieron lo mismo. Lo que hizo Unquillo sería como lo deseable para todos los registros civiles porque si las 300 emprendieran e hicieran su proceso de digitalización inmediato, que puede haber algunas que tengan 10 libros, otras que tengan 100 libros, nosotros no discutimos más con el Registro Civil Central porque el valor que tiene el Central es poseer los libros que las otras dependencias tienen. Entonces, cada vez que entra un pedido raro, ... La versión web que armamos, eso va a quedar descentralizado, vos lo podés pedir a Alta

Gracia, a Jesús María, cualquiera. A ver, si las munis no se ponen las pilas como se las puso Unquillo, tampoco va a andar el sistema; no va a funcionar como nosotros tenemos la expectativa de que funcione. Ahora vos vas a preguntar a Alta Gracia que arranco la semana que viene, por decirte algo, y te van a decir “estamos con el sistema, venimos cargando periódicamente todo”. Ahora, cuando arrancamos seis meses atrás, no lo hicieron. Entonces, nuestra agenda de plazos es distinta a la que ellos manejan; y eso es natural que suceda y por eso debes tener las dos perspectivas distintas. Vos hablas con los chicos del desarrollo, se juntan, los prueban, ¿está listo?, listo, ¿lo empezamos a usar?, dale lo usamos. Cuatro meses más tarde empieza el uso propio, y ahí donde esa brecha de tiempo es un problema. Entonces, nunca es ellos contra nosotros ni nosotros contra ellos, sino que son diferencias de expectativas con relación a cuando uno considera que está en condiciones de empezar y cuando el otro considera que está en condiciones de empezar. Por ejemplo, nosotros consideramos que, para algunos temas, desde julio del año pasado, ya todos estaban en condiciones de empezar, pero por alguna razón no empiezan. Registrar nacimientos, matrimonios, defunciones lo podrían haber hecho desde julio del año pasado todos, pero no todos están metidos dentro de la misma orbita. Y ahí hay un montón de componentes de por qué si y por qué no; entonces la discrepancia pasa por ahí. Yo no creo que haya una disconformidad con el aplicativo, yo creo que la disconformidad a partir de ahora va a empezar a pasar por la obligatoriedad, ¿sí? No solo con el Registro Civil Central..., con ellos empezamos a interactuar en julio 2017 más o menos. Un detalle fuerte de los procedimientos, del origen del proyecto, la directora actual de los registros civiles estuvo en la dirección del producto, participaron, no es un proyecto que esté descolgado, por lo cual no veo que haya tanta negatividad. Lo que si sucede es que cuando se tienen que forzar una práctica ellos prefieren los hábitos que les dan flexibilidad a los hábitos que los encorsetan. Eso siempre es un problema, entonces por ahí me parece que va la cosa.

IIE1: Claro, si, cuando hablábamos con ella nos decía que ella suponía que, en el transcurso de este año, a fines de este año se iba a terminar de implementar todo y ya todos iban a estar utilizando todos los módulos; digamos, todos los registros civiles del interior van a estar utilizando todos los módulos. Como que lo ven más como más distendida.

SI1: Claro, nosotros lo pensamos para marzo, esa es la diferencia. Ellos ven que todo puede prolongarse, que todo puede estirarse, que vayamos viendo qué puede suceder y qué no, y nosotros no lo vemos así. Nosotros lo vemos como una cuestión de decir “el sistema está estable, la capacitación se dio, empezá a usarlo.” En el ingreso número 10 del sistema, ya vas a estar ducho, no te vas a enterar ni cómo era antes, ya está, sabe. Ahora yo te digo una lógica distinta, que es “bueno, vayamos de a uno, vayamos viéndolo despacio, vayamos trabajándolo” y en esa tensión es en

la que estamos. Nosotros estamos siendo como más impositivos, más mandatorios, para tal fecha, para tal hora, y ellos nos vienen acompañando a sus tiempos, entonces ahí...

E4: Lo que mencionaba la abogada del Registro Civil Central en la reunión es que su criterio, las capacitaciones, estas jornadas en las que se había presentado el sistema, habían sido eso: presentaciones del sistema y no capacitaciones en sí mismas. ¿Considera que la mayoría de la gente de los registros del interior no está capacitados y que ese es uno de los grandes obstáculos por los cuales no empiezan a usar el sistema?

SI1: Si, eso tiene dos interpretaciones. Desde el punto de vista de lo que es gestión del cambio, de esta diferencia de expectativas, nosotros tenemos varios elementos. Uno es videos instructivos, instructivos escritos, una introducción y después una capacitación. En todo ese ciclo de vida, participaron todos. ¿Qué cosas sí pasaron? Se les dio la capacitación y, hasta que se pusieron a usar el sistema, pasaron tres meses porque no se pusieron a usarlo inmediatamente. Entonces, hoy tenés un déficit de capacitación, pero porque en el momento en el que se los capacitó y el de haber empezado a usar el sistema, dejaron pasar tres meses y ya nadie se acuerda. Entonces, todo el esfuerzo inicial que se hizo en capacitación, te lo va a decir “no, eso fue una presentación”. Y no, no fue una presentación; estuvieron sentados acá 8 horas todo el día explicándoles cómo funciona el sistema, más los instructivos y los videos. Entonces ahora nosotros estamos relanzando todo un esquema de capacitación a distancia con la expectativa de ver si se puede hacer de acá a 30,40 días una vuelta para volver a explicarles cómo funciona el sistema. A ver, si ustedes han aprendido a usar alguna vez un sistema, te vas a dar cuenta que básicamente la práctica hace al maestro, no tenés otra; te dan una orientación y después repetición. Entonces, lo que nosotros impulsamos es que esa repetición salga del puesto de trabajo y lo que si tenemos acá es capacidad de corregir tus errores, lo volvemos a corregir, eso no hay problema. Pero si ellos no se ponen activos y usan la herramienta, de ahí es donde viene la discrepancia con el Registro Civil Central, en donde nosotros decimos “che, ustedes no están siendo lo suficientemente taxativos”; a partir de esta fecha entra y que todos tienen que estar adentro y dejan la opción cuando cada uno decide usarlo, y eso es un problema para la civilización.

IIE1: Si, ella lo que nos comentaba es como que parecería que tienen mucho miedo de imponerlo, pero, por ejemplo, nos contaba que, en una de las perillas móviles, una de matrimonio en un momento hubo una opción que permitía hacer un matrimonio sin testigos. Entonces ella nos dice por ejemplo “¿Cómo yo puedo obligarlos a utilizar esa planilla a alguien del interior que no está muy capacitado? y gestiono un matrimonio sin testigos, ¿cómo yo le digo a esa pareja que bajo la ley no está casada

porque no puede haber matrimonios sin testigos? Entonces es como que, eso nos dábamos cuenta de que les cuesta porque tienen miedo a que se generen errores que no se puedan corregir.

SI1: Si, es así. A nivel procedimental, lo que la ley manda digamos, la cantidad de testigos depende del contexto en el que se da el casamiento. Entonces, por ejemplo, yo me puedo ir a casar al Registro Civil Central sin testigos porque están ellos como testigos. Entonces, si bien no forman parte de (...) como testigos, con que lleve uno o ninguno podría suceder el matrimonio siempre y cuando la gente, el público entienda que están dadas las condiciones. Yo creé una planilla, la planilla es estática; en el sistema yo puedo decir “con testigos” y abro la parte “con testigos”, puedo decir “sin testigos” y abro la parte “sin testigos”. En la perilla no puedo hacer eso, entonces pongo todas las opciones. Ahí lo que falla es la comunicación entre los agentes de cuál es la práctica correcta, en qué escenarios podés casar con testigos o sin testigos, y eso se confunde con que el formulario es el que baja el procedimiento. El formulario es un documento de registro, yo anoto cosas. ¿Qué anoto? Es lo que a criterio profesional conozco del procedimiento. De vuelta, el registro civil no tiene sus procedimientos escritos, por ende, todo lo que es transferencia de normalización de usos empieza a entrar en conflicto con el sistema porque el sistema te da en la pantalla un montón de cosas que vos podés ir ajustando, pero en el papel van todas, y vos tenés que saber qué tildar y qué no. ¿Se entienden? Entonces, ahí el desafío ya ni siquiera es informático, el desafío es de procedimiento del registro y de normalización de uso de determinadas prácticas. Te imaginas cerca de 900 personas que tienen jurisdicciones totalmente separadas, con lo cual en la práctica propiamente dicho cada uno hace lo que entiende, y se empiezan a conversar entre ellos. De hecho, hay un grupo de WhatsApp. Que vemos y por ahí alguien pregunta algo, otro registra una respuesta, otro una respuesta que le da incorrecta.

IIE2: ¿En base a esto no se planteó la posibilidad de documentar los procedimientos, por ejemplo? Crear manuales...

SI1: Si, esos son... en la gestión pública los manuales de procedimientos son resoluciones, y quien tiene que emitir las resoluciones es el órgano autorizado tal.

IIE2: ¿El Ministerio de Justicia sería?

SI1: Claro, o el mismo registro civil. Parte de las discusiones que estamos teniendo es, habiendo hecho un procedimiento para el sistema, nosotros le entregamos los procedimientos, ellos se encargan de agarrar el procedimiento y convertirlo en resolución, complementándolo con los casos de la versión informática y versión en papel.

IIE1: ¿Por qué con los dos casos?

SI1: Por esto que acabamos de explicar. Cuando el sistema no te anda, vas a llenar en blanco. En la planilla tenés un montón de información que vas a tener que aplicar estos criterios para volcarlo. A nivel de resolución, lo único que le da vida es ellos le dan resolución, emiten la resolución. Que yo escriba un manual y lo publique no tiene validez.

IIE1: ¿Qué es lo que está frenando eso?

SI1: La decisión del registro civil de generar todas esas resoluciones, que en cierta forma es algo que es contra cultura de ellos, porque se tienen que poner a escribir todo el proceder de todas las prácticas que tienen cuando hasta la fecha no lo han hecho. Entonces hay toda una evolución ahí que va a haber que empezar a trabajar, que excede al proyecto informático, pero cae dentro del proyecto de organización de todo.

IIE3: En cierta manera, si ustedes les entregaron manuales o ya los procedimientos escritos de la parte de sistema, ya ayudaron bastante digamos. Sólo faltarían las planillas móviles.

SI1: Si, parte de las planillas móviles se gestionan en conjunto y...

IIE3: O sea que hay poco por hacer...

SI1: Vos pensá que la planilla móvil la olvidaron ellos junto con... del procedimiento, pero cuando vos haces el caso del uso del sistema es, analizamos la situación actual, planteamos el circuito informático y después se plantea el formulario de excepción, que es la planilla móvil. Invalidan todo, entonces bueno ahí es donde va esta discrepancia de cosas. Esto sucede en general porque es un organismo externo financiero entonces tiene la autonomía de qué hacer y qué no hacer. ... Cuando nosotros hacemos la función de asistir a otro organismo, corres los tiempos de ese organismo. Eso es lo que está un poco haciendo que el proyecto sea un poco letal.

IIE2: Y cuando comentaban el tema de que ellos validaron todo, ¿los procesos hasta el proceso de decepción que sería las planillas móviles, los validan en palabras, verbalmente?

SI1: No, no, con un documento escrito.

IIE2: Hay un documento escrito...

IIE3: Porque ellos dicen que no están validadas las planillas móviles, o visadas creo que es la palabra que usa él.

SI1: Visada, es esta parte de la resolución; es así, nosotros nos juntamos a hablar cualquier cosa del procedimiento, vamos a generar un documento interno del proyecto, se crean historias de usuario dentro del sistema que es para poder ver la evolución del desarrollo, se desarrolla. Ponele que esté bonito, ponele que el instrumento esté bien, si ellos no lo formalizan, no le dan entidad jurídica, nada de eso tiene validez. Entonces, el que está acostumbrado a operar dentro de la ley digamos, te va a decir “le ley a mí me dijo que hay un libro; hasta que la ley no diga lo contrario yo uso el libro; el resto si quiero lo uso y si no quiero no lo uso”. ¿Se entiende?

IIE2: Si, eso es básicamente lo que decían ellos. Que la ley no cambió, entonces cómo iban a cambiar los procedimientos.

SI1: Claro, el que tiene la potestad de hacer ese cambio es el registro civil. Nosotros desde que nació el proyecto les venimos diciendo que, después de la legislación, su elemento de freno y acelerador es ese. Y es toda la discusión que estamos teniendo hoy por hoy. Que decís “che, ya te cree una nueva realidad, ya tenés el nuevo sistema andando. Vos lo validaste, lo aprobaste, que se yo” y lo que ellos te dicen es “No está reglamentado”. Entonces, yo ya no sé. Pensá que yo quiero tener una reglamentación...

IIE2: O sea sin la resolución...

SI1: Si, la abogada que, si bien ustedes la entrevistaron, tiene a su superior que es Nancy, entre ellas dos la redactan, la publican y se terminó el criterio. No hay mucho más para recoger, ponele que tenga que pasar por el Ministerio de Justicia y esté ahí un rato dando vuelta. Entonces, ¿qué es lo que le pasa...? Esto es como una cadena de sucesos. Si el sistema informático no tiene la legislación que lo apoye, es opcional su uso. Y en general, los más retrógrados te corren con la cadena de “es ilegal, cuidado que es ilegal”, entonces terminas convenciendo a la gente de que no lo use. Y esa es un poco la dificultad que estamos teniendo hoy en estos acuerdos de expectativas; y vos fijate el mismo doble de discurso. Por un lado, vos comendas que ellos te dicen “no, estamos bien con el sistema, la verdad que estamos chochos, lo armamos en conjunto” y por el otro lado te dicen “esto, mira, no lo podemos usar”.

IIE2: De todas maneras, ¿primero debería ir el decreto del gobernador?

SI1: No, primero nace la resolución del organismo. Todos están dentro de la órbita del mismo misterio. No hace falta la participación del gobernador.

IIE2: Pero ¿el decreto no es del gobernador?

SI1: El decreto es del gobernador; el decreto nosotros lo estamos generando como una forma de forzar al Ministerio de que actúe. O sea, nosotros tenemos la idea de decir “yo me abro”, le digo al gobernador que lo reglamente, y de esa forma yo lo dejo fuera de órbita o le doy plazo para que el Ministerio o el organismo terminen de implementar eso que el gobernador mandó.

IIE2: Con la resolución...

SI1: Con la resolución. A ver, ¿por qué estamos yendo por ese camino? Porque ellos naturalmente que podrían generar resolución solitos, están dilatándolo. Entonces lo que estamos tratando de hacer es ponerle palabras encima que diga “yo, gobernador, digo que esto lo tienen que empezar a usar en tal tiempo”. Y de ahí... lo cual son manotazos de ahogado que estamos tomando para que el proyecto avance en relación con estas expectativas... Cuando un proyecto se hace muy largo, se muere. Y cuando un proyecto se muere, en la gestión pública se queda instalada la idea de que la transformación no es posible. Nosotros hacemos mucho esfuerzo para que eso no suceda, un montón, acá... Yo les estoy hablando desde un lugar de que se entiendan las diferencias de expectativas y para que se entienda por qué el reclamo de ellos en algún punto tiene que ver con el proceso de cambio, del cual ellos son parte; y en otro punto sí es un error del sistema, sí es una falta de definición, sí es una cuestión operativa, que esa cuestión operativa nos juntamos y a los 7 días está resuelta. La otra lleva su tiempo, de hecho, lleva un año. ¿Se entiende ahora?

IIE1: Claro, sí. Bueno, ella nos contaba en un momento que tienen unos manuales de procedimientos pero que son súper viejos, que están desactualizados y, es más, se los pedimos para verlos y los tienen en formato papel y hay que ir a verlos a la Dirección General. Que son como muy viejos...

SI1: Eso seguramente los chicos nuestros, no creo que lo hayan podido extraer, pero si lo han analizado seguro para cuando tuvieron que hacer los procedimientos de todo el sistema, con lo cual ahí habría que ver si alguno los tiene para ver..., salvo que se los hayan escaneado o fotocopiado igual.

IIE1: ¿Vos nos podés averiguar eso?

SI1: Si.

IIE3: Si, había dicho la abogada del Registro Civil Central que ella había empezado a bosquejar los manuales pero que debería retomarlo este año, como que es algo que acaba de empezar y nunca terminó.

SI1: Las personas que están en la línea de producción, que forman parte de la resolución del trámite, nunca, jamás en la vida van a hacer una pausa para ponerse a documentar algo, con lo cual, abogada está en la línea de producción, no va a tener tiempo físico si hace documentos. Por eso, hay organismos que ven con buenos ojos que venga un grupo externo que ayude con eso y hay organismos que no, que no quieren. Nosotros con el registro civil tenemos sentimientos encontrados, esa es la palabra. Por tramos está todo bien porque pedimos que les toque hacerlo a costa a ellos y ahí como que se frenan, No, no sé si lo que les estoy diciendo confunde más o pone en contexto...

IIE2: No, no. Olvídate.

SI1: Ponelo en contexto para que ustedes lo puedan reflejar como parte de la película evolutiva.

IIE1: Bien, y no, creo que de lo que nos dijo eso era lo que más nos generaba duda me parece. Después ella también nos comentó que estaba en la parte de Uniones Convivenciales...

SI1: La abogada del Registro Civil Central es con la que más laburamos; labura re bien y contribuye, lo cual...

IIE1: Si, si, ella nos comentó que ... había un ida y vuelta, bueno, nos comentó eso, que a ella le parecía como escuelas las capacitaciones y por ahí faltaba como más práctica y hacer inca pie por ahí en ciertos puntos, pero si...

SI1: Para que ustedes se den una idea, la versión correcta de este proyecto, la estructura correcta de este proyecto implicaría que la abogada habla con los registros civiles, la abogada da las capacitaciones y la abogada es la voz mandante en el proceso de implementación. Eso no sucede, lo terminamos haciendo nosotros. Entonces, hay una gran ausencia del organismo que carga las municipalidades, por ejemplo, Cuando vimos que estábamos en condiciones de empezar a abrir los juegos del resto de las municipalidades, le pedimos a la directora que nos refiriera con qué municipalidad podíamos empezar a hacer una prueba piloto. Nosotros queríamos arrancar con una grande, una mediana y una chica, para que pudiéramos ver qué tan adaptables son las partidas como para esos tamaños de organización. Y me dijeron "Bueno arranquemos con Carlos Paz". Listo, semana uno. "Pero ¿hablas con Carlos Paz?". "Si, ya te lo paso al contacto". Semana dos nada, semana tres nada, semana cuatro nada, semana cinco agarramos nosotros el teléfono y entramos a llamar a todos. Hicimos eso y ellos se ofendieron porque la Dirección decía "che, se están metiendo en mi negocio". Y ahí fue cuando tuvimos el primer crack, que fue "te despedimos por lo que hiciste, nosotros no te podemos esperar toda la vida". Y tuvimos la misma discusión

de los tiempos que nosotros tenemos marcados para que pudieran hacerse las prácticas. Por más allá de que se lo comentemos, en algún punto, les hicimos una pregunta que si ustedes se la hacen a ellos seguramente les van a decir que no, es si ellos conocen cuál es el plan del despliegue del proyecto completo; te van a decir “no lo conocemos”. Si decís, “Che, vos con la abogada del registro civil central, ¿sabes cuál es el plan del proyecto completo?”. Te van a decir “no lo conocemos”. Porque todas las conversaciones que tenemos... el potencial. Nosotros les vamos contando las etapas, “ah, estaría bueno hacerlo”, y lo que no entienden es que 10 días más tarde va a suceder, con la participación de ellos o sin la participación de ellos. Y ese es un poco el ruido que mayormente tenemos. Es un problema de descoordinación y es un problema de falta de potestad, de empoderamiento del lado del registro civil de absorber el proyecto tecnológico. Ellos por ahí lo ven como un tema nuestro y nosotros estamos forzando a que lo vean más como un tema de ellos, y no logramos hacer ese equilibrio. Por eso, no es que lo vean mal al producto, no es que lo vean mal al procedimiento, no es que no les guste, no es que no lo entiendan, sino que es no lo ven de ellos. Todo termina... en un tema de “lo implementamos nosotros, lo corremos nosotros, nos movemos nosotros”, y está siendo al revés. Nos corrimos todos nosotros para que ellos puedan entrar, entonces ahí es donde viene la principal diferencia; con toda la complejidad que tiene de que lo hagamos nosotros, ¿no? Porque tiene que ver con que no conocemos... en fondo, hay un montón de cosas que se nos pasan, nos advierten tarde y bueno, allá vamos. Esa es más o menos la cuestión.

IIE1: Con el tema del modelo de marginales, la abogada del Registro Civil Central nos dijo que, bueno ahora están como en un receso, como que tienen el personal mínimo y que ellos, la dirección general, iban a arrancar con la parte de producción de marginales en febrero.

SI1: Si

IIE1: ¿Es así? ¿O hay alguna municipalidad que ya la tenga o están todas esperando que arranque el proceso en la dirección general para recién implementarla en el resto?

SI1: Hubo un ruido, matrimonios y marginales anda. Hubo un ruido que se armó que fue, procedimentalmente se crea un nuevo libro, que es el libro marginal. El registro civil central le pregunta... legalizó la constitución de libros marginales, lo hizo de manera global pero no lo legalizó, y todo esto que acabamos de hablar. Cuando las munis recién lo empezaron a usar, entraron en temor de que fuera ilegal. Entonces, dejaron de usarlo. Al no poder tener el acta digitalizada y el marginal en otro lado, también... Y ya es todo hay una cadena de sucesos que hace que todavía no despegue. Las municipalidades que más se animaron hacen todo.

IIE1: Unquillo sería una de ellas.

SI1: Si, Rio Cuarto, Villa María, hay varias que están trabajando a pleno y corren todos los procesos, y la única duda que se les genera es con respecto al uso de los marginales y esta dualidad de mensajes que mandaron de la casa central de si era o no era apto. Entonces, para todas esas cosas nosotros vivimos discutiendo; saquen una resolución por escrita de manera tal que se termine la dualidad. Porque no es un problema de si es viable o no es viable, de hecho, es mucho más prolijo tener un libro por separado que tener todo en la misma acta.

IIE1: Si, porque ella nos comentaba que se imprime y se pega al costado...

SI1: Es un caso. O sea, si tenés las dos cosas es un caso. Ustedes vieron que el marginales, está escrito un margen, ahí en ese costado te anotan el número de acta rectificativa; un acta que cuando vos saques tu partida de nacimiento te puedas ir a otras actas. Lo que hace el sistema de marginales es: te va a crear un libro como si fuera el de actas y automáticamente se asocia la partida digitalizada, cuál es el acta marginal que la modificó y cuando vos pedís una copia de la partida viene con todos los marginales hechos; o sea te trae todo el historial de cambios sería, entonces no tenés que ir a buscar libro por libro donde está el marginal. Esa es más o menos la diferencia, pero sí. En general, por lo que ustedes me van contando, yo lo encajaría a todo dentro de los problemas de la normativa que le da legalización al uso del sistema y a las prácticas que le suceden al uso del sistema, que en esencia no son tan drásticas en cambios porque a la larga se da un sistema de registro. Te anoto, anoto todos los datos y las validaciones posteriores... Nosotros en un momento sugerimos eliminar el marginal porque como modificación de dato no tiene ningún sentido. Una letra... En tu acta de nacimiento, y en el acta todos los cambios que hayan sucedido, entonces es hasta más fácil administrativamente de usarlo; y no hubo forma de hacerles entender que era agregarle a la misma acta nueva información. Que vos podías tener cambios a partir de esta fecha en la misma acta reproducida y aparte toda la historia, que era mucho más rápido. No tenías que estar con la lógica de marginales, no tenías que estar con la lógica de... El marginal tiene que ver con la lógica papel, donde yo en un lugar te voy anotando todos los cambios sucedidos que anotan en otro lugar. Y los sistemas... pero tuvimos que sostenerlo y hacer toda una serie de anotaciones para que pudieran ellos sentirse cómodos con el cambio, pero el marginales es una función que no existe a nivel electrónico.

IIE2: Por ejemplo, en Santa Fe ¿saben si el sistema funciona también con marginales? ¿Tenés idea?

SI1: Si, de hecho, este sistema viene de allá y...

IIE2: ¿Con marginales incluido?

SI1: Si. Lo que nosotros tenemos que hacer con el módulo marginales es hacer una adaptación grande para las prácticas locales. De hecho, creo que se lo comentaron, pero, el primer año de vida del proyecto fue adoptar la legislación de allá a acá, que no es lo mismo. Entonces tuvimos que hacer un montón de cambios para que funcionara; de hecho, el formulario se le incorporó mucha más información que la que el sistema original te traía. Y eso llevó un año; el segundo año fue hacer que todo eso tome forma, que se integre, y empezar las implementaciones locales por local. La implementación la dificultad que tenía adicional era que no había compus en los registros, entonces hubo que hacerle entrega del equipamiento y después ahí vienen las formas de integración. Asique bueno... ¿qué otro tema más les...?

IIE2: No, que nos haya mencionado la abogada, había mencionado con respecto a esto de que están empezando con el envío digital, el envío de las partidas, este sistema web de envío, ella criticaba el sistema que usa como para los contactos o para la distribución después de las partidas en la provincia. Decía que, por ejemplo, para ellos no les servía porque ellos tienen trámites que tienen un plazo de vencimiento de 30 o 60 días y el correo siempre los entregaba vencidos a los trámites y que eso pasaba en provincia y en ciudad iba a terminar...

AUDIO 2

SI1: Bien, esas cosas que van en contramano de lo que es la evolución del proyecto es donde vienen las principales discrepancias. ... pero lo que yo quiero manifestar es: hay un plan de trabajo que lo hablamos y lo consensuamos y lo ponemos en marcha, pero para ellos todo es una discusión informativa hasta que te golpean la puerta y están los chicos, “no, pero si dijimos... che, pero te acordás que era tal hora tal fecha... ah sí, pero pensamos que iba a suceder en marzo”. Entonces hay como una disociación grande ahí y hay todo un problema de gestión de la cabeza a los pies dentro del registro civil, que hace que todos estos problemas se empiecen a volver cada vez más crónicos. Lo que es el estadio inicial del proyecto, esto suele ser una cosa que se repite organismo tras organismo y lo único que cambia en el éxito o fracaso de un proyecto es qué tan predispuesto está la organización a resolverlo. Pasa lo mismo con el IPJ, pasa lo mismo con el nuevo aspecto de Rentas, todos los organismos funcionan relativamente igual.

IIE2: El cambio de Ministerio a IPJ, ¿fue durante el valle de la desesperación?

SI1: Si, de fondo, fondo, fondo y no lográbamos salir, no lográbamos salir, no lográbamos salir; de fondo se planteó “¿Se puede dejar el proyecto acá? ¿O hacen

algo ustedes? O se cambia esta lógica”, porque lo mismo que estoy describiendo pasaba en IPJ. Es la misma idiosincrasia del mismo ministerio, ¿no? Si vas a Desarrollo Social tienen otra idiosincrasia que genera los mismos problemas, otros agravantes y otras cuestiones, pero en general, la lógica es decirle a un organismo que empieza a verte como un agente externo, y como un organismo externo te tiene que neutralizar de alguna forma, le ponen mucha energía neutralizando en vez de poner el 10% de esfuerzo a que fluya. El choque que estamos teniendo hoy, para nosotros hoy estamos bien ahí abajo porque tenemos el sistema listo, un montón de cosas que sabemos que tenemos que mejorar, pero sabemos que se mejoran con el uso. No hay forma de mejorarlas sin el uso; yo no sé qué caso va a pasar hasta que no esté el caso presente porque vos tampoco ya no lo podés contar. Te preguntaron durante un año qué era y llegó un punto que vos dijiste “no tengo más nada para decirte”. Listo, empecemos el uso y que aparezcan. Cuando aparecen nosotros nos tenemos que preparar para salir de eso lo más rápido posible.

IIE2: El “pero” ahí de la abogada era que ellos no podían decirle al ciudadano que no podían registrar su acta simplemente por tener el sistema y no poder tener el libro. Como que ellos necesitaban el libro como manera de asegurarle al ciudadano el trámite, independientemente de si el sistema lo soportaba o no.

SI1: De hecho, el mismo sistema tiene una parte donde vos podés escribir en el mismo sistema, es un Word, no tiene mucho misterio, lo imprimís ahí; no es un impedimento la presencia del libro. De hecho, todo sistema tiene su plan de contingencia, un sistema de turnos en línea, ¿no? Y cuando se rompió el sistema, agarrás un papelito, por orden de llegada y lo llevas; ese sería el plan de contingencia. En este caso el sistema es la planilla móvil, hay una planilla para cada tipo de trámite. Es lo mismo que el libro, no debería tener grandes diferencias, solo que ellos están arraigados a la cultura del libro, que no es que esté bien ni que esté mal. Lo que digo es entre un libro foliado y una hoja suelta, como lo que vos me empezaste a plantear, no hay grandes diferencias. La única diferencia está en que la idea es que esté todo en el mismo tomo y eso va a perder después para la... Ahora, entendiendo que ese trabajo es temporal, de un día para el otro ponele, o de una semana para la otra que esté, una semana sin internet; bueno, después te cargas todas las actas. Pero el efecto de llenar el formulario en el sistema o llevarlo en el Word es lo mismo; lo que cambia son estas cosas que yo te decía: que se va expandiendo o contrayendo la versión informática y en el Word está todo, tenés que saber qué llenar o qué sección saltar.

IIE1: Que eso con un manual de procedimiento...

SI1: Se soluciona. Y con práctica también se soluciona.

IIE3: Si, ahí la revisión semanal, ¿qué día te quedaría bien que las hagamos? ¿Qué día y en qué horario?

SI1: Lo voy a confirmar la semana que viene. Si quieren, por lo pronto, nos volvamos a juntar el martes que... no, el martes no. Hoy es... miércoles

IIE3: martes

SI1: Hoy es martes. El jueves que viene, gestionan para el jueves que viene y si organizan una reunión pónganlo en el Calendar así no me olvido. Mi correo de gobierno es Alejandro. Gómez

IIE3: Si, o te mandamos al Gmail.

SI1: Mándamelo al del gobierno porque ahí lo ven mis secretarios, todo. Y yo con Yanina cuando vuelva ella de vacaciones ya ahí armamos una frecuencia. Lo que va a estar justamente instaurando una nueva pata, yo ahí le di un cambio de giro al proyecto para que podamos tener una mejor gestión en todo lo que son las sucursales. Nosotros veníamos con una lógica que era de avances progresivos a medida que íbamos tomando contacto con las municipalidades a medida que el sistema se iba desarrollando. Ahora, el punto en que estamos en el proyecto, la lógica cambia. Pasas a tener una pyme que tiene 300 clientes. Entonces, ya los procesos de soporte que dan respuesta a ese tipo de interacción son distintos. Nosotros ahora estamos construyendo esos procesos de soporte de una forma distinta, reorganizando la gente, y eso recién va a estar la semana que viene. De hecho, les muestro simplemente un documento en borrador... (Breve pausa) Para que vean donde entran ustedes en figura... Esto después lo tengo que pasar en limpio ¿no? Pero... no importa la parte de abajo; fíjense en la parte de arriba. El proyecto va a terminar todos esos componentes. ..., el análisis de datos debiera ser de ustedes, ese cuadrito está, eso es el trabajo que van a hacer ustedes que ahí tenemos expectativas de que sucedan 3 cosas. Una es el análisis económico-social del proyecto, en términos de lo que tiene que ver con la historia, la utilidad social, el rol social de la identidad de las personas, el Chau Papel y después lo que son los tableros de indicadores de gestión del proyecto. No son la métrica global, sino lo que nosotros llamamos tableros operativos, que tiene tableros de mando para saber si las municipalidades lo hacen... Y ahí es donde, esa columna que dice Soporte 1er nivel se va a empezar a usar ese tablero de forma diaria, y a detectar qué municipalidad se estancó en el uso y empezar a activar las llamadas salientes acerca de las preguntas, acerca de la gestión... Dentro de esa columna que dice 1er nivel, tenés llamadas salientes y entrantes por interacción. Llamadas salientes, yo tengo una agenda en función al tablero, que dice que tal persona no está funcionando; lo llamo “che, ¿por qué no te anda?”- “se cortó internet” – “¿hace cuánto

que no te anda?” – “tres días”. ¿Qué vas a hacer? Y... hacer toda la gestión para que vuelva al uso del sistema. Si por alguna razón volvieran al uso del libro, identificar el por qué, cuál es la causa y corregirlo. Entonces eso está en la secuencia de seguimiento de uso, problemas de fallas, capacitación de usuarios, preguntas frecuentes, planes de acción y de implementación, generan saciedad de comunicación. Ese equipo recién le estamos encontrando una oficina esta semana para ya sentarnos en los problemas de producción. Este grupo tiene la responsabilidad de empujar las 100 sucursales que nos quedan para que empiecen a tener vida dentro del sistema y fuerza en la implementación. Eso va a ser...

IIE3: Pero ¿por qué decís las 100 que nos quedan? ¿Y el resto?

SI1: De las 300 y pico de sucursales, hay 280 habilitadas

IIE3: Pero que no sabemos si andan o no, ¿o sí?

SI1: Supuestamente tienen todos los usuarios creados; de esas 280 creo que hay 173 que tienen movimientos y hay otras 70 o 170 que todavía no han registrado movimientos. Déjame ver el último reporte que yo pasé, así les digo el dato; en el último registro de hace un mes, el primero de año, voy a pedir que lo actualicen, están con 200 oficinas activas con lo cual todavía nos faltan 100, para que podamos tener una masa crítica. Esas 100 no están entrando en actividad por distintas razones, porque se fueron de vacaciones, porque las personas no están convirtiendo, cualquier razón. Entonces, parte del tablero operativo debería reflejar ese distinto de “estos crearon 2 actas”, “estos crearon 10 actas”, “estos crearon 500 actas” ... para que se formalicen dentro del sistema. Entonces todo eso va a tener esa cosa que dice soporte 1er nivel...desarrollo, comunicación, pero básicamente el input que ustedes nos generen de ganancias estadístico del set de datos que ya les mostramos con lo de... entiendo que ya les dieron el diagrama de base de datos a ustedes para que lo empiecen a explorar, tendremos que generar un conjunto de indicadores y sistemitas de alerta temprana que los vamos a paralelizar dentro de un aplicativo, de forma que ustedes auditen esos números y lo vayan viendo como un agente externo del control de gestión, y que después los chicos los ejecuten en el sistema operativo. Eso es más o menos lo que yo entendí que podíamos hacer. No sé si ustedes entendieron lo mismo.

IIE3: Sí, entendimos lo mismo. Que eso también lo vamos a ir desarrollando juntos, a este tablero de gestión.

SI1: Sí, con lo cual, ya la semana que viene deberíamos juntarnos para ver ese punto en particular... para ese punto... ¿hoy es martes? No, capaz que esta semana che, si ustedes pueden el viernes podríamos hacer una breve reunión.

IIE3: Bueno, dale ¿en qué horario? Igual que el jueves que viene, más o menos ¿en qué horario?

SI1: Sí, en general a mí me queda cómodo a la mañana, no sé si le queda cómodo a ustedes.

IIE3: También.

SI1: Alguien, algo le prometí a alguien el viernes y no lo anote, con lo cual las anoto a ustedes y después vemos si les cambio la agenda.

IIE3: Bueno.

SI1: ¿Quieren viernes a primera hora? ¿Qué les queda cómodo?

IIE3: Sí, cuando vos puedas.

SI1: ¿9 de la mañana?

IIE3: Dale. Para lo del tablero.

SI1: Para lo del tablero.

IIE2: ¿Hace falta que nosotras vayamos viendo algo para esto?

SI1: Sí, que vayan viendo el modelo de datos y los datos que les pasaron.... ¿Las agendo para las 9 de la mañana?

IIE2: Sí, igual te vamos a mandar la invitación por las dudas. Y el otro jueves también lo pongamos a las 9.

SI1: 9 de la mañana, dale.

IIE2: Miramos el modelo de datos, para ver que se nos ocurre que podríamos hacer. De todas maneras, ustedes nos van a ir guiando.

SI1: Sí, nosotros ya tenemos una idea, de hecho, ya hemos hecho un par de borradores de los cuadros con los que podemos laburar.

IIE2: ¿Eso lo podríamos ver? ¿Nos lo podrán mandar?

SI1: Sí, los vamos a ver el viernes, porque están ahí medios raros, hay que mostrarlos y explicarlos bien porque si te los mando en crudo capaz no lo terminamos entendiendo y nos confundimos más que explicarlos. Están armados al tun tun. Pero, por ejemplo, podes sacar, siempre pensando en cada dependencia, como una cosa

aislada; si se lo dio o no se lo dio, si entró o no entró, cuantos meses estuvo activo, cuantos no estuvo activo, cuantas actas generó, que generó en las actas, la estadística por tipo de tramite; todas esas cosas las podemos explotar. Para el soporte de 1er nivel les serviría mucho poder identificar quien no está laburando, para poder empezar a hacer esas llamadas de presión para que empiecen a usarlo. Entonces ese es un poco el punto fuerte; y mientras nosotros activemos este plan se va a empezar a agravar ese valle de desesperación, por el hecho de que va a haber gente que va a querer empezar a usar porque estamos pidiendo que lo usen, pero no va a tener la resolución aprobada del otro lado para usarlo. Entonces ahí vamos a empezar a generar como un estrés de los dos extremos.

IIE2: Bien.

SI1: ¿Mas o menos?

IIE2: Sí. En esto de la implementación que veo ahí asistentes sociales, ¿van asistentes sociales a los municipios?

SI1: No, este es un grupo, acuérdense que esto lo estaban empezando a armar antes que ustedes llegaran, hay un grupo, es un grupo de asistentes sociales que hacen inspecciones oculares en lugares, vas a cualquier lugar de la provincia y hacen inspecciones oculares, como de si una persona está viva o está muerta, si la carencia de la casa está o no está. Le pusimos este nombre porque es eso, no es porque requiera asistencia social, sino porque tienen la capacidad de estar dispersos en toda la provincia y actuar rápidamente dé a cientos, entonces van muchos; entonces lo que les dijimos fue, para que esas sucursales que detectamos que hace falta que vaya alguien a verificar lo que nos están contando, van a formar este grupo, y por ahí en algunas semanas generar un barrido de 30, 40 sucursales y obtener de primera mano un *checklist*, un análisis, un diagnóstico. Tanto como de la percepción de las personas que lo tienen que usar y sus argumentos de porque no lo usar, como del relevamiento de la infraestructura para ver porque no está funcionando. Pero bueno, todo esto tiene que estar más o menos en forma para ya activarlo la semana que viene y a partir de ahí ya deberíamos generar un input que salga de ahí, también puede funcionar.

IIE2: Bien.

SI1: Por ejemplo, cosas que nosotros hemos largado, son encuestas en línea, para que nos respondan determinadas cuestiones para ver qué es lo que estaba pasando, y una cosa que detectamos es que las sucursales que tienen un internet como el que tenés en tu casa, una banda L, tienen problema para que se les suban los archivos, en cuanto se interrumpe la conexión, se cae y se para el proceso. Ahora

nosotros prometimos modificar el sistema, para hacer un sistema de descarga y de subida de archivos, que maneje cortes de conexión, entonces si se subió el 10% del archivo y se cortó, que no se pierda todo, que vuelva a subir. Todos esos cambios son los que van surgiendo de estos relevamientos.

IIE3: Esas encuestas en línea ¿tienen un formulario preestablecido?

SI1: Es un *Google forms*.

IIE3: ¿Lo podemos ver?

SI1: Para ese caso puntual, sí.

IIE3: No sabíamos que había, y quizás también eso nos ayude.

SI1: Como son tantos y por ahí necesitas una muestra, si preguntas los 300 y contestan 30, ya está. Y de ahí generamos un caso para poder trabajar. Ahí les reenvió por correo cuanto es la incidencia.

IIE3: Y los cambios que van haciendo al sistema ¿los van documentando? ¿Tienen una lista de todos los cambios, o sea, como fueron armando el sistema?

SI1: Hay un *back log* que ahí está todo lo que se le hace al sistema y que después eso se separa por quincenas de trabajo. No tenemos algo como lo que ves en las aplicaciones de versión, “usted está descargando la aplicación 8.0, incorporamos estas funcionalidades”, se puede llegar a reconstruir en función a la cuota del trabajo que se le fue haciendo; pero no esta tan en blanco ¿qué uso le quisieras dar a eso?

IIE3: No, para ir contando cuales fueron las adaptaciones o como fue todo el trabajo informativo en el librito.

SI1: Bueno, pero a eso lo podemos preparar y lo ponemos como parte de una secuencia de entrevistas, donde nosotros vamos preparando la info, te vamos contando como fue la evolución de los módulos que se fueron creando y las decisiones que se fueron tomando, que nos quedó por fuera, que es lo que genera estos problemas que estamos teniendo ahora. Toda esa parte si se puede contar.

IIE2: Eso sería re importante, o sea, documentar la experiencia.

SI1: Anótenlo y en las próximas reuniones lo vamos estimando, yo voy a ver con que info lo podemos ir generando, porque mucho es a construir. Nosotros en lo que es la herramienta de desarrollo, un *back log* es una bolsa de requerimientos, se

mete todo, y después se va separando por spin de trabajo que es de quince a veinte días. Reconstruyendo esa cadena de hechos, deberíamos poder contar la historia.

IIE3: De hecho, ahí van a saltar todas esas mejoras que surgen en el valle de la desesperación que sería también útiles

SI1: Van por fecha, cada historia que se crea tiene una fecha de inicio y después tiene un periodo de trabajo, esto que les estamos contando de crear un administrador de carga y descarga de archivos, lo estamos terminando esta semana, va a estar listo el miércoles que viene. Esa es una funcionalidad que no se había pensado, que el problema surgió con los que están fuera de la red del gobierno o tienen banda ancha débil, como son las comunas que están más lejanas a la ciudad, que no es los problemas que teníamos durante el primer año, porque estando todo dentro de la fibra óptica, todo vuela, todo es rápido, todo es instantáneo; cuando saquemos la fibra óptica ... con conexiones que son más básicas que vos podés tener en tu celu o en casa, son bien bien básicas, ahí va a saltar el error. Por eso es lo que hablamos, de esta cuestión de decir, “hay cosas que no las podés evitar hasta que están en uso”. Porque, por ejemplo, esa conexión que es débil la Muni la utiliza para su sistema de entrar al *homebanking*, hacer esto, hacer lo otro, el correo electrónico y el Registro Civil, entonces eso de por sí, conexiones pequeñas te restringe más lo que podés hacer, entonces eso ya te obliga a que adaptes el producto de una manera distinta. Tiene que ver con la diversidad, si no entras en esa problemática no hay forma que te la imagines. Yo te la cuento hoy y vos decís “che, pero obvio”; la pregunta sería si ustedes consideran que sea obvio que en algunos lugares de la provincia la conexión sea 128k, digamos que es un cuarto de mega, y es todo lo que hay, no hay más, u en otras estaría la por teléfono; no tienen chance. Entonces...Bueno

AUDIO 3

SI1: Ese sistema lo venimos trabajando desde agosto del año pasado, en noviembre de este año empezaron las pruebas, y en enero entro en producción. La puesta en producción de esa versión es lo que les saco el poder ver el domicilio del que pedía, porque esto yo les conté, que con ese cambio introdujimos la digitalización forzada para que suban digitales, con lo cual puede que ella no esté al tanto de las últimas implementaciones de esto, porque estuvo justo de vacaciones en ese mes, pero si es un sistema que lo estamos trabajando. De hecho, gran parte de los pedidos online están ahí. Y los dos únicos sistemas que estamos trabajando dentro de ellos, es el de RC digital y el SISOL, que son parte de un mismo producto, que es lo pedís en línea y te lo devolvemos. En esta implementación que largamos ahora en enero, estamos teniendo un problema en la ... , como por ejemplo, un criterio de búsqueda que pusimos en el sistema en línea, del SISOL que se usaba, era el DNI, que vaya y

busque por DNI en el sistema de RCU, a todas las actas generadas del 70 para atrás, no tienen el DNI incorporado en el acto, entonces tiene que ser un agregado manual, hasta que se agregue ese dato de DNI se frena la transición, entonces estamos viendo cómo adaptarlo para que no sea solo por DNI sino también por número de tomo, folio, lo que fuese. Pero bueno, esa parte... En donde exista funcionar un sistema bajo las premisas, cuando el sistema empieza a funcionar aparecen un montón de casos que uno no había visto, un acta de hace 50 años, 60 años; y que te obliga a modificar el sistema para ese caso particular. El periodo que dura desde que se detectó y que nosotros encontramos la solución, eso es cuando se empieza a profundizar el valle, dice “yo estoy peor que antes”; ahora eso, lamentablemente no tenemos forma de zafar más que haciéndolo rápido, porque hasta que lo pusimos en práctica, no nos dimos cuenta de que ese caso existía. Ellos no nos recomendaron con anticipación, nosotros no conocemos el universo completo, y lo hemos descubierto sobre la marcha. Esa dinámica es la que genera ese centro de crisis, por ende, desde acá, hasta que todo eso se estabilice estamos en la curva de deserción; que, de vuelta, la valoración que pueden tener sobre el sistema es piola porque lo vieron construirse junto con ellos, ellos lo fueron validado, pero después, esa sería la meseta, la primera meseta. Está todo bien, vamos charlando, todo informativo.

(Se interrumpe la conversación)

SI1: Espero no haberlas confundido más de los que ya...

10.1.6. Entrevista N°6: Secretario de Innovación y Modernización del Ministerio de Finanzas

La reunión tuvo lugar en el Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba el día 25 de marzo de 2019. Las instituciones y actores participantes fueron los siguientes:

Ministerio de Finanzas

- B: Secretario de Innovación y Modernización

IIE – Bolsa de Comercio de Córdoba

- A: Investigador del equipo de investigación

A continuación, se presenta la guía de pautas utilizada, las notas de trabajo obtenidas y la desgrabación textual de la entrevista.

10.1.6.1. Guía de pautas

MODULO I: VOLUNTAD POLÍTICA

El objetivo de este módulo es tener una visión general sobre el surgimiento del sistema por parte del área de Innovación y Modernización del Ministerio de Finanzas e identificar a los actores relevantes durante el proceso.

1. ¿Cuándo y cómo surgió la idea de Digitalizar Registros Civiles?
2. ¿Qué potenciales beneficios le vieron?
3. ¿Qué actores hubo que convencer? ¿El gobernador? ¿Ministerio de Justicia? ¿El registro civil central?
4. ¿No se puede hacer nada en el plano político para que Ciudad de Córdoba se adhiera a este esquema?

MÓDULO II: BARRERAS INTERNAS

El objetivo de este módulo es indagar acerca de las barreras internas a las que se tuvieron que enfrentar durante el proceso de implementación del programa Registro Civil Digital.

1. ¿Hubo alguna barrera interna que hubo que sobrepasar?
2. ¿Por qué los trabajadores del registro podrían seguir apegados al libro en papel? ¿Hay algún miedo al avance de la tecnología?
3. ¿Creen que la gente también le puede tener miedo a la documentación con soporte digital? ¿Creían que todavía existía apego al papel por parte de la población?

MÓDULO III: DESPAPELIZACIÓN

El objetivo de este módulo es identificar aspectos relacionados a la despapelización de los registros civiles. Es decir, reconocer beneficios, temores, otros programas relacionados, experiencias en otras jurisdicciones, entre otros.

1. Beneficios ya percibidos de la despapelización.
2. ¿Existía algún temor? ¿Algo que pensaron que podía salir mal? ¿Cómo mitigaron estos riesgos?
3. ¿Se tocaban intereses económicos como en el caso del chau papel?

4. alguna estadística que avale la necesidad de pasar a un registro digital: por ejemplo: la demora en tiempos, las colas en los registros civiles, el espacio necesario para acumular los libros, etc.
5. ¿Qué otros programas habían marcado el éxito? ¿El chau papel?
6. ¿Conocían la experiencia de alguna otra localidad en el tema? Por ej: algo que les haya contado la gente de Santa Fe o supieran de casas exitosas en CABA.

MÓDULO IV: CONVENIOS

El objetivo de este módulo es indagar acerca de los convenios que hubo que establecer con diferentes organismos y con las dependencias registrales para la implementación del programa.

1. Cuándo surgió la idea de Digitalizar Registros Civiles: ¿Fueron a hablar con el Ministerio de Justicia? ¿Esto lo podemos contar en el informe o lo omitimos?
2. ¿Cuándo comenzó la el programa registro civil digital? ¿Con qué municipio/s? ¿Cómo se eligió este municipio?
3. ¿Cómo se fueron incorporando los municipios restantes y con qué convenios? ¿Podremos tener acceso a los convenios firmados? ¿El convenio era previo a la entrega de equipos? ¿o en el momento? ¿Los convenios Incluye algún otro programa de modernización (MUC o IAU)?
4. ¿Cómo era el proceso para que un Municipio se suma? ¿Era iniciativa de Uds. o de ellos?
5. ¿Algún municipio mostró resistencia? ¿Cómo se sortearon estos inconvenientes?
6. ¿Con RENAPER se firmó algún convenio o se está elaborando el convenio a firmar o todo se hace a través de acuerdos verbales?
7. ¿En qué estado están las tratativas con otros organismos usuarios de la información? Ej.: tribunal de familia. ¿Por qué no se buscó trabajar con la caja de jubilaciones?

MÓDULO V: SOFTWARE

El objetivo de este módulo es profundizar sobre el sistema utilizado para la modernización de los registros civiles; su obtención, adaptación y particularidades.

1. ¿Cómo fue el traspaso de software con Santa Fe? ¿Cuántos encuentros requirió? ¿Quiénes fueron?
2. ¿Qué adaptaciones hubo que hacerles y quien fue el encargado?
3. ¿Cuánto demoró y cuántos recursos humanos se destinaron a la adaptación del software?
4. ¿Además del sistema de RCD y del SiSol se proyecta utilizar algún sistema de turnero web o de expedientes digitales?

MÓDULO VI: CAMBIOS EN LOS PROCESOS

El objetivo de este módulo es conocer qué cambios se dieron en los procesos internos de los registros civiles en la adaptación al nuevo sistema de registro digital.

1. ¿Estaban bien definidos los procesos internos en el RC? ¿Alguien de Finanzas los estudió?
2. ¿Qué adaptaciones se requirió de los procesos internos?
3. ¿Qué adaptaciones se requirieron de las normas (por ejemplo, que reglamentan el uso del soporte digital)? ¿Se hicieron estas adaptaciones?

MÓDULO VII: CAPACITACIONES

El objetivo de este módulo es indagar acerca de cuestiones relacionadas a las capacitaciones impartidas por el Ministerio de Finanzas a los registros civiles de la Provincia para lograr el conocimiento y la correcta utilización del nuevo sistema.

1. ¿Cómo se montó el operativo de capacitaciones?
2. Dado que el RC menciona que los agentes del interior no están lo suficientemente capacitados, ¿están preparando nuevas capacitaciones? ¿por qué las capacitaciones no fueron más prácticas?
3. ¿Qué inconvenientes puede traer que el personal no esté lo suficientemente capacitado? Ej.: invalidez de los trámites. ¿Se pueden corregir

los errores de los agentes o una vez cargadas las actas es necesario hacer marginales?

10.1.6.2. Resumen

MÓDULO I: VOLUNTAD POLÍTICA

- La idea surgió en marzo 2017 por el pedido de RENAPER. Este proyecto es anterior al PEI, MUC, IAU, IPJ y todos los demás programas de modernización y despapelización.
- Los beneficios que ellos le vieron fueron únicamente por el lado de los datos. Cómo tener esta información de manera digital puede permitir tener una base de datos que puede llegar a ser utilizada por la política pública.
- Los beneficios del lado del ciudadano no fueron contemplados inicialmente.
- El gobernador estuvo de acuerdo, el Ministerio de Justicia sí, pero luego fueron poniendo excusas hasta convertirse en la principal traba de la implementación del programa. Desde el registro civil central hubo apoyo, pero luego pusieron excusas.

MÓDULO II: BARRERAS INTERNAS

- La principal barrera en el RC Central: los trabajadores pequeños nichos de poder y no querer ser controlados.
- Desde el lado del ciudadano no vieron temores ni apego por el papel. Sobre todo, porque todavía existe el libro fisco por ley.
- Al momento de implementar el programa no existieron temores, per se. Luego la principal traba terminó siendo el M. Justicia.
- Casos exitosos: bahía blanca y Santa fe. De CABA no saben nada.
- Estadísticas:
 - Demora para buscar partida y copiarla: 20 días y ahora digital: automático + los días de envíos.
 - Problemas de espacio físico en breve.

MÓDULO IV: CONVENIOS

- Los convenios llevan tres firmas: Municipio, Justifica y Finanzas. Nunca fueron firmados por Justicia.
- Me van a pasar la lista de incorporación de municipios por fecha.
- Convenio y equipos se entregaban juntos.
- Ningún municipio mostró resistencia.
- Con RENAPER existe un convenio en veremos para la entrega de equipos para poder hacer el DNI.

MÓDULO V: SOFTWARE

- Por el software se firmó convenio en un congreso de registros civiles. Las adaptaciones del sistema llevaron 6-7 meses.
- Además de cambios en el software, hubo que hacer cambios legislativos para darle validez. Aquí es donde están trabados. Lo que había que legislar es el sistema, los marginales y requisitos (por ej. Los papeles físicos para el matrimonio).

MÓDULO VII: CAPACITACIONES

- Fueron armadas por Finanzas con la colaboración de gente del RC, como Cintia López.
- Tienen acceso a videos y tutoriales de manera permanente.
- Ahora se abrió una mesa de soporte.

10.1.6.3. Desgrabación

Las instituciones y actores participantes fueron los siguientes:

Ministerio de Finanzas

- SI: Secretario de Innovación y Modernización

IIE – Bolsa de Comercio de Córdoba

- IIE: Investigador del equipo de investigación

IIE: Bueno, es para hacer el relato más ameno ¿Cuándo y cómo surgió la idea de digitalizar los Registros Civiles? Habías contado un poco esto de la AUH.

SI: El cómo fue así, en ese contexto.

IIE: ¿El mes del año?

SI: Fue... de la AUH... en marzo del 2017.

IIE: Bueno... hace bastante ya.

SI: Sí, ahí fue lo de la AUH.

IIE: ¿Y ahí que dijeron? ¿Queremos digitalizar?

SI: Ahí dijimos, tenemos que tener datos. No puede ser que haya niños sin cobrar la AUH por una ineficiencia nuestra. Y que no lo podemos resolver y no lo pudimos resolver todavía. Entonces en función de eso empezamos a ver... ahí surgió la necesidad, marzo de 2017. De ahí empezamos a ver qué camino tomar y nos enteramos de que, en una reunión del Consejo Federal de Modernización, que en esa época todavía se llamaba Consejo Federal de la Función Pública, nos enteramos de que Santa Fe tenía un software libre de registro civil.

IIE: ¿Lo bueno que le vieron fue solamente por el lado de los datos?

SI: Así empezó por el lado de los datos.

IIE: ¿Y dijeron, puede ser bueno por este otro lado, para hacerle la vida más fácil a la gente?

SI: La verdad que sólo pensamos en los datos. Porque el dato tiene mucha implicancia en la AUH1. Quien no está registrado a tiempo pierde un montón de posibilidades, no sólo de cobrar una asignación, está afuera del mundo. Y para el propio Estado u otros organismos, el tema de las defunciones. En papel una defunción al morir en el interior, la empresa fúnebre llevaba los papeles al Registro Civil del Interior, ahí no hacían nada, enviaban a Córdoba capital esa partida de defunción. En Córdoba capital centralizadamente se enviaba a RENAPER, y ahí RENAPER cargaba el período, 1,2,3,4,5 meses depende de dónde venía y cuanto tardaba el municipio en.... todo este tiempo, por ejemplo, una jubilación se podía seguir pagando igual, un beneficio social a alguien que se murió también...eh... un crédito, subsidio.

IIE: Bueno, igual el otro día estuvimos con los de la Caja y nos decían, que, si bien han acortado mucho los tiempos, ellos no tienen acceso libre a esto; sino que

desde la provincia les mandan como la nómina de fallecidos, ellos chequean con los beneficiarios. Bueno la periodicidad con que eso se manda, si bien es menor al mes, es random digamos.

SI: Es random, sí, es menor al mes. El tema es que nosotros... la periodicidad siempre fue la misma, pero nosotros para hacernos con el dato de RENAPER pasaban meses, hoy si le mandamos cada un mes, los muertos son los de ese mes, no los de hace 4 meses atrás.

IIE: Sí, bueno, pero ellos remarcan por ahí, que tener el dato instantáneo si ellos tuvieran acceso... porque por ahí

SI: Pero el dato... acceso sólo tiene que pedir porque es un servicio web.

IIE: Porque por ahí si liquido la jubilación, dicen que por ahí les llega después y pagaron 15 días, tampoco es tan grave.

SI: Sí, eso podrían modificar, él sabe, Mariano, que puede. El acceso lo tienen, es un web service nada más que tienen que hacer ellos.

IIE: Bueno, ellos también dicen que también les sería útil como el cruce. Porque dice que el sólo tiene los datos del muerto, pero no tengo datos de quien es el cónyuge y quienes son los hijos; porque por ahí son menores de 18 años y serían potenciales beneficiarios de una pensión. Y bueno, como todo ese enlazado.

SI: A medida que vayamos teniendo datos lo vamos a poder hacer. Porque acordate que no estamos digitalizando masivo .

IIE: Claro, no, no, bueno.

SI: De todos modos, lo de Córdoba capital, ¿te contaron la Caja?

IIE: Sí, que les mandan la lista ellos y ellos van marcando.

SI: Sí, pero ¿te contaron que pagan?

IIE: No, no, no me dijeron monto.

SI: No, que lo pagan. Yo tampoco se el monto, pero pagan.

IIE: Y bueno ahí también se pierde esta riqueza de que potencialmente en algún momento se podrían hacer estos cruces y alcanzar a posibles beneficiarios. Bueno, entonces en el relato, ustedes dijeron queremos digitalizar, lo vemos bueno por el lado

de los datos y ahí, ¿a quién tuvieron que salir a convencer? ¿dijeron vamos al Ministerio de Justicia? ¿cómo activaron este plan?

SI: La verdad empezamos al revés. Nos contactamos con Santa Fe, y empezamos a...los buscamos, firmamos un convenio, eso fue cuestión de una semana, y teníamos el software libre. Por supuesto nos encontramos que no era compatible con las bases de datos que tiene la provincia. Hubo que hacer todas las adaptaciones, era un software libre, tuvimos que hacer unas adaptaciones; y que los procesos o la legislación no era la misma en Santa Fe que acá, entonces tuvimos que hacer modificaciones. Esas modificaciones, sobre todo la de adaptarla para que funcione con ORACLE nos llevó unos 6,7 meses. Y te digo empezamos al revés, porque todavía no habíamos hablado nada con el Ministerio de Justicia. Recién finalizado el producto...perdón, habíamos tenido reuniones informales para que nos aplicaran el procedimiento, pero no a nivel Ministerio. Terminado el producto listo, o al menos semi listo, empezamos a querer implementarlo en el Registro Civil Central; no pudimos.

IIE: Y ahí ¿Qué puerta fueron a tocar?

SI: Ahí hablamos, hablé yo con la secretaria de justicia que es quién viene ahora, que es Laura Echenique, quien me dijo, sí fantástico, lo hagamos. Y ahí el problema central es que no hay nadie en el registro que lo conduzca, que cambien los procedimientos, nada digamos. Ante ese fracaso inicial, empezamos por los municipios, seleccionamos 10 municipios más por...

(se corta el audio y comienza de nuevo)

SI: Hicimos una prueba piloto con esos 10, funciono más o menos bien, y empezamos a querer expandirlo hacia la totalidad de los municipios.

IIE: ¿Esto vos me decís que todo es la cuestión legislativa?

SI: ¿Cómo?

IIE: ¿Esto que vos me decís cuestiones legislativas? O cuando me dijiste, bueno hubo que hacer cambios a nivel software y después cambios legislativos ¿esto es lo legislativo?

SI: sí, normativo más que claro.

IIE: ¿Toda la cuestión procesos?

SI: Exactamente.

IIE: Ah ¿y eso ustedes tenían poder o quien lo tuvo que hacer?

SI: No, eso intentamos hacerlo y no pudimos hacerlo, las modificaciones normativas. No pudimos, hasta el día de hoy no podemos. Después en un rato te cuento...

IIE: ¿Sí, sabía que no quieren dejar el libro, y eso...

SI: Claro, hay 4 resoluciones que están en la firma de la secretaria de justicia desde hace...6 meses. Y que es, el uso obligatorio del sistema, que conlleva a la eliminación de los Libros Papel, en todos los Registros Civiles de la provincia; la creación del Libro Marginal, porque como la notación marginal, como el nombre lo dice antes era una anotación en el margen del acta, no existe un libro digital de marginales, como si existe un libro de nacimientos que lo hicimos digital, entonces no hubo problemas, pero el de marginal no existe.

IIE: Sí.

SI: Esa es la otra... la otra son modificaciones en los requisitos, que ahí estamos un poco atados a la normativa nacional, pero algunos se pueden reducir como, tu caso, partidas de nacimiento en los matrimonios; no es que eliminas el requisito, sino que le consiguen en el registro mismo.

IIE: Sí, o pedirla online.

SI: No, ese es otro, que la documentación se sube escaneada directamente, ni firma digital ni nada, sólo escaneada. La resolución le da la misma validez al documento escaneado que al papel. Ya hicimos lo mismo, exactamente igual, con el mismo texto en IPJ, sí salió, y así viene funcionando para sociedades anónimas y ahora esta semana para civiles y fundaciones.

IIE: IPJ es la forma fácil porque paso a la carpeta de finanzas.

SI: Desde que paso nos fue más fácil.

IIE: Acá les cuesta reglamentar todo porque no depende de ustedes.

SI: Es el mismo Ministro, el Ministro de Justicia. Sí, claro, además no dependía de nosotros, nosotros tenemos un externo como ahora en el Registro Civil, y cada cosa que había, por más pequeña que sea, que modificar, eran años de discusión y el modelo de gestión que tenía el director anterior era todo consultar hacia abajo y la verdad que nunca podíamos llegar a nada. Explotó o implosionó, digamos, mejor dicho, y desde ahí fue un poco más fácil.

IIE: ¿Y esto no puede todo implosionar?

SI: Es lo que queremos hacer... No dije eso yo.

IIE: No, esto es para nosotras... ni lo voy a anotar.

SI: El intento que hicimos en ir a verlo era ese, Ministro de Justicia no vamos a poder más, tenemos que hablar con el Gobernador, cambia la Directora, le dijimos puntualmente; no quiso, pero se comprometió a poner por encima de la Directora a la Secretaria de Justicia... para mí va a seguir sin funcionar, pero bueno, no importa...eh... No sé qué más.

IIE: Bueno, en todo el tema legislativo están trabados, entonces su forma de implementarlo es, como el Ministerio de Justicia no les da bola, tienen que hacer los convenios con los municipios.

SI: Hicimos los convenios con los municipios que tenía 3 firmas.

IIE: ¿Pero el Gobernador está al tanto de todo esto?

SI: Sí, está al tanto.

IIE: ¿Él quiere?

SI: Él quiere. Tienen 3 firmas los convenios que hicimos con los municipios, el Ministro de Finanzas, el Intendente; esas 2 firmas están en los convenios, y Ministro de Justicia. Los convenios están en cajas en el Ministerio de Justicia, sin firmar por el Ministro anterior... nos lo dijo el nuevo Ministro, no es que lo suponemos digamos. O sea, que hoy estamos legalmente sin convenio. El convenio con 2 firmas, le falta 1.

IIE: Claro...eh... los convenios estos...eh.

SI: Ah, me salteé yo.

IIE: ¿Qué?

SI: No importa, no importa.

IIE: ¿Podemos ver? Pero vos me decís que no están operativos.

SI: No están operativos, pero te mando una copia.

IIE: Pero ¿Es una cuestión más de palabra y buena voluntad a los municipios, más que una disposición legal?

SI: Exactamente. El convenio... después te mando uno de los convenios, son todos iguales... el municipio se compromete a usar el sistema y a abandonar los libros, nosotros nos comprometemos a proveerle el sistema, soporte y equipamiento en caso de que les haga falta. La realidad fue que, equipamiento por supuesto les hizo falta a todos y que ahora tenemos este problema de implementación digamos.

IIE: Pero, si alguno se quisiera hacer el loco y dice no, no me gustó ¿vos no tenés forma de obligarlo?

SI: Le puedo sacar la compu que le di, porque violaron el convenio entonces yo saco mi parte, pero no tengo herramienta legal, que si la tendría si sale la resolución que lo hace obligatorio en toda la provincia.

IIE: Claro...Bueno.

SI: Y los municipios no sé si por uso y costumbres o porque, todo lo consultan al Registro Civil Central digamos. No existe en la legislación, no sé si la viste, una dependencia clara de Registro General para con... de los Registros Municipales para con el Central, pero normativamente, procedimentalmente, los registros consultan acá. En la ley de creación dice, se crearán municipios el responsable es el Intendente y el Jefe del Registro Civil... con empleados municipales, y no dice mucho más.

IIE: Entonces vos dijiste arranquemos con los municipios... ¿con cuál empezaron y por qué?

SI: Empezamos con 10 municipios, que no me acuerdo, pero los tengo por ahí, no me acuerdo cuales eran.

IIE: ¿Por qué? ¿era voluntad política, había buena onda?

SI: Voluntad política o cercanía política digamos, y dentro de eso tratamos de seleccionar los que aparentemente tenían mejor gestión.

IIE: ¿Y esto iba de la mano de algún otro programa como el monotributo...?

SI: No, no estaba el monotributo todavía.

IIE: ¿No estaba relacionado con ningún otro programa de modernización, fue algo independiente?

SI: Fue algo independiente, es muy anterior al monotributo.

(suena el teléfono, B atiende)

IIE: Bueno bárbaro, entonces arrancaron con estos 10 con los que había buena onda, y después el resto ¿cómo fue? ¿los fueron a buscar ustedes? ¿se empezaron a acercar por curiosidad?

SI: Hubo de todo. Empezaron a pedir y empezaron a ordenar por cercanía porque hacíamos... le llevábamos el equipamiento, les instalábamos el sistema a 20 municipios juntos que los juntábamos en uno, les dábamos todo, le dábamos la capacitación ahí y se iban.

IIE: O sea ¿primero confirmaban el convenio y se les daba o era todo simultaneo?

SI: Todo simultaneo, y después ellos quedaban en prueba, y después cuando estaban seguros, todo, Jorge sabia, pasaban a... nos pedían pasar a producción y de producción, allá a funcionar.

IIE: Bueno, ¿alguno no quiso?

SI: No, todos estuvieron de acuerdo.

IIE: ¿No hay alguno que dijeron, che quieren y dijeron no, no me interesa?

SI: No, no... no lo dijeron expresamente, muchos se demoran, se siguen demorando en pasar de test a producción, pero no dijeron no queremos. Por ahí alguna cuestión asilada de los propios empleados que dicen, mira yo...en general, el jefe es el Registro Civil y nadie más en el interior de los municipios chicos, yo ya me estoy por jubilar no voy a aprender el sistema, que lo aprenda el próximo, voy a seguir probando; hay esos casos. Pero nadie institucionalmente dijo no, no queremos el sistema, una cagada.

IIE: ¿Ustedes sienten que desde el Registro Civil Central o que en algún municipio hay algún apego por el papel? ¿por los libros? ¿o un miedo a la tecnología?

SI: No es miedo a la tecnología, si es apego al papel.

IIE: ¿Por una cuestión de usos y costumbres?

SI: Por una cuestión de usos y costumbres y por una cuestión de pequeños nichos de poder.... El que te da el turno tiene poder en no dejarte que lo vendan... tienen así pequeños nichos de corrupción de lo que se te ocurra, con la fotocopidora del lado... en general los empleados que recibe el Central son personas de edad avanzada. No es que le tienen miedo a la tecnología, sino que no quieren cambiar nada, están cómodos, tienen su curro.

IIE: Bueno, en este caso no se justificaría, porque ellos siguen teniendo el libro, pero viste que hay gente que le tiene miedo y dice, ay queda todo en la computadora, que pasa si se cae el sistema.

SI: No, porque acá siguen, como ley nacional te exige el libro, sí están.

IIE: Doble soporte digamos.

SI: Sí...lo que sí, no es miedo a la tecnología, sí, se dan cuenta que tienen mayor control... El claro ejemplo de que el Registro Civil Central no funciona y ni sé si va a funcionar es... pusimos el servicio de pedidos online, donde el usuario lo tuvimos que bajar...

IIE: 17 días está mi partida ahí.

SI: ¿Y todavía no la tenés?

IIE: No.

SI: Pero pará...lo tuvimos que bajar al sistema... no se pide más ahora, por ahora.

IIE: Ah ¿no se puede?

SI: No, porque viste que podías elegir, digital, que te la envíen a tu casa, ir a buscarla allá, que se yo. Los propios del Registro Civil no hicieron nada de eso, sino que le dijeron venga a buscarla, no la digitalizaron; van la buscan en el libro, le sacan fotocopia y está ahí. Tenemos 500 y pico de casos ya, que no están digitalizados, no están en el sistema y no se puede hacer nada.

IIE: Ah, o sea ¿mi caso no la espero más?

SI: No, si, en algún momento va a estar tu fotocopia ahí.

IIE: Yo pedí la mía y la de Cristian, yo igual las pedí por la Muni. La de la Muni me tardo 4 días, si bien es una copia del libro, la tuve que ir a buscar y me la dieron en 4 días. La de acá la pedí, se ve que yo le dije a mi viejo, se ve que le dijo al Ale Gómez, vieron una, digitalizaron la de mi novio y la mía no.

SI: ¿Y se la cargaron digital?

IIE: Vos sabes que se olvidó su clave de CIDI. Quiero creer que está en su CIDI, en algún lado.

SI: ¿Pero te sirve así digital?

IIE: Sí, la podés imprimir y la llevas. La mía no, hace ya... 15 de enero la pedí.

SI: Bueno, no digitalizaron, entonces el sistema no te permite imprimir el sticker para enviarla por correo, no la tenés digital, no lo hicieron.

IIE: Quedo en la nada.

SI: Y ahora están con ese stock de 500 tratando de hacerlo.

IIE: Bueno, y ¿cómo creen...la gente? ¿tiene algún apego a la cosa en papel o para ustedes va a ser bienvenido para la población?

SI: No, yo creo que va a ser bienvenido...no sé por la experiencia ésta, pero si por... el mismo temor teníamos en IPJ y las resoluciones, ponele, de creación de sociedades anónimas ya hace rato son digitales, al principio la gente iba lo mismo a buscarlo, aunque se la imprimamos y le demos una copia papel con un sello, pero duró... 1 mes, 2 meses, ahora ya es muy marginal quien quiere el papel. Y también es gestión desde el propio municipio, porque si vos expedís un documento, una copia, lo que sea, de una determinada manera y tenés el monopolio de expedirla, nadie más te puede hacer una copia de tu partida de nacimiento, y vos decís que es digital...y es digital, nadie... en otro lado te van a decir tráemela en papel, pero no lo otorgan al papel ¿cómo lo resolvemos? Paso lo mismo con el recibo de sueldo de los empleados públicos, que es digital sin firma electrónica, una firma escaneada digamos. Al principio las tarjetas de crédito no te lo aceptaban, y con todos los empleados públicos, docentes, policías, todo de la provincia, no podían ni aumentar el límite, ni sacar una tarjeta, nada. Por unos días, después lo empezaron a admitir, si no hay otro. No sé si se entiende a donde voy.... Pero hace falta gestión o determinación normativa que diga que son digitales y punto... del trámite de IPJ muchos.... Otra cosa eran los certificados de las ONG que decían que tenían la personalidad jurídica vigente, las empezamos a hacer digitales, y ya ni los bancos les piden a las asociaciones que lleven en papel, como al principio sí. No hay, no hay.

IIE: Claro, bueno. ¿Tuvieron algún temor o dijeron cuándo vamos a digitalizar esto, que puede salir mal? Salvo esto... este problema con la justicia.

SI: No, no, temor no, temor de que saliera mal no, porque ya era un sistema que venía de otra provincia donde estaba funcionando, si escepticismo y yo sigo con el escepticismo de que vaya a funcionar acá, en el Central. Pero temor de que salga

mal no, ahí incluso establecimos nosotros mismos procedimientos para cuando el sistema no anda, se cae internet, que se yo...hay procedimientos de hacer las cosas en papel y después digitalizarlas en el sistema, quedan pendientes...

IIE: Bueno, yo decía... queremos hacer esto, bueno podemos encontrar resistencia por este lado.

SI: Ah, temor desde ese... no nos imaginamos semejante resistencia acá.

IIE: Acá en el Central.

SI: Yo no lo dimensioné, de hecho, la verdad es que al proyecto de hacerlo acá lo abandonamos, digamos ahora lo retomamos, pero lo tomamos hace una semana. Lo abandonamos porque dijimos esto es imposible, sin voluntad es imposible.

IIE: Bueno, ¿alguna estadística que haya abalado esto? Por ejemplo, cuando nosotros hicimos el chau papel era, de tanta gente, la mitad o un poco menos de la mitad, ya pagaba online.

SI: No.

IIE: En este caso solamente fue el tema este de la AUH y la necesidad de contar con...

SI: Fue la necesidad de datos.

IIE: Los libros esos que tienen ahí, ¿tienen lugar ellos para acumularlos o se lleva a algún lugar?

SI: No, los acumulan ahí.

IIE: ¿Y en algún momento no será problema el espacio?

SI: Sí, va a ser un problema. Supuestamente no deberían seguir acumulando libros digamos, pero sí, ya es un problema. Ya les dijimos que, o lo tercericen o hagan algo porque...ahí, por ejemplo, los libros, unas de las pocas cosas que pudimos hacer en el corto tiempo que estuvimos ahí fue inventariarlos.

IIE: Como a cada libro ponerle un sticker.

SI: Un sticker que se den cuenta, que se sepa que hay adentro.

IIE: Claro, de este año a este año.

SI: Claro, de este año a este año, de esta letra...no, letra no, porque no va. De este año a este año, de esta localidad a esta localidad, porque antes estaban suponte ordenados por localidad y por año, sacaste éste y te pone abajo...están todos mezclados, entonces el tiempo de búsqueda, si vos ahora estos 17 días, antes eran 17 meses para encontrarlos digamos. Si están inventariados, se dice de que año a que año, con código de barra, entonces está un poco mejor.

IIE: ¿Hay algún otro dato de cuánto tiempo demoraban o cuánto tiempo la gente esperaba por una partida? ¿Cuánto tardaban antes? ibas a solicitar una partida de nacimiento, ¿cuánto tardaban? ¿Eso cambió?

SI: No, eso no cambió, eso no cambió, va a cambiar con el tiempo porque, si vos pidieras una de un niño recién nacido, está en el sistema.

IIE: Claro.

SI: Entonces es nada la demora.

IIE: ¿Antes cuanto tardaba? Yo no sé, porque pedí esta digital y no llego, pero bueno...

SI: Una partida de nacimiento...habíamos sacado un promedio de 20 días.

IIE: Claro, y ahora que sería digital, automático...

SI: Cuando es digital, podría ser automático, si la quiere digital es automático, si quisieran papel por alguna razón que le piden en la embajada de no sé dónde, podría ser lo que tarda el correo, la imprimís en el día y se la mandas.

IIE: Claro, bueno, depende de la localidad, pero en la ciudad podrían ser 3 días o...

SI: Sí, sí.

IIE: Bueno.

SI: La localidad, en el sistema es, si vos la pedís, vos naciste en otro lado, el sistema te lo deriva ahí, no al Central.

IIE: Ah.

SI: Te deriva ahí, ese municipio es el que la escanea y la sube, y vos si la querés digital listo te llega, y si la querés retirar, la retiras del municipio que vos elijas.

IIE: Bárbaro.

SI: Yo nací en Los Cóndores, y me vine a vivir acá, yo podría pedirla en Los Cóndores y retirarla acá, ni en pedo me hago esa cola que vos me mandaste, pero...

IIE: 7:30 de la mañana...eh... Bueno, ¿algún otro programa que les hayan marcado el éxito? ¿La eliminación del cedulón, el IPJ, algo que les haya dicho, vamos en la misma línea?

SI: El IPJ con mucha dificultad, pero...si, eliminación del cedulón... pera déjame...La presentación web de la factura, pero no sé si es... viste que hoy para facturar el gobierno, la factura, no hay nadie que te la reciba en papel acá, la subís por la web si o si digamos...tiene mucha implicancia, no sólo para el proveedor, si no para el control del gasto.

IIE: Bueno, ¿conocían la experiencia de alguna otra localidad? Por más que se enteraron de esto de Santa Fe, no sé, ¿sabían que CABA era un modelo exitoso, Santa Fe era un modelo exitoso?

SI: Bahía Blanca.

IIE: Ah, ¿Bahía Blanca?

SI: Sí.

IIE: ¿Qué tiene de bueno Bahía Blanca que...?

SI: Funcionó igual que en Santa Fe, y en el momento que lo relevamos estaban implementando los pedidos web todavía. De ello, un poco se nos ocurrió la idea de no hacer una cosa faraónica de digitalizar todo, sino, hacerlo a demanda. Eso lo copiamos de Bahía Blanca. Porque Santa Fe, estaba en proceso de digitalizarlo todo.

IIE: ¿y CABA? ¿Es digital hace...? Yo creo que es digital, ¿o no?

SI: No sé CABA, ¿ya es digital?

IIE: Ah, yo pensé... no sé, la otra vez leí ese documento que se les copió a vos y a mi viejo, que era como todo un...modernización del Estado y decía bueno, esto, nosotros estamos enfocados en el ciudadano, nuestra idea es hacerle la vida más fácil.

SI: Me llama la atención, porque sé que con esta misma cuestión de AUH tuvo el mismo problema provincia de Buenos Aires y CABA, pueden ser cosas viejas ¿no?... y que tuvieron fondos del BID para digitalizar.... CABA me parece que había

terminado, pero no sé si es digital el proceso ahora, eso no lo sé. Y provincia de Buenos Aires está en proceso todavía.

IIE: Bueno. Después capaz te pida la lista de municipios como para ir contando la historia.

SI: Sí, yo me anoto pasarte los 10 municipios iniciales, y te voy pasando por fecha cuando los fuimos, como lo fuimos...

IIE: Dale. Bueno me dijiste que ninguno mostró resistencia...Ah, me preguntó Pili, que está escribiendo la otra parte, ¿vos fuiste a un congreso que fueron como todos los titulares de los Registros Civiles?

SI: Yo, a este congreso fui a firmar el convenio y traerle el sistema.

IIE: Y ¿estuvo bueno? ¿hubo algún intercambio...? Creo que me habías dicho que no.

SI: No participe yo, escuché un ratito, me aburrí y salí.

IIE: Ah.

SI: Lo único que yo quería era traer el sistema.

IIE: Ah, no sé si habías ido la Nancy, esta, Moreno

SI: Sí, Nancy sí. ¿Yo te conté la anécdota esa?

IIE: No.

SI: La resistencia desde el principio, desde... Nancy me vio ahí, porque yo quedé con el del Registro Civil de Santa Fe, me dice, veníte, firmamos el convenio acá y ahí mismo te doy el disco, y me agarré mi auto y me fui con Marcos Trosi a Rosario, era en Rosario el congreso éste; dice, aprovechemos que están todos ahí, veníte...que se yo, bueno...voy, estaban todos sentados, me quedo un rato a escuchar, me aburrí, salí, le hice seña, salió y firmamos el convenio ahí... cuando estaba firmando, sale Nancy, yo estaba por firmar así, me agarraba la mano para que no firmara, que ella lo tenía que consultar con su Ministro, lo llamaba por teléfono al Ministro, el Ministro no la atendía, me seguía agarrando la mano para que no firmara, y Trosi sacando fotos y filmando de atrás. El único testigo que tengo de ese hecho bochornoso fue Trosi... menos mal.

IIE: Que horror.

SI: La tuve que sacar cagando de ahí... una vergüenza, porque la tuve que sacar, sacarla cagando, decirle Nancy déjame...

IIE: No, aparte como quedas al frente de...

SI: No, no, una vergüenza fue... terminé firmando y llevándome el CD y me fui a la mierda digamos.

IIE: ¿Y con Nancy está todo mal?

SI: Nancy no, es buena, después de eso, no quedó peleada conmigo, no...ella es muy... ella no arranca.

IIE: No hay forma de cambiarle la...

SI: No, pero es buena, es buena mina... no lo hace de maldad, es más, dice... yo a Osvaldo, mándale saludos; todo fantástico, pero, no es que no quiere, no puede.

IIE: Bueno, a mí me paso lo mismo hoy, porque digo...estaba re caliente, me siento y ... hola buen día hermosa, ¿cómo estás?, y yo ahí, no puedo enojarme, me está tratando de diez, pero digo que manga de inútiles. Entonces es como una disyuntiva interna, porque decís, me tratan de diez...

SI: Bueno, es eso, Nancy es eso... está todo el día ahí, no sabes que hace, porque le pedís que haga cosas, que ordene... ah, y ahí, han ido los chicos del equipo mío a querer, a hacer algo y los empleados le dicen, ah no, a mí si no me bajan instrucciones de arriba, yo no hago nada, y le decís a Nancy y, sí ya lo voy a ver, espera, sentate, y se pone a hacer otra cosa.... Viste esas personas que están ocupadas todo el día y no sabes en que... es como que no le da para más...

IIE: Pobre Nancy, nosotras la hemos llamado como 45 veces para entrevistarla... dice si, si, si; le mando el mail, me dice bueno pásame el TDR, le mando el TDR del proyecto, que se yo... obviamente le saque algunas cosas... y no me contesta, la llamo de vuelta, y no..., te paso con mi mano derecha, le pasamos con ella y le escribimos; y no, porque no tengo la autorización de Nancy; le digo, te copio el mail, no, dice Nancy que no se acuerda. Parece una cosa de locos.

SI: Así es todo...bueno imagínate para entrevistarla, y tener que implementar algo adentro de su dependencia digamos... yo creo que ya le tomaron el pulso por supuesto, y están esperando, te dicen, no voy a hacer nada hasta que me den la instrucción, porque saben que nunca va a venir, entonces...

IIE: Claro, siguen boyando... bueno, después de RENAPER ¿ustedes tenían la intención de hacer un convenio?

SI: Sí.

IIE: ¿Se hizo?

SI: No.

IIE: ¿Y qué pasó?

SI: Convenio firmado no, todo palabra tenemos de RENAPER. Está en legales de RENAPER el convenio.

IIE: Todos estos convenios están a medio hacer.

SI: Sí, sí, sí. Está en legales de RENAPER. El convenio va a consistir, y consiste en que nosotros le cedemos el equipamiento que compramos, que es un lector de huellas, un pad para firmar y una cámara y un aparato que sirve para la red virtual, para la BPN, para conectarse con RENAPER. De 144, compramos 150 en realidad, son 144 Registros Civiles, oficinas de Registro Civil, que no tienen para hacer documento. Eso yo no creo que lo tengamos antes de mayo, te llevan...por ejemplo, el lector de huellas lleva una autorización del FBI, que demora 60 días, y ya pasaron 30 digamos; pero hasta que lleguen y se va a mezclar con la campaña y todas esas cosas...

IIE: Y ¿ese es el único convenio que tienen pendiente con ellos?

SI: Sí.

IIE: Después ¿intercambios de información...?

SI: Intercambios de información con RENAPER si tenemos.

IIE: No, porque ponele, le habíamos pedido el otro día a la Ale datos históricos por oficina del Registro Civil, sobre cuantas actas emitían y que se yo, y... ¿no?

SI: No, los servicios que tenemos con RENAPER...

IIE: O sea, todo lo que ustedes les mandan a ellos...

SI: Y es ida y vuelta, pero no por oficina...eh... con RENAPER tenemos 4 servicios, pero igual son para obtener los mismos datos que tenés en el DNI, incluida la foto y la huella; esos son los servicios que tenemos con RENAPER. Y desde que

tenemos el sistema, le impactamos directamente las defunciones y los nacimientos, eso digamos...

IIE: Bueno... y las capacitaciones, ¿Cómo se montó este operativo?

SI: Las capacitaciones, las primeras 10 que te cuento las hicimos presenciales acá, hicimos venir a las 10, los capacitamos; después hicimos videos, que, sí están, no sé si te los mostraron.

IIE: No, me dijeron que había como unos videítos, pero no los vi.

SI: Hay unos videítos donde entraban a un entorno de capacitación.

IIE: Y esto, ¿quién armó el contenido? ¿Ustedes? ¿Se juntaron con los del Registro Civil Central?

SI: Lo armamos, no, nosotros solos.

IIE: O sea, ustedes fueron aprendiendo lo que se hacía ahí en los tramites y armaron estas...

SI: Exactamente. La capacitación sobre el sistema ¿no?

IIE: Sí.

SI: Sobre el uso del sistema. De tal caso, se hace de esta forma.

IIE: Bueno, también intuyo que les debe haber costado a ustedes aprender sobre, bueno, los procedimientos.

SI: Por supuesto, los 6, 7 meses que tuvimos desarrollando el sistema fue un desastre

IIE: Y ahí ¿hubo cooperación del Central?

SI: Al principio sí, no desde la dirección, si 2 o 3 personas de ahí, son las que nos explicaron el negocio, digamos, como funcionaba. Cinthia es una que me acuerdo.

IIE: Bueno, Cinthia cuando nosotros nos reunimos también nos contó como que, varios decían como que estaba todo mal, que las capacitaciones eran escasas, que había algunos errores...

SI: Sí, errores del sistema puede haber, como lo hay en todo, pero no es excusa para no implementarlo.

IIE: No, obvio, obvio. Claro, vos escuchas una cosa y la otra y...

SI: La capacitación, es que, al Registro Civil Central no le hicimos digamos, si lo abandonamos.

IIE: Claro.

SI: Las del interior sí, las organizamos así. Hacíamos un paneo general y después...en el lugar de entrega del equipamiento, firma del convenio y demás, y después, ya si los videos.

IIE: ¿Y saben si fue suficiente o no? ¿Hay reclamos? Che mira, con este no me alcanzó, mándame alguien de vuelta o pásame alguna información.

SI: No es genérico la falta de capacitación, no tuvimos muchos reclamos de esos, sí cosas puntuales, pero no sobre cómo se usaba el sistema, si no, si estaba bien hacerlo así, por ejemplo, las marginales; hubo un montón de tiempo que le decían de acá, no, no usen marginales en el sistema, anoten las marginales en el libro. Una boludes digamos.... De ese tipo de cosas sí... la mayoría de los problemas que tuvimos si son en municipios con conectividad no muy buena, que subir un acta escaneada se les cortaba el proceso al medio, y no podían; entonces, lo acabamos de arreglar hace una semana, que no se solucionó el problema pero no se corta, sigue subiendo y en algún momento sube...eh... y de capacitación, no creo que falte capacitación, sí, que eso es un error nuestro, que pasó mucho tiempo entre la primera capacitación y la efectiva implementación.

IIE: Se quedan como en un periodo de testing...

SI: Quedaron como en el periodo de testing y se olvidan de la capacitación, digamos, no es recomendable hacer lo que hicimos. Las primeras las capacitábamos, después le dábamos el equipamiento, y después las poníamos en testing. O sea, ahí pasó 1 mes, ya te olvidaste lo que te explicamos digamos. Si no te explican y lo empiezas a usar al día siguiente...

IIE: ¿Y después hay algún sistema de soporte? O sea, si yo estoy en un problema ¿a quién llamo?

SI: Lo armamos ahora, hay una mesa de soporte con... Eli, encabezada por Eli y cuatro personas más; que es un teléfono y un mail de consulta y además un seguimiento, que empezaron ahora a llamar. La semana pasada hicieron 35, ahora deberían estar cerquita de los 100 al finalizar esta semana.

IIE: Asiente.

B. Pero si, se armó una mesa de soporte, va a hacer falta. Por esto, se me cayó internet, se me jubilo la señora y la que está ahora no sabe cómo usarlo.

IIE: Claro, bueno.

SI: Igual los videos de capacitación están siempre disponibles, no es que se bajaron ni nada, los tienen ahí.

IIE: Claro, si tienen alguna duda pueden entrar a mirar.

SI: Sí

IIE: Perfecto, creo que estoy.

SI: ¿Creo que están bien?

IIE: Sí.

SI: Bueno.

10.2. ANEXO 2: CONVENIO CON MUNICIPIOS

En el presente Anexo se encuentra el modelo de convenio firmado entre el Gobierno de la Provincia de Córdoba y los municipios al momento de comenzar a implementar al proyecto Registro Civil Digital.

CONVENIO DE COOPERACIÓN Y ASISTENCIA PARA MODERNIZACIÓN DEL REGISTRO CIVIL

Entre la Provincia de Córdoba, representada en este acto por el Sr. Ministro de Finanzas, Lic. Osvaldo E Giordano, con domicilio en Av. Concepción Arenal N° 54 de esta ciudad de Córdoba, en adelante **“EL MINISTERIO DE FINANZAS”** y por el Sr. Ministro de Justicia y Derechos Humanos, Dr. Luis Angulo con domicilio en calle Alvear N° 150 de esta ciudad de Córdoba en adelante **“EL MINISTERIO DE JUSTICIA”**, y **LA MUNICIPALIDAD DE.....**, representada en este acto por el Sr.....en su carácter de Intendente, con domicilio en, en adelante **“LA MUNICIPALIDAD”**, todos ellos denominadas en lo sucesivo **“LAS PARTES”** y teniendo en consideración que:

ANTECEDENTES Y FUNDAMENTOS

A tenor de lo normado en el Art. 19, del Decreto N° 1791/2015 ratificado por Ley N° 10337 le compete a **“EL MINISTERIO DE FINANZAS”**, entre otras funciones, el diseño, implementación y monitoreo de programas que incluyan innovación y modernización de procesos transaccionales en la Administración Pública Provincial, con el fin de propender a la mejora de los servicios al ciudadano y/o a la transparencia accesibilidad a la información pública.

Asimismo, le han sido asignadas a **“EL MINISTERIO DE FINANZAS”** las funciones de determinación de estándares informáticos de aplicación obligatoria para todos los organismos del sector público provincial, referidos a sistemas de computación, sistemas operativos, aplicaciones estándar y/o a medida, desarrollo de páginas web y aplicaciones de internet, como así también la elaboración y ejecución del Plan Provincial de Gobierno Electrónico, en coordinación con los organismos nacionales, provinciales y municipales.

En ese marco, **“EL MINISTERIO DE FINANZAS”**, a través de la Secretaría de Innovación y Modernización, viene desarrollando distintos programas que tienen como objetivo esencial facilitar a los ciudadanos la realización de trámites y servicios vía web, reduciendo tiempos de gestión y espera, haciendo más eficiente la gestión pública.

“EL MINISTERIO DE JUSTICIA” por su parte, entre las competencias que le asigna el Art. 25, del citado Decreto N° 1791/2015, tiene por función la organización, dirección, control y fiscalización del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas y de los registros de derechos de las personas, sociedades jurídicas, reincidencias, inhabilitaciones y antecedentes judiciales de las personas procesadas y el intercambio de la información respectiva en todas las jurisdicciones.

En el Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas, dependiente de la Dirección General del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la Secretaría de Justicia de **“EL MINISTERIO DE JUSTICIA”** se realizan las funciones de registración de todo acto o hecho que cree, altere o modifique el estado civil y capacidad de las personas, tales como nacimientos, matrimonios, defunciones y sus correspondientes modificaciones administrativas o judiciales, adopciones, incapacidades, interdicciones, habilitaciones o rehabilitaciones, como así también las funciones identificatorias adjudicando los Documentos Nacional de identidad de personas argentinas y extranjeras, cuyos nacimientos se inscriben en los libros correspondientes, manteniendo actualizados los mismos; las funciones de opción de la nacionalidad argentina para los extranjeros residentes en la Provincia de Córdoba y finalmente las funciones de adjudicación de pasaportes de personas argentinas.

Conforme lo normado en la Ley N°4992 de la Dirección General del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas dependen todas las oficinas del Registro Civil de la Provincia, sobre las que aquella Dirección ejerce funciones de superintendencia general.

Bajo el criterio de mayor eficiencia y descentralización operativa, las funciones antes citadas de la Dirección General del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas son realizadas por la oficina del Registro Civil de la Provincia sito en la ciudad Capital, como así también en las distintas delegaciones municipales del Registro Civil ubicadas en todo el ámbito territorial de la Provincia, las cuales según lo normado en el Art. 4 de la Ley N° 4992, están a cargo del Intendente Municipal o del Jefe del Registro Civil a quién aquel le delegue sus funciones.

A la fecha del presente las oficinas del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas suman trescientas cincuenta y tres (353) delegaciones en toda la Provincia, donde se realizan infinidad de trámites, actas, registraciones y adjudicación de documentos en forma diaria.

Es así que en el marco del Plan Provincial de Gobierno Electrónico, cuya elaboración y coordinación lleva adelante **“EL MINISTERIO DE FINANZAS”**, se torna imprescindible la coordinación entre las dependencias provinciales y municipales, a fin de implementar los sistemas informáticos que posibiliten la ejecución de las funciones registrales y la digitalización de documentos en forma electrónica, lo que permitirá acelerar notablemente los tiempos de gestión y mejorar la calidad de los servicios a la ciudadanía.

En orden a la consecución de los objetivos referidos precedentemente respecto del funcionamiento digital del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas resulta conducente ampliar el esquema actualmente en práctica de colaboración e interacción de las administraciones Provincial y Municipal.

En consecuencia, en el marco de lo dispuesto por los arts. 190, 191 y 192 de la Constitución Provincial, Ley N° 4992, y sus normas modificatorias y reglamentarias, **“LAS PARTES”**:

ACUERDAN:

CLAUSULA PRIMERA: OBJETO

“EL MINISTERIO DE FINANZAS”, **“EL MINISTERIO DE JUSTICIA”** y **“LA MUNICIPALIDAD”** acuerdan en celebrar el presente Convenio Marco de Colaboración con el objeto de ejercer de manera coordinada las funciones que cada uno tienen asignadas, tendientes a optimizar el funcionamiento digital del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas con sede en la ciudad de..... bajo los criterios del Plan Provincial de Gobierno Electrónico.

CLAUSULA SEGUNDA: REGISTRO CIVIL DIGITAL

En el marco antes indicado, **“EL MINISTERIO DE FINANZAS”**, **“EL MINISTERIO DE JUSTICIA”** y **“LA MUNICIPALIDAD”** acuerdan delegar y unificar en el ámbito de la Secretaría de Innovación y Modernización de **“EL MINISTERIO DE FINANZAS”** la elaboración, implementación y puesta en ejecución de las herramientas y sistemas informáticos que permitan el funcionamiento del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas con sede en la **“LA MUNICIPALIDAD”**, de manera que posibiliten el cumplimiento de las funciones registrales y la digitalización de documentos a cargo del Registro Civil y la realización de trámites por parte de la ciudadanía, en forma electrónica, hasta lograr su total digitalización y ejecución vía web.

CLAUSULA TERCERA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

A los fines indicados en la cláusula anterior y sin perjuicio de las demás acciones que determine la Secretaría de Innovación y Modernización, **“LAS PARTES”** asumen las siguientes obligaciones:

1. **“EL MINISTERIO DE FINANZAS”:**

1.1 Poner a disposición de **“LA MUNICIPALIDAD”** la utilización del sistema informático para la operatoria integral del Registro Civil, con las correspondientes configuraciones de usuario y accesos, con las siguientes funcionalidades:

- Matrimonio
- Nacimiento
- Defunción
- Unión Convivencial
- Marginales
- Bloqueo de Actas
- Configuración

1.2 Capacitar al personal del Registro Civil que determine **“LA MUNICIPALIDAD”**

1.3 Relevar el equipamiento con que cuenta **“LA MUNICIPALIDAD”**

1.4 Determinar e informar a **“LA MUNICIPALIDAD”** las necesidades de equipamiento e instalaciones necesarias para la operatoria del sistema.

1.5 En caso de considerarse indispensable, con el acuerdo de todas las partes, proveer de equipamiento adicional a **“LA MUNICIPALIDAD”** para el correcto funcionamiento del sistema. En tal caso el equipamiento se otorgará en carácter de comodato.

2. **“LA MUNICIPALIDAD”:**

1.6 Operar el sistema informático en el Registro Civil en forma exclusiva, reemplazando los procedimientos y registros manuales, desde el momento de implementación del sistema. Los libros manuales y manuscritos serán reemplazados por registros digitales, complementariamente con actas móviles con la firma de las partes involucradas.

1.7 Afectar en forma exclusiva el equipamiento al que se refiere el punto 1.5 del presente a los fines que le pudieran haber sido otorgados.

1.8 Aceptar la operatoria on-line de la solicitud del Registro Civil, cuando ésta se encuentre disponible e implementada.

CLÁUSULA CUARTA:

“LAS PARTES” acuerdan en someterse a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de la Primera Circunscripción Judicial de esta Provincia, ante cualquier divergencia o cuestión derivadas del presente convenio.

En prueba de conformidad, se firman tres (3) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en la ciudad de Córdoba, a los días del mes de 2018.

Sr.

Intendente

Municipalidad de

Dr. Luis Angulo

Ministro de Justicia y Derechos Humanos

Gobierno de la Provincia de Córdoba

Lic. Osvaldo E .Giordano

Ministro de Finanzas

Gobierno de la Provincia de Córdoba

COMERCIO

10.3. ANEXO 3: PLAN DE OPERATIVOS DE CAPACITACIÓN

En el presente Anexo, en la Tabla 5, se presenta el plan de operativos llevado a cabo por la Secretaría de Innovación y Modernización del Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba para capacitar a los funcionarios de todos los registros civiles municipales de la Provincia.

Tabla 5: Operativos del programa RCD posteriores a la prueba piloto

Nombre del operativo	Fecha	Localidades del operativo
Operativo Villa María	12/03/2018	La Playosa
		Pozo del Molle
		Calchín
		Ausonia
		General Dehesa
		Carnerillo
		Oliva
		James Craik
		Corral de Bustos
		Wenceslao Escalante
		Etruria
		Olaeta
		Silvio Pellico
		Tancacha
		Justiniano Posse
Operativo Villa María	27/03/2018	Ticino
		Bell Ville
		Marcos Juárez
		Camilo Aldao
		Chilibroste
		Carrilobo
		La Calera
		Villa Allende
		Malagueño
		General Roca
		Cintra
		San Antonio de Litin
		Dalmacio Vélez
		Las Perdices
		Leones
Operativo San Francisco	12/04/2018	Costa Sacate
		San Marcos Sud
		Los Zorros
		Laborde
		Morrison
		Pampayasta Norte
		Alicia
		Altos de Chipión
		Arroyito
		Balnearia
		Brinckmann
		Colonia Marina
		Colonia San Bartolomé
		Devoto

Tabla 5: Operativos del programa RCD posteriores a la prueba piloto

Nombre del operativo	Fecha	Localidades del operativo
		El Arañado El Fortín Freyre La Francia La Paquita La Tordilla Las Varas Las Varillas Miramar de Ansenuza Morteros Porteña Prosperidad Rio Primero Sacanta San Francisco Saturnino María Laspiur
Tanti	17/04/2018	Tanti
Ministerio de Finanzas	04/2018	Colonia San Pedro Seeber Colonia Vignaud Quebracho Herrado
La Granja	23/04/2018	La Granja Salsipuedes Agua de Oro Estación General Paz Estación Juárez Celman Colonia Tirolesa Malvinas Argentinas Mendiolaza Mi Granja Tinoco
Saldan	27/04/2018	Saldan
		Pueblo Italiano Monte Maíz Arias Cavanagh Cruz Alta General Baldissera Guatimozin Inrville Isla Verde Los Surgentes Monte Buey Saira Alejo Ledesma Benjamín Gould Idiazábal Ordoñez Viamonte Pascanas Alto Alegre Colonia Bismarck Monte Leña Noetinger

Tabla 5: Operativos del programa RCD posteriores a la prueba piloto

Nombre del operativo	Fecha	Localidades del operativo
La Puerta	17/05/2018	La Puerta
La Cumbre	20/05/2018	La Cumbre
Ministerio de Finanzas	30/05/2018	Manfredi Pilar Rio Segundo
Ministerio de Finanzas	10/07/2018	Colonia Italiana San Francisco Villa María Justiniano Posse Colonia Caroya Unquillo Villa Nueva
		Achiras Adelia María Alcira Gigena Alpa Corral Berrotarán Bulnes Chajan Coronel Baigorria Coronel Moldes Elena La Carolina El Potosí Las Acequias Las Higueras Las Vertientes Rio Cuarto Sampacho San Basilio Santa Catalina Holmberg Tosquita Monte de los Gauchos Alejandro Roca Bengolea Charras Huanchillas La Carlota Los Cisnes General Cabrera Reducción Santa Eufemia Ucacha Arroyo Algodón Arroyo Cabral Chazón La Laguna La Palestina Pasco Asunta Carnerillo El Rastreador General Dehesa Olaeta Pacheco de Melo
Río Cuarto/La Carlota	24/08/2018	

Tabla 5: Operativos del programa RCD posteriores a la prueba piloto

Nombre del operativo	Fecha	Localidades del operativo
		Paso del Durazno Etruria La Playosa Silvio Pellico Tío Pujio Villa María Villa Nueva Colonia Italiana Colonia Barge Saladillo Camilo Aldao Marcos Juárez Villa Elisa Ballesteros Sud Bell Ville Ana Zumaran Aldea Santa María Colonia Bremen Canals Chilibroste Cintra Justiniano Posse Laborde Morrison San Antonio de Litin San Marcos Sud Villa los Patos Ausonia
San José de la Dormida	27/09/2018	Avellaneda Cañada de Río Pinto Chuña Copacabana Deán Funes Olivares de San Nicolás Quilino Chañar Viejo Eufasio Loza Gutemberg Los Hoyos Puesto de Castro Rayo Cortado Sebastián Elcano Villa Candelaria Norte Villa de María Caminiaga Chuña Huasi Pozo Nuevo San Francisco del Chañar Candelaria Sud Cañada de Luque Capilla de Siton La Pampa Las Peñas Sarmiento

Tabla 5: Operativos del programa RCD posteriores a la prueba piloto

Tabla 61. Operativos del programa RED posteriores a la prueba piloto		
Nombre del operativo	Fecha	Localidades del operativo
		Sinsacate
		Villa del Totoral
		Churqui Cañada
		Las Arrias
		Lucio V. Mansilla
		Rosario del Saladillo
		San José de la Dormida
		San José de las Salinas
		San Pedro Norte
		Villa Tulumba
La Falda	05/10/2018	Bialet Masse
		Capilla del Monte
		Casa Grande
		Charbonier
		Cosquín
		Huerta Grande
		Icho Cruz
		La Cumbre
		La Falda
		Los Cocos
		San Antonio de Arredondo
		San Esteban
		Santa María de Punilla
		Tanti
		Valle Hermoso
Villa Carlos Paz		
Villa Giardino		
Amboy	25/10/2018	Amboy
		Embalse
		La Cruz
		La Cumbrecita
		Las Bajadas
		Las Caleras
		Los Cóndores
		Los Reartes
		Lutti
		Rio de los Sauces
		San Agustín
		Santa Rosa de Calamuchita
		Villa Parque Los Reartes
		Villa del Dique
		Villa General Belgrano
Villa Rumipal		
Villa Yacanto		
La Para	30/10/2018	Capilla de los Remedios
		Comechingones
		Esquina
		La Para
		La Posta
		Monte Cristo
		Obispo Trejo
		Piquillin
		Pozo del Molle
		Rio Segundo

Tabla 5: Operativos del programa RCD posteriores a la prueba piloto

Nombre del operativo	Fecha	Localidades del operativo
		Sagrada Familia Santiago Temple Villa Fontana Villa Santa Rosa
Almafuerte	05/11/2018	Colonia Almada General Fotheringham Hernando Las Isletillas Pampayasta Sud Punta del Agua Rio Tercero Villa Ascasubi
Ministerio de Finanzas	06/11/2018	Colonia Las Pichanas Colonia Valtelina El Tío Marull Plaza Luxardo Toro Pujio Transito Villa Concepción del Tío
Cruz del Eje	20/11/2018	Cruz de Caña El Brete Guanaco Muerto La Higuera Las Cañadas Media Naranja Paso Viejo San Marcos Sierras Serrezuela Tuclame Villa de Soto
Mina Clavero	23/11/2018	Ambul Chancani Ciénaga del Coro Conlara La Paz Las Tapias Nono Panaholma Salsacate San Javier Yacanto San José San Pedro Villa Cura Brochero Villa de las Rosas Villa Dolores Villa Sarmiento Mina Clavero San Carlos Mina Los Cerrillos Luyaba Guasapampa
Villa Huidobro	28/11/2018	Buchardo Del Campillo

Tabla 5: Operativos del programa RCD posteriores a la prueba piloto

Nombre del operativo	Fecha	Localidades del operativo
		Huinca Renanco Italo Jovita Mattaldi Pincen Villa Huidobro Villa Sarmiento Villa Valeria
Laboulaye	29/11/2018	General Levalle La CautivaLa Cesira Laboulaye Las Albahacas Melo Rosales Serrano Villa Rossi
Villa Ciudad de America	10/12/2018	Anisacate Bouwer Despeñaderos Falda del Carmen Los Cedros Lozada Monte Ralo Potrero de Garay Rafael Garcia San Clemente Toledo Valle de Anisacate Villa del Prado Villa los Aromos Villa Parque Santa Ana Villa San Isidro

Fuente: Elaboración propia sobre la base de Ministerio de Finanzas.

10.4. ANEXO 4: ENCUESTA

En el presente anexo se presenta la transcripción del formulario de encuesta entregado a los funcionarios de los registros civiles municipales.

10.4.1. Cuestionario de valoración del programa registro civil digital

Nombre:.....

Dependencia:

Cargo.....

Contacto:

PREGUNTAS GENERALES

1) ¿En qué etapa se encuentra?

Capacitación ☐

Fase prueba ☐

Producción ☐

2) ¿Con cuántas personas cuenta su registro civil?

.....

3) ¿Las personas abocadas a tareas del registro, llevan a cabo otras tareas en la Municipalidad/Comuna?

Si ☐

No ☐

4) ¿Contaba con computadora antes de la implementación del programa?

Si ☐

No ☐

5) ¿Contaba con conexión a internet antes de la implementación del programa?

Si ☐

No ☐

MODULO I: PERCEPCIÓN GENERAL DE LA MEDIDA

6) ¿Por qué medio tomaron conocimiento del programa Registro Civil Digital?

Difusión del Ministerio (Banners, propagandas en medios de comunicación) ☐

Una localidad vecina estaba recibiendo la iniciativa ☐

Otro (especifique cual) ☐

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

7) Antes de iniciar el proceso de implementación: ¿qué les llamaba la atención del programa?

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

8) ¿En algún momento tuvieron reticencia a participar de este proceso? ¿Por qué motivo?

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

En general, ¿Qué opina sobre la iniciativa de digitalizar el Registro Civil?

Muy buena ☐

Buena ☐

Regular ☐

Mala ☐

Muy mala ☐

Algún comentario:

.....

.....

.....

.....

MODULO II: ETAPAS PREVIAS A LA IMPLEMENTACIÓN

9) Indíquenos su grado de satisfacción respecto a los siguientes aspectos del antiguo sistema (marque con una cruz):

	Muy insatisfecho	In-satisfecho	In-diferente	Sa-tisfecho	Muy satisfecho
Simplicidad del proceso registral					
Seguridad de los archivos					
Normativa adecuada					
Calidad de la atención al ciudadano					

10) ¿Cuánto tardaban (aproximadamente) en llevar a cabo un registro en la vieja modalidad?

	<5'	5'-10'	10'-20'	20'-30'	>30'
Actas de nacimiento					
Actas de matrimonio					
Actas de defunción					
Marginales					

11) Con respecto a los requisitos del programa. En general, ¿Qué tan exigentes consideran que les resultaron las condiciones que se les solicitaba para la implementación del programa en su localidad?

Muy exigente ☐

Poco exigente ☐

Ns/Nc ☐

Justifique

.....

.....

.....

.....

12) Con respecto a la entrega de equipamientos. En general, ¿Cómo considera que fueron la entrega personal de los equipos y la inducción al uso del sistema? Aclaración: muy buena si fue útil, muy mala, hubiese sido lo mismo no entregarlos personalmente.

Muy buena ☐

Buena ☐

Regular ☐

Mala ☐

Muy mala ☐

Justifique

.....

.....

.....

.....

MODULO III: IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA REGISTRO CIVIL DIGITAL

CAPACITACIONES

13) En general, ¿Cómo valoraría las capacitaciones brindadas?

Muy buenas ☐

Buenas ☐

Regulares ☐

Malas ☐

Muy malas ☐

Justifique

.....

.....

.....

.....

14) Indíquenos su grado de satisfacción respecto a los siguientes aspectos del servicio capacitaciones (marque con una cruz):

	Muy insatisfecho			Muy satisfecho		Observaciones
	1	2	3	4	5	
Can- tidad de in- formación recibida						
Cali- dad de la in- formación recibida						
Utili- dad de los ejercicios						
Pre- disposición de los capa- citadores						
Equi- pamiento utilizado						
Con- cordancia con la nor- mativa						

PERIODO DE PRUEBA

15) En general, ¿Cómo fue su experiencia durante la fase de prueba?

Muy buena ☐

Buena ☐

Regular ☐

Mala ☐

Muy mala ☐

Justifique

.....

.....

.....

.....

16) En general, ¿Consideran que el Ministerio y el Registro Civil supieron responder a sus necesidades durante esta etapa del proceso?

Organismo	Sí	No
Ministerio de Finanzas		
Registro Civil Central		

Justifique

.....

.....

.....

.....

ETAPA PRODUCCIÓN

17) En general, ¿Cómo fue su experiencia durante la fase de producción?

Muy buena ☐

Buena ☐

Regular ☐

Mala ☐

Muy mala ☐

18) ¿Considera que hubo circunstancias/factores que dificultaran la implementación del programa?

Si ☐

No ☐

19) En caso de contestar afirmativamente, ¿Con qué estuvieron relacionadas?

Falta de capacitación/conocimientos ☐

Fallas técnicas del sistema ☐

Normativa no reguló el uso del sistema ☐

Falta de soporte por parte de la DGRC ☐

Falta de soporte por parte del M. de Finanzas ☐

Otro (especifique) ☐

.....

.....

.....

.....

20) Indíquenos su grado de satisfacción respecto a los siguientes aspectos del nuevo sistema (marque con una cruz):

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Simplicidad del proceso registral					
Seguridad de los archivos					
Normativa adecuada					
Calidad de la atención al ciudadano					

21) ¿Cuánto tardan (aproximadamente) en llevar a cabo un registro con la nueva modalidad?

	<5'	5'-10'	10'-20'	20'-30'	>30'
Actas de nacimiento					
Actas de matrimonio					
Actas de defunción					
Marginales					

IV- ETAPA POS-PRODUCCIÓN (REGISTRO 100% DIGITAL)

22) En general, ¿Cómo fue su experiencia durante la fase de pos-producción?:

Muy bueno ☐

Bueno ☐

Regular ☐

Mala ☐

Muy mala ☐

23) ¿Qué destacaría?

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

24) ¿Considera que hubo circunstancias/factores que dificultaron la transición hacia un registro 100% digital?

Si ☐

No ☐

En caso afirmativo, ¿Cuáles fueron?

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

26) ¿Considera que la descentralización de servicios desde el Registro Civil Central hacia los registros municipales, tales como la posibilidad de digitalizar actas solicitadas en línea o realizar matrimonios móviles es...

a. Positiva ☐

b. Negativa ☐

Justifique con los aspectos positivos o negativos que le vean a la iniciativa

MODULO IV: APRECIACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA E INTENCIÓN DE DIGITALIZAR

Apreciación general del programa

27) ¿Cómo valoraría los siguientes aspectos del programa?

Característica	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
Simplificación del proceso registral					
Ahorro de tiempos					
Ahorro de costos					
Mayor seguridad					
Disminución de errores registrales					
Descentralización de las tareas del RC					
Mejor atención al ciudadano					

28) ¿Qué aspectos positivos destaca del programa?

.....

.....

.....

.....

29) ¿Qué aspectos negativos destaca del programa?

.....

.....

.....

.....

30) ¿Qué propone para mejorar el proyecto a futuro?

.....

.....

.....

.....

OTRAS INICIATIVAS RELEVANTES

31) De la implementación del sistema RCD, surgieron otras iniciativas en pos de mejorar la calidad de vida del ciudadano. En caso de conocerlas, ¿cuál es su apreciación de las mismas?

	Muy bueno					Muy malo
	1	2	3	4	5	
Apertura de Centros de Constatación de identidad en las oficinas registrales						
Unificación en una sola oficina de área registral con Re-NaPer						
Implementación de RCD en hospitales						

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

Agradecemos su esfuerzo y colaboración.

10.5. ANEXO 5: GRUPOS FOCALES

En el presente Anexo se encuentran las desgrabaciones textuales de los grupos focales realizadas en el marco de este proyecto, junto con las guías de pautas y los resúmenes correspondientes.

10.5.1. Grupos focales

Los grupos focales tuvieron lugar en el Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba el día 8 de abril de 2019. Las instituciones y actores participantes fueron los siguientes:

IIE – Bolsa de Comercio de Córdoba

- IIE1: Investigador del equipo de investigación
- IIE2: Investigador del equipo de investigación
- IIE3: Investigador del equipo de investigación
- IIE4: Investigador del equipo de investigación

Referentes de Registros Civiles de las siguientes localidades:

- Saturnino María Laspiur
- Colonia Caroya
- Las Perdices
- James Craik
- Arias
- Isla Verde
- Etruria
- Villa María

- Tío Pujio
- Canals
- Arroyo Cabral
- Benjamín Gould
- Justiniano Posse
- Laborde
- Noetinger
- Freyre
- Pozo del Molle

El objetivo de los grupos focales fue obtener una valoración acerca proyecto Registro Civil Digital. A continuación se presenta la guía de pautas utilizada, las notas de trabajo obtenidas y la desgrabación textual de la entrevista.

10.5.1.1. Guía de pautas de los grupos focales

Módulo 1: etapas previas a la implementación

El objetivo de este módulo es indagar acerca de la opinión general de la medida.

Disparadores:

- Opinión general del proyecto RCD

Preguntas:

- ¿Qué opinión tiene acerca del proyecto Registro Civil Digital?

Módulo 2: etapas previas a la implementación

El objetivo de este módulo es indagar la forma en que se tomó conocimiento del proyecto y la percepción inicial del programa y de los lineamientos recibidos por parte de la dirección general.

Disparadores:

- Conocimiento de la iniciativa

- Etapas y desafíos que tuvieron que atravesar para la transición
- Relación con el RCC durante el proceso

Preguntas:

- ¿Cómo tomaron conocimiento de la iniciativa? (campañas de difusión, municipalidades aledañas, etc)
- ¿Estuvieron desde un principio interesados en la iniciativa?
- ¿Qué los llevó a aceptar el cambio?
- ¿Cómo evalúan los procedimientos definidos por el RCC previo a la implementación del programa? ¿los pasos a seguir siempre eran claros? ¿tenían soporte desde el RCC para resolver dudas? ¿recibían capacitaciones?

Módulo 3: implementación

El objetivo de este módulo es conocer la experiencia de las oficinas registrales durante la etapa de implementación.

Disparadores:

- Proceso de capacitaciones. Aspectos positivos y negativos
- Etapas de implementación. Aspectos positivos y negativos
- Evaluación de la presencia y asistencia del RCC y el Min. de Finanzas

Preguntas:

- ¿Tuvieron dificultades para cumplir los requerimientos que se les exigían para la implementación?
- ¿Tuvieron dificultades durante las capacitaciones/período de prueba/paso a producción? ¿Cuáles? ¿Cómo las resolvieron?
- ¿Hubo Resistencia al cambio?
- ¿En general como pueden evaluar el desempeño del ministerio durante la implementación?

- ¿Se les dió asistencia cuando la requirieron?
- En general, ¿Cómo evalúan el papel de la dirección general de registro civil?
- ¿Tienen interés en digitalizar por cuenta propia sus registros?
- ¿Qué incentivo necesitarían para digitalizar todo su archivo?
- ¿Qué le parecieron las capacitaciones? ¿Qué necesitarían de una capacitación?

Módulo 4: Apreciación general del programa

Disparadores:

- Bondades, fortalezas y debilidades del programa
- Mejoras propuestas a futuro
- Beneficios derivados de la digitalización

Preguntas:

- El objetivo de este módulo es conocer cuál es la percepción general del programa, los aspectos positivos y negativos destacados y las propuestas de mejoras a futuro.
- ¿Cuáles son los mayores beneficios que pueden identificar del programa?
¿Cuáles las principales falencias?
- ¿Cuáles serían los pasos a seguir a futuro para mejorar el programa?
- ¿Qué beneficios observan a partir de la digitalización? (a nivel procedimental, beneficios para los ciudadanos, programas derivados, etc.)
- Percepción de ahorros - costos derivados del programa. En general, ¿observan un balance positivo?

10.5.2. Grupo focal N° 1

Las abreviaturas utilizadas fueron las siguientes:

- RC: Registro civil
- DG: Dirección general
- DP: Dirección provincial
- VM: Villa María

A: (...) Para intentar asegurar el mejor funcionamiento posible del sistema. Estamos trabajando... por un lado tenemos los indicadores para lograr el funcionamiento de los RC y por otro lo que estamos buscando hacer con este grupo focal en particular, es relevar la opinión que tienen desde los RC con respecto al funcionamiento de todo el sistema; cómo empezó el sistema; que expectativas tenían antes de comenzar con la implementación del sistema y después en las distintas fases, si tienen algunas preguntas puntuales para poder hacer un diagnóstico más acabado y terminar con algunas propuestas de cómo puede llegar a mejorar el funcionamiento del sistema ¿sí?

Mi nombre es A y voy a estar coordinando este grupo focal.

Ustedes, entre sí, se conocen todos. Si pueden presentarse con el nombre y de qué localidad vienen así vamos hablando. Tienen los cartelitos de todas maneras, pero veo que algunos ya se los sacaron.

X1: Yo soy de Alejo Ledesma, mi nombre es Alicia.

X2: Justiniano Posse: Mirta

X3: Patricia de Colonia Caroya.

X4: Noethinger: Hilda.

X5: Pascanas: Javier.

X6: Laborde: Graciela.

X7: Laura de Pozo del Molle.

X8: Luciana de (...)

X9: Noelia de James Craik.

X10: Luisa de Villa María

A: Bueno, voy a intentar acordarme los que no tienen, el resto es más fácil.

Bueno, en un primer momento... lo que queríamos saber cómo para empezar... Más que nada, la idea de esto es que se genere el diálogo y ustedes puedan conversar parecido a lo que sucedió recién con el ministro, para que sean las opiniones lo más genuinas posibles, y así nosotros poder hacer un diagnóstico que ayude a mejorar la implementación de este programa. Entonces en un primer momento lo que queríamos

saber es que opinaban de la iniciativa, antes de la implementación, cuando recién se enteraron. ¿Qué opinaban de esta iniciativa?

A: No. Claro, desde la digitalización. La iniciativa de digitalizar todo, o sea de cambiar la modalidad del registro.

X1: El primero impacto fue mucho miedo.

X3: A mí me pareció genial.

X1: Después... yo hablo personal, fue una gran satisfacción. Fue un desafío, una gran satisfacción porque hacía rato... digamos, yo hablo personal, que quería ir a la computadora, apretar un botón y que salga la partida. Y bueno, hasta que un día apareció.

X3: Yo de mi parte, tengo digitalizado pero el índice en Excel todo lo que es nacimientos, matrimonios, defunciones. Tengo todo en Excel desde hace años, entonces para mí era fácil buscar el apellido o parte del apellido, como pasa en el programa que pones 4 letras y buscas, por ejemplo: "Arroyo Cabral" y pones "arroyo" y yo ya sabía si estaban o no estaban las actas en mi registro, iba y buscaba el libro y le sacaba copia. Entonces esto, cuando me dijeron "vas a estar digitalizada" me pareció bárbaro porque es muy práctico el hecho de ir y ver si está o no está ahí. Sí te da un poco de miedo ver que hay cosas que no sabes si están bien o no hechas como las estás haciendo. Esa es la parte que te da un poco de miedo, pero bueno. Tuvimos que preguntar.

X1: Si, eso fue al principio.

X3: Si, por eso estoy diciendo del principio, pero después cuando ves que los chicos, si preguntas te responden todo te da muchas vibras.

X7: Nos asustamos cuando vimos el sistema, dije "hay que voy a hacer", "si meto la pata que hago". Y después no.

X1: En eso, apretamos donde dice "indicar" y es más ágil. Al principio, a lo mejor, un trámite que lo hacías en una hora, ahora en media hora porque ya sabes. Es mucho más práctico.

X3: Y la gente está muy conforme. Vas a "digitalización a demanda", le cargas el acta, le decís "mira, yo te voy a pedir que tengas paciencia un ratito que te cargo acá, vemos los datos tuyos y si están bien, para después atenderte en forma más ágil" y te dicen "ah bueno, bárbaro". Así que la gente te responde. En mi caso ¿no?

A: Y el intendente, o desde las comunas ¿estuvieron de acuerdo con la implementación? ¿Les dieron apoyo o les pusieron trabas?

X6: No, apoyo total.

X9: Aparte, creo que fue manejado un poco políticamente. Los intendentes...

X5: Presionaron un poco para que...

X9: No, no. Digo, los intendentes afines al gobierno de la provincia fueron los que primero aceptaron y fuimos nosotros...

X6: Hubo reticencia en algunos ¿eh?

Todos: Si.

X9: Yo solicité, le habían dado a Villa María, Pujio, alguno de esos. Yo lo solicité porque se lo habían entregado a VM, yo estoy a 18 km y fue rechazada la solicitud nuestra, entonces después yo insistí con el intendente nuestro porque a él le gusta, nosotros hace años tenemos, desde el 2012, la parte de DNI y pasaporte digital y hacemos defunciones (el reporte digital), entonces cada cosa que vamos avanzando el registro, está siempre de acuerdo y nos va diciendo.

X7: En mi caso pasó lo mismo porque como estaba entre dos localidades grandes, era difícil. Tuve que gestionar y gestionar y pedir. El intendente traía quesos cada vez que venía, y ese intendente que estaba para ver si podía ablandar para que nos dieran lo que él quería, porque si no la gente tenía que viajar. No era mucho, pero tenía que hacer 15 kilómetros.

X8: Pero del Renaper hablas vos.

X7: Si, DNI digital.

X9: Nosotros ya teníamos Renaper, o sea elaboración de DNI y pasaporte, pero como estamos muy cercanos a Villa María, pero la parte de digitalización de actas no la lográbamos conseguir hasta agosto / octubre del año pasado.

X6: Lo que pasa es que hubo una reunión para intendentes y jefes de RC y que no todos vinieron con jefes.

X8: Claro, a mí me mandaron ahí.

X6: Para firmar un convenio con finanzas y no todos los municipios lo habían firmado. Laborde no lo había firmado. Nos enteramos por una localidad vecina.

X2: Yo también tuve inconvenientes. Después dijeron que no, que solamente podían firmar RC, entonces ahí fue cuando más localidades de alrededor pidieron.

X6: Nosotros nos enteramos...

X2: Automotores y...

(Hablan todos a la vez)

X7: En la cola del supermercado me encontró un puntero político de la otra línea y me dijo.

X6: No lo había firmado Laborde. Nosotros no sabíamos, no estábamos enterados. Nos enteramos por un pueblo vecino, entonces ahí llamamos al secretario para preguntar qué había pasado y automáticamente vinieron y firmaron el convenio.

X4: Nosotros lo logramos el año pasado cuando fuimos a La Carlota, ahí nos explicaron del convenio. Pero nosotros ya lo habíamos solicitado antes cuando habían venido a VM, al convenio ese.

X6: Claro. Laborde no lo había firmado.

X4: Nosotros después sí.

A: Lo que si les voy a pedir es que hablemos por turnos porque si no empiezan a conversar todos a la vez y se hace un poco complicado hacer el seguimiento y es muy rico que todos puedan escuchar las opiniones de todos, así pueden aportar y sumar sobre lo que estamos hablando.

Siguiendo con la etapa inicial de la implementación, con respecto a los requisitos que les pedían desde Finanzas para instalar este sistema o para entregarles los equipos ¿ustedes tuvieron dificultades para cumplir con esos requerimientos?

Todos: No.

X2: Al principio la velocidad de internet, de subida y descarga que por ahí en un pueblo es más difícil conseguir esa banda. Después, bueno, ahora... que solucionaron desde el sistema, que puedo subir y no tengo ese problema, pero al principio tenía que mandar por mail para que desde acá me suban, pero ahora no sé qué modificaron, que anda bien. Siempre ante algún inconveniente lo van resolviendo sobre la marcha, así que ahora no tengo ningún problema.

X6: Nosotros, el inconveniente más grande que tuvimos en el inicio fue el Excel con las calles. Ese fue el inconveniente más grande, que teníamos un bebé y no nos permitía poner la calle como figuraba en la ordenanza en la localidad.

X1: Si, pero eso a lo mejor... Yo no tuve problemas en eso porque cuando yo pedí a la parte de...

X6: Concejo.

X1: No, no el concejo. Dependías de una oficina que tenías que mandarle todas las calles para poder...

X7: Lo tenían que hacer por decreto.

X1: Si, después por decreto, pero esas calles que mandaron... Yo nunca tuve problema con las calles. Jamás.

X6: No, nosotros sí.

X1: Me las pasaban todos... y tengo yo el listado de las calles, porque a veces no estaban bien... lo que nos pasaban no estaban bien escritas, entonces el sistema no lo tomaba. Nosotros lo escribíamos de una forma y las calles de otra.

X7: Además por el documento.

X1: Yo tengo una calle que es Gral. San Martín, nosotros ponemos San Martín y está mal, es General San Martín porque en el plano... A veces no lo tomaba.

X6: No, pero, por ejemplo, "Gral. Gregorio Las Heras" que, en mi calle, en La-borde, es "Las Heras". Por ordenanza es "Las Heras", entonces no puede ser que le llamen Gregorio Las Heras.

X1: No, no. no. Cada pueblo tiene su sombra.

A: Claro, a ella se lo cargaron...

X1: Yo te quiero decir como lo cargaron en la oficina tuya para mandar en la implementación acá. ¿Entendés lo que te digo?

X6: Sí, te entiendo perfectamente. Pero teníamos ese inconveniente, chocábamos con eso.

X5: Si había una diferencia entre lo que ellos tenían y lo que estaba cargado en el sistema.

X6: Nos tenían que habilitar la...

X5: Cuando empezó esto todos los municipios teníamos que mandar un listado con las calles que tenían nuestro.

X6: Y la secretaría del concejo trabajó en función de eso y armó un Excel para mandar a Finanzas.

X5: Surgió que había algunas diferencias. Ahora está todo solucionado.

X6: Ahora está todo solucionado.

X5: Ahora se puede anotar en la celda la calle como yo la tengo acá.

X6: Exacto.

X5: Pero en el inicio...

X6: En el inicio fue lo que más renegamos.

X7: Claro, el sistema tomó, en vez de como nosotros en el pueblo tenemos la calle Belgrano, la tomó "Manuel Belgrano".

X6: "Dr. Manuel Belgrano-

X7: Pero acá la tenemos como Belgrano.

A: Claro. Y eso ya lo pudieron solucionar.

Todos: Sí, sí.

X1: Sino le decías a los chicos y ellos te lo solucionaban, no había problema.

A: O sea que había una comunicación fluida.

X1: Sí, ellos te respondían rápido.

A: Fantástico. Con respecto a la entrega de equipamientos que se hizo ¿ustedes valoraron que fuera una entrega personal de los equipamientos? Es decir, que se hicieran todos estos operativos para ir por ejemplo a La Carlota, llevar las computadoras y hacer la introducción al sistema o si se las hubieran mandado por encomienda era lo mismo. ¿Cómo valoraron esa movilización?

X2: No, porque ellos te trajeron las cajas, las desarmaron, las instalaron, nos capacitaron. Todo en el mismo momento.

X1: A ustedes se la llevaron a la oficina.

X2: Sí, a nosotros sí.

X1: Nosotros fuimos a buscarla.

X3: A Villa María.

(Hablan todos juntos)

X2: Sino no daba el plazo del operativo en general para armar los registros civiles. Aparte, una capacitación como tuvimos hoy y nos entregaban las máquinas y nos llevamos las máquinas porque todos tenemos... bah, en mi caso está el técnico. A mí me sirvió tener una capacitación para poder utilizarlo, que si ellos iban colocaban las máquinas, me quedaba después como que no... Entonces en un grupo, porque a mí me tocó un grupo, a mí me tocó VM. Ahí es otra cosa.

X9: Nosotros tuvimos capacitación en el pueblo, que debe haber sido el único pueblo cerquita. La primera vez tan cerquita y dejaron las máquinas ahí y se llevaron (...) como dicen ellos, pero...

X3: Nosotros tuvimos la capacitación.

A: Con respecto a la inducción que tuvieron con la entrega del equipamiento ¿cómo valoraron? ¿piensan que esa inducción les sirvió para empezar a usar el sistema o nada más fue un pantallazo general que tuvieron que complementar después? ¿Estuvo bien organizada? ¿qué impresión les quedó cuando salieron de esa capacitación?

X1: Siempre hay, después, cosas para pulir y seguir aprendiendo. No creo que sea algo estático.

X3: Nos dieron un tiempo para practicar, practicamos, y cuando pasamos a lo real...

X7: Nos elaboraron unas guías rápidas. Que con esas guías rápidas vos ibas siguiendo e ibas haciendo el trámite y el paso a paso con la guía rápida...

X5: Pero, el hecho de que, más allá que fue la máquina a tu oficina o la hayamos tenido que ir a buscar a una reunión, fue fundamental el paso de que con la maquinaria ahí y el sistema en pantalla nos fuimos a nuestra casa con la máquina y ya...

X6: Y el conocimiento.

X5: Y el conocimiento, por lo menos, para empezar. Después diluimos todas las dudas.

X1: Después nos dice que lo volvíamos loco (jajaja)

X7: Lo volvemos.

X3: Bueno, nos sacábamos las dudas.

X1: Nunca es lo mismo que te envíen la máquina por encomienda a que te den la capacitación y después te traigan la máquina. No es lo mismo verlo cara a cara a que te envíen... Siempre va a ser bienvenida la ayuda, yo no digo que está mal que lo envíes por correo y después me brindas la capacitación. Ambas formas están perfectas y deberían ser, y no hay porque...

A: Todos coinciden con esa idea entonces. A todos les pareció útil que finanzas fuera a las localidades que fue particularmente, o hiciera estos operativos.

X5: Si.

A: Y en cuanto a los conocimientos ¿pudieron complementar suficientemente con los manuales, estas guías rápidas y los videítos que había en internet? ¿o tuvieron que consultar mucho entre ustedes cómo funcionaba el sistema o a mesa de ayuda?

X4: Todo fue al principio.

X10: Lo que pasa es que... a las guías las tenemos y recurrimos a eso, pero a veces lo práctico surge en situaciones especiales que siempre lo que le pasó al otro ayuda a resolverlo más rápido o de diferente manera. No sé, las dos cosas.

X4: Por ahí, si viste que al otro ya le pasó el problema y no te acordás, le preguntas a ese para no estar en el grupo donde están los ciento y pico registros que están preguntando sobre lo mismo y ya sabes que dice. Para no molestar a todos, nada más. No porque los chicos no estén disponibles.

A: Claro. ¿y usaron mucho el periodo de prueba después de que les otorgaran?

X4: No, yo no.

X10: Nosotros, creo que fueron un miércoles o jueves a instalarlo y el lunes ya estábamos en producción.

X5: Si, en ese caso. En algunos casos hubo unos 20 días.

X6: Si, más días.

X1: Lo que pasa es que en nuestro caso estábamos preparados en realidad.

A: Y después nunca volvieron a prueba, a probar algo antes de hacerlo en producción.

Todos: No. No.

X8: En mi caso, por ejemplo, nacimientos y defunciones parece simple porque es lo que uno hace siempre, entonces yo vuelvo siempre a la guía para reconocimiento porque se hace poco. Recurrís, con lo que se menos se hace, siempre a los manuales rápidos o practicar nos ayuda con lo que no se hace cotidianamente.

A: Pero en general, con todas estas herramientas que les dieron ¿les pareció que se capacitó suficientemente? En esta parte, después, obviamente marginales es todo un tema aparte.

Y en producción los problemas que tuvieron, más allá de recurrir a estos problemas puntuales ¿tuvieron que recurrir a algo más? ¿o que fueron tan urgentes que tuvieron que pedir alguna ayuda especial desde Finanzas?

X3: Siempre pedimos ayuda. Siempre encontramos respuesta, no es que... Van surgiendo cosas. En el sistema, por ejemplo, cosas que se han dado vuelta que a lo mejor no estaban bien o había que modificar, lo que sea, y lo hemos planteado y han buscado la solución a eso.

X7: O cuando se te cae internet.

X6: El tema defunciones ¿se va a rever el tema de las 24 hs a las 48 hábiles?

B Y eso va a ser una resolución...

X2: Si, no depende de acá.

A2: Igual... perdón. Cuando dijiste el problema también dijiste la solución. No son 48 hs, son 2 días.

X6: No, eran 48 hábiles.

X7: Son 2 días. O sea, si fallece...

X3: Tenía ayer y tengo hoy, si yo quiero cargarlo mañana no voy a poder.

(Hablan todos a la vez)

X6: Alguien que muere un sábado es hábil.

X1: Es hábil, es hábil.

X6: Pero acá no es hábil.

X1: Si ahora sí, es hábil.

X5: ¿Seguro que si muere el sábado a la mañana lo podés cargar lo mismo?

(Hablan todos a la vez)

X7: Bueno, hay gente que lo ha podido hacer y hay gente que no. Estamos en la duda que si se muere el sábado me voy al municipio y lo anoto.

X6: Nosotros los de la empresa fúnebre nos trae los papeles y yo desde mi casa lo cargo, lo guardo y después el lunes lo hago.

X7: Una vez que está guardado sí.

X3: ¿Saben dónde más hubo inconvenientes? Si hacemos a demanda, en la transcripción de un acta de defunción que era una transcripción, pero a demanda, porque estamos cargando el mismo que habían pedido y de paso digitalice y bueno, paso a demanda. Justo Alexis estaba preguntando si alguien podía hacerlo, si tenía inconveniente y lo probé a las 8.00 de la mañana y le dije que yo tenía problema, que no me lo acepta y a las 10 ya estaba resuelto. Son rápidos los chicos.

A: Está bueno contar con un equipo de soporte que responda tan rápidamente. Y una pregunta que me parece que, son como un grupo especial, como decía antes "los mejores" porque todas las cosas que yo esperaba escuchar yo las iba escuchando. Donde está la gente que estuvo 3 meses en prueba, que todavía sigue en prueba.

X3: No somos nosotros.

X4: Yo estuve bastante... me quedé en prueba porque yo quería empezar el 2019 en real, nada más. Ya que tenía el libro quería terminar el año.

X7: Yo, eso, también lo hice en defunciones. Empecé a partir del 2019.

X4: Más porque me fui de viaje 20 días y mi compañera tenía miedo de usar el sistema entonces bueno, le dejé que usara el libro.

A: Eso ¿tienen compañeros con los que trabajan que han tenido que capacitar también?

X5: No.

Todos: No.

X5: Personal único.

A: ¿Y qué pasa cuando se van de vacaciones?

X5: Un quilombo.

X7: Un desastre.

X6: Vienen a Laborde.

X4: Nosotros somos 2, mi compañera hace carnet de conducir y es secretaria mía. Bueno, tengo también cementerio, o sea no es registro, pero tengo otras cosas extra del municipio. Somos dos que hacemos un montón de cosas.

X8: Yo tuve la suerte que cuando estuve de vacaciones ahí en el pueblo, podían ir al pueblo vecino para las transcripciones que no tienen fecha de vencimiento y como me tomo 20 días los nacimientos me caen justo, sino me llaman.

X6: A mí me llaman. Un día a la semana les aviso que voy para los nacimientos y si no me llaman.

X5: Podrían hacer una gestión, a la bolsa de comercio, a Juan, no sé a quién...

A: Para que contraten más gente. Me parece medio complicado.

X6: A mí me parece que es una cuestión tuya y del intendente que capaciten a otra persona, porque la firma está.

X5: Lo que trato de decir es que...

(Se va una persona, todos saludan)

X5: Entonces va una sugerencia a los de arriba...

X9: El problema... por ejemplo, en mi pueblo, el problema se presenta cuando estoy de vacaciones porque sino durante el año yo lo manejo bien. Yo para el RC tengo en la oficina guías, pero son leves los trámites entonces no tengo problemas, al contrario, cuando están los otros de vacaciones yo los reemplazo a veces. Cuando estoy de vacaciones o estoy enferma... encima es una época que yo estoy de vacaciones y seguro alguien se moría, pero como era a mano lo resolvía, ahora digital no lo resuelve nadie. El resto del año yo me manejo bien sola.

A: Ese va a ser un tema bastante complicado. Con respecto al tema de los libros, porque decían al principio que tenían miedo de dejar de usar los libros ¿se vieron tentados después de volver a usarlos? ¿les costó mucho dejarlos?

X6: No, a mí no.

X1: No, nada.

X2: Aparte cuando hay algún problema en el sistema...

X7: Los días que se cae el sistema o no hay internet. Ese día te digo, voy con el libro y seguía.

X2: ¿para qué? no hay sistema, veni mañana cuando hay sistema. Sin sistema no hago.

X7: No, no, yo no hice eso.

X2: Yo sin sistema no hago. A menos que sea una defunción donde tenés el tiempo contado, eso sí. Pero sino no.

A: Entonces a las actas móviles no las usan mucho.

X2: No.

X6: ¿hay que tener el libro de respaldo? Porque estaban "que sí", "que no", "que sí", "que no" y bueno.

A2: Hoy se subieron las versiones corregidas de todas las contingencias.

X1: Ah, bien.

X2: Por eso, porque estaban "que sí", "que no".

(Hablan a la vez)

X1: La locura en tiempo es defunción porque el resto no.

X2: Bueno a mí me pasó uno, justo hoy. "No, yo creía que era mañana. No, era ayer"

X1: Yo creí que eran días hábiles.

X2: Digamos, en nacimientos y en matrimonios siempre pido las cosas antes, con anticipación.

A: En ese caso ¿eso que les pasó como lo resolvieron? ¿o al final no fue (...) la inscripción del nacimiento?

X3: Sino lo haces como fuera de término.

X2: Es a mano. El primer nacimiento fuera de termino, yo creo que tenía uno o dos inscriptos y tenía creo que 50 o 10 chicos, me lo tomó el sistema y yo lo hice. Chau. Me lo tomó el sistema, dije "ah, esto anda fuera de término" y lo cargué, ya está, lo tomó.

A: Pequeñas fallas del sistema.

X2: Si claro, y no sabíamos porque yo no hice la prueba. En una de esas lo toma.

X6: ¿Y vos inscribiste fuera de término?

X2: Lo tomé como fuera de término. Lo tomé como fuera de término, no me pidió la resolución, no me pidió nada. Pero fue el primero o el segundo que anotaba, fue al principio.

A2: La fecha en que lo hizo. Al principio no lo tenía y ahora lo tiene. Claro.

X2: Yo ahorré. Todo ese manual que me dieron me lo ahorré.

A: Y en la atención al público ¿cómo notan que impacta? Algo comentaron allá. ¿Pueden volver a comentar algo de lo que les parece? ¿Mejora realmente la atención al público o el hecho de que el RC no tenga trabas...?

X3: Tenes otra... digamos, la gente ya viene y como vos le entregas dos, porque bueno, el nacimiento es rápido de pronto, o venir a buscar una partida es rápido, entonces dicen "uh, ya está digitalizado, que lindo, porque yo vi, escuché"

X6: En Laborde, más que el tema de digitalización de actas impactó el tema de Ciudadano Digital.

X3: Si.

A: ¿en qué sentido?

X6: En cuanto a generarlo ahí, en Laborde, sin costo, salen con una tarjeta papel. Hubo justamente a fin de año todo el tema de la forestación de zona rural que los necesitaban. Eso impactó más que en sí lo de las partidas, porque cuando vienen a anotar un bebé se iban con la partida y el trámite...

X9: A mí me llama a atención, porque me pasó con un par que se llegan al registro y...

X1: No es que no le das la partida, sino que es rápido, digamos, y vos haces ahí todo. Para eso les llama la atención.

X6: En Laborde...

X4: Si no es CiDi no, porque en CiDi la duda de las cooperativas llegó... creo que llegó un equipo de acá, no sé, como parte de las cooperativas y me hizo...

X3: Claro, nosotros tampoco hacemos CiDi porque lo hace Rentas.

X6: Claro.

X3: Todo lo demás lo hago yo.

X6: Con lo del CiDi cayó... llamó más la atención lo del CiDi.

X4: Hay gente que ve la propaganda y pregunta "¿ah, me lo puedo hacer por las dudas?" Me dan los requisitos, yo les escribo hasta el mail en algunos casos, "no pierdas esto que es oro"

A: Internamente esos procedimientos ¿ustedes notan que la carga es menor? porque además de que ya no tienen que transcribir, como el tema con el archivo ¿es más simple guardar la hoja digitalizada en una carpeta que estar remitiendo todo al archivo?

X6: No, el manejo del archivo es el mismo, en vez de guardar los dos libros guardas una carpeta con el folio, pero es más rápido.

X3: Par mí es más fácil.

X9: Lo que redujo el trabajo fue esto de lo que yo dije antes. Porque antes eran dos actas, escritas a mano y eso era lo que te llevaba tiempo, a lo mejor. Ahora lo haces rápido, en todo el resto del procedimiento es siempre igual.

X5: Si, podemos agregar que se reduce el espacio de archivo y el costo para la municipalidad de los libros.

A: ¿era muy alto el costo de los libros?

Todos: Si.

X6: Pero si se hacen los libros nuevos ténes que...

X7: Ahora hay que hacerlos encuadernar.

X5: En mi caso voy a esperar a las 200 actas para encuadernar.

X1: Son 3 años más o menos en mi caso.

X7: Dos años juntos

X1: Y sí.

A: ¿ahora no lo tienen que encuadernar por año?

X6: Es año por año.

A2: No va a ser cada tanto tiempo, hay un límite, pero eso después lo va a decir la DG, me parece que tenemos tiempo hasta diciembre, pero va a ser antes de la (...)

X5: Ah, hay que hacer un...

X6: Hay gente que ya lo ha encuadernado.

X3: Si, ha encuadernado 2018.

X6: Yo, por ejemplo, Viviana que es la que está en el grupo y que me sugiere porque escucha o ve lo que aportan y le digo "no, acá vamos a esperar las directivas de la DG" porque me parece que corresponde.

(Hablan todos a la vez)

X2: No tenemos más que generar la lista, digamos, entonces se lo llevó a la imprenta y lo devolvió.

X6: No. No se encargaba más.

X2: Claro.

X6: En la imprenta. Yo tenía imprenta.

X2: Yo le pedí algo porque quería anillarlo. Y lo tuvo, no sé, me chusmeo las actas, no sé qué hizo porque me las devolvió como se las di. Nunca se me ocurrió que teníamos que esperar directivas de la DG.

X6: Yo decidí eso en mi oficina.

X2: La verdad no se me ocurrió, pensé que era algo que podíamos resolver.

X6: Yo les digo "vamos a esperar directivas de la dirección general"

X10: Pero viste que hay registros que si ya lo han encuadernado.

X6: Si.

X5: ¿Pero porque tienen muchos ya?

X10: Villa Nueva sé que lo encuadernó todo.

(...)

X3: ustedes, Luisa, ¿en Villa María como hicieron?

X10: Todavía no los encuadernamos.

A: Pero no tienen todavía ninguna directiva.

X10: Los tenemos en folios, pero no...

X6: Si, en folios con la tapa, con los rótulos, digamos.

(Hablan todos a la vez)

X7: Nosotros también.

X6: Fuimos averiguando de...

A2: Todavía no tienen definido nada porque no todos llegaron a tener una cantidad como para encuadernar, entonces el que sale en los registros que tienen mucha cantidad se adelantaron y por comodidad empezaron a encuadernar, y después en el caso de Mirta también, supongo que, por comodidad, ya tiene encuadernado.

X2: Si porque los libros no sé...Es que se arruinan.

A2: Nacimiento de todas maneras se puede porque ya te genera el índice. Para los otros van a tener que esperar.

X6: Si, nacimientos. No, los otros no.

X5: El sistema no te tira el índice.

A2: No, todavía no, pero no se preocupe, tenemos 8 meses.

X2: Por ejemplo, matrimonios yo tengo índice porque se lo hice. El del año pasado se lo hice, lo tengo. En defunciones no. Pero no, nacimientos porque tenía muchos, si hubiera tenido poquitos no lo iba a encuadernar.

A: Y volviendo un poco a lo que decían al principio ¿cuál es la opinión que tienen respecto al ministerio de finanzas en todo este proceso? ¿Piensan que estaba bien que se hiciera cargo de este programa, a pesar de que era del ministerio de justicia? ¿Piensan que diseñó bien el programa en distintas etapas de implementación o que hubiese sido mejor diseñarlas de otra manera, que su respuesta es expedita en todo lo que necesitan?

X7: A mí me parece que el ministerio demostró estar muy comprometido con el sistema y con la actualización que nos llevó... modernización que nos llevó. Muy comprometidos, o sea, no es que nos largó y dijo "ahí tienen". No. Muy comprometidos, tenemos soporte, tenemos capacitaciones seguidas, como debe ser.

X10: Si, yo creo que si seguíamos esperando del ministerio de justicia todavía seguimos esperando.

X5: Si, sí. De 1 a 10 la calificación sería la máxima.

X6: 11

X2: Aparte se hizo en todos los registros, digamos, porque al tener nosotros el soporte y... con todos los registros.

X7: No es que estaba en Córdoba capital y que nosotros teníamos que...

X2: No solo en la ciudad, con todos los registros. Y cuando trataban de hacer las reuniones, buscaban un punto para que no sea... y todos puedan ir. Estuvo muy bien manejado. No porque esté Leandro ¿eh?

X8: Leandro nos retó. No tenía mucha paciencia, pero bueno, te queremos lo mismo.

A2: ¿Pero porque las retaba?

X8: Porque éramos muy hinchados.

X7: Hablábamos mucho.

A2: No, hablaban fuera de contexto. Por eso las retaba.

X7: Bueno ahora ya está.

A2: Hay un grupo de soporte de WhatsApp y por ahí cuando alguien hace algún comentario se genera una bola de nieve que no termina nunca y si no la frenaba por ahí siguen y siguen y siguen y hay mucha gente, que por ahí no está hoy acá, pero hay mucha gente que me molesta. Entonces para tratar de tener una especie de paz ahora, por ejemplo, los grupos los viernes se cortan.

X7: Nosotros no, tenemos un grupo aparte.

X2: Somos un grupo aparte.

X7: Nos mandamos el listado de...

A: ¿Armamos un grupo de WhatsApp?

X2: Si, porque el tema este de la conexión, del intercambio.

X7: Cuando nos pasa algo un sábado o un domingo ¿a dónde nos dirigimos? a este grupo, los marginales, para ayudarnos entre nosotros.

X9: Y cuando al principio se hacía esa bola de que todos contestaban diferente o que lo manejaba diferente uno sabe a quién seguir, o según su instinto como lo maneja.

X6: Es un problema con los grupos en general.

X9: Claro.

X5: La opinión sobre el ministerio de finanzas, insisto, es la máxima.

X9: Si, ni hablar.

X5: Lo que no nos queda claro todavía es el papel de la DP de recursos, que... ¿cuándo empieza a involucrarse con esto?

X2: Está en periodo de prueba todavía.

X5: No sé si está en modo avión, si está en modo... pero no logramos todavía, entender cuál... a dónde va el camino de la dirección con el camino del ministerio de finanzas.

X4: Encima, una vez me pasé de ir a la dirección provincial y hablar sobre el tema del sistema y me dicen "si, pero la dirección provincial no está de acuerdo con la implementación del sistema"

A: ¿quién te decía?

X5: Los que te atienden

A: ¿Un funcionario de allá?

X7: No se dice el pecador. Se dice el pecado y no el pecador.

X4: Entonces vos decís "oh"

X9: No, ellos nos decían que utilicen las actas de contingencia... ellos nos decían, no vuelvan al libro y hagan las actas en el libro. Las actas no porque no están aprobadas todavía. Entonces no sabíamos que hacer, volver a hacer el libro, porque este año con las contingencias la van a usar. Entonces ¿qué hacemos? bueno, es como que, falta esa concordancia entre los dos ministerios. Acá muy claro todas las respuestas, acá todos las tenemos y allá quedamos en la nebulosa de ver para donde arrancamos.

A: Pero cuando tenían consultas de procedimientos más administrativos, de cuál era el procedimiento correcto por fuera de lo que es el sistema ¿les consultaban a finanzas o a la dirección?

X9: Y.... cuando lo consultábamos acá y no sabían, nos decían "esto es administrativo, sigan como hacían antes"...

X6: Claro, tenían que consultar.

X9: O sea, ellos marcaban hasta donde llegaban ellos y hasta donde la responsabilidad de nosotros como oficiales públicos, digamos, de saber eso o averiguarlo.

X6: Averiguar en DG.

X9: Si, si, no era que se tomaban atribuciones.

A: Y desde DG nunca les bajaron lineamientos claros.

X6: No, nunca.

X2: Todavía los estamos esperando.

X6: Exacto.

X2: Eso que hemos presentado... yo personalmente presenté en reiteradas oportunidades inquietudes o cosas que podrían... yo les planteaba a ellos cosas para mejorar en el sistema, que uno lo ve en la práctica. Tonterías, por ejemplo, que cuando vos estás haciendo el acta de matrimonio, el médico que te hace el certificado a veces es mujer, no hombre y si no te queda "Dr. María Elena Simoni", era una pavada. Entonces yo... ¿qué me dijeron ellos? no, eso lo tiene que determinar la DP, hice todo un listado, me tomé el trabajo de cosa por cosa, de elaborar una especie de acta modelo, más o menos de lo que hacemos en el libro, se las pase a las sugerencias y todavía seguimos...

A: Nos habían comentado que también tenían un grupo de WhatsApp con la gente de la dirección del RX2: Cintia...

X2: Cintia López. No.

X8: No es un grupo, o sea tenemos el contacto.

A: Cuando ustedes les han manifestado inquietudes ¿ellos les han respondido bien, mal?

X6: Yo tengo de la semana pasada una consulta de un caso complicado.

A: Ah sí, le mencionabas a Nancy, le habías consultado y no...

X6: Llamé por teléfono mil veces y no me contestó y le mandé WhatsApp y ni lo leyó.

X2: Te responden a la consulta... o sea, la respuesta a la consulta que vos haces depende del empleado que te atienda.

X8: Bueno, a mí me atiende siempre Cintia, por ejemplo, le pregunté de transcribir actas de matrimonio y ella le llevó el celular, no sé, y me contestó alguien del área de matrimonios lo que debía hacer "con el tema resoluciones, te ténes que dirigir con fulanito". Saben que eso está frenado...

X1: Es un WhatsApp, pero lo tiene una persona, entonces la persona está abajo y vos necesitas hablar con los de arriba.

X8: Por eso te digo, las consultas que yo hice me las respondieron, salvo las resoluciones que... como que están tildando y te mandan, ponele...

(Hablan todos a la vez)

A: Eso les quería consultar. Ustedes consideran que el hecho de que se hayan implementado la digitalización directamente con los municipios como si fuese obviando a la DG ¿estuvo bien? O ustedes consideran que deberían haber modernizado, primero, la DG y que eso se traslade a los municipios.

X2: No, podría haber sido las dos cosas en paralelo.

X7: O que se empezara ahora a hacer.

X2: Están a toma tiempo, no es que... que se pongan un poquito las pilas, que atiendan. Eso les pedimos.

X5: Si me pareció bien que fuera directa la implementación del sistema hacia las municipalidades porque si venia por la dirección provincial...

X2: Todavía estaríamos esperando.

X5: Lo que, si digo, es que vayan también a la dirección provincial.

A: ¿Y cuál consideran ustedes que es el inconveniente dentro de la dirección? Es personal que hace mucho tiempo que está trabajando y no tiene ganas de cambiar sus procedimientos, es que no se bajan directivas claras desde la dirección hacia los empleados.

X2: Todo eso.

X6: Para mí confluyen varias cosas. Para mí son celos, o cuestiones internas que uno desconoce.

X3: Si, bueno, antes alguien me decía del tema del gremio ¿viste? que eso ya escapa...

A: ¿cómo era eso?

X3: Aparte... digamos, el año pasado fue que estaban todos los días de asambleas. Todos los días de asambleas.

X2: Mas allá de eso, por ejemplo. Creo que a todos nos perjudica, entre comillas, en definitiva, a la gente. ¿qué haces? hay pedidos de resoluciones de hace 2 o 3 años que están esperando. La gente no puede esperar tanto tiempo, y encima te ponen "ah, sí, en 5 meses vení a buscarlo". No está, es mentira.

A: Ni siquiera en 5 meses.

X2: No.

X7: Y te dicen "quédate tranquila, que lo pongo arriba, va a salir pronto"

V: Hubo una época en que un par de cosas resolvían, creo que un área concesionada que se mandaron un par de (...) en un año.

X2: Como que ahora ya están volviendo de nuevo.

: Claro.

A: Y legalmente solo ellos pueden resolver estas consultas que ustedes tienen, es decir, eso no habría manera de descentralizarlo en cada uno de los RC.

X2: No, porque aparte esas son disposiciones nacionales, del registro nacional de las personas. Es decir, hay toda una estructura.

A: ¿Y qué cosas piensan ustedes que si se podrían descentralizar hacia los municipios para agilizar los procesos?

X2: Y, por ejemplo, nosotros el año pasado... un ejemplo: en marzo / abril tuvimos una capacitación, bueno no es como decirte, con la gente de Buenos Aires de DNI. Muy bien la gente, muy bien, que nos iban a bajar un "no sé qué" con la dirección, pero la gente de Buenos Aires dio el teléfono, todo, pero nosotros tenemos que pasar por la dirección para poder llegar a Buenos Aires. Ellos hacen colador. Yo tuve varios inconvenientes, varios. Directamente me manejé con la gente de Buenos Aires y solucioné los problemas.

X6: Si, yo también.

X2: Directamente con Buenos Aires.

X7: Yo, a mi... yo quise darle a Ana Labaque, me dijeron... no, me dijo Nancy, primero acá. El "primero acá" me demoró, entonces vi que la mayoría que lo hizo con Ana salió enseguida.

X2: Yo tuve ese problema, hoy a la tarde con Nancy, la directora, me dijo "mañana mándame todo que yo te soluciono todo el problema" porque yo necesitaba solucionarlo si o si mañana. Le mande todo, ahora me tiene que contestar. Llamé a Ana y ahí nomás, a las 12, tenía todo solucionado. Ustedes saben lo que yo pasé.

X3: Si.

X5: ¿Quién es Ana?

X2: Ana Labaque es la de DNI.

X5: Ah.

X2: La que vimos allá en... El 24 de mayo del año pasado.

X6: Los chicos del Renaper, cuando vos llamas a la mesa de ayuda, te resuelven todo.

X1: Si, sí. Son excelentes.

X2: Excelentes. Yo en DG directamente puenteo todo.

X1: Si si.

X9: Por ahí el tema de resolver estas cuestiones, está bien, son errores... El tema este, de cómo rectificar las actas, por ahí deberían ver otro sistema, no que haya que hacer alguna resolución o alguna cosa. O si hay que hacer una resolución que la hagamos nosotros. Está bien, no todos están capacitados para hacer resoluciones en los RC.

X2: Pero ellos, si son 3 o 4 personas para hacer resoluciones. Que las saquen y las manden.

X9: Bueno, faltará personal.

X2: No te digo que yo fui ayer, a ver qué...

X9: El otro tema es que ellos no hacen las marginales, entonces la gente va a buscar... por ejemplo, en la dirección provincial un acta de mi localidad que a lo mejor yo si tengo la marginal hecha y ellos no. Es más, de hecho, a mí me ha pasado que en mi RC un papá reconoció una chica y fue otro a reconocerla a esa misma chica en la dirección provincial, o sea que tengo una chica con dos papás.

X7: Bueno, a mí me pasó un reconocimiento en la dirección general porque el papá era de acá y a mí nunca me llegó la información para que yo marginara el acta. Me entero por casualidad porque la madre estaba enojadísima, "me dice que ya lo reconoció, pero yo no le creo, debe ser mentira". Bueno, cuando yo viaje, pido el acta. Subo a archivo, pido el acta, el reconocimiento hecho hacía 2 años.

A: O sea que el archivo no funciona digamos.

X6: No.

X2: No sé si es el archivo

X9: No es el archivo, es la parte de marginales.

X1: La parte de resolución.

X2: Son diferentes, porque está la mesa de entrada donde vos dejás, porque te piden que dejés tus cosas ahí, yo ayer fui ahí y abrieron y me quise morir cuando vi ese armario lleno de cosas observadas, porque están todas observadas.

X3: Claro, se quedan en el armario.

X2: Pero porque no nos avisan a nosotros, desde el 2017.

A: Y no pueden hacer un seguimiento de sus trámites. Los trámites mueren y no saben dónde.

X2: Los seguimos nosotros por internet, pero si dice que en observación y le mandas a preguntar si está en observación. Bueno, si vos lo seguís y está en observación.

X9: Nosotros teníamos a alguien que te ayudaba con los trámites, para que vos veas en internet que está en trámite, en suspenso, en proceso, no sé cómo dice.

X2: No, no, no, pero a este lo recibieron, todo, y lo observaron porque le falta trámite que tiene que presentarme la persona a mí, digamos, lo tuvieron en la mano, lo observaron y todo y no me lo enviaron.

X2: Claro, ese es el tema. Si yo los otros días cuando fui, porque fui a buscar una resolución... saque yo, porque soy metida nomás, saque los expedientes y me puse a buscar, y les avise a varios de mis compañeros en el grupo, les digo "miren, ahí tienen trámites, resoluciones ustedes, pídanlas" pero, o sea, las archivan ahí y si nosotros no vamos a buscarlas...

A: Nunca les envían nada.

X2: No.

A: Me han comentado que hace unos años, cuando el banco de la provincia de Córdoba hacía algo con los recaudadores de caudales, que les mandaban los papeles. No sé si ustedes tuvieron en esa etapa.

X6: No.

X2: No, nos mandan con Ocasá.

A: Les hago una última consulta con respecto a este tema ¿a ustedes los capacitan cuando empiezan en su función de oficial público?

X2: No, a mí no.

A: ¿no hay manuales que a ustedes les provean que definan los procedimientos?

X2: Aprende como puedas.

X7: A mí me avisaron un viernes que el lunes empezaba a trabajar en el registro. Estaba en otra repartición, estaba en la guardería municipal y de ahí pase al registro.

X4: Yo también estaba en la guardería, pero yo pedí pasarme al registro.

X7: No, a mí me pasaron.

X4: Yo estaba en la guardería y pedí pasar al registro por cuestiones, obvias de edad porque estaba con niños chiquititos y ya no me daba más el físico y bueno, yo estuve más o menos 2 años o 3 años hasta que la otra chica se jubilara y bueno fui aprendiendo así. Aparte es un lugar que me gusta. Después fui preguntando.

X2: Yo tuve una capacitación de 2 semanas con una jubilada, hubo un problema con la que estaba y buscaron alguien de afuera, yo no trabajaba y me llevaron al RC 2 semanas con una mujer jubilada con el terror de que lo que me estaba enseñando hubiera cambiado de cuando trabajaba.

X5: Basta Mirta, cerrá la boca.

X9: Lo que pasa es que la mayoría son puestos políticos. El encargado, o el oficial público del RC lo elige el intendente de turno. Entonces, con suerte, que es lo que hablaba Barbi que no está acá, pero seguís en el próximo periodo si sigue el mismo o si cambia a lo mejor te pueden cambiar o no, depende si estas en planta o no.

X2: Ese es el problema de que por ahí necesitamos empleados de Córdoba.

X7: Esa es la ventaja, los intendentes no tienen en cuenta eso, entonces...

X2: Por más que cambie el intendente, digamos, el color político, no te cambia...

X9: Si, pero depende, ahora te cambia y si quiere te mueve

X2: (...) No hay ese problema.

X9: Yo, por ejemplo, que me muevan a mí no.... bueno, yo aprendí las otras partes, pero no hay nadie que aprendió RC.

X2: Si, pero te ponen a alguien al lado que aprenda o te ponen a alguien como vos que no sabía y a vos te sacan y te ponen. Son puestos políticos.

X3: Nosotros, en Colonia Caroya, tenemos carta orgánica, y estos puestos son a concurso. Yo entre al RC por concurso.

X6: Si, la chica que estaba antes que yo, entro por concurso, estuvo 35 años y cuando se jubiló... o sea, un año antes de jubilarse se quiebra un domingo, la pierna, y me llama el intendente y me dice "hacete cargo, porque Olguita quiere que vayas vos al registro", asique yo sin saber nada, ella en la cama quebrada, con el teléfono. Venia alguien y "¿Olga como hago? agarra tal planilla, está en tal cajón, la lapicera

negra, el sello, tráemelo a la tarde para que lo firme" iba con los libros para que lo firme.

X7: El sepulturero a mí me decía, busque en el último cajón que ahí va a encontrar. Y así hace 20 años que estoy.

(Hablan a la vez)

X2: Nosotros, por ejemplo, tenemos una cantidad de requisitos, vamos a la dirección general registramos cada uno cualquiera. Va el o puede ir otro, hace actas, margina, hace todo lo que hace un oficial público. Lo hace el por cuestión de (...)

A: ¿Desde el registro civil no les piden ningún requisito?

X2: Ningún requisito, ni desde la dirección general ni desde la municipalidad.

X5: Ni el secundario completo.

X2: Y cuando hay tantas cosas por tener en cuenta y saber.

A2: Añado algo. Si uno comete un error, pasan años hasta que lo pueden llegar a detectar. Podes trabajar muchos años sin saberlo, es más podés capacitar a otra persona mal, arrastran todos los errores hasta que sucede algo que salta.

X9: La señora que estaba donde yo vivo tiene sumarios en Belle Ville y causas penales por la cantidad de delitos que ha cometido, porque acá un error nuestro es un delito. Y bueno, tiene sumarios y expedientes iniciados que están ahí, a la espera, ella se retiró como para que no siga eso, y ahí están. Pero la cantidad de delitos, falsificaciones de identidad, o un montón de cosas que ha hecho.

X2: Bueno, pero esos eran delitos en serio.

(...)

X2: Una cosa son las macanas, las medidas de pata que nos mandamos nosotros y otra cosa...

X5: Ya falsificar un documento...

X2: Eso es otra cosa.

A: Y si se hicieran manuales especificando todo ¿a ustedes les resultaría inútiles? ténes especificado todo en vez de andar preguntando a la dirección o entre ustedes.

X3: Hay manuales, pero no están actualizados. Hay un manual, pero no tiene la reforma del código civil de 2015, entonces ha quedado desactualizado.

X5: Un manual, aunque sea digital, no hace falta que sea impreso, pero que desde el minuto cero hasta el último minuto este detallado todo el procedimiento así no hay...

X1: Como lo hay acá.

X2: Por ahí, alguien del grupo pone algo y te mandan la foto del libro y tienen el libro del 2011, entonces te querés morir.

X1: Ahí yo los mando a estudiar.

X5: El apoyo para mí es muy importante, en todos los tramites o en todo... porque ahí no tenés manera de... o se reducen al mínimo la forma de equivocarse.

X6: Lo que pasa es que...

X9: Otra cosa, ponen capacitación obligatoria, que debería ser obligatoria, pero ¿quién controla quien va, quien no va? o sea, el que no fue, y no tuvo esa capacitación ¿qué pasa? nada, no se capacitó ¿y? sigue como está. Yo conozco un montón de localidades que no van a las capacitaciones y después, que yo no tengo problema, pero llaman por teléfono y hacen la consulta. Pero la idea es que haya también un control con respecto a las capacitaciones.

A: Ya para ir cerrando, ya estamos cerca de la finalización y nos quedan unos temitas sobre cómo se ven en la etapa ¿tienen interés de digitalizar todo su archivo o con la digitalización a demanda ustedes están bien? Porque hay algunas localidades que se pusieron, agarraron su archivo, empezaron y ya tienen todo digitalizado.

X2: Nosotros, por ejemplo, tenemos todo escaneado, digitalizado, pero no tenemos pasado al sistema. Pero escaneado, tenemos todo, todo, todo. No usamos más el libro para nada, nosotros no manejamos en la computadora con todo.

X9: Los que somos personales únicos se complica para hacer todo eso.

: Claro, es depende.

X9: Hablaban, por ahí, de pasantes que se podían llegar, digamos... no sé si desde Córdoba o desde donde porque en la municipalidad eso olvidate, como para que puedan ayudar a que se pueda implementar eso y digitalizar lo anterior, pero al ser personal único es imposible.

X5: En mi opinión, que siga la digitalización a demanda.

X2: Yo, por ejemplo, arrancamos en 1927, pero hay de 1800 y pico. En Jesús María, por ejemplo, son de 1880. Vos imagináte el volumen, entonces yo creo que está bien que sea a demanda.

X5: Que no haya obligatoriedad.

X9: No, mientras ellos nos den el recurso humano, si, está perfecto.

X2: Si, pero sino...

X9: Sino, no, es imposible.

A: Si se buscara alguna manera de motivarlos a digitalizar ¿cuáles creen que sería una retribución apropiada para que ustedes aceleren el proceso de digitalización?

X7: Económico.

(Hablan todos juntos)

X2: O depende.

X7: Yo en mayo cumpla los 60 años o sea que ya, con 31 años de aporte, me voy a jubilar. Me decían "¿porque no te quedas?" No, para lo único que me podría quedar acá, es para no hacer toda la cantidad de horario, sería para digitalizar todo lo que es el RC. Me quedo, por supuesto que me pagan aparte, pongan a una persona que haga lo del RC y yo me quedo a hacer eso.

X2: Nosotros tenemos una compañera que tenía carpeta y no podía hacer atención al público, entonces la encerraron en una pieza y se escaneo todo.

(Hablan a la vez)

X3: Digamos, desde 1930 a la actualizaX3: matrimonios; desde el 41 a la actualidaX3: nacimientos, escaneado ¿eh?; y 4 o 5 años nomas defunciones.

X9: Si, pero lo ténes digitalizado.

X3: En cualquier momento lo voy a empezar a pasar.

X1: Para colmo... yo, por ejemplo, los tengo en JPG y los tengo que convertir todos en PDF, porque cuando los escanee me lo paso en JPG.

X3: Yo ya los tengo en PDF, está todo en PDF.

X1: Claro, no, esta chica lo escaneó todo el JPG.

X3: Entonces estoy pidiendo algún chico o algo como para que...

A: Tres preguntitas más y corto, si me pueden dar algún dato. ¿cuáles son los mayores beneficios que pueden identificar del programa? tanto en mejoras internas como, por ejemplo, lo que decían hoy de que ahora pueden ir a las escuelas y hacer campañas de documentación o que tienen Input para hacer otro tipo de políticas públicas. ¿qué beneficios ven ustedes de todo este proceso de digitalización? ¿o se quedan, nada más, adentro del registro?

X9: Impacta en la sociedad, digamos, es una cuestión de que vienen a buscarla y uno puede darle una entidad.

A: Pero por fuera de eso, de lo que es meramente registral.

X2: No, yo pensaba de lo que las chicas hoy decían, porque a veces... a mí se me ocurrió en un momento, por ejemplo, a veces hay mamás que tienen problemas

para poderse llegar, a lo mejor nosotros podemos hacer la primera parte, anotar el bebé para que no se le pasen los días, llegarnos a la casa, hacer la primera parte y después que vayan ellos. La primera parte lo podés hacer en la casa, con la computadora lo hacemos. A veces porque hay mamás que tienen 4 o 5 chicos y otras veces mamás que no son casadas...

X7: Tal vez, me parece que eso sería mejor implementarlo con el tema del hospital.

X2: Si, pero bueno, que nosotros... digamos, llegarnos ahí, a la gente más humilde.

A: Claro. Pero beneficios por fuera de eso.

X9: Eso va a ser con el tiempo cuando tengamos digitalizada la gran cantidad de libros, cuando este todo digitalizado y sea más simple entregarle a la gente o localizarlo en este nuevo sistema, con el número de documento sepamos donde están registrados. El impacto va a ir yendo de a poco.

X3: Los que se puedan encontrar porque algunos no saben ni donde están anotados.

X2: Claro.

X9: "¿Pero si yo hice el cambio de domicilio?"

X7: "vengo a buscar mi acta de nacimiento" Bueno, vos la buscas, "pero ¿dónde naciste?" "no, yo nací en Reconquista" "Pero si yo vine"

A: ¿Y cuáles son las principales falencias que le detectan al sistema?

X3: ¿A qué sistema?

A: Al...

X2: La mayoría se va resolviendo, no sé si ahora hay algún problema.

X9: No, el problema está ahora en las defunciones, que supuestamente automáticamente se hace el cruce con Renaper y no es así.

X7: Tenemos que cortar... Estamos haciendo defunciones, cortas, vas y cargas en Renaper, y volves a terminar. Yo que lo tengo en distintas oficinas...

X9: Pero no es nada, digamos...

X2: Si, es cuestión de acomodarse.

X7: Mandas al denunciante a firmar el acta y chau, anda, después venís.

A: ¿cuáles les parecen que deberían ser las siguientes etapas? ¿o que otras mejoras se pueden implementar? además de, por ejemplo, todo lo que es SiSol ¿pensaron en algún momento que estaría bueno que el sistema también tenga esta otra funcionalidad?

X10: La firma digital, yo digo.

X9: Si.

X10: Por ahí agregarle, no sé si está bien, las fotitos en matrimonios para que estén identificados.

X2: ¿qué cosa?

X10: Que tengan fotos las actas de matrimonio.

X2: Y la de bebé entonces, también.

X10: No, la de bebé no porque se va modificando.

A: Muchas gracias.

10.5.2.1. Informe final: grupo focal 1

MODULO I: PERCEPCIÓN GENERAL DE LA MEDIDA

- La percepción sobre la medida en general fue positiva. Todos los integrantes expresaron conformidad con la implementación, así como interés en colaborar a la mejora técnica y práctica del desarrollo del programa.

- Estaban muy conformes con la iniciativa de digitalización por parte del Ministerio de Finanzas considerando que la misma era necesaria y percibían que los beneficios futuros se iban a dar no solo en término de ahorro de costos sino también en la satisfacción de los ciudadanos con el funcionamiento del registro civil.

MODULO II: ETAPAS PREVIAS A LA IMPLEMENTACIÓN

Percepción inicial del programa

- Resaltaron que al comienzo la implementación generó miedo entre los oficiales, pero por cuestiones habituales de enfrentarse a lo desconocido.

- En lo que refiere a la reticencia de la implementación o dificultades a nivel político la respuesta fue negativa, todos consideraron que hubo buena predisposición por parte de las autoridades municipales para la puesta en práctica del programa. En algunos casos, la implementación se vio dilatada, pero por cuestiones ajenas a los municipios o a los oficiales públicos.

Requerimientos para la adopción del sistema

- Ante la pregunta sobre las dificultades para cumplir con los requisitos y exigencias iniciales todos coincidieron en que no se manifestaron. Eran requisitos comunes a la puesta en práctica del proceso registral.

- El principal problema que se encontró fue referido a la conexión de internet. Por ser en algunos casos localidades pequeñas sin acceso a conexión banda ancha la subida y descarga de información del sistema podía verse interrumpida, pero eso fue solucionado a la brevedad por parte del Ministerio.

- Adicionalmente mencionaron inconvenientes con el registro de las calles ya que había diferencias entre las ubicaciones que tenía el ministerio y las que tenían registradas en el registro civil de la localidad.

- Sin embargo en todos los casos coincidieron los oficiales que los inconvenientes se resolvían ágilmente y a la brevedad, facilitado por una comunicación fluida y por buena respuesta por parte del soporte brindado por el Ministerio.

Experiencia en la recepción de equipos

- En lo que refiere a la experiencia durante la entrega de equipos y la valoración de la presencia del Ministerio en este proceso, comentaron que se dieron dos situaciones, en algunos casos el Ministerio fue al municipio y realizó la instalación y en otros casos los oficiales públicos debieron dirigirse a alguna localidad vecina para recibir la capacitación y que se les entreguen los equipos.
- Más aún, en todos los casos hubo una valoración muy positiva de la actuación del Ministerio, la entrega fue rápida y el mismo día de la capacitación lo que les permitió una puesta en práctica ágil.
- Resaltaron que no se percibe de igual manera el envío de una máquina por encomienda a que la entrega sea personal y con una capacitación que facilite el uso inmediato y que los instruya en la utilización del equipo.

MODULO III: IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA REGISTRO CIVIL DIGITAL

Capacitaciones

- Al consultarles sobre las capacitaciones resaltaron fueron muy útiles y que consideraban muy positivo que se siguiesen desarrollando a lo largo del tiempo.
- Mencionaron que las guías rápidas elaboradas por el área de soporte fueron muy útiles ya que les permitía recordar lo aprendido en la capacitación al momento de desarrollar una registración. En los casos que les generaba dudas fue una muy buena herramienta para poder finalizar brevemente los registros.
- Consideraron fundamental que la capacitación se haya desarrollado con práctica instantánea. El visualizar el sistema e ir ejecutando los ejemplos facilitó que logren aprehender las modalidades y uso del sistema.
- Comentaron que luego de la capacitación se creó un grupo de Whatsapp el cual les permite consultarles a los demás registros civiles sobre los procedimientos implementados ante situaciones particulares.
- Todos los oficiales recalcaron que el funcionamiento del grupo de soporte siempre fue excelente, la rápida respuesta y la disponibilidad horaria lograron subsanar cualquier situación que surja después de la capacitación.

Transición Prueba-Producción

- Cuando se les consultó sobre la utilización del período de prueba y el tiempo que lo utilizaron coincidieron que el mes otorgado por el Ministerio fue suficiente y luego no debieron volver a prueba para elaborar actas.
- Incluso en algunos casos aclararon utilizar el entorno de prueba o test menos tiempo del previsto.

Percepción del ciudadano

- En lo relativo a la percepción del público, destacan que los ciudadanos se sorprenden de la agilidad en la finalización del trámite. Le llama la atención que vayan a registrar un nacimiento, por ejemplo, y se vayan con el acta digital y que puedan acceder a la misma desde el portal del ciudadano digital.

Percepción a nivel interno

- En lo que refiere a la utilización de libros todos comentan que gracias a la implementación del sistema han podido dejar de utilizarlos lo cual mejora el desempeño del registro civil.
- Mencionan que lo que más les impacto en su trabajo diario fue el cambio de la tarea en sí, antes debían generar dos actas, registrando en dos libros y ahora solo se carga una vez en el sistema y es más ágil.

Desempeño del Ministerio de Finanzas

- Cuando se indagó qué opinan sobre el desempeño del Ministerio de Finanzas durante la implementación y con la iniciativa, comentaron que la percepción general es que el Ministerio se encuentra muy comprometido tanto con el correcto funcionamiento del sistema como con la modernización de las dependencias municipales.
- Comentaron que les había parecido muy buena la iniciativa de que el Ministerio se traslade al interior y no que los agentes de los registros se tengan que trasladar a Córdoba Capital que es lo que se estila habitualmente.

Desempeño de la Dirección General

- Adicionalmente, se les preguntó por el desempeño de la Dirección general en el proceso de digitalización. En este caso manifestaron, muchas críticas y poco compromiso por parte de la entidad: “está en período de prueba todavía” o “...no

logramos todavía entender cuál... a dónde va el camino de la dirección con el camino del ministerio de finanzas”, son algunos de los comentarios de los oficiales.

- Resaltan que desde la dirección general nunca se recibieron lineamientos claros, que han manifestado consultas en reiteradas oportunidades y no han tenido respuestas o en los casos en los que se ha recibido la respuesta los plazos han sido muy extensos.

- Consideran que la ineficiencia de la Dirección General perjudica a todos y sobre todo a los ciudadanos, esto porque se dejan resoluciones de dos o tres años de antigüedad sin resolver o mencionan que les dicen “ah, sí, en cinco meses vení a buscarlo” y luego no lo tienen listo.

- Comentaron en que en los casos en los que se puede obviar la intervención de la Dirección General lo hacen, y manifestaron interés en que el programa apunte a descentralizar algunos trámites para evitar dilatar plazos de manera innecesaria.

MODULO IV: APRECIACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA E INTENCIÓN DE DIGITALIZAR

Digitalización de todo el registro

- Cuando se preguntó si tienen interés en digitalizar todo el registro y qué incentivos necesitan para llevar a cabo la tarea, manifestaron que era muy relativo, dependía de la provisión de personal básicamente. En muchas localidades los oficiales del registro son personal único y desempeñan numerosas tareas además de su trabajo en el registro civil. Coincidían que con provisión de personal adicional podría alcanzarse el objetivo en un plazo razonable de tiempo.

- Adicionalmente, mencionaron que les parecía más adecuado implementar digitalización a demanda, hay actas de más de 100 años que en caso de no ser necesarias no es justificable digitalizarlas.

Propuestas de mejora

- Con respecto a las propuestas de mejoras, mencionaron que no son propuestas para con el sistema o la digitalización en sí sino orientadas a mejoras en el proceso registral.

- Comentaron que una alternativa sería implementar el registro de nacimientos en hospitales, o que los oficiales puedan iniciar el trámite para que las madres no tengan que trasladarse al registro.

- Algunos proponen la incorporación de la firma digital en las actas.

Beneficios observados

- En lo que refiere a los beneficios percibidos por los oficiales mencionan que el principal beneficiado es la sociedad, la digitalización de este proceso genera una sensación satisfactoria en los ciudadanos y una buena actitud para con los registros civiles. Pero mencionaron que aún no pueden verse ni dimensionar los beneficios reales ya que serán la mayor parte de ellos a largo plazo.

- En lo que respecta a las falencias o fallas del sistema mencionaron que el cruce de datos con ReNaPer no era muy efectivo, pero no a causa del sistema sino a las conexiones de internet. En lo que se refiere al sistema comentaron que cualquiera que apareciese se resuelve a la brevedad.

10.5.3. Grupo focal N° 2

A: Nos presentamos nosotras, somos A y A1 del Instituto de Investigaciones Económicas de la Bolsa de Comercio, nosotras somos contratadas por el ministerio de Finanzas para hacer una evaluación del desempeño de este programa "Registro Civil Digital". Bueno, en este marco aprovechamos que estaban acá en Córdoba para hacer un pequeño grupo focal para evaluar un poco su opinión acerca del programa. Entonces bueno, yo voy a hacer algunas preguntas y la idea sería que, de forma breve, para que tampoco se haga tan largo y puedan volver a sus casas, nos den su opinión acerca del tema que propongamos. Bueno, la primera pregunta sería qué opinan sobre la iniciativa de digitalizar el registro civil.

X1: Perfecto

X2: Muy bueno, práctico.

X3: Excelente.

A: Si quieren dar alguna opinión no hay problema...

X1: No, excelente.

X4: Yo creo que costó. Costó adaptarse. Pero cuando uno empezó el cambio fue inmediato.

X5: Era necesario

X4: Aparte. Más rápido, más eficiente. La posibilidad de error es menor. Porque tienes tiempo de leerlo... no es lo mismo que venir escribiendo y "ay!". Te da más confiabilidad

X2: Antes podías inscribir 2 o 3... Ponele en el caso nuestro que somos dos trabajando, más de dos o tres niños por día no podías anotar. Ahora si van 5...

X3: 15 minutos nos demoramos

X4: 15 minutos de demora, si...

X3: Entre anotar y sale ya con el DNI iniciado

A: Inicialmente cuando les trajeron esta idea hubo alguna resistencia, por ejemplo, no se...

V3: Miedo

X4: Si, más que... como todo lo nuevo que por ahí genera un poco de miedo

X6: Miedo al cambio

X5: A mi ponele porque soy más chico a lo mejor... más acostumbrado a lo tecnológico... No me dio miedo solamente que, un poco lo que dije hoy, es como que no confiaba. Pensé que era quizás un proyecto muy a largo plazo y la verdad que el cambio fue muy rápido...

X2: Se dijo ese día y se inicio

X5: Si. Nos citaron, nos dieron la máquina y empezamos a trabajar.

X4: Exacto

X5: No fue un proyecto de ponele de acá a diez años vamos a hacer....

X4: Si, que es lo que yo estoy viendo, porque hay grupos en el grupo, vos ves gente que todavía está en prueba y hace mucho tiempo que está. Nosotros de agosto a septiembre y ahí ya largamos...

X2: Al mes...

X3: Yo al mes empecé a trabajar

X7: Yo pensé que iba a ser mucho más lento (...)

X8: Yo también empecé en enero.

X7: Ahora amo hacer defunciones, es lo que más me gusta. Prefiero cargar defunciones

X8: Es rápido, si...

X9: A mí al principio me daba mucha inseguridad porque me parecía que tenía muchas fallas el sistema, y que no se ponían mucho de acuerdo o generaban muchas trabas en cuanto a lo administrativo, porque por ahí tenía muchas falencias en cuanto a los términos administrativos y pensé que iba a demorar mucho más a lo mejor en corregirse esos errores, pero no, la verdad que hubo respuestas...

A: Alguien tuvo problemas con los requerimientos, por ejemplo, cierta conexión a internet, o me comentaban que había gente con problemas de luz, que había cortes

X1: Si, en algunos lugares si hay...

X4: Si, siguen existiendo...

X5: Si, pero de todos modos hubo una mejora porque fue instantáneo... a veces no se subía y ahora hubo una mejora... Con las cuestiones de velocidad y conectividad...

A: No fue una traba digamos

V4: No, no... Bueno lo que pasa es que por ahí los pueblos chicos que tenemos el sistema... que él no lo tiene, el de DNI, estábamos ya más familiarizados, teníamos las redes ya en condiciones, por ahí eso facilitó, cuando vos no tenés el sistema de DNI que también tiene un requerimiento es como más complejo...

A: ¿Y la experiencia de entrega de equipamientos por parte del ministerio fue buena? ¿Valoraron que hayan ido personalmente y se las den y no sea un envío por correo? ¿Les permitió cierta inducción hacia lo que iba a venir?

X4: Si, sí. Nosotros tuvimos una capacitación en San Francisco y ese mismo día ya nos fuimos, yo llegue, conecte...

(...)

X7: Por ahí yo veo lo positivo en esto, con respecto al ministerio, en las capacitaciones al dividir por ahí grupos, es mejor porque vos es como que te allegas más... Porque una capacitación de la Dirección que te dan el micrófono y vos por ahí, decías "si porque... no sé qué formulario usar" y escuchabas "UHHHHH" ¿Me entendés?

X4: Igual la gente de los registros... somos bravos... Es una cuestión de a lo mejor un mecanismo de defensa

X1: Pero es mejor tipo más reducido...

X7: Si, es mejor

X1: Es una manera más dinámica

A: Y los contenidos transmitidos en estas capacitaciones sintieron que fueron pertinentes, de calidad...

X4: Muy dinámico

A: Nosotras somos externas asique pueden decir lo que quieran

X9: Yo no entendí nada en la última

X7: ¿Por qué?

X9: Porque tenía sueño y me aburrí

X4: Yo creo que los procesos tienen, como todas las cosas... Uno tiene que empezar a transitarlos...

X1: Discúlpame, pero, mínimo una repasadita podríamos haber hecho... No es lo mismo que te lo explique a vos hacer una práctica... mínimo una práctica

A1: ¿Y en los otros había practica?

X4: ¡Sí!

X1: Si

X9: Si, re bien, lo que pasa es que por ahí tiene muchos pasos y uno se bloquea. A mí me pasó en la capacitación anterior que vinimos a hacer defunción, marginales... y a mí me pareció mucho más fácil... Un poco más a prueba y al otro día bueno, vos tienes eso. Pero esto yo no lo puedo hacer. Por más que me meta ahora en prueba no sé qué voy a hacer. Voy a hacerlo, pero no sé cómo va a salir...

X4: Hay que transitarlo

X9: Hay gente que es más capaz, más rápida... qué se yo. Yo para colmo me agarro con sueño, sinceramente.

A: Y durante este periodo de prueba ustedes sienten que... por ejemplo, pueden volver a los manuales, o ver los videítos, o si necesitan ayuda llaman por teléfono y sienten que hay una respuesta...

X4: No, la mesa de ayuda...

X5: No sé si ustedes escucharon o no, pero está el grupo real y un grupo paralelo donde estamos no todos, sino... los marginales. Que por ahí sirve como consulta para hacer algunas cositas, a lo mejor a la tarde "che no me acuerdo de que había que hacer acá" y entre nosotros...

X6: Siempre hay alguno...

X4: No, pero la mesa de ayuda funciona muy bien. Lo que pasa es que por ahí hay gente que se extralimita y empieza a hacer consultas e intercambias... Los otros días se armó una polémica porque un saludo dos veces, y empezaron a decirle de todo... Ese en el real, de la mesa de ayuda... Un saludo y todo el mundo empezó a saludar: "Hola buen día", "Hola, buen día"... y salto una y le dijo "¡A ver si dejan de saludar porque tengo que leer los 800 mensajes!"

X9: A nosotras porque nos retaron.... un viernes a la noche, mandamos un chistecito así, pero tranqui...

X7: Nos contenemos entre nosotros

X8: Pero esto antes no existía, a eso íbamos...

(...)

A: Pero bueno, en general dirían que las capacitaciones son buenas, o algo para criticar....

X9: Son bárbaras

X4: Si, son dinámicas, son ágiles...

X2: Lo que si por ahí, en otro lugar más cerca, a lo mejor... Ponele, nosotras estamos muy lejos, a las 4 y media salimos... Por ahí en Villa María que nos queda más cerca...

A: Bueno, durante la etapa de producción, ¿Tuvieron algún problema? ¿Sintieron el mismo apoyo que en la etapa de prueba...?

X4: Si

X1: Si

X2: Si

A: Y la transición hacia la pos-producción, es decir, tener todo 100% digital, también fue.... ¿óptima?

X1: Si

A1: A mí me interesa saber, la mayoría de ustedes están en producción, pero conocen algunos que les está demandando más tiempo pasar de prueba a producción... ¿Saben por qué?

X4: No

A1: ¿Por qué varía entre uno y otro?

X4: Depende los registros

X1: Algunos no tienen tanto movimiento

X4: Hay gente que... yo soy solo en el registro y aparte de eso atiendo otras áreas. Yo entiendo que por ahí hay gente que está, o que tiene a cargo otras áreas y que les cuesta a lo mejor....

X1: Meterse de lleno a eso

X5: Está estructurado de una forma que, por ejemplo, este grupo estábamos en algo que se llamaba "entorno de prueba", una vez que pasamos a producción nos teníamos que ir de ese grupo para pasar al grupo real, entonces por ahí no tenemos tanto contacto con la gente que está en prueba... Porque está en un grupo aparte. Nosotros estamos todos en el grupo real y estamos todos en producción, en ese grupo no hay nadie que esté en prueba

X3: Aparte que deben tener menos trabajo también...

X2: Es porque son pueblos chiquitos...

X6: Claro...

(...)

A: Bueno, en términos de atención al público, bueno yo estuve antes en el cara a cara, vos contaste ese caso que estuvo muy bueno de que a la persona le llegó el mensajito...

X4: Ah, sí, fabuloso

A: Ustedes sienten que el público lo percibe...

X4: Si, si...

A1: Pero tienen alguna otra experiencia...

X3: Yo ayer me encontré con una pareja que fue a anotar al bebe el viernes y paso también como te paso a vos... Correo...

X4: Hasta yo me sorprendí, cuando termine de pasar el coso siento la entrada del sonido... el chico abre así y dice "¡oh, mira!"

X7: Con el ciudadano digital también pasa, vos le estás haciendo el ciudadano digital y te dicen "oh, mira"

X5: Si, siempre y cuando, falta... que todo el mundo tenga el ciudadano digital... Hay gente a la que no le llega porque no tiene...

X4: Si, yo cuando hice la primera acta de nacimiento, le dijo "ustedes tienen la suerte de ser los primeros..."

X5: Si, hay mucha gente que lo ve y dice "¿Qué es esto? ¿Puedo hacerlo?" No tiene idea ni para qué sirve

X4: Yo trabajo en el proyecto que tienen los chicos que tienen en 4to y 5to año del secundario... ¿cómo se llama ese proyecto? lo que tienen los chicos, proyecto institucional... que organizan empresas... Bueno. Ellos vienen y los hacen a los ciudadanos porque trabajan directamente con....

X3: Hay gente que le hicieron el ciudadano digital, mi mama, por ejemplo, que lo tenía hecho y no sabía... Se la habían sacado en una fiesta de jubilados, había un chico que, hacia los pasajes gratis, le dieron la máquina, le saco la foto y todo y yo digo "mami, ¿vos qué mail tenés?" Cuando llego la foto chicas...

X7: Estaba en una fiesta

risas

X8: La gente grande no sabe para qué es...

X3: Yo hay gente que le creo el mail...

X4: Claro, le hago el ciudadano 1...

X2: Yo hago todo...Ya me dijeron que yo no lo puedo hacer. Yo llame al ministerio y me dijeron "eso vos no lo podés hacer"

X4: Yo le hago el correo electrónico, les hago venir con el teléfono y el documento... Le hago el ciudadano 1 y le hago el ciudadano 2...

A: Bueno, a nivel interno, ustedes en el trabajo, ¿este ahorro de tiempo les vino bien? ¿Notan algún otro beneficio?

X4: El espacio

A: ¿El espacio?

X4: El espacio... ¡los libros! La erradicación de los libros es fabulosa... El tiempo y la cuestión del archivo... (...) Vas directamente al coso, antes vos tenías que ir, meterte en el libro ya viejo, roto... tenías que fotocopiarlo

X5: El tiempo dijiste...

X3: El espacio

X4: Bueno, pero voy a eso... que tenías: dos libros, ahora tengo una sola carpeta

X5: La prolijidad de las actas...

X4: Si...

X3: Si...

X5: Unos errores, porque tenías a los padres ahí al frente, él bebe que llora...

X4: Si, que te tocan el coso... ¡¡cálleme a ese chico!!

risas

X5: En la pantalla tenés la posibilidad de que ellos vean al mismo tiempo lo que estás haciendo, y que además... me acuerdo cuando apenas salió, llamaste y dijiste "¡no sabes lo copado que es porque no tengo que escribir nada!"

X9: No es tan fácil igual

X4: Si, la base de datos viene con algunos errorcitos... Los nombres con bastantes errores, pero lo solucionas ahí...

A: Bueno... ¿Una opinión general acerca del rol del ministerio de Finanzas durante la implementación de este proyecto?

X3: No entendemos por qué se metió acá, pero gracias....

X1: Totalmente

X4: Yo creo que alguien tenía que hacer (...) Yo creo que Giordano debería ser "marginal" porque vos viste como explico lo del presupuesto de este año, con los caramelos y coso... es didáctico como somos nosotros, entonces...

X2: Dame el numero

X7: ¿Quién?

X4: El ministro

A1: ¿Pero por qué marginal?

X5: Porque nosotros somos marginales

A1: Ah, no entendía

X4: ¿Te asustaste no?

risas

X4: No, nosotros somos marginales porque surgió a raíz de los marginales de...

X2: De los marginales que hacemos en las actas

X4: En las actas... Entonces yo creo que aparte de economía, tiene una transversalidad en todos los aspectos de coso... y por suerte que lo hicieron, ya sea desde el registro civil, como hacen ellos con salud... y todos los campos que puede ir atravesando el registro y por suerte que salió de acá, porque uno le puede ver la beta económica que también significa para un municipio tener toda esa base de datos así muy finamente hilada... Pasa que Villa María ya venía con todo el tema de la modernización desde hace años...

X8: Si, pero a la vez fuimos buscando, vas creando y vas buscando...

X4: Si...

X2: ¿Cuántos son trabajando ahí?

X8: 22...Y ahora ingresó una máquina más el lunes...Tuvimos una reunión con Diego de dirección de Migraciones así que creo que también vamos a tener una capacitación para ver si también vamos a empezar a hacer los trámites migratorios...

X7: ¡Qué bueno!

(...)

X8: Creo que se va a poder facilitar... porque ahora es todo digital lo de migraciones

X4: Claro

X6: Lo que pasa es que está en una ubicación...

X4: Estratégica

(...)

X4: Bueno ves, y eso es lo que pasa con la dirección general... Sigue siendo un acopio de información que no sirve para nada porque cuando la necesitas no la tenés

X3: Estamos más avanzados en relación nosotros...

X4: ¡Claro! Los registros ahora estamos así

risas

A1: ¿Por qué ustedes hacen migraciones?

X8: Vamos a comenzar... Es un proyecto que tiene el Ministerio de Finanzas...

X5: Una novedad

X3: No, todavía no hacen...

(...)

A1: ¿Pero que sería? ¿Cómo el pasaporte?

X4: Migraciones... Todo el proceso que tienen que hacer los extranjeros para obtener la ciudadanía, que primero es precaria... dos o tres veces. Entonces...

X2: La residencia...

X4: Lo pueden hacer... Bueno tienen asentamiento de la policía federal...

A: Ah eso hasta ahora se hace en Córdoba nomas

X4: Pasaporte desde cuanto hace que los hacen ustedes...

X2: ¡Encima vos viste que los documentos que hacen migraciones no dicen la localidad!

X6: No entiendo como hacen... (...)

X4: No...

A1: Me llamó la atención una sola cosa, un chiste, ¿vos no tenés computadora? ¿O sea no tenés con que trabajar?

X4: De ReNaPer

A1: Ahh, de ReNaPer...

X4: Para hacer documento... hace del año pasado que está reclamando una porque...

X5: No, si vos vieras la cantidad de notas que tengo a todo Ministro...

X9: Ponele y eso, ¿ustedes tienen a alguien que haga mantenimiento de todo? (...)

A1: Bueno

A: ¿Opinión sobre el desempeño del registro central durante todo este proceso?

RISAS

X4: Pone lo que quieras...

A: Pero ¿qué es lo que más les molesta? ¿La no respuesta?

X6: Todo.

X4: A mí lo que más me molesta es el desaprovechamiento del recurso humano porque tienen gente con experiencia, que conocen todo, saben hasta donde están... Un día me toco ir a buscar un oficio que mandamos para asentar los divorcios y todo lo demás y lo tienen todo apilado en cajas, allá... Entonces vos, lo tenés marginado y ellos no. Entonces la gente pide acá el acta y el acta sale sin el marginal. La levantada

que me pegaron a mí la gente del acta, entonces tuve que venir hasta Córdoba y me la hicieron buscar a mí. Entre medio de todos los oficios que tenían separados en cajas con letras... Entonces el desperdicio. Porque son quinientas ahí adentro a la mañana y a la tarde...

X10: Yo tengo cosas de 3 años ponele...

X7: Yo también

X5: Es que a veces por ejemplo para una rectificación, nosotros un chico de 16 años tenía mal el número de documento de la madre. Dos años. Cumplió 18....

X4: ¡Encima cobran! ¡Encima la gente paga!

X2: El tema es que...

X4: ¡La gente paga! ¡Paga una tasa a la provincia para que el trámite le demore dos años!

X2: Y después viene y te reclama a vos...

X4: Claro, ¡nosotros somos la cara! Vos decís "lo mande a Córdoba, a la Dirección General", ¡a ellos no les importa! Porque vos le diste la boleta, bánquese la tasa retributiva, va al banco, te la trajo, vos... ¡te la dio a vos! a ellos no les interesa como

(...)

X7: A veces me mandan 50, a veces me mandan 100...

A1: ¿Qué es lo que te mandan?

X4: Obleas...

X6: Aparte, les hace...

X4: Aparte no la pagan ellos, se las da el estado... A nosotros, no sé a ustedes. Pero a nosotros cuando nos dieron la capacitación del ReNaPer, que la dieron acá... "¡Por Dios! ¡Que están trabajando con la identidad de la gente!", poco más y te tocaban la computadora para prenderla y ellos en la Dirección General, porque se la intervinieron, duplicaban DNI. Con el DNI de una persona ponían foto de otra, resulta ser que ¿para qué era? Para los barrabrava de una cancha que de ahí los encontraron. Y a nosotros nos levantaron el peso porque yo prendía la máquina y decía "Dios mío, si aprieto mal una tecla...". Entonces...

X5: Cuando se tenga que desgrabar todo esto...

X7: ¡Luciano! Ai no... Luciano te están grabando

X4: ¡Te están grabando!

A1: No pasa nada...

risas

X4: Pero igual la directora Moreno... ¡No hay como la directora Moreno! La Ruth Manzano ¡¡que eficiente!!... Hay gente que vale... Marta de la mesa de entrada ¡sos un amor Marta! Te prometo que la próxima va un kg, no un cuarto...

risas

X4: Gracias Pauli de Monte Maíz...

risas

X8: Yo me siento así...

A: Bueno, vamos con las últimas preguntas... Tienen intención...

(...)

A1: Vamos a hacer las ultimas preguntas, lo importante es que hablemos de a uno así podemos grabar correctamente el grupo focal...

A: ¿Tienen interés por digitalizar los registros? Necesitarían algún incentivo... para que no sean tan a demanda sino ir para atrás

X7: Tiempo necesitamos... Tiempo

X11: ¿Digitalizar qué?

X5: Todo

X2: Todas las actas

X11: Yo...

A: No lo haces

X11: Si me mandan otra persona si... que digitalice...

X4: No, yo considero que es más fácil...

X2: Deberíamos tener tiempo

X11: Te demanda algún tiempo

X4: Es lerdo y es costoso, porque tenés que sacar fotocopia para poder enmarcarla dentro del scanner...

X5: Una recomendación de... que cuando hiciéramos una fotocopia de un acta cualquiera, hacemos doble copia entonces ya una nos queda...

X4: Pero estas gastando dos veces...

X3:(...) Actualización de 14 o un documento de un menor... Las que saco las voy digitalizando

X4: Exactamente, yo creo que ese es el sentido de la digitalización a demanda...

X6: Yo también voy haciendo eso y voy digitalizando por año

X11: Cuando tengo tiempo...

X12: Claro, nosotros somos 2. Fuimos haciendo de este año y de 2018. Pero cuando estamos los dos y cuando hay tiempo sino es muy lerdo eso, porque tenemos que poner todos los datos... y después...

A: O sea la mayor restricción es el tiempo y el personal... ¿Si les mandara alguien a hacerlo...?

X7: Porque yo creo que no se justifica...

X4: Yo creo que no

X7: Porque hay actas que nunca las van a pedir

X4: Nunca las movés

X7: Por eso está bueno que se vaya digitalizando a medida que te lo van pidiendo

A: Por ejemplo, del Ministerio, una de las buenas cosas que veía en este proyecto era por ahí contar con una base de datos y poder conectar a las personas, a nivel tener datos de la población si sirve... Y decir bueno, una de las preguntas que nos sugirieron incluir es qué incentivos tendrían ustedes o con que se los podría incentivar a ir para atrás.

X11: Con un sueldo de 50 mil pesos... sabes cómo me hago el tiempo

X7: Voy a la tarde y todo. No pero igual...

A: Mucho trabajo

X4: Yo creo que sí, no suma para mí... Porque vos tenés actas que no se mueven, gastaste en fotocopiar, porque en el scanner no entra entonces tenés que achicar...o ponele, años 90 en adelante que son los chicos que están en la universidad... Porque, por ejemplo, de 1921 no tenés un numero de documento...

A: Eso no tiene sentido, pero, por ejemplo, les había asado que llamaron de ANSES buscando unos chicos, que podrían ser potenciales beneficiarios de la AUH y no los encontraban, entonces si hubiesen estado los niños de hoy digitalizados capaz que se accedía al sistema y así buscaban a los chicos, vive acá, voy y le doy este plan que le correspondería...

X5: Me parece como resguardo de las actas...Pero el tiempo, si

X2: Tiempo, material... lo que sea... tenés que sacar fotocopia

X7: Yo no veo bien que la gente tenga acceso a esos documentos, para mí, por más que quede en el SiSol... Entendés lo que te digo= Vos personalmente le decís "bueno, qué relación tiene usted con esta persona", vos más o menos podés... Una vez que lo pide por SiSol lo tenés que dar, y yo creo... yo estoy peleada con mi hermano... Mi hermano tiene uno de los principales lazos conmigo. Y yo estoy peleada con mi hermano y mi hermano pide el acta de nacimiento...Esta bien, yo le puedo iniciar acciones legales, todo lo que vos quieras, pero... a mí no me parece

X11: Igual vos no le podés negar, o sea, vos al registro civil no le podés negar un acta de tu hermano...O sea si viene una persona a pedir el acta... No podés decir no porque vos te peleaste

X7: No, no puedo negar, pero vos por ahí... qué se yo, hay personas que no se, preguntas mucho, a mí me paso. A mí me fueron a pedir un acta y bueno, "¿qué relación tenés?" "No porque..." Vos empezás a confrontar con la gente, es como que, por ahí, yo tuve un caso de una persona que no tenía por qué venir a pedir esa acta... Y ponele a los meses me apareció la persona y pregunto... "¿Saco el acta mía?" "No"... "Ah, bueno". Porque si no yo iniciaba las acciones legales...Por otro lado. Pero vos por ahí...

X4: Bueno, pero eso es problema de ellos también...

X5: La provincia habilita esa vía y es problema de la provincia

X7: Bueno sí, yo dije mi punto de vista.

(...)

A1: Faltan dos preguntas...

A: Medio general, algún beneficio... falencia... ¿algo que se pueda mejorar del programa que quieran destacar?

A1: Claro, ¿alguna propuesta?

X7: No

X8: No

(...)

A: Bueno...

X4: Me agarro, así como... estoy repasando

A1: Bueno, vos querías comentar algo

X6: Si no se, esto de la digitalización, que sea como más ágil... Hay que sacar fotocopia, escanearla, PDF, cargar los datos, subirla.... Se me ocurre... Como hilando muy fino

X5: Si, pasa que es necesaria la información, porque no podés digitalizar un acta sin cargar los datos...

X4: Si

X6: O como, por ejemplo, el reconocimiento, con los dos padres ahí, se pueden hacer las dos cosas juntas... Si viene con acuerdo de apellido, no sé si están al tanto de cómo es el sistema, pero, por ejemplo, si es un reconocimiento... Tenes que hacer dos trámites, o sea, el reconocimiento y después iniciar otro trámite para hacer el acuerdo de apellido, porque son dos marginales, y a lo mejor se puedan iniciar... Hay procesos que tienen demasiados pasos y a lo mejor se podrían llegar a simplificar, como SiSol, que está bien, se entiende que acá la dirección general, son luchas... Porque, por ejemplo, el registro más chico incluso el nuestro, que es un registro si se quiere grande, no son 20 personas las que participan en la entrega de un acta... A lo mejor son tres, pero es una a lo mejor que está sentada en la compu... Entonces el hecho de que saco el acta, o a lo mejor demora de un día al otro... (...)

X11: Para mí es más rápido que venga a pedir el acta, para mí es más rápido eso... A mí la otra vez me pidieron de Pergamino, me pidieron un acta... En diez días ya estaba todo... Con SiSol...

X5: Pero bueno, considerar que SiSol viene a esta cuestión de digitalizar...

X11: A mí, no me gusta ese sistema, obviamente lo voy a hacer. Pero no me gusta

X4: Esa es la típica actitud de la jefa de los registros que se opone al cambio... Todos los cambios generan una situación de vulnerabilidad, pero uno tiene que transitarlos...

X11: No le tengo miedo, pero para mí es lento. Es re lento

X4: Yo creo que no

A: Estamos ya...

10.5.3.1. Informe final: grupo focal 2

MODULO I: PERCEPCIÓN GENERAL DE LA MEDIDA

- Hubo una percepción general positiva del programa, el grupo considera que la iniciativa es muy buena y que el sistema es práctico. Valoran que el cambio fue inmediato y que pudieron a comenzar a trabajar casi de manera instantánea, y no quedo solamente como una promesa política.
- Algunos consideran que al principio costó la adaptación. Los principales temores eran al utilizar un sistema nuevo o de tener barreras tecnológicas, pero cuando arrancaron la percepción de cambio fue inmediata.
- La opinión general que el cambio era necesario. Remarca sobre todo la rapidez, y que ahora pueden registrar más personas por día. Comentan también que la operatoria es más rápida, eficiente, práctica y la posibilidad de incurrir en un error es menor.

MODULO II: ETAPAS PREVIAS A LA IMPLEMENTACIÓN

Percepción inicial del programa

- Comentaron que al inicio la iniciativa les generaba miedo y reserva, como ante todo lo que es nuevo o desconocido. Este sentimiento era visiblemente

más moderado entre los encargados más jóvenes. José, de Benjamín Gould, comentaba: “A mí que soy más chico, no me generó miedo, solamente no confiaba. Pensé que quizás era un proyecto muy a largo plazo y la verdad que el cambio fue muy fuerte. Nos citaron, nos dieron las máquinas y empezamos a trabajar”.

- Los referentes marcaron que, si bien hubo algunas fallas en el sistema al comienzo, estas fueron rápidamente resueltas y actualmente el sistema funciona sin inconvenientes y tienen confianza en el sistema.

Requerimientos para la adopción del sistema

- Cuando se preguntó si habían tenido problemas con los requerimientos iniciales para poner en marcha el programa, comentaron que en muchos pueblos pequeños los problemas existen y siguen existiendo (falencias relacionadas a la energía eléctrica, conectividad, etc.). Entre los presentes, mencionaron que los requisitos iniciales exigidos por el Ministerio no eran mayores por lo que no hubo problema para alcanzarlos.

- Se resalta que en aquellos lugares en donde existe el sistema ReNaPer, donde ya hay exigencias con respecto a la conectividad, la puesta en marcha fue mucho más sencilla.

Experiencia en la recepción de equipos

- Con respecto a la experiencia durante la entrega de equipos y la valoración de la presencia del Ministerio en este proceso, comentaron que desde un principio están muy conectados con esta institución y que valoran su presencia y atención en cada etapa.

- Valoran que la entrega fue rápida: se asistió a una capacitación y se entregaron los equipos el mismo día.

MODULO III: IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA REGISTRO CIVIL DIGITAL

Capacitaciones

- Cuando se les preguntó cómo vivieron la experiencia de las capacitaciones, resaltaron que la idea del Ministerio de dividirlos en grupos les permitió generar un vínculo más cercano entre ellos. Lo contrastaron con lo que ocurría con las capacitaciones dictadas por la Dirección General, en donde sintieron que estaban todos juntos, pero se dificultaba la vinculación.

- La guía rápida fue muy útil, pero lo fundamental fue la capacitación con la máquina. A su vez, la capacitación en grupo les permitió interactuar con los jefes de las demás localidades y establecer un vínculo que a futuro les sirvió para consultarse entre ellos.

- Con respecto a los contenidos transmitidos, consideran que fueron muy pertinentes y las capacitaciones lo suficientemente dinámicas. Valoran más aquellas en las que tuvieron la oportunidad de practicar con el sistema luego de atender a la explicación, que aquellas que solo consistían en una exposición. Cuando el proceso tiene muchos pasos y no hay práctica, gran parte del aprendizaje se diluye.

- Sienten que los manuales y la mesa de ayuda les brinda un gran apoyo. Resaltaron que siempre hay alguien disponible para ayudarlos cuando lo requieren y que el servicio es de muy buena calidad.

- A su vez, mencionaron que se armaron grupos paralelos de WhatsApp, donde ante una duda, se realizan consultas entre ellos acerca de lo aprendido en las capacitaciones.

- Como propuesta, deslizaron que sería conveniente concretar las capacitaciones en lugares en un punto medio, distinto a la Ciudad de Córdoba, con el fin de no perjudicar a aquellos que viajan desde localidades más lejanas.

Transición Prueba-Producción

- Con respecto a la transición desde el período de prueba hacia el de producción, consideran que fue óptima y que se sintieron igualmente apoyados por el Ministerio de Finanzas.

- Según su visión, las razones por las que a algunas localidades se les dificulta este paso, vienen dadas por el bajo volumen de registros, el personal de que disponen y si están encargados además de otras áreas. Es decir, generalmente se trata de localidades chicas. Asimismo, compartieron: "Cuando entramos a la etapa de prueba nos agregaron a un grupo de WhatsApp que se llamaba 'Entorno de prueba', y cuando pasábamos a producción teníamos que salir. Entonces no tenemos tanto contacto con la gente que está en prueba, está en un grupo aparte. En el grupo real no hay nadie que esté en prueba".

Percepción del ciudadano

- En lo relativo a la percepción del público, destacan que los ciudadanos los felicitan constantemente. La gente percibe la mejora y la beneficia. Marcelo, de Saturnino María Laspiur, comentaba: "Yo me encontré con una pareja que fue a anotar

un bebe. Le llego instantáneamente un correo de felicitación y se quedan asombrados".

- Asimismo, resaltan que no todos los ciudadanos conocen qué es el Ciudadano Digital y cuáles son los beneficios de tramitarlo. Consideran relevante difundir la importancia de realizar el trámite.

Percepción a nivel interno

- Por el lado de los beneficios a nivel interno de las oficinas, destacan que las mayores ventajas vienen dadas por el ahorro de espacio al erradicar los libros. "Antes vos tenías que ir al libro, viejo, roto, fotocopiarlo...Tenias dos libros, ahora tengo una sola carpeta".
- Observan también que las actas son más prolijas, y el ciudadano puede ver todo el proceso en la pantalla al igual que el oficial público.
- Encuentran falencias en las bases de datos relacionadas con los campos que se autocompletan, pero no lo consideran un error que no sea fácilmente salvable.

Desempeño del Ministerio de Finanzas

- Cuando se indagó qué opinan sobre el desempeño del Ministerio de Finanzas durante la implementación, comentaron que se encuentran muy agradecidos. Marcelo, de Laspiur, comentó: "Yo creo que aparte de economía, tiene una transversalidad en todos los aspectos. Y por suerte que lo hicieron, ya sea desde el registro civil o como hacen con salud, todos los campos que puede ir atravesando el registro. Por suerte que salió de acá, porque uno le puede ver la beta económica que también significa para un municipio tener toda esa base de datos muy finamente hilada".

Desempeño de la Dirección General

- Asimismo, se preguntó por el desempeño de la Dirección general en el proceso. En este caso manifestaron, en general, muchas críticas: "sigue siendo un acopio de información que no sirve para nada porque cuando la necesitas no la tenés"
- Resaltan "el desaprovechamiento del recurso humano, porque tienen gente con experiencia, que conoce todo... Tienen todo apilado en cajas". Consideran que esto dificulta mucho la capacidad de respuesta de cada registro para con el ciudadano, porque no pueden actuar rápidamente debido a estas deficiencias. "La gente le paga una tasa a la provincia para que un trámite le demore dos años".

- Consideran que la ineficiencia de la Dirección General los perjudica, porque ellos son la cara visible para el ciudadano, los responsables del trámite, y no tienen forma de proceder si el RCC no da una respuesta.

- Comentaron en reiteradas ocasiones que en los casos en los que se puede obviar la intervención de la Dirección General lo hacen, ya que nunca tienen respuesta por parte de la misma y en los casos en los que la tienen la misma tiene mucha demora, en general de años (2 o 3 años esperando resoluciones por parte de esta entidad). En la mayoría de los casos los expedientes enviados por los municipios terminan en los armarios de archivo de la Dirección General sin tener resolución y con los municipios a la espera de esta.

MODULO IV: APRECIACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA E INTENCIÓN DE DIGITALIZAR

Digitalización de todo el registro

- Cuando se preguntó si tienen interés en digitalizar todo el registro y qué incentivos necesitan para llevar a cabo la tarea, manifestaron que ese sería un proceso lento y costoso. En muchos pueblos el personal es escaso y los tiempos son limitados. Para hacerlo, necesitarían que se envíe personal destinado a esa tarea.

- No obstante, manifestaron que no consideran que sea justificable, debido a que existen actas que es probable que nunca se soliciten, siendo más eficiente digitalizar a demanda del ciudadano.

- Comentaron que, en la mayoría de los casos, al ser registros de personal único y con horarios de trabajo reducidos sería muy complejo en caso de que se exigiese digitalizar todo.

Propuestas de mejora

- Con respecto a las propuestas de mejoras, en general no se perciben muchas críticas.

- Algunos se quejaron de la falta de agilidad, ya que: “hay que sacar fotocopia, escanearla, hacer el PDF, cargar los datos, subirla, etc.”

- Algunos proponen la unificación de trámites para simplificar los procesos, como el de reconocimiento y acuerdo de apellido (que actualmente son dos trámites distintos).

- Consideran que el proceso de SiSol es muy exigente para las localidades chicas, dada la falta de personal.

Beneficios observados

- Con respecto a los beneficios mencionados por los participantes se mencionó que el principal beneficiario es la sociedad, ya que la digitalización de este proceso genera buenas percepciones en los ciudadanos y da una sensación muy satisfactoria para los ciudadanos quienes perciben el progreso de los organismos públicos. A su vez mencionaron que el hecho de no tener que trasladarse al lugar de nacimiento para solicitar un acta de nacimiento es muy beneficioso. Por último, mencionaron que la mayor parte de los beneficios terminarían de percibirse a largo plazo.
- En lo que respecta a las falencias o fallas del sistema no mencionaron ninguna, ya que comentaron que cualquier falla que hubiese aparecido en el sistema fue resuelta a la brevedad por el personal del Ministerio.

10.6. ANEXO 6: ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A USUARIOS DEL SERVICIO

10.6.1. Entrevista N° 1: Caja de Jubilaciones Pensiones y Retiros

La reunión tuvo lugar en la Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de la Provincia de Córdoba el día 31 de enero de 2019. Las instituciones y actores participantes fueron los siguientes:

Caja de Jubilaciones

- SI1: Mariano Gruppo. Jefe de Departamento de Sistemas.
- SI2: Mariela Camporro. Subgerente General de Auditoría y Estudios.
- SI3: Claudio Moyano. Integrante de la Subgerencia de Auditoría.
- SI4: Florencia Gómez. Integrante de la Subgerencia de Auditoría.
- SI5: Mariano Méndez. Presidente de la Caja de Jubilaciones.

IIE – Bolsa de Comercio de Córdoba

- IIE1: Investigador del equipo de investigación
- IIE2: Investigador del equipo de investigación

El objetivo de la reunión fue conocer cuán interiorizada estaba la Caja de Jubilaciones en la implementación del proyecto Registro Civil Digital y que beneficios potenciales podría tener la digitalización del archivo de la DGRC para dicha institución.

A continuación, se presenta la guía de pautas utilizada, las notas de trabajo obtenidas y la desgrabación textual de la entrevista.

10.6.1.1. Guía de pautas

MÓDULO I: BASES DE DATOS

El objetivo de este módulo es conocer en profundidad cómo están compuestas las bases de datos que la Caja de Jubilaciones recibe de los registros civiles de la Provincia.

1. ¿Cómo es la vinculación con el registro civil? ¿se vinculan con cada registro civil por separado o el registro civil central aglutina la información y se las envía?

2. ¿Qué datos reciben por parte de los registros civiles?
3. ¿La comunicación es directa o hay alguna entidad intermediaria? ¿Cuál?
¿Es nacional o provincial?
4. ¿Cómo están compuestos los datos que reciben?
5. ¿Con qué periodicidad los reciben?
6. ¿Elaboran estadísticas en base a esos datos? ¿Indicadores de gestión?
7. ¿Cuál es el vínculo con las localidades provinciales y cuál con Córdoba Capital?

MÓDULO II: PROYECTO REGISTRO CIVIL DIGITAL

8. ¿Conocen el proyecto? ¿Qué opinan del mismo?
9. ¿Les generó algún cambio respecto a la velocidad/confiabilidad de los datos que reciben?
10. ¿Se les facilitó la obtención de información para el otorgamiento de beneficios/baja de beneficios?
11. ¿Detectaron beneficios/desventajas del nuevo sistema? ¿Es posible cuantificarlos?
12. ¿Desde el ministerio se les consultó algo relacionado con el tema? ¿Se les pidió algún reporte sobre lo mencionado anteriormente?

10.6.1.2. Notas de trabajo

MÓDULO I: BASES DE DATOS

La vinculación con el registro civil difiere respecto al registro civil provincial y al de la municipalidad de la ciudad de Córdoba. La información más relevante para la institución es la notificación de fallecimientos que afecta directamente al costo previsional que se afronta; el registro civil provincial envía con periodicidad variable (en promedio, mensual, pero puede ser mayor o menor esta periodicidad) información de todos los fallecidos en la provincia (excepto ciudad de Córdoba) estén o no vinculados a la caja y la ciudad de Córdoba envía reportes mensuales a demanda previos a las liquidaciones que la caja realiza; de la base de personas a las que se le va a efectuar una liquidación se remite cuáles son los fallecidos, tarea por la cual pide un pago.

Los datos sobre las defunciones (que es lo único que reciben) se reciben en formato Excel (caso provincial) y en el caso de la ciudad, se envía una base y se recibe la misma base con indicación de los fallecidos. Comentan que el proceso es poco eficiente en cuanto a demoras y calidad de la información. No están exentos de errores (han informado como fallecidas a personas que no estaban fallecidas).

El registro civil provincial aglutina toda la información de los fallecidos en el interior y las envía, en el caso de localidades chicas o con pocos registros este envío puede demorar meses y significa un perjuicio para la entidad previsional, que continúa afrontando erogaciones previsionales.

La capital de la provincia representa entre un 40 y un 50% de los beneficios que otorga la entidad, por lo que sería de suma importancia la colaboración de la municipalidad en el reporte de los datos.

En el traspaso de la información colaboraba también el Banco de Córdoba, que se compromete a recolectar las actas del interior para evitarse también perjuicios monetarios. Entre los años 2010 y 2013 aproximadamente los procedimientos para notificar las defunciones eran muy deficientes. Las localidades del interior esperaban a juntar varios fallecidos para recién allí informar al RCC y el RCC no cargaba las defunciones en el sistema ya que no era su prioridad. Como consecuencia se acumulaban cajas de actas de defunción sin cargar. Ante esta situación la caja decidió poner un equipo de unas 13 personas en el RCC para registrar las defunciones y el Bancor utilizaba sus camiones de caudales para recolectar periódicamente las actas del interior y traerlas a capital. No se sabe si Bancor sigue realizando este procedimiento.

De RENAPER no reciben información. Utilizan también la plataforma de SINTYS para obtener datos. La plataforma SYNTYS está consolidando información a nivel nacional y se pueden obtener datos a demanda, pero solo pueden solicitar estos datos organismos que tengan motivos legítimos y que estén autorizados por ley, en cumplimiento de la ley de protección de datos personales. Tienen información de distinto tipo de una persona, incluyendo partidas de defunción.

Comentan que la demora promedio que registran en la toma de conocimiento de una defunción es de 42 días, pero este lapso disminuyó sustancialmente en los últimos años.

Elaboran indicadores de gestión de los tiempos de demora de notificación y de los costos en términos monetarios del pago de beneficios a personas fallecidas. Registran 27 millones en el año 2018, 16 de los cuales pudieron recuperar a través de Bancor, mientras que tienen 55 casos en manos de un abogado que totalizan 7 millo-

nes en 2018. Se le suman costos indirectos como los de asistentes sociales que realizan chequeos de la situación familiar de jubilados y fallecidos, abogados, entre otros. Claudio Moyano hace el seguimiento de las defunciones, por lo que él nos pasaría información al respecto.

Comentan que cuando toman conocimiento de un beneficio que se ha seguido pagando después de fallecido el beneficiario, el procedimiento para efectuar el recupero es muy engorroso y con muchos obstáculos, lo que deriva en un nivel de recupero muy bajo.

Elaboran procedimientos de alerta por iniciativa propia para detectar a tiempo estos casos de liquidaciones efectuadas a personas fallecidas que no han sido notificadas a la entidad, a falta de una comunicación eficiente con los registros civiles. Por ejemplo, el banco les notifica si la cuenta de un jubilado no ha registrado movimientos durante más de tres meses.

Comentaron que desde el registro civil siempre hubo poca iniciativa de colaborar con los reportes que la entidad necesita para efficientizar sus procesos.

MÓDULO II: PROYECTO REGISTRO CIVIL DIGITAL

Comentan que no conocen el proyecto, pero que sería sumamente beneficioso el registro digital de los hechos vitales de una persona.

Destacan la importancia de la digitalización en términos de la mejora de la calidad de los datos (que en formato papel era muchas veces poco legible), disminuir los tiempos de demora, disminuir el costo que implica liquidar beneficios a personas fallecidas y el costo de los controles que deben realizar (asistentes sociales, abogados, controles de supervivencia, etc.).

Resaltan la importancia de conocer todos los hechos vitales de una persona a lo largo de su vida, que les permitiría no solo efficientizar sus procesos sino también ser proactivos en lugar de reactivos en el otorgamiento de beneficios (pensiones, asignaciones sociales, subsidios por fallecimiento, etc.), además de la simplificación de los trámites para el ciudadano de evitar la búsqueda de actas requeridas para acceder a un beneficio, si la entidad contara con una base a la que pudiese acceder automáticamente.

En particular mencionaron los siguientes casos:

- Si supiesen la carga familiar de una persona, podrían:

- Brindarle la pensión inmediatamente después del fallecimiento del beneficiario.
- Darle las asignaciones familiares por hijo, hijo incapacitado.
- Si conocieran el estado civil de una persona de manera fehaciente podrían evitar casos de fraude donde una persona divorciada pide la pensión (ha sucedido que se la otorgan a la primera mujer y después aparece la segunda).

10.6.1.3. Desgrabación

Las instituciones y actores participantes fueron los siguientes:

- SI1: Mariano Gruppo. Jefe de Departamento de Sistemas.
- SI2: Mariela Camporro. Subgerente General de Auditoría y Estudios.
- SI3: Claudio Moyano. Integrante de la Subgerencia de Auditoría.
- SI4: Florencia Gómez. Integrante de la Subgerencia de Auditoría.
- SI5: Mariano Méndez. Presidente de la Caja de Jubilaciones.

IIE – Bolsa de Comercio de Córdoba

- IIE1: Investigador del equipo de investigación
- IIE2: Investigador del equipo de investigación

IIE1: Tenemos un par de consultas a nivel más general nosotros no sé si les comentaron que estamos trabajando en un proyecto de registro civil digital con el ministerio de finanzas y es por eso que venimos para conocer en un primer momento si tienen algún tipo de relación con el registro civil de acá, ¿se relaciona la caja de alguna manera con el registro civil?

CJ1: ¿a nacional o provincial?

IIE1: provincial.

CJ1: Nacional o Provincial, perdón, o Municipal también. Porque lo mismo tenemos con todos. O sea, a nivel provincial los que más tienen relación son los chicos de auditoría y estudios. Que por eso falta Mariela que es la que nos va a poder ayudar en eso, porque ellos lo que hacen es cruzar la información, le envían la información y

le detectan los fallecidos. Digamos ese es el vínculo más grande que tenemos con ellos. Y después con el registro de la municipalidad como no podemos hacer un cruce de información debemos enviarla ellos un listado de personas para que nos detecten fallecidos. Ahí es un poquito más complicado porque al no tener un acceso directo, un vínculo directo, se nos complica porque tenemos que mandar un archivo y esperar la respuesta. Entonces la identificación de un fallecido no se da de la misma forma que se da a nivel provincial. Ese es un problema que se da a nivel local, digamos. Porque hay mucha gente digamos que está dentro del registro civil municipal de la ciudad de Córdoba, pero a nivel provincial son todos cruces de datos que además se suma el cruce con RENAPER que creo que el registro civil alimenta a RENAPER, ¿es así?

IIE1: Si

CJ1: Hacemos un cruce con RENAPER y además no me acuerdo con que otro cruce más hacemos para los fallecidos.

CJ4: No me acuerdo bien, pero si hay otro sistemita. Mariela seguro nos va a hacer acordar. Y también tenemos en trámite intenciones con registro civil contacto.

CJ1: ¿Entonces en qué grado se hace el análisis ese? Por eso es que falta, falta.

CJ4: En realidad nosotros cuando hacemos un trámite de pensiones necesitamos obtener toda la información que podamos de las personas entonces se consultan a varias bases o digamos, toda la información que se pueda recolectar. Y dentro de eso está registro civil

(Saludos)

CJ1: Nos estaban preguntando justo del tema de los contactos con el registro civil, o sea.

CJ2: Si, le había dicho a Claudio también que se sume a la reunión porque Claudio, nosotros básicamente a la tarea que tenemos con los registros civiles y lo que y la relación que hemos desarrollado con ellos tiene que ver con obtener la información necesaria para registrar el fallecimiento de las personas. Porque, porque es uno de los puntos en que mayor fraude tenemos en la gente que es con una tarjeta de débito sigue cobrando porque no hemos detectado el fallecimiento. Es como que cuando se empezó con el proyecto este de empezar a cruzar información al principio los registros civiles eran muy renuentes a dar la información. El registro civil de la capital era como que estaba más informatizado, tenía el dato, mientras que el registro civil de la provincia tenía todo a papel y ellos explícitamente nos dijeron a nosotros no nos interesa registrar los fallecimientos. ¿Se acuerdan cuando salió la ley de que los

registros civiles empezaron a otorgar los pasaportes? (saludos) Un poco haciéndole una introducción, Claudio, la idea es trabajar que ellas quieren un poco sobre la digitalización de los registros civiles.

CJ3: Si.

CJ2: Con el mayor problema lo tuvimos con el registro de la provincia precisamente porque tenían todo a papel y además no tenían todos los datos. Tenían una dinámica de trabajo sobre todo en el interior que era que el interior le mandaba las actas de defunción en papel para que se cargaran acá. Eso se iba amontonando en cajas mugrientas ahí.

CJ1: Y cada tanto informaban

CJ4: Exactamente.

CJ2: Y cada tanto. Ellos decían que eso a nosotros no nos interesa porque estamos abocados a entregar pasaportes y documentos y actas de nacimiento. Entonces bueno, a partir de ahí tomamos la decisión está de poner recursos propios en el registro civil que procesaran todos esos papeles. En algún momento inclusive con el banco, que el banco también tenía el mismo problema porque el banco de Córdoba, por ejemplo, ANSES obliga a los bancos a que se hagan cargo ellos de los controles de supervivencia. Si el banco llega a pagar a una persona que ha fallecido, el banco se hace cargo de ese costo. Entonces el banco de Córdoba también estaba muy interesado en que esto funcionara. Y conjuntamente hicimos un proyecto donde nosotros poníamos gente a cargar y el banco a través de su logística de empresas de transporte traía las actas de defunción porque nos dimos cuenta de que el problema en el interior era que un registro civil o una oficina del registro civil, no sé, de Tancacha, juntaba en una cajita las actas de defunción y cuando juntaba varias llenaba la cajita recién ahí mandaba. Eso podía pasar.

IIE1: ¿Esto de que época estamos hablando?

CJ2: Y esto más o menos fue 2011, 2010, 2012.

CJ3: Te diría que hasta el 2013 quizás hayan seguido con esa dinámica.

CJ2: Después empezamos a informar ya de manera más prolija podríamos decir, mensualmente, cada dos meses...

CJ3: Si, cada dos meses, y hoy estamos dependiendo de las ganas. Si están con muchas ganas tenemos a lo mejor hasta tres envíos por mes, pero hay meses en los que no informan nada.

IIE1: Pero cada registro civil municipal por separado les envía la información.

CJ3: No, el provincial.

CJ2: eso no lo...

CJ3: Envían todos al provincial y el provincial hace un solo envío.

CJ2: Que el provincial es como que son distintas dinámicas. Nosotros con el registro civil de la municipalidad le mandamos nuestra base una vez al mes se la manda Claudio antes de hacer el pago y ellos sobre esa base nos dicen estos están fallecidos.

CJ3: Claro, nosotros pactamos el día en que nosotros necesitamos la información y ellos ese día nos la envían.

IIE2: Es como que ven la lista y van tachando.

CJ2: Exactamente. Nosotros mandamos la base, ellos no nos informan todos los muertos, cosa que sería muy útil porque además nosotros tenemos por ejemplo que se yo, régimen de asignaciones familiares, tenemos un montón de cosas que nos serviría tener la base de todos los fallecidos que ellos tienen.

CJ1: Sería espectacular contar con información de la capital, porque la capital es aproximadamente casi el 40 o el 50%.

CJ3: Si, el 50 y 50.

CJ2: Si, 50 y 50.

CJ1: De beneficiarios son de acá, entonces, y mucha gente grande empieza a migrar de los pueblos a la ciudad por el tema de hospital y demás y empieza a residir acá. Entonces si nosotros contáramos con esa información de la capital sería de gran ayuda, si no tuviéramos que mandar un Excel y que ese Excel vuelva marcado porque podríamos identificar otros tipos, ahora únicamente identificamos beneficiarios, pero de esa forma podríamos identificar a parientes, entonces podrías llegar a detectar o podrías identificar si la persona tiene un hijo entonces podrías llegar a decir en el caso de la pensión ya tendrías un antecedente porque accederías a esa información. Esa información no la disponemos en capital. Entonces, eso cuesta. Sería una mejora si obtuviéramos esa información. Distinto es Provincia que tenemos otros accesos, digo.

CJ2: Inclusive en el padrón de los aportantes activos nos ha pasado en diciembre nos hemos dado cuenta, por ejemplo, que viene educación que es una, el minis-

terio de educación es una repartición muy grande que más o menos son 80.000 activos, estamos hablando de casi un 40% de la base de activos de la caja. Ellos vienen y nos ponen a disposición la nómina de docentes de toda la provincia. A través de la información del registro civil nosotros podemos decir "che, vos me estás pasando en tu nómina gente que está fallecida", y que a lo mejor el Ministerio de Educación todavía no se ha dado cuenta. Eso es porque desde la Provincia tenemos todo el padrón de fallecidos, ellos nos dicen "toda esta gente falleció en el Interior", por la municipalidad de Córdoba es "vos me das la base de la gente a la que le vas a liquidar, los 105.000 a los que les estamos pagando, y yo te marco cuales están fallecidos". Hay una negación o resistencia a dar toda la información que a nosotros nos serviría a diversos fines, o sea, esto que dice Mariano, poder tener una idea de si hay cargas de familia, pagamos asignaciones familiares, para las pensiones...

CJ1: No te permite ser proactivo el no acceder a esa información, porque si no tenemos que ser reactivos o sea, decir, una persona falleció y de esa forma le marcamos como impago el recibo, recuperamos el dinero, tenemos que empezar a tramitar con la pensión cuando la persona así lo desea, o sea cuando inicia el trámite, y hay veces, y sucede mucho en el interior, que pasan dos años y la persona se entera de que era beneficiaria de una pensión, si nosotros tuviéramos la información esa nosotros podríamos directamente comunicarnos con la persona y decirle "usted tiene un vínculo, si presenta la información podría acceder al beneficio" entonces, en el caso de las pensiones que es la parte digamos más complicada, porque estás perdiendo una persona, perdiste a un ser querido, familiar, ahí podrías actuar y decir sobre todo si hay chicos, o sea si hay menores, entonces si hay menores vos podrías actuar directamente y decirle "la caja tiene este beneficio previsional entonces para ayudarte" entonces de esa forma seria algo proactivo que podríamos hacer si contáramos con esa información digamos.

IIE2: Acá hay mucha gente que no sabe si esta jubilada en ANSES o en la caja también

CJ1: Ese es otro tema

IIE1: ¿Qué pasa cuando tienen hijos? Les dan una pensión...

CJ1: No, la pensión es así, cuando un beneficiario o un activo fallece puede tramitar la pensión si se cumplen una serie de condiciones, si tuvo un vínculo mayor a x cantidad de años y demás, pero los hijos tienen una pensión hasta los 18, que se divide en la cantidad de hijos que tenga, entonces si por ejemplo está casado y tiene dos hijos, es 50 para la mujer y 25 y 25 para cada uno de los hijos. Cuando cumple los 18 ese beneficio se pierde a menos que presente la documentación de que están

estudiando, por lo cual se extiende hasta los 24. Entonces eso ayuda a que el menor pueda estudiar y no tener que...

CJ2: Pero eso es para las leyes viejas porque cuando cambió la ley se fue hasta los 18.

IIE2: El problema con la ciudad es por esta empresa que se encarga de...

CJ1: Hay una, no sé si es una empresa o una forma privada, pero nosotros tenemos que acceder a esa información mediante un Excel, entonces...

IIE2: ¿Esto es gratis o ustedes tienen que pagar?

CJ3: Pagamos

CJ2: Tenemos que pagar para acceder a la información del registro civil de capital. Y provincia si, por lo menos el de acá sigue con la dinámica de, no sé cómo harán ellos internamente para recibir la información con esto de la digitalización en el interior de los registros civiles, yo supongo que deben cargar en un único sistema, ellos toman esa información y nos la mandan. Nos mandan todos los fallecidos que ellos tienen

CJ3: No sé con qué criterio deciden cuando mandar, eso no lo sé. Hoy estamos al 31 de diciembre lo último que han mandado.

IIE2: ¿En promedio con cuánta demora se enteran de que una persona falleció?

CJ4: Depende de, cómo decía Claudio, de cuando manden, a veces recibís tres veces por mes y te enteras al toque, o capaz que paso un mes y era del mes anterior y bueno

IIE2: Pero nunca más de un mes sería

CJ3: No, 2018 cerró en 42 días la tardanza. Pero tuvimos casos muy atípicos, casos de 1000 días que nos llevaron el promedio, sino está en menos de un mes

CJ2: Hay mucho problema con lo que está fuera de la provincia. De eso no hay manera de tener información mucho más cercana al momento del fallecimiento, o sea cuando se murió la persona, por ejemplo, de Entre Ríos, y es del interior de Entre Ríos, capaz que pasen 4 años y no nos enteramos.

CJ1: Pero si es cierto que ahora las demoras son menores debido a la digitalización, o sea, se detectan mucho más rápido digamos, y eso ayuda porque le estas pagando un beneficio a una persona, al margen de que hay otra formas en que las

personas informan de que existe un fallecido, el subsidio por fallecimiento es una de las causas por las que nos enteramos que las personas están fallecidas, porque la persona viene a reclamar ese beneficio de subsidio por fallecimiento, que actúa como una especie de seguro de vida donde la persona lo que básicamente hace es ir aportando mes a mes un porcentaje que no me acuerdo cual es el cálculo que realizan, pero son aproximadamente menos de 1,5 por mil, ese es el porcentaje que están aportando. Cuando fallece la persona tienen derecho las personas a las que han declarado como beneficiarias del subsidio por fallecimiento de cobrar eso. Se puede dividir en porcentaje o el 100% para determinada persona. Ese es una de las formas de la cual nosotros detectamos fallecidos. La otra forma en la cual nosotros detectamos fallecidos es con el pedido de pensiones, con lo cual ahí tenemos otra condición para detectar fallecidos. Pero hay personas, que a lo mejor por falta de información o por lo que sea digamos no acceden a esa información entonces no nos informan, nunca se enteraron de que están como dice ella recién que tiene un beneficio de jubilación de provincia o nación, hacen un trámite en nación cuando le corresponde a provincia, entonces esas son las cuestiones que si a lo mejor se pueden llegar a trabajar se podría conseguir actuar de forma más proactiva

CJ2: Si, inclusive bregando por el tema de la absoluta despapelización, es decir, muchas veces son todas oficinas públicas, son todas instituciones públicas que realmente uno no tendría que encontrar limitación para acceder a la información que tiene un registro civil y poder acceder a la documentación que ellos tienen registrado en el sistema, poder entrar a sus sistemas y consultar, nosotros tendríamos que acceder hoy a un acta de nacimiento o a una partida de defunción ingresando directamente en el sistema del registro civil, no tendríamos que estar esperando que ellos nos informen, deberíamos tener una manera mucho más directa de acceder a su sistema y sacar la información que necesitamos. También lo que noto es que en esto de la necesaria modernización que los registros tienen que tener es migrar el pensamiento que ellos tienen internamente delimitado y bastante arcaico ya de decir, con esto recurro, hacemos lo que podemos. Creo que el registro civil tiene la tarea y la responsabilidad de traspasar a una persona con todo los vínculos, para eso existe un acta de nacimiento que te vincula a una persona que nació con un padre o una madre, un acta de matrimonio que vincula a dos personas que se casan con sus padres, un acta de defunción que indica en qué condiciones se ha muerto la persona y la fecha, entonces el atravesamiento de la persona desde que nace hasta que se muere es documentación que el registro tendría que tener. El acta de matrimonio, inscribir en un registro civil el acta de matrimonio y no se inscriben los divorcios. La responsabilidad frente a la situación del divorcio para nosotros es esencial, decir, viene una persona a pedirte una pensión y vos no sabes si está casado, puede que te traiga el acta de matrimonio, pero no sabemos si está divorciado. Ah, no, porque el divorcio se registra en un juzgado de familia en San Francisco, y esa información no la tenemos

registrada. Por ejemplo. Entonces me parece que los registros civiles hacen lo que pueden con los recursos que tienen y no todo lo que deberían hacer, que es esto, de hacer un seguimiento de toda la realidad de la persona con la documentación que atraviesa a esa persona, desde que nace hasta que se muere, se casa, se divorcia....

CJ3: Son cuatro o cinco cosas... No es que inscribir toda su escolaridad, o sea es... Nace, se casa, tiene hijos, se divorcia, se muere.

CJ4: Si, a veces nos enteramos de que se divorció cuando viene la segunda mujer a pedir la pensión, entonces ahí te das cuenta de que le diste algo a alguien que no tenías que darle, porque como no tenemos un acceso directo a la base del registro a ver y buscar cómo queremos, usamos lo que tenemos y por ahí damos una pensión a alguien que no... Esto cambió, nada que ver como hace unos años...

CJ2: Si, nada que ver al principio, que también tuvimos que romper con un montón de cosas internamente, nosotros teníamos un sistema arcaico que acá no se marcaba una persona fallecida si no venía un acta de defunción en papel, y si no había acta no lo marcábamos como fallecido entonces se seguía pagando... Una cosa que ahí empezamos a trabajar con esto de decir, no, hay que marcarlo de algún lado, pero yo creo que la apertura de los sistemas debería ser una obligación de todas las instituciones públicas. Estamos hablando de un registro civil vinculado con una institución previsional, nosotros no tenemos que estar suplicando que nos manden la información o sea...

CJ1: Después hay otras cosas que ayudan y complementan, el tema por ejemplo del banco de Córdoba, nosotros por ejemplo detectamos supervivencia si la persona utiliza tarjeta de débito o la de crédito, entonces eso también ayuda, a lo mejor si conectara banco con registro podrían también llegar a tener la información y empezar a ver qué es lo que está pasando, por que la persona no tuvo realizando actividades... Eso después a futuro la mejora sería enterarnos con hospitales porque a lo mejor la persona está en un hospital entonces, por eso es que no pudo asistir a cobrar... Pero bueno a medida que van avanzando esas digitalizaciones y se van entrelazando los sistemas vamos llegando a eso... En un momento vamos a llegar a un momento en que digan "la persona no cobró, ¿Por qué?, Ah, porque está internada en el hospital". Pero para eso necesitamos que el registro civil este digitalizado totalmente, el banco digitalizado totalmente y los hospitales digitalizados totalmente.

CJ2: Bueno ya el banco de Córdoba está avanzando, están haciendo una inversión impresionante porque se lo obligó ANSES también, no es que a ellos obligo ANSES, las cámaras de bancarios le plantearon a ANSES la problemática de decir "che, los registros a nivel nacional están mal, ANSES nos carga con la responsabilidad de pagarle a un fallecido y es un costo para el banco, ¿qué se puede hacer?" entonces

ahí se pusieron de acuerdo con ANSES en esta cuestión que se va a venir, que es el registro biométrico, que el jubilado vaya al cajero y tenga que poner el dedito para decir "estoy vivo". Eso lo tiene ANSES hace dos años, los obligo a los bancos, los bancos ya lo están haciendo y ya medio como que los bancos también se están desprendiendo de esta cuestión de decir "ya no necesito pedirle la información a un registro civil porque ya los cajeros van a venir sin la necesidad de que se tenga que usar una tarjeta de débito". Ya el cajero, los nuevos cajeros que ya están saliendo al mercado, vienen para activarlos con el dedo, ya va más allá de la cuestión del control de supervivencia, lo que están haciendo es, vas con el dedo y activas el cajero, hasta los bancos ahorran en la cuestión de estar emitiendo de la gestión y administración de las tarjetas de débito, pero esta decisión hace cuatro o cinco años atrás las tomaban los bancos por decir, nos carga ANSES obligatoriamente con la cuestión de controlar los fallecidos. Y la problemática que nosotros teníamos de decir no llegamos a un dato y a nivel nacional menos, imagínense un banco como el Macro, que le paga a jubilados a nivel nacional... Córdoba, más o menos los registros civiles; Buenos Aires, más o menos... pero imagínense Santiago del Estero, La Rioja... Meses y meses estas pagándole a gente fallecida porque no se enteraban...

CJ4: Lo que pasa es que yo calculo que en todas las instituciones cada uno cuida su negocio y el registro civil su trabajo no es brindarle información al resto sino ellos hacer su trabajo que es registrar, el tema es que yo creo que como provincia tenemos que pensar en trabajar entre todos y eso es lo que necesitamos, que piensen en lo que significa a nivel país tener la información digitalizada, para nosotros es fundamental, está bien que estamos esas movidas hace muchísimos años, es fundamental que estemos conectados con todos...

CJ3: Y SINTyS un poco quiere jugar a eso

CJ4: Es el sistema que decíamos antes, que había dos sistemas que era el RENAPER o consultábamos otro más que era el SINTyS

CJ3: Es un organismo nacional que depende del ministerio de... Nuclea información de los organismos públicos

IIE2: Una vez le pedimos datos a SINTyS y me tardaron...

CJ3: Si, si, por eso, quiere jugar a eso...pero está lejos

IIE2: Tuve que pedir autorización...

CJ3: No, es tremendo, hay una burocracia tremenda...

CJ2: Claro este debería ser el organismo que de alguna manera...

CJ3: Nuclea información de todos...

CJ1: Y tiene que depender de desarrollo social porque acá en la página dice que la autoridad es Carolina Stanley

CJ3: Claro, ¿ahí no estaba Alicia Kirchner? Porque dependía de ella en un momento

CJ1: Si, antes estaba ella

CJ2: Mira lo que dice acá, entrando, "con el fin de cumplir con lo establecido en la ley de protección de datos personales, Ley 25326, SINTyS cuida que el acceso a la información por parte de cada organismo sea fundamentado con legislaciones pertinentes". O sea, tiene que haber una ley que avale que un organismo quiera entrar...

CJ3: Claro, por eso nosotros ya lo tenemos aceitado al mecanismo, ya sabemos a quién llamar

CJ4: Y tiene bastante información, información que incluso a veces no querés saber...

CJ3: Por ahí te agarra una actualización, pero tiene información...

IIE2: Además tienen que proteger los datos de las personas...

CJ4: Acá tenemos uno, dos accesos a SINTyS, no tenemos muchísimos...

CJ1: Aparte otra cosa que tiene Córdoba por ahí en comparación con nación digamos, los sistemas están más conectados en Córdoba que en nación, porque si uno ingresa a CIDI, en CIDI por lo menos te va vinculando en las distintas bases, y se van colaborando, entonces vos ingresas a CIDI y temes la dirección que tiene la caja, la dirección que tiene el registro civil, la dirección que tiene en tal lado, entonces en rentas, entonces esa información ayuda, nosotros tenemos un acceso a CIDI que va consultando toda esa información y cuando va a determinar la pensión vemos si convivía la persona que falleció con la que está solicitando la pensión, eso a nivel nación no lo tenemos entonces se dificulta porque no se están entrecruzando los sistemas, porque no hay apertura de bases, eso no ayuda a la interoperabilidad...

CJ4: Entre los registros mismos, que ustedes están en el tema, no tienen ninguna relación, como decía Mariela, Córdoba con Santiago del Estero...

IIE1: No, nada

CJ4: O sea que podés registrarte en dos lugares y olvidate que estás...

IIE1: Capaz cuando pasan los datos a RENAPER...

CJ1: Nosotros una vez pensamos desarrollar un sistema para ayudar a las casas funerarias, cuando uno tiene que enterrar a un fallecido en la casa funeraria te exigen la partida de defunción, pero nosotros no nos llegaba, entonces en un momento dijimos bueno, desarrollemos un sistema para que registren eso y obliguemos a que cuando carguen la partida tenerlo ahí directamente porque no lo pueden enterrar al muerto si no tienen la partida y nosotros necesitamos la información

CJ2: Claro pero no nos interesan todos los muertos, ellos lo que te van a decir es no no, te interesan tus muertos nada más, entonces no hay forma... Lo que sí, la plataforma CIDI, que es mucho más poderosa yo creo, si los registros civiles fueran mucho más proactivos, a los fines de sacarse a la gente de encima, yo en mi plataforma CIDI tendría que tener: mi acta de matrimonio, mi acta de divorcio, la partida de nacimiento de mis hijos...

CJ4: Mínimo la fotocopia del DNI, algunos tienen cargada la fotocopia...

CJ2: Claro, es decir toda la documentación que tiene el registro civil que es tuya, que es de tu propiedad, tendría que estar en CIDI

IIE2: Ahora si les pedís supuestamente quedan... yo les pedí y está tardando...

CJ2: Digo con toda la evolución que ha habido en plataformas, necesitas... Nace tu hijo y listo, lo tenés en tu plataforma CIDI, no tenés ni que gestionar el trámite...

CJ4: Por ejemplo, la sonsera, yo soy de un pueblito del interior y nació mi sobrinito hace unos días y ni registro... fueron y lo registraron en un pueblo cualquiera que no es en el que nació y ahí quedo digamos, mi hermano se quedó con el papel y olvidate, no está ni en el CIDI, ni en ningún lado, y somos Provincia de Córdoba...

CJ1: Nosotros en El Arañado tenemos registro... ya está todo informático...

CJ2: Bueno ustedes son 10 ponele...

CJ1: Eso también depende mucho de las autoridades locales. Yo también soy de un pueblito del interior, pero si la autoridad no se quiere comprometer a instalar el registro civil en su localidad dificulta también el acceso, entonces eso también debería estar... cada vez, es más, la otra vez veía una publicidad que había entre 100 y 300 registros civiles provinciales, localidades ya digitalizadas...

CJ2: Y el hecho de que estén ya digitalizados significa que ellos están registrando todo en un sistema único centralizado que es de la provincia...

CJ3: A nosotros nos llevó meses...

IIE2: Defunciones todavía no están cargando

IIE1: Empezaron ahora en enero a cargar defunciones recién

CJ2: ¿No están cargando?

CJ4: Yo no entiendo la resistencia a darle como vos decís a una entidad que trabaja con seguridad social un ingreso que vos veas... te mandan un Excel como si estuvieran mandando a cualquier persona que consulta digamos

CJ1: Nosotros tenemos registros que son subsidios por fallecimiento de personas que se cambian el beneficiario de subsidio luego de la fecha de fallecimiento. Como nosotros hacemos esos cruces, al momento de liquidar un subsidio por fallecimiento lo primero que hacemos es que la fecha de solicitud y de cambio del beneficiario no sea superior a la fecha de fallecimiento de la persona, y ocurren casos de esos. Son aislados, pero ocurren, o sea, le damos un mensaje de error diciendo que no pueden cobrar debido a que el plan se realizó posterior a la fecha de fallecimiento de la persona, pero ocurren, o sea, gente...

CJ4: Fraude podés tener todos lados

CJ2: Hace como 5 años fuimos a verla a quien era la ministra de justicia en ese momento la Doctora Graciela Chayep. Le comentábamos que estábamos preocupados por esta situación que en el interior sobre todo se nos daba, y la mujer, una mujer grande, nos tiró así, la primer frase que dijo "pero estos son todos negociados que hay en el interior, estos son hechos donde hay connivencia de varias partes, no solamente de los cementerios, del registro civil", me dice "Mijita, en un pueblo como El Arañado, ¿usted me va a decir que no se entera todo el mundo quién se ha muerto? y si tardan tanto en registrar el fallecimiento es porque ahí siguen cobrando la plata de la caja de jubilaciones, los del banco, los del cementerio" como que ella dijo ahí hay toda una trenza. Ahí es todo un hecho de corrupción que involucra a varias partes, ella lo tiro así y dijimos bueno, está viendo algo que es una visión alternativa de nuestro problema, pero... Si ustedes dicen que ellos no registran las actas de defunción en un sistema, eso sigue viniendo en papelito y Excel.

CJ3: Claro, en algún momento lo suben, pero hay un paso papel.

CJ2: Claro, no está digitalizado. Y eso en papel viene acá, puede ser que lo manden en el mismo mes o dentro de 5 meses, se traspapelo el papelito...

IIE2: Y ustedes como es el procedimiento, que les llega, las partidas, un Excel...

CJ3: No, de Provincia nos llega un Excel simplemente

IIE2: Con la lista de fallecidos

CJ2: De fallecidos, si

CJ4: Y con el tiempo como te dijo el, cuando... cuando quieran lo mandan

IIE1: ¿No tenían gente trabajando adentro del registro civil?

CJ2: Antes, ya los sacamos

CJ4: En el 2011, 2013

IIE1: Ah, la época en la que era todo un desastre

CJ2: Sacamos todo el stock que tenían, tenían cajas ahí acumuladas, hablamos mucho con la directora del registro civil, con el área de sistemas que tenían ahí, les manifestamos esta importancia, además el banco nos ayudó en la cruzada... Tuvimos muchos chicos instalados ahí, te hablo de equipos a lo mejor de 13 personas, con todos los papeles ahí acumulados y acordamos esta dinámica, el banco se encarga de que pase todas las semanas un camioncito a buscar el papelito que yo creí que eso ya lo habíamos superado a partir de la digitalización pero ustedes dicen que actas de defunción no cargan

IIE1: Están por empezar a cargar, como que ya todos tienen equipamiento, pero siguen en proceso de capacitación, la idea es que en los próximos meses sea total la digitalización. Y eso de los camiones también, ya se frenó digamos, fue en la misma época y ya no lo hacen mas

CJ2: Yo no sé si el banco lo seguirá haciendo, de seguir buscando, porque eso lo puso como dinámica el banco, dijo nosotros nos hacemos cargo de que todas las semanas pase el camioncito a buscar el papelito.

IIE1: Por todos los registros civiles municipales de la provincia

CJ2: Si. Por eso, como nos viene un Excel, que no es una salida de un sistema, es de dudosa integridad mira. En diciembre detectamos un fallecido que hacía 4 años, cuando nos salta una fecha así vos decís, 4 años pagándole mal a una persona, nos

robaron, de repente, 3 o 4 millones de pesos. Si hablamos 4 años de una persona que cobra 80.000 pesos estamos hablando de mucha plata. Guau, qué pasó. Inmediatamente entramos a rastrear la información, damos con que estaba registrada en los sistemas de la caja una hija. La llamamos a la chica, nos dice "¡no! mi papa se murió hace 4 años, yo no toque un peso de la cuenta, espero que no se la hayan robado, porque yo soy la cotitular", efectivamente la plata estaba en el banco. La persona era un boliviano que había fallecido en una clínica privada de acá de Córdoba. ¿Por qué no lo detectamos siendo un fallecido en capital? Ahí entra el interrogante de decir ¿Porque era un extranjero? ¿Cómo se hace el tratamiento del extranjero? Pero el tipo era un jubilado nuestro, boliviano y no lo tenemos registrado.

CJ4: Y menos mal que la chica en este caso...

CJ2: Súper honesta la chica, dijo "no, yo no toque más nada, yo ni sabía que le habían seguido pagando". Durante 4 años le estuvimos acreditando, pero lo raro es que se murió en Córdoba Capital y no tuvimos ni idea

CJ1: No hay ningún estudio de cuánto tiempo pasa, o sea cuánto dinero se destina a pagar beneficiarios que están muertos, ¿tenemos?

CJ2: Lo tenemos, los indicadores mensualmente tenemos, semanal...

IIE2: También tienen algún costo de cuanto le sale por ejemplo poner un abogado para que haga toda la gestión, para recuperar ese dinero...

CJ2: Mira, es toda una gestión, nosotros hemos hecho muchos avances en los controles y todo, cuando empezamos esto, te hablo en el 2008. 2009, millones que no se podía ni cuantificar cuanto era. La caja seguía pagando como no llegaba el papelito, paga que te paga, millones. Pero les hablo, no me acuerdo, en el 2010 que empezamos más o menos a cuantificar estábamos hablando de sesenta, setenta millones allá, ¿no? Hoy por hoy estamos con, justo hemos estado esta mañana, 27 millones pagados en el 2018 a personas fallecidas.

IIE2: ¿Cuánto se recupera de eso?

CJ2: De eso se recuperó por mecanismos internos que es: vamos al banco y le decimos che, esta persona falleció, devolvemos lo que pagamos mal, más o menos 16 millones. Después nos queda en una unidad interna, hay un área de la caja que lo que hace es: tienen sesenta días para esperar a ver si viene un beneficiario de pensión a pedir una pensión. La caja cuando una persona fallece siempre hay algo que está debiendo, que es un SAC proporcional, falleció el 18 de diciembre entonces 18 días te corresponde pagarle más el aguinaldo, entonces esos son montos que se les llama liquidación final, es decir, la caja tiene que pagarle a esa persona lo que le queda

debiendo. Bueno nosotros decimos, se hace la liquidación final, pero se retiene si le hemos pagado indebidamente, es como un código interno de recupero. Eso hay sesenta días para decir bueno, a ver, ¿qué cosas internamente podemos recuperar? Si no se puede recuperar nada porque no entro una pensión, porque no había plata en el banco, a los sesenta días se deriva a un abogado, ya para que el abogado inicie una gestión y vea de donde se va a recuperar, aparte le pasamos todos los datos que nosotros tenemos para que el abogado inicie una acción prejudicial primero y después judicial.

CJ3: 55 casos derivados el año pasado.

CJ2: En el 2018 hemos derivado 55 casos que representan más o menos 7 millones. Es muy bajo el nivel de recupero. Nos pasa a nosotros también, es decir, aun cuando lo tenga el abogado nosotros ya hemos visto que son muchas cosas las que juegan. Porque lamentablemente hay alguien que ha usado la tarjeta de débito del jubilado muerto para sacar plata. Vos no sabes quién es ese. Así tengas una persona registrada como, si lo tenemos como cotitular de la cuenta, si hay alguien registrado, vos a ese lo haces responsable, porque vos decís “che vos estabas registrado en el banco, vos tenías acceso a la información entonces o fuiste vos, o permitiste que alguien lo hiciera y el responsable sos vos”. Pero ahí pasa que ese cotitular puede ser solvente o no, puede tener bienes a su nombre o no, puede venir y decir “bueno, me robe un millón de pesos, te lo puedo pagar con tapitas de coca cola 10 pesos por mes”

CJ4: Pasa que los planes son larguísimos

CJ2: Larguísimos los planes, vos decís, bueno vamos a hacer un plan y a los tres meses ya te dejo de pagar... Entonces eso también es un inconveniente

CJ1: Fueron cambiando ahora las herramientas digamos, cada vez más se están dando más herramientas para el pago, vos antes podías pagar únicamente en el banco de Córdoba, ahora se está trabajando con rentas para trabajar un mecanismo de recupero por medio de rentas. Entonces darle más opciones

CJ2: Para que pague, claro. Pero es difícil encontrar quien te pague una vez que una persona falleció. Porque la verdad es que en la mayor parte de los casos no hay nadie registrado en la cuenta, hay una tarjeta de débito que ha seguido funcionando y te dicen "yo no la toque, que se yo quien la tenía a la tarjeta.". Las posibilidades de recupero son muy bajas realmente. Muy engorroso para no llegar a nada, lo mejor que podemos hacer es evitar que el pago se produzca por mucho tiempo, es decir, lo mejor sería que en el mismo mes que fallece tener el dato para no pagar ni un peso más. Hemos llegado a la situación de pagar un mes, dos meses como mucho.

O estos casos así que se nos producen fuera de la provincia que a lo mejor nos dimos cuenta de que veníamos pagando tres años y no sabemos

CJ4: Hace un año, dos, te acordás que habíamos descubierto uno de Entre Ríos

CJ2: De Entre Ríos, el año pasado

CJ1: Pero había truchado certificados

CJ4: Si, fue heavy

CJ1: Tenia sello de la municipalidad, presentaba el certificado de supervivencia

CJ2: A ver, no cuesta nada hacer un sello que diga "Registro civil de Gualeguaychu". "Policía de no sé qué destacamento..." Te mandan un papel con esos sellos y vos decís... Es un papel. ¿Qué validez le das a eso? y el tema es esto, en los pueblos del interior no hay forma. Bueno nos pasa en Córdoba, que tenemos fallecidos que se han puesto las pilas del registro provincial, pero si sigue siendo a mano hay una demora ahí.

IIE2: ¿Y ustedes tienen alguna valorización monetaria de los costos de gestión? Cuanto gastan en abogados, procuradores, o todo ese tema de recupero, ¿es cuantioso?

CJ3: En realidad los abogados, es fijo el monto

CJ2: Porque el abogado cuando se lleva el caso, lo que se hace es pagar una carpeta como si fuera una tasa administrativa por iniciar la gestión

CJ3: ¿Ahí está también no? el incentivo por resolver el caso, porque cobra lo mismo

CJ2: La carpeta la cobran igual, aunque sea un caso que ya viene muerto de entrada porque vos decís no hay manera de que puedan encontrar algo para recuperar ellos, a ellos les pagan como una especie de tasa administrativa por iniciar le caso. Recupere o no. Que eso no sé cuánto está el costo de la carpeta, pero capaz que este en 1500 pesos.

IIE2: Porque nosotras queremos cuantificar cual sería el ahorro si fuera digital y automático, ustedes dicen por ahí, en el año gastamos tantos miles...

CJ2: Y digital ya tendríamos de entrada 15 millones, no hubiésemos pagado un peso de más.

IIE1: Con el registro provincial digamos, porque municipal...

CJ3: En realidad para nosotros el costo más significativo es lo que se paga después del fallecimiento

CJ2: Que es un costo prácticamente hundido. Después el abogado es mínimo, para lo que es el presupuesto de la caja

IIE2: No tienen tantos tampoco

CJ2: Hay casos, pero es muy baja la tasa de recupero que hay, o sea viendo así los datos históricos desde que empezamos a usar los abogados para que nos ayudaran, es muy complicado porque realmente es muy precaria la información que hay, nos juega bastante en contra esto, es decir, retiraron con la misma tarjeta que usaba el jubilado. Distinto sería que nosotros hubiéramos tratado de ensayar opciones como obligar a una persona a que registre un cotitular en su cuenta. Lo intentamos, pero te salen con que vos no podes obligarlos, el banco te dice "yo no puedo" porque nosotros le decíamos al banco "vos bloquea la cuenta y hasta que no tenga el titular y otro más registrado no habilites la cuenta, no permitas que saquen la plata". El banco te dice "yo no puedo obligar a que una persona tenga si o si otro registrado". Entonces es un problema. Quisimos hacer una campaña que empezamos a hacer en 2013 por ahí, te encontrás con la situación de personas que vos le decías "mire, usted me tiene que dar el nombre de su hijo, una hija, alguien que lo vamos a registrar en el banco". "No pero no tengo. A ver ya le voy a preguntar a mi vecina a ver si me puede dar el documento de ella". Digo, o sea. Entonces realmente es difícil obligar, y debemos tener más o menos de las cuentas en el banco, el 60% en cuentas que tienen registrado otra persona y el resto nada.

IIE1: Es decir que los datos más importantes que reciben del registro civil es defunciones, pero a ustedes les interesaría ponerle de nacimientos

CJ4: Todo, nos encantaría saber todo el grupo familiar, toda la información que nos puedan dar, pero bueno, lo más urgente para nosotros es la detección de los fallecidos, obvio

IIE1: Pero el resto de la información, ¿para qué les serviría específicamente?

CJ1: Para una pensión, por ejemplo, si vos ya sabes que tiene un hijo, ya directamente le das la pensión

CJ4: Pensión, asignación, subsidio, todo lo que sea...

CJ2: Claro, que tengas que acreditar un vínculo de algo, acá hay que acreditar vínculos de hijos con un jubilado, vínculo de esposa o conviviente para las pensiones

CJ3: No dependerías del dato que te traigan

CJ4: Nosotros nos eliminaríamos un montón de requisitos que son como trabas para las personas cuando tienen iniciar un trámite, no puede ser que como una entidad provincial tengamos que pedirle información a ellos que podríamos sacar de nuestros pares digamos, pero son requisitos y trabas y demoras...

CJ1: Hay un trabajo muy bueno que hacen los asistentes sociales que cuando, por ejemplo, solicitan la pensión, los asistentes sociales van y determinan el vínculo de la persona, es un trabajo muy bueno, porque en realidad lo que hacen es llegar a los distintos rincones que necesitamos...

CJ4: El tema es que le estamos pagando a terceros, a una empresa privada para que vaya a buscar información

CJ1: Porque va y recopila y hace un informe vinculante donde dice "la persona si convivía con..."

CJ2: Que de todas maneras, dada la corrupción estructural que tenemos nosotros, vos podes tener una situación de "me separe, nunca formalizamos el divorcio y aunque lo hubiéramos formalizado el divorcio está en el juzgado", se muere mi ex y yo digo me presento a cobrar la pensión, los asistentes sociales van y corroboran el vínculo, más allá del papel, ¿no? pero es una condición que la persona que está pidiendo la pensión tenga el acta de defunción, el acta de matrimonio...

CJ1: Entonces ahí también empezarían a jugar gastos que tiene que realizar la caja, son costos indirectos por no tener la información digitalizada porque directamente no debería pagar un asistente social si ya accedí a esa información, porque automáticamente cuando registra el divorcio ya lo tenés asentado, cuando registra el nacimiento ya sabes que va a ser beneficiario de pensión...

CJ4: Si es capaz, si es incapaz, si tiene edad escolar...

CJ1: Eso es para ahorro, pero también hay servicios como las asignaciones familiares que vos tenés que determinar el vínculo. Si vos accedes a esa información directamente sobrias si le tenés que pagar asignación familiar por hijo, hijo incapacitado y demás... entonces no solamente actuarías nuevamente con un ahorro, sino que también le darías un beneficio al ciudadano digamos. Sería maravilloso, hay muchos costos digamos...

CJ4: Nosotros tendemos a tratar de hacer menos engorroso el trámite para la persona, y como siempre decimos, dependemos de información que le tenemos que pedir a la gente...

CJ2: Claro, actas de defunción es muy difícil. Bueno, SINTyS ahora está empezando, pero...

CJ3: Pero de los registros de ninguno de los dos tenemos actas... Muchísimas veces nos hace falta y no... Para legales, para un montón de cosas...

CJ4: Si, estamos hablando de lo básico

CJ3: Y ni siquiera son las actas. Casi siempre son certificados de defunción.

IIE1: Y a estas otras actas ustedes nunca acceden digamos, se conforman con defunciones y el resto se lo piden a la persona

CJ4: Es que la agilidad viene por parte de la persona que va al registro en persona y lo busca, porque si dependiera de nosotros la persona recibe el beneficio... muchísimo más tiempo

CJ2: A nivel integral digo, si uno lo analizara desde lo que sería para el país tener todos los registros civiles digitalizados. Mira, nosotros anotamos acá del impuesto a las ganancias que viene un beneficiario y en diciembre te registro 15 hijos menores, vos decís, a ver... Nos pasó en diciembre, a una vieja con 85 años le habían anotado 9 hijos menores... a ver, hay algo que no anda...

CJ4: O adoptó...

CJ2: Bajo ningún punto... entonces vos decís, si AFIP tuviera información de los registros civiles está claro quien tiene hijos, que edad tienen esos hijos, quienes son los hijos, y podrían optimizar el uso de esa información para evitar un montón de fraudes que la misma gente comete. De hecho, acá en EPEC, hablando con la gente de AFIP, han detectado muchísima gente que se ve que el mismo gremio les ha armado las declaraciones juradas... García el apellido. Ok, busquemos todos los García menores, tenían un padrón y se los imputaba como hijo a este García que le querían truchar la declaración jurada, hasta que debe haber caído el padre de los efectivamente hijos García a decir "che, me salta que no los puedo deducir porque mis hijos están deducidos por otro lado". Y ahí les ha saltado el fraude, entonces digo, hay un montón de cosas que, la AFIP podría directamente captar mi carga de familia desde un registro civil, y no porque yo se lo tenga que declarar

CJ1: Y además la reducción en el tiempo es tanta que el portal de transparencia de la caja, una pensión directa está en 35 días, una pensión derivada está en 21 días. Si nosotros tuviéramos esa información en línea no necesitaríamos la validación del asistente, cuanto tiempo reduciría, estaríamos hablando de una reducción en algunos casos cuando es del interior o del exterior, estamos hablando de entre 5 y 7 días.

CJ2: Vos calcula que la pensión es una continuidad de la jubilación. Se muere una persona. Si nosotros tuviéramos el dato de quien es la esposa, que efectivamente estaba viviendo con él o se ha divorciado, la convivencia es difícil. Eso yo creo que los asistentes sociales van y nos corroboran la convivencia, es lo principal de corroborar. Si todos fuéramos derechos en este país tendríamos que confiar en que si una persona se murió yo tengo registrado quien es la esposa, los hijos son menores o no, pero deberíamos darle continuidad al mes siguiente esa persona debería cobrar su pensión sin tener que haber hecho ningún trámite. Porque ya tenemos toda la información

CJ4: Y no tenemos información. O sea, dependemos de la información que nos den a cuentagotas. Entonces ahí estamos limitados por todos lados. (...)

CJ2: Si tuviéramos ya para nosotros sería un gran avance tener digitalizado, tener las actas de defunción cargada la fecha en el momento en que se produce la defunción, para nosotros eso ya sería...

CJ1: Un golazo. Porque podríamos correr un proceso automático que en el momento de hacer la liquidación quien es el que está muerto o no, directamente eso es ya se transferiría al banco.

CJ2: Que bueno que estaría poder cuantificar a nivel provincia lo que significa la ineficiencia de los datos, la ineficiencia del acceso de no solo para nosotros...

CJ4: El registro debe ser para todos, las sucesiones, catastro, en todos lados debe ser importantísimo tener información de familia que nosotros, ni siquiera de defunción, de familia.

CJ2: Todos los vínculos. Los contruados y los deshechos.

IIE1: ¿Y ustedes nunca se contactaron con la gente que está desarrollando el sistema de registro civil para ver si van a poder en un futuro acceder a esta información?

CJ4: Tampoco sabíamos mucho...

CJ2: A ver, con la gente con la que hemos tenido trato es la gente de sistemas, la del registro de la provincia es de terror, si vos tenés un ingeniero informático que te está diciendo "tengo todos estos papeles acá que no los puedo cargar en un monitor con el cosito verde así del año 90" estamos al horno. No hay forma. Maquinas verdes, así todo un cascote, incluido el ingeniero que está adentro. (...)

(Saludos)

Lo que estamos charlando es que la verdad digo, ¿ustedes son todas economistas? Qué bueno estaría poder cuantificar el costo de la ineficiencia de no tener los datos, ¿no? que a nivel integral genera que un registro civil no tenga todos los datos, que no solo la caja, sino que cualquier repartición necesitaría para trámites, para poder operar, ¿no?

CJ4: Les contamos un poco a las chicas lo importante que es para nosotros tener datos del registro civil, y de lo poco que tenemos...

SI5: Me imagino que ya habrán avanzado

CJ2: No sé si tienen alguna duda...

IIE1: Solo una duda, entonces RENAPER no les pasa los datos, directamente el registro civil central o el municipal

CJ3: Exacto. Sintys también.

CJ4: Que es a demanda digamos.

CJ3: Claro. Porque Sintys es similar a lo nuestro. Enviamos nosotros padrones y ellos después te replican. Te replican lo que vos le pedís

SI5: Si tenemos muchos inconvenientes con las provincias.

CJ2: Si, con las otras provincias...

SI5: Ahí es donde nos tenemos que enfocar y tratar de minimizar el fraude...

CJ2: Hay una buena señal que se dio ahora, que yo hice en enero con Sintys, que lo último fueron 22 fallecidos detectados cuando lo habitual son dos, tres o cuatro, y tuvimos 22 y más de la mitad fueron fallecidos posteriores al 15 de diciembre. Hay que ver si eso fue este mes o es algo que viene. Pero fue una buena señal.

CJ2: ¿Vos interactúas con alguien de SINTyS para preguntar que pudo haber cambiado ahí?

CJ3: Si, sí. A simple vista lo que cambio es el formato de la partida, que esta digitalizada. El formato de la partida este mes vino digital

SI5: Entiendo que le han sacado algunos datos digamos, que lo han simplificado

CJ3: Si nosotros con Inés Ahumada...

CJ2: Y que puede ser que estén dando más acceso a los sistemas, a distintas reparticiones para cargar directamente, entonces a lo mejor si ellos eliminaron el papel ya esta

CJ3: Y dentro de esta franja de días que te digo que es mínima hay gente de otras provincias. Vamos a ver si fue algo atípico o...

CJ2: Pero por lo que nos dicen las chicas, a nivel de las oficinas del registro civil en el interior, todavía la parte de defunciones no está digitalizada

IIE2: O sea está 100% todas las maquinas, pero como el registro civil central no les pasa la normativa, como que están arrancando de a poco. Hay bastante resistencia.

IIE1: Como que lo legal todavía es anotar en papel porque no sacan la resolución del registro civil central. Hay poco avance en eso.

SI5: ¿Y CABA como esta con este tema?

IIE1: Yo hasta donde se CABA está con un programa nacional de digitalización.

IIE2: Si, provincia también...

IIE1: Pero hasta ahí es mi conocimiento. Estamos más abocados al registro de la provincia.

CJ5: Porque viste que ellos siempre están un paso adelante...

CJ2: Pero bueno, a nosotros nos llama la atención que nos sigan mandando un Excel de los fallecidos, eso es de muy dudosa procedencia, o sea hay una carga manual...

CJ4: Es una confianza a ciegas

CJ2: La integridad de eso puede ser...

IIE1: ¿Nunca les paso que en el Excel aparecía alguien como fallecido y después resulto que no?

CJ1: Si

CJ2: Si, si nos ha pasado

CJ4: Si, que después hay que retocar el sistema...

CJ2: Si sí, porque imagínense, las partidas de defunción no son un papel prolijo, con buena letra, no sé cómo será por ejemplo el empleado que tienen en El Arañado, ¿sí?, que escriba bien y se note bien, y te pone MASCULINO o FEMENINO como corresponde...

CJ2: Por ejemplo, acá, SINTyS nos está informando hace un año y medio un fallecido que es "4410996" el documento y cuando entras a la partida es "4110996". Y lo está informando hace un año y medio, nos están diciendo "márcalo, te lo estoy diciendo" y no, maestro, le estas errando en el DNI. Para un ejemplo concreto de lo que es la letra. Porque ellos leen la letra del que lo escribe, no hay otra fuente. Tiene un 4 feo que ellos lo leen 1.

CJ2: Entonces, leer ese papel, que ya viene mugriento porque es un papelito escrito por alguno que estuvo comiendo la hamburguesa, la dejó y anotó el muerto ahí, después tardaron un tiempo para meterlo en la cajita y que se junten varios, que los manden, lo estacionan acá y alguien lo carga... Eso puede ser cualquier cosa. Muy distinta la prolijidad de decir "bueno, tengo que meter un número de documento, me va a traer la persona, tengo que corroborar que eso es". El otro tema es que retienen el documento, ¿Te acordás que cuando van a presentar la defunción de una persona piden el documento?, que bien podría ser un elemento para decir bueno, en el documento está más claro, pero por ahí un documento que lo emitieron en el año 40 ya...

IIE2: Libro verde

CJ2: Si, si...

CJ4: Todo lo que no es digitalización es engorroso...

CJ2: Pero digo, hemos mejorado, hemos sido muy proactivos y los hemos traccionado sobre todo en provincia a que mejoren, a que le den bolilla a esta cuestión de que a nosotros nos servía, al banco de Córdoba le servía tener las defunciones, porque yo me acuerdo en el 2011 o 2012 la directora dijo que no era un tema que les interesara cargar a ellos, el tema de las defunciones. Le estaban dando prioridad a otras cosas. Entonces nosotros ayudamos con los equipos de gente, a partir de ahí

ya empezó a mejorar, empezaron a tener otra dinámica, pero los tuvimos que traccionar nosotros.

IIE1: Claro, de hecho, ahora el Registro Civil Central no carga defunciones digamos... De acá de ciudad de Córdoba

CJ2: La cargan en un Excel.

IIE1: Pero a ciudad de Córdoba los mandan a la municipalidad a cargar, como que ellos no se encargan

CJ2: No no, tenemos dos. Ciudad de Córdoba lo carga y nosotros les mandamos la base y ellos nos marcan.

CJ3: Ellos nos explican cuáles son.

CJ2: Registro Civil de la provincia nos mandan unos Excel diciendo "che, todos estos son los que se han muerto". Pueden ser beneficiarios o no, nos mandan todo. Nos mandan un listado de muertos.

CJ4: Capital es a demanda, el otro nos manda sin tiempo establecido. O sea, tres veces al mes te puede mandar, después pasa un mes y no te manda

CJ2: Hoy estamos al 31 de diciembre.

CJ2: Podemos estar en una situación de que nos encontremos en la interior gente que a lo mejor esta fallecida y todavía nosotros no tenemos el reporte y falleció hace 4 meses, 5 meses. Nos puede saltar algún caso así.

CJ2: Siempre remarcando que ha mejorado

CJ1: Ya no ocurren más los casos esos de que, por ejemplo, habían detectado en 2010 las mellizas, que una cobraba en lugar de la otra. Había muerto una y la otra que tenía noventa y pico de años cobraba con el documento de ella del año 40. Está en blanco y negro, la foto es más o menos igual...

CJ2: Pero tuvimos un caso de una mujer la habían llevado, le habían hecho un documento nuevo con la identidad de un fallecido. O sea...

CJ1: Eso ocurría en 2011, 2012. Con los controles que se empezaron a aplicar se empezaron a reducir. Pero a medida que los controles se van haciendo más eficientes, se va automatizando más, existe más conexión entre las bases, se va reduciendo.

CJ2: De todas maneras, tenemos un montón de dispositivos que complementan el control que tenemos con los registros civiles. O sea, nosotros realmente, aunque no sea en la dimensión de plata que paga la caja, esto que decís bueno, nosotros hemos pagado 35 mil millones en 2018 en jubilaciones. Y hemos pagado a fallecidos 27 millones, que hemos recuperado 16... No es tanto, estamos hablando que la materialidad de ese importe en relación a lo que la caja paga es muy bajo, es muy bajo... De todas maneras nosotros tenemos un montón de mecanismos complementarios a la marcación del registro civil que tiene que ver con controles de los asistentes sociales a grupos de riesgos, es decir, los que tienen más de 95 años... Tenemos gente que tiene 105 años. Estos los tenemos bajo una lupa y todos los meses preguntamos si se murió o si todavía está vivo. Los mandamos a los asistentes sociales a que vayan y corroboren la supervivencia de gente que tiene más de 95 años

CJ4: Ahí tienes otros costos, ustedes que nos preguntaban. Si bien son de varias cosas, todo lo que nosotros necesitamos hacer extra...

SI5: Eso no mueve la aguja en los números

CJ2: No mueve para nada. Y son medidas complementarias. Ahora por ejemplo estamos cruzando con el banco, el banco nos reporta... El historial de movimientos que una persona tiene en el banco, te dicen "este fulano en los últimos 3 meses no saco plata por un cajero humano, no uso una tarjeta de crédito, no uso una tarjeta de débito y la cuenta esta activa. Vos le estas pagando". Entonces vos decís, 3 meses sin que se haya movido y lo único que movió es la tarjeta de débito, no hizo una compra con una tarjeta de crédito, nunca fue... Gente grande que no fue al cajero personal, viste que a los viejos les gusta ir y charlar con el cajero... Es una medida complementaria para decir, estos casos los derivemos a los asistentes sociales que vayan a tocarle la puerta y digan que tenemos que ver a la persona. Son todas medidas complementarias porque uno, que se te pase, significó 3 o 4 millones. Mucha plata.

CJ3: Claro, cuando hablamos de los 7 millones, 8 millones, por ahí son pocos casos.

CJ2: Pocos casos pero que le pagaste dos años a una persona y ya tienes mucha fuerza, millón y medio o dos millones. Entonces tenemos todos dispositivos complementarios para controlar eso. ¿No?, que no se nos pase. Pero de verdad si tuviéramos digitalizado todo... la agilidad de los trámites...

CJ1: Además del ahorro en dinero, el ahorro en tiempo de realización de trámites con lo cual no son solo estos costos, sino los costos de tener un empleado trabajando X cantidad de tiempo para resolver ese trámite, porque los tiempos se reducirían. Entonces hay muchísimos costos indirectos que no se analizan al momento de

la detección de un fallecido, de la detección de un vínculo familiar o lo que sea. No solamente en la detección de un fallecido sino también en el trámite. Porque reducir el trámite significa menos tiempo de ese empleado haciendo tramites...

CJ2: Eso que yo les contaba, ¿no?, de decir, con el Ministerio de Educación nos pasa, que es el más grande. Que de la base de aportantes que ellos nos informan nosotros decimos "che, ojo que tenés en tu nomina gente fallecida", ellos no se han dado cuenta. Y a lo mejor vos tenés a una institución que está pagando, quizás ese docente estaba con una licencia médica, vos lo perdiste de vista, viste como son las cosas, a lo mejor la directora de un colegio informo que esa docente había fallecido, lo registraron en un papelito, en una planillita, pero la verdad es que el ministerio de educación sigue pagando, porque nos entran los aportes.

IIE1: Son muchos los beneficios

CJ2: Muchos, sí.

IIE1: Ojalá funcione entonces el programa. Pero, ustedes poco y nada conocían del programa, ¿no?

CJ2: No, no hemos notado todavía la mejora porque ojo, a lo mejor quizás nos tenemos que meter un poco más de decir, bueno, ya podemos acceder a un sistema donde veamos un acta de matrimonio, si podemos acceder y la tenemos ya es un documento menos que tenemos que pedir. Un acta de nacimiento de hijos menores porque vienen a pedir la pensión. ¿Ya está?, bueno a lo mejor, que nos den por Dios el acceso y agilizamos un montón... A nivel de sistema, si uno quisiera hoy entrar al sistema de registro civil, ¿Actas de nacimiento ya están digitalizadas? ¿Ya nacen digitales?

IIE2: Si, nacen digitales y después para atrás es a demanda.

CJ2: Pero hoy un chico que nace en cualquier lugar del interior de Córdoba, ya es digital la partida

IIE1: Debería, no necesariamente. Cuando se reglamente el fin de los libros ahí sí.

IIE2: Si no se, a lo mejor uno dice "no anda internet, se me corto la luz" y lo hace en otra planilla, después lo termina pasando...

CJ2: Si, sí. Pero después esos que se hacen en papel, ¿se terminan digitalizando?, o te quedan las dos vías, como que va a papel y digital...

IIE1: Depende de la voluntad del municipio. De momento el sistema funciona para los que ya empezaron a tener el sistema digital, crean las partidas digitales y eso se queda en ese formato. Y después cuando uno pide la partida se digitaliza a demanda. Yo hoy voy a buscar mi partida de nacimiento, la digitalizan y ya la próxima vez ya lo puedo descargar directamente. Pagare quizás alguna tasa, pero la puedo descargar. El gran problema es ciudad de Córdoba que no está sumado a este esquema, pero hay algunos municipios como Unquillo que tienen absolutamente todo su registro digital.

CJ2: Mira qué bueno que sería si el registro de acá tomara la decisión de digitalizar todas las partidas de una

CJ1: Como de Unquillo, como de El Arañado

CJ2: Son 10 partidas de El Arañado... Claro, en vez de que fuera a demanda, esto, ¿no? digo, la plataforma de CIDI, si digitalizaran todas las partidas y las pusieran ahí a cada una

IIE1: Claro, de hecho está conectado con CIDI el sistema

IIE2: Deberían hacer un premio para los municipios que lo hicieran, darles algo... Como para incentivarlos...

IIE1: Pero bueno... Creo que estas son todas las consultas...

IIE2: A quien le podemos consultar por mail para que nos pase estos números de...

CJ2: Claudio cocina los números

IIE2: ¿Nos pasas tu correo?

CJ3: Te paso el personal... (...)

CJ2: Si, Claudio va midiendo todos los meses el impacto

10.6.2. Entrevista N° 2: Abogada de familia, exfuncionaria de la Dirección General del Registro Civil

La reunión tuvo lugar en el estudio de una abogada de familia el día 4 de julio de 2019. Las instituciones y actores participantes fueron los siguientes:

- AF: Abogada de familia⁶¹
- IIE1: Investigador del Instituto de Investigaciones Económicas

El objetivo de la reunión fue conocer cuán interiorizada estaba la abogada en la implementación del proyecto Registro Civil Digital y que beneficios potenciales podría tener la digitalización del archivo de la DGRC para dicha institución.

A continuación, se presenta la guía de pautas utilizada, las notas de trabajo obtenidas y la desgrabación textual de la entrevista.

10.6.2.1. Guía de pautas

MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN

1. ¿En qué período se desempeñó como encargada del registro civil?
2. ¿Conoce cómo se maneja el Registro Civil Central en la actualidad? En caso de que sí, ¿Considera que el registro civil central ha evolucionado con el paso del tiempo?
3. ¿Cuáles son, en su opinión, los principales aspectos a mejorar en el funcionamiento del registro civil?
4. ¿Conoce de la existencia del programa RCD? En caso de que sí, ¿qué opinión le merece?

MÓDULO 2: INTERACCIÓN DEL REGISTRO CIVIL CON OTROS ORGANISMOS

5. ¿Cuáles considera que son los principales organismos que pueden consumir información del registro civil?
6. ¿Conoce si la información que se demanda del Registro Civil se busca desde la Institución a cargo del trámite (por ejemplo, tribunales de familia) o debe encargarse el ciudadano? ¿Hay plazos legales que actúen como traba?
7. ¿Qué perjuicios le ocasiona la modalidad actual de traspaso de información? ¿Y qué perjuicios percibe que le ocasiona al ciudadano?

⁶¹ Por cuestiones de confidencialidad no se detalla el nombre del entrevistado.

8. ¿En algún otro momento se había pensado en brindar información del registro civil directamente a otros organismos? ¿Existieron pedidos de parte de otros organismos? ¿Hubo intentos de crear estos vínculos?
9. ¿Considera positivo que se facilite el acceso de información del registro civil a otros organismos? ¿Considera que sería necesario a cabo convenios o acuerdos de otra índole?
10. ¿Qué beneficios le podría traer al ciudadano que otros organismos tuvieran acceso a esa información de manera directa?
11. De acuerdo con su opinión, ¿cuál sería la manera más conveniente de hacerlo? Por ejemplo: mediante una red interna de gobierno.

10.6.2.2. Notas de trabajo

MÓDULO I: INTRODUCCIÓN

La abogada de familia se ha desempeñado con anterioridad como funcionaria de la Dirección General del Registro Civil (DGRC en adelante), llegando a estar encargada de la firma del despacho transitoriamente. Se jubiló en el año 2013, con más de 30 años de servicio.

Mientras formaba parte de la DGRC, cómo aún es hoy, desde la Dirección estaban encargados de dictar normas que regularan el funcionamiento de los registros civiles de la Provincia, buscando mantener homogeneidad en el funcionamiento de los mismos. En este marco, la entrevistada ha escrito manuales de funcionamiento que han sido entregados de manera gratuita a todas las dependencias municipales. También se realizaban cursos de capacitación para los registros civiles municipales que tenían lugar en ciudades del interior con el objetivo de evacuar las dudas de los funcionarios municipales y comunales, lo que permitió mantener una regularidad registral. A través de las mismas se logró mantener diálogo con los jefes de las oficinas municipales, lo que permitió mejorar la calidad del servicio brindado.

Su conocimiento del funcionamiento actual del registro surge de comentarios de usuarios del registro y de conversaciones ocasionales con empleados actuales del mismo, dado que no ha vuelto al mismo desde su jubilación. Según esas fuentes de información hay tareas que ya no se están haciendo más en la DGRC como lo son las tareas identificatorias. Menciona que las funciones de la DGRC han ido variando en el tiempo. De a poco han ido ganando atribuciones, en particular a través de la incorporación de funciones identificatorias, gracias a un convenio con RENAPER.

En una época anterior se jubilaron jefes de área que no fueron reemplazados, lo que generó la acefalía de varias divisiones de la DGRC. En esa época tenían una demora de respuesta en los trámites de resoluciones de 1 mes máximo, siendo que hoy en día tardan entre 1 y 2 años. Considera que actualmente los abogados pertenecientes al registro no conocen los temas registral y legal en profundidad. Hay muchas secciones del registro sin jefe.

Dentro de los principales aspectos a mejorar destaca: generar una estructura jerárquica y cumplirla, es decir, que haya jefes de área encargados de controlar la labor de los funcionarios del registro. Asimismo, es necesario mejorar la motivación de los empleados, y generarles compromiso con el ciudadano. Dado que hay poca comunicación entre las distintas jerarquías, sería crucial establecer vías de comunicación efectivas. Los funcionarios tienen poco conocimiento de los procesos y no se preocupan por la calidad de la atención al usuario. Existe un problema estructural de capacitación y motivación, en su opinión. Más aún, considera que de fondo sería necesario revisar la estructura del registro en la provincia. No considera prudente que cada registro esté en manos de los municipios y las comunas. Sugiere que debería haber menos registros con funcionarios provinciales que den respuesta a las necesidades de los usuarios.

No tiene cabal conocimiento del programa Registro Civil Digital, pero si considera que es una iniciativa importante, por lo que ha escuchado al respecto. Menciona que en Córdoba funcionó por un tiempo un sistema que tenía conexiones con el sistema del carnet de conducir, en Villa Allende. Desde la DGRC intentaron que la provincia implementara el sistema de Villa Allende, sin éxito, pero entiende la importancia que puede tener el contar con un registro civil completamente digitalizado.

MÓDULO II: INTERACCIÓN DEL REGISTRO CIVIL CON OTROS ORGANISMOS

Los principales organismos que pueden consumir información del registro civil son: Caja de Jubilaciones de la Provincia (a través de comunicaciones con el registro civil central la caja de jubilaciones ha dado de baja a muchos beneficiarios fallecidos); Ministerio de Educación, al contar con información de los niños en edad escolar por zona podrían controlar si los mismos asisten a algún establecimiento educativo; Ministerio de Salud, para realizar controles de vacunación, etc. Considera que también sería útil utilizar la información del registro civil para eliminar la prueba de supervivencia y cree que sería de suma utilidad que los Tribunales de Familia pudieran registrar de oficio y de manera digital los divorcios, ya que los abogados no suelen anotar los mismos. Con este ejemplo se pone en relieve uno de los principales problemas que tenía el registro hasta ahora, que es el de la doble registración de los hechos, en dos ejemplares distintos. Si una persona está divorciada y el marginal estaba hecho en solo un libro, se puede utilizar el no marginado para trámites de pensión, por ejemplo.

Actualmente, la DGRC pasa información automáticamente a RENAPER cuando se genera una modificación en el estado civil de las personas.

Dentro de los perjuicios que le ocasiona el actual funcionamiento del Registro Civil al ciudadano se cuentan: pérdida de tiempo, mala información, ya que los funcionarios no están lo suficientemente capacitados y generan complicaciones innecesarias; viajes desde el interior hacia la capital, ya que los funcionarios del interior no saben cómo hacer ciertas cosas y las derivan a la DGRC.

Por último, y en lo concerniente a la posibilidad de que la información que actualmente resguarda la DGRC sea compartida con otras personas/organismos, considera que por el resguardo de la intimidad de las personas no se pueden dar las partidas libremente, pero si se puede dar algo. El mecanismo debería ser a través de convenios. Un problema del resguardo de las actas es que no existen niveles de seguridad distintos en el registro y, por ende, todo el mundo puede acceder a todos los datos.

10.6.2.3. Desgrabación

Los actores participantes fueron los siguientes:

- AF: Abogada de familia – Ex encargada de la DGRC
- IIE1: Instituto de Investigaciones Económicas

IIE1: No, de todas maneras, después siempre recortamos lo que no se puede decir. Entonces como les decía, ese es el proceso en el que estamos trabajando.

AF: Te aviso que a mí me van a tachar de opositora.

IIE1: ¿Sí?

AF: Si.

IIE1: Bien. Usted, me dijo Florencia ¿se desempeñó como directora del Registro?

AF: No.

IIE1: ¿Como encargada?

AF: Yo entre trabajando 18 años como administrativa, en el último cargo administrativo, y fui subiendo los cargos. Me recibí de abogada, tuve un cargo de profesional y después por concurso gane una jefatura de departamento, que se llamaba Departamento Registral, como no siguieron los concursos me toco estar a cargo de dos partes: la registral y la identificatoria. El RC, fundamentalmente, tiene dos partes: la registral y la identificatoria. Así que me toco, durante muchos años, estar a cargo de estos dos departamentos porque no existía un cargo intermedio entre la jefatura mía y la dirección. Cuando la dirección estaba vacante yo quedaba a cargo de la firma del despacho. En la época de De la Sota, no me preguntes en cual gobierno porque no me acuerdo, había una directora que asumió como diputada nacional, entonces estuve a cargo de la dirección unos meses. Ellos le dicen a cargo del despacho, de la firma del despacho y luego volví a mi cargo que erllE1: jefa de departamento. En esa jefatura, no solamente tenía contacto con el registro nacional de las personas, obviamente por el tema identificatorio, sino que, además, el RC de la provincia tiene como función esencial dictar todas las normas para todos los RC provinciales y municipales de la provincia de Córdoba en materia registral, por lo tanto, vos ténes que estar absolutamente al día con todas las modificaciones legislativas, de procedimientos, de códigos, de leyes y adecuarlas a la provincia. Dictar normativas a través de resoluciones para que toda la provincia actúe, medianamente, igual. Dictar esas normas hizo que yo publicara para la provincia de Córdoba, 3 manuales de instrucciones en distintas épocas: radicalismo, peronismo, peronismo. Le cedí mis derechos a la provincia y se entregaron gratuitamente a todos los RC de la provincia, además, yo era de las linicas que creía que... como el régimen que tiene la provincia de Córdoba, que es distinto al de otras provincias, es que hay un registro provincial que es este que está en la calle Caseros, que es la DG de todos, pero los registros que funcionan y están en cada pueblo y en cada ciudad o cada localidad son municipales o comunales, por lo tanto hay un desfase y no hay una disciplina o normativa que haga que vos le digas al jefe de RC de Laguna Larga tiene que hacer las cosas de tal manera porque sino lo vas a apercibir... y la verdad es que no lo vas a apercibir, porque es empleado municipal, entonces ¿quién es el que puede apercibirlo? el intendente y ahí entran a jugar los temas políticos. Entonces es muy complicado hacer que la provincia, toda, funciona medianamente bien y de acuerdo a las normativas que se dicten. Yo, te vuelvo a decir, era de las linicas que creía que había gente... todavía debe haber, no se... que le interesaba realmente servirle al ciudadano. No importaba la bandera política que vos tuvieras ¿no?

(Breve pausa)

AF: Entonces, empecé a armar mucho antes de ser jefe de departamento, cuando era profesional abogada de la asesoría del registro. Empecé a armar cursos de capacitación en toda la provincia, de manera que nos trasladáramos, supongamos,

a Rio Cuarto y ese día y a esa hora convocábamos 40 o 50 RC de la zona y toda la mañana les dábamos capacitación y los poníamos al día con las nuevas instrucciones que había y evacuábamos todas las consultas que ellos tenían. Entonces, esos cursos de capacitación regionales... Había 10 por año y donde vos te ibas trasladando a distintos lados: Villa María, Rio Cuarto, Villa Dolores, San Francisco, a veces en localidades más chicas. Hicimos mucho eso, muchos años lo hice, apoyados con estos libritos que había hecho logramos mantener más o menos una regularidad registral. ¿Qué ocurrió? después empezaron los problemas políticos, más que nada, que los intendentes querían cooptar a los RC porque era una forma de hacer política. Te doy un dato, en aquella época estaba prohibido poner ciertos nombres a los chicos, entonces la gente iba a quejarse al intendente que quería un voto y le dejaba poner el nombre, o había que tener ciertos requisitos para hacer un trámite de un DNI entonces iban a hablarlo al intendente, el intendente le daba la orden al jefe. Eso lo habíamos salvado porque con estos temas de la capacitación, nosotros habíamos logrado mantener cierto dialogo con los jefes, bajar la barrera esa de que el tipo del interior no tiene idea a quien preguntarle en Córdoba como hacer el trámite, entonces la mayor parte del día estábamos con el teléfono evacuando consultas telefónicas y manteníamos un muy buen dialogo con casi todos los jefes. Y si un jefe se encontraba con que un intendente lo quería ahogar el jefe nos llamaba y nosotros hacíamos de mediadores a los fines de lograr alguna solución al tema. Ese fue el trabajo que se hizo, y con buenos resultados te podría decir. Yo entre en el año 72, me parece, a la provincia, en el año 87 estaba de directora una abogada de San Carlos que se llamaba Blanca Roque, y ella hace un convenio... hasta ese momento el registro nuestro solo manejaba el tema registral, es decir: tenías el tema de archivo general de todos los libros que se hacían en la provincia que es la custodia que todavía, creo, que la tiene y el tema registral. Esta mujer logra un convenio con el registro nacional de las personas por el cual, al registro este lo ponen como una oficina seccional identificatoria más, como cualquier otra de la provincia, entonces empezamos a atender: primero identificación de extranjeros y después identificación de argentinos. Lo que no hacíamos era inscribir nacimientos, que lo fuimos haciendo muchos años después. Entonces, la tarea era tan amplia que necesitabas mucho espacio, que en un principio lo tuvimos cuando nos mudamos a este edificio de caseros. Para mí "un principio", te aviso, es el año 82... No, a ver, espera, debe haber sido... 82, si, más o menos, porque antes estábamos en la planta baja de tribunales.

IIE1: Tribunales, al frente de...

AF: Tribunales I, si, en la planta baja, en un pasillo. Los archivos estaban en donde ahora es el juzgado grande de quiebras y las pocas oficinas que había estaban de este otro lado, o sea que vos no podías deambular por tribunales libremente porque

ese pasillo del medio, en planta baja, estaba clausurado. El pasillo se había transformado, también, en oficina. Yo trabaje muchos años en ese pasillo. Y bueno, se desbordo, yo creo que se desbordo totalmente la tarea. Ahora, concretamente, que querés saber vos.

IIE1: Bien. Nosotros, lo que estamos haciendo en esta etapa es ver cómo le puede servir el RC a la comunidad, es decir, a otros organismos que consuman información, porque no sé si conoce, se está llevando a cabo un proceso de digitalización de todo lo que es el RC.

AF: Me contaron. No del RC, del archivo me hablaron a mí.

IIE1: En realidad todas las actas nuevas ya son digitales.

AF: Eso ya lo tenía Córdoba Capital hace unos años.

IIE1: De eso no estoy segura, como Córdoba capital no está trabajando en conjunto con provincia nunca tuvimos acceso a lo que es Córdoba capital.

AF: ¿Ves lo que te digo? Córdoba capital en un momento dado, en digitalización, estaba muy adelantado, mucho más que nosotros. Cuando yo trate de que... la experiencia de uno se viniera acá, entraba una empresa que estaba trabajando en Córdoba capital y obviamente los de la provincia no querían saber nada, entonces quedo desperdiciada la experiencia de Córdoba capital. Pero Córdoba capital tiene digitalizada gran parte de su trabajo y tiene muchas más actas.

IIE1: Esta bien, pero las actas nuevas las sigue haciendo en papel, me parece ¿o no?

AF: Y después las digitalizan.

IIE1: Claro, directamente una de las copias, de las dos copias obligatorias quedan en la web, queda digital, entonces hay una sola copia papel con el sistema que está trabajando la provincia actualmente.

AF: ¿Y esa copia papel dónde queda?

IIE1: Pasa al RC central, no estoy segura. No, se la quedan los municipios.

AF: ¿Y los municipios que hacen?

IIE1: Se la quedan los municipios y la copia digital es a la que tiene acceso la provincia.

AF: O sea que si se cae el sistema la provincia se queda sin copias.

IIE1: Si, pero tiene todo un repositorio.

AF: Ah querida, discúlpame, yo soy vieja. Yo sé que se caen los sistemas y perdiste todo. Es una pavada, pero es así. O sea que no las hacen en libros, las hacen en hojas sueltas.

IIE1: Claro, las hacen en la computadora y después eso se imprime, es la que firman, eso se digitaliza y queda la hoja firmada y la copia digital.

AF: Eso es en lo que estaban trabajando cuando yo me jubile.

IIE1: ¿Usted en qué año se jubiló?

AF: Hace 6 años.

IIE1: 2013. No hace tanto que se fue del registro. ¿Parece mucho tiempo?

AF: No volví más.

IIE1: ¿No? porque una de mis preguntas era si sabía como se está manejando el RC actualmente y como difería de cuando usted estaba en el registro.

AF: ¡Que pregunta! ¿Y la vas a grabar?

IIE1: Todo. Con un poco de suerte no se me va a cortar la grabación en ningún momento (...)

AF: Tengo entendido que ha habido un... primero, debo decir que yo no volví más al registro, así que lo que conozco es por los usuarios que visitan el registro o el personal que ocasionalmente encuentro por la calle. Me han dicho que hay muy poco personal, que hay una gran cantidad de tareas que no están haciéndose más en el registro, por ejemplo: toda la tarea identificatoria no existe más ahí, adentro del registro. Eso es lo que me han contado. Antes hacían pasaporte, DNI.

IIE1: Hace muy pocos meses se sacó la parte identificatoria.

AF: Si, eso es lo que sé, porque estaban avocados a digitalizar. También me han contado que, desde hace 6 años, cuando yo estaba a cargo de esa parte registral, tenía una de las secciones... secciones de palabra porque no tenía jefes. O sea, yo era jefa de un departamento que no tenía jefes abajo porque se habían ido jubilando y nunca más le dieron esos cargos a nadie, o sea que era un desbande generalizado,

un despelote. No obstante, eso, te puedo decir que en aquella época nosotros teníamos una demora de repuesta en los tramites de resoluciones de: adición de apellido, rectificaciones de actas, ese tipo de cosas, que necesariamente modificaban una partida y se hacía a través de un expediente con dictámenes jurídicos, con una resolución firmada de la dirección y que daban origen a una marginal en el acta donde modificaron el contenido del acta. Tenía una demora de 30 días, ahora me han dicho que demora un año.

IIE1: O más.

AF: O más.

IIE1: Si.

AF: Ah, mira, estoy mal informada. Es una locura.

IIE1: Si, siempre yo me pregunte, desde que empezamos a investigar esto, porque demoraban tanto esos trámites.

AF: Tengo entendido que mi cargo no existe más, me dicen que no hay un jefe de departamento que controle esto. Yo controlaba absolutamente todas las resoluciones, pasaban a la dirección para que la directora la firmara y yo observaba los expedientes que estaban mal dictaminados. Entiendo que no hay un jefe de división jurídica o de la parte jurídica que en general, por lo que me han contado los usuarios colegas que van a hacer alguna consulta, el nivel es pésimo.

IIE1: ¿En qué sentido?

AF: Los abogados saben poco y nada del tema y no les interesa, es decir, no conocen en profundidad el problema registral ni el problema legal y hay gente que tiene muchos problemas con temas derivados del RC. Digamos que el nivel es muy bajo, no hay jefaturas, entiendo que no han logrado poner a nadie en ningún cargo, se han repartido un par de cargos arriba y nada más y con eso tratan de que funcione, entonces existen secciones: jurídica, resoluciones, mesa de entrada, no sé si personal también. Que no tienen jefes. Es una locura.

IIE1: Esa es una de mis preguntas ¿cuáles son, en su opinión, los principales aspectos a mejorar del funcionamiento del RC? En parte sería darle estructura.

AF: Primero la estructura, pero además de la estructura, cumplirla y con gente capacitada. Segundo, me parece que hay una absoluta falta de motivación en los empleados y una absoluta falta de comunicación en los empleados de abajo hacia arriba y de arriba hacia abajo. Hay como... una gran indiferencia hacia el usuario. El usuario...

pobre usuario... que llega con un problema en una partida que no sabe ni cómo hacer para solucionarla, nadie le sabe decir a donde tiene que ir y como tiene que hacerlo, y a lo mejor el trámite se puede hacer ahí mismo y cuesta re barato, y se puede hacer ahí, pero si vos al usuario le decís "mire, no se" o "intente esto" y le decís que hay un año de espera para contestar es lo mismo que le digas que no existe. Entonces terminan mandándolos a un abogado o a una asesoría letrada para que le haga un trámite judicial que obviamente es mucho más caro y mucho más largo. En realidad, termina siendo mucho más corto que el administrativo, es algo de locos. Yo creo que es un problema funcional, de capacitación y de motivación. Es un trabajo muy arduo y hay que tener gente preparada para hacerlo, no cualquiera lo puede hacer, y menos la gente que esta porque esta sacada ya.

IIE1: Y eso valdría también...

AF: Obviamente que también la estructura porque si vos me decís que sacaron todo el tema identificadorio esa gente que estaba trabajando en el tema identificadorio no sé qué está haciendo ¿digitalizando?

IIE1: No estoy segura como se reformulo esa parte.

AF: Y obviamente que de fondo hay que ver el tema de modificar la organización del registro en la provincia de Córdoba.

IIE1: Eso ¿en qué sentido?

AF: Y en lo que yo te decía. Ustedes no tienen ni idea de lo que está haciendo la ciudad de Córdoba. Cuando yo prendo el televisor y quiero saber, que se yo, la humedad y de pronto sale una noticia del registro, sale el director del RC de la ciudad de Córdoba dando instrucciones a toda la provincia como se hacen las cosas y la dirección esta que está sobre la otra y debería ser la que da las instrucciones no existe porque la estructura legal, la organización legal... que hay una ley provincial y un decreto provincial por la cual organiza de esa manera, es una locura. No puede ser que cada registro esté en manos de las municipalidades y de la comuna y dice la ley "donde no hay comunas y no hay municipalidades, en manos del juez de paz. ¿Qué es eso? debería haber menos registros digitalizados con funcionarios provinciales que den respuesta al problema del usuario.

IIE1: Claro, lo que se está intentando hacer es trabajar con los registros municipales todo este proceso de RC digital que se está llevando a cabo desde finanzas, se centró en un primer momento en el trabajo con los registros municipales, se firmaron convenios con todos los registros municipales y a través de estos convenios se les dio equipamiento para que puedan utilizar el sistema digital

AF: ¿Con todos? ¿Con los 300 y pico?

IIE1: Creo que quedan 20 fuera, pero porque no tienen internet entonces no pueden usar el sistema digital, pero son las únicas. A todas las demás se les otorgo equipamiento, se les dieron capacitaciones tanto en lo que es el funcionamiento del sistema de RC digital como en el sistema de envío de solicitud de actas online.

AF: Vos estas dividiendo: las actas online son una cosa, es registral y lo otro es identificadorio.

IIE1: Identificadorio...

AF: DNI.

IIE1: No, son dos cosas distintas. El sistema en sí, de RC digital, es para la generación de actas y para la digitalización de actas, después hay otro sistema paralelo que es para enviar esas... para solicitar actas online, es decir, si alguno desde su casa pide el acta, se digitaliza en el RC que corresponda y se le envía, ya sea por mail o al domicilio o para que la retire en otro RC y ahora también...

AF: Pero eso es todo lo mismo.

IIE1: Si, sí.

(Breve pausa)

AF: Si, vos todo lo que me estás diciendo... todo lo que es generar la partida, digitalizar la partida y mandarla a Córdoba es todo lo mismo, es registral.

IIE1: Y también como un proyecto aparte pero derivado de esta digitalización fue la instalación de puestos de RENAPER en más RC municipales.

AF: Eso es identificación.

IIE1: Si, eso... de hecho ayer hubo una conferencia sobre eso donde se anunció este proceso y se va a implementar en las próximas semanas.

AF: ¿Y cuántos son?

IIE1: Creo que se van a instalar 85 nuevos.

AF: Mas los que había.

IIE1: Si.

AF: Que debe haber habido cerca de... no sé si llegaban a 200.

IIE1: Me parece que estaba por ahí, 180 y pico. Pero si... y quedan todavía más equipos que se va a determinar donde se los va a ubicar, pero, un gran problema de las localidades del interior es la falta de internet y el sistema de renaper funciona si o si con internet así que no tiene sentido darles el equipamiento si no tienen la infraestructura necesaria.

AF: Y si no tiene mucha población tampoco tiene sentido. Es lo que yo te digo, menos registros, pero de mejor calidad, porque vos lo que ves en lugares... yo te voy a dar... yo hace muchos años hice un trabajo... vos conoces Mina Clavero, al lado esta Nono, y del otro lado esta Cura Brochero y si vos seguís viendo hay pueblitos, al lado de Nono esta...

IIE1: Los Hornillos, Las Rabonas...

AF: Todo eso. Todos tienen registros, todos. Pero la gente de Cura Brochero, supongamos, cruza el puente y va al supermercado a Mina Clavero, y a lo mejor va dos veces por día. Si vas a hacer un trámite como anotar un chico o a sacar un DNI, en vez de ir a tu pueblo que a lo mejor ténes que capacitar, ténes que tener equipos y demás, te vas a Mina Clavero, y a lo mejor hay más empleados, demoran menos tiempo y es mejor el servicio, lo mismo te va a pasar con Nono. Por eso te digo, si vos vas a la pirámide del problema, el problema es la organización del registro en la provincia de Córdoba, que debe ser la única que tiene este proceso, este procedimiento.

IIE1: Que el tema es que se vuelve más político y es más difícil.

AF: Y bueno, en este momento ténes mayoría, acá en Córdoba, en la legislatura, lo único que tienen que hacer es modificar una ley.

IIE1: Si, pero los intendentes, me parece, que es el problema, que es sacarles una función que ellos quizás valoran, como vos decías, que la usan para fines políticos en la misma localidad.

AF: Si, pero te termina saliendo mucho más caro. A la provincia, a la municipalidad y mucho peor para el usuario. Porque al usuario que le anotaste mal un chico o le pusiste mal un número de documento, pobre tipo, va a vivir años peleando porque está mal el numerito ahí.

IIE1: Paso a la siguiente sección que es la interacción del RC con otros organismos.

AF: Ah, fascinante.

IIE1: Porque nosotros...

AF: Vos me preguntaste con cuales otros organismos pueden interactuar.

IIE1: Si.

AF: Teniendo al día... yo te voy a dar un ejemplo nada más. Teniendo al día la carga de las defunciones, que yo llegue a tenerlas casi al día. Casi al día te hablo de 60 días de atraso. Podíamos hacer comunicaciones, y las hacíamos, a la caja de jubilaciones de la provincia, por ejemplo. Y la caja de jubilaciones de la provincia, en el momento que recibía la comunicación les daba de baja al...

(Breve pausa)

AF: La caja de jubilaciones de la provincia, de esa manera, pudo dar de baja a un montón de prestaciones que daba: jubilaciones y pensiones, que si no se le daba de baja los parientes seguían cobrándola por años, ejemplo, te doy una. Dos, se puede dar comunicación, por ejemplo, al ministerio de educación, de los niños en edad escolar a punto de ingresar al colegio, por zonas, para que vean si esos chicos van o no van al colegio, también se le puede dar a salud para que controle el tema de la vacunación de cada uno de esos chicos, cuales quedaron fuera del plan de vacunación. Podes interactuar con todos, absolutamente todos.

IIE1: Si, nosotros habíamos visto, también, el caso de Anses y de los bancos por el tema de la prueba de supervivencia de los ancianos. Si se tiene un sistema que está al día se puede evitar esa prueba de supervivencia, facilitando la vida del ciudadano.

AF: La defunción, por ejemplo, es lo que yo te digo.

IIE1: Si.

AF: Digamos, no tanto como la... bueno, si... puede ser el de la supervivencia, pero además si vos no le avisas a la caja de jubilaciones que alguien falleció... Supongamos que yo muero, mi jubilación la sigue cobrando mi hija años, nadie le avisa nada a la caja, no le dan de baja.

IIE1: Si, sí. Entreviste mucho a la caja y nos dijeron que eso ha sido un problema grande en algunas épocas. Han llegado a probar millones y que después han tenido procesos judiciales para recuperarlos.

AF: Seria automático de esta manera.

IIE1: Claro, también se está conversando con Bancor por el tema de seguros y también por toda la pérdida que le significa a los bancos que saquen créditos a nombre de los jubilados, por ejemplo, y que después nunca se puedan devolver por el fallecimiento de la persona o porque se obtuvieron mediante cajero después del fallecimiento.

AF: Es que te dan el libre uso de la tarjeta.

IIE1: Claro. Entonces, esos casos, o también con tribunales de familia está viendo de hacer una conexión para analizar si los divorcios se pueden centrar automáticamente, por ejemplo.

AF: Los divorcios, en tribunales de familia, por ejemplo, libran un oficio que te lo tiene que pedir el abogado, sino nadie lo hace, y los abogados lo hacen porque ya lo han cobrado y no lo hacen, no les conviene. Generalmente no lo hacen. ¿Y qué hacen? van al registro de Av. Colon y lo anota marginalmente al divorcio y cuando tiene ganas, varios años después, le avisa al registro de acá, de la provincia, para que margine el otro libro. Ese es el problema del doble ejemplar o libro. Entonces, si yo estaba divorciada y quería seguir cobrando la pensión y tenía que hacer un trámite para cobrar la pensión o cualquier otra cosa, venía y sacaba la partida de acá que no estaba marginada con el divorcio y hacia los tramites como si siguiera casada. Es una locura. Estaría bueno eso.

IIE1: Si, casos como ese, o por ejemplo de...

AF: Eso es bueno, más que de los seguros... Ese es muy bueno.

IIE1: También de tribunales de fuero civil y comercial para poder realizar lo que son las...

AF: Quiebras.

IIE1: Mas que las quiebras... las sucesiones o los certificados de incapacidad que también se encarga ese fuero. Entonces de esa manera poder facilitarle la vida al ciudadano.

AF: En realidad está previsto que se inscriban, lo que pasa es que, vuelvo a decirte, no se inscribe nadie.

IIE1: Claro.

AF: Y también ténes los deudores alimentarios morosos, que hay un registro ahí. No sé cómo está funcionando, creo que funcionaba bien. Está funcionando ahí, en el registro. ¿Y qué otra cosa? uh, hay para hacer dulce con cosas.

IIE1: ¿Tiene alguna otra sugerencia? porque nosotros estábamos intentando mapear y esos son los actores que vimos, por ejemplo, el servicio penitenciario que requiere partidas actualizadas de los menores que van a visitar a los internos y se la requiere a las familias que una vez cada 6 meses vayan a pedir una partida actualizada.

AF: Que depende donde la pidan estará actualizada o no. Si la pedís en Av. Colon te la van a dar, posiblemente, un poquito más actualizada que si la pedís acá. Ojo, depende donde lo hayas anotado al chico.

IIE1: Claro, entonces, en todos esos sentidos lo que nosotros vemos desde nuestro lugar es que el estado le pide al ciudadano que funcione como un pasamano entre distintos organismos del estado y que eso se podría simplificar.

AF: ¿Sabes que hay que hacer? Hay que modificar la ley esa, del RC.

IIE1: ¿De qué manera?

AF: Y, establecer la obligatoriedad de que tanto los tribunales como los organismos del estado comuniquen automáticamente al registro los hechos o los actos que alteren o modifiquen el estado civil de las personas. ¿Ves? siempre llegas a lo mismo, es una ley de mierda esa. ¿Y que está previsto en el caso de que hoy, supongamos, anotes a un bebe? digitalizas la partida, la mandas y mañana viene un padre y te reconoce al hijo, ténes que modificar la partida porque obviamente el chico no lleva más el apellido de la madre sino el del padre y hay que hacerlo figurar a ese padre. ¿Cómo lo haces?

IIE1: Los marginales también se hacen de manera... por sistema.

AF: O sea que el RC de Huinca Renancó toma el reconocimiento, hace la marginal y modifica lo que está en la web.

IIE1: Claro. Pero queda... en realidad, queda la partida original y abajo una inscripción de marginal.

AF: Una inscripción anexa. Los que tienen experiencia en digitalización es, primero: Santa Fe; y segundo: Salta. La diferencia es que Salta tiene muy pocos registros y estaba bastante bien el sistema, pero son pocos registros, y son provinciales todos, y en el caso de Santa Fe, ellos tenían una cosa parecida a la nuestra, no sé si lo

habrán cambiado. Ellos tenían los registros provinciales y algunos en lugares donde no había registros funcionaban a cargo de los jueces de paz. Ellos estaban laburando hace años con el tema de la digitalización.

IIE1: Si, desde Santa Fe se pidió el sistema. El sistema con el que se trabaja es una adaptación del sistema de Santa Fe.

AF: Que es una hoja móvil.

IIE1: Si, la impresión queda como una hoja móvil, digamos, la copia papel.

AF: ¿Y al interesado le das una copia?

IIE1: Si.

AF: Esta bien. Y acá en Córdoba hubo un sistema que funciono poco tiempo, con muy buenos resultados, que también tenía conexiones con carnet de conductor, con la municipalidad, con un montón de cosas que fue en Villa Allende. En el RC de Villa Allende.

IIE1: Un sistema propio de ese registro.

AF: En realidad era propio del jefe del registro, que lo hizo con una persona que era ingeniero en sistemas, no me acuerdo como se llamaba. Lo hicieron muy bien, y nosotros tratamos durante mucho tiempo de que ese sistema, la provincia lo implementara. La verdad que estaba bárbaro, pero bueno, como siempre, cuando llegas a lo fresco entra algún interesado en su propio sistema que es mejor y se fue.

IIE1: ¿Conoce algún caso en el que el registro le pase información a otros organismos?

AF: Y.... en realidad debería ser automáticamente el registro nacional de las personas cuando se produce una modificación en el estado civil, en el nombre, apellido o algo así; a la caja de jubilaciones, sé que en mi época se hacía, no se actualmente; y no sé si hace algo más, yo creo que no.

IIE1: Si, en esos dos organismos nada más.

AF: No creo que esté funcionando para otro lado.

IIE1: Si, según lo que nosotros sabemos, también. Son esos 2 nada más. ¿Y la modalidad actual de traspaso de la información que es a través del ciudadano, que perjuicios ve que le ocasiona al ciudadano?

AF: Pérdida de tiempo, mala información. El ciudadano del interior, muchas veces, se tiene que dirigir acá a Córdoba para que le informen como modificar su acta, por ejemplo, y que tramite hacer porque no saben en el interior como hacerlo, y eso es un costo enorme y una pérdida de tiempo espantosa, porque si estaba previsto que podías hacerlo por correspondencia, pero eso era... si demora un año, imagínate por correspondencia demoraría 2.

(Breve pausa)

IIE1: En algún otro momento, según lo que entendí... ¿en algún otro momento pensaron compartir información con otros organismos? ¿Hubo iniciativa desde el registro u otro organismo le pidió al registro y se denegó?

AF: En realidad el registro le propuso a la caja de jubilaciones de la provincia de Córdoba que utilizaran la información de las defunciones, porque esa información de las defunciones nosotros la pasábamos al registro nacional, para que el registro nacional le diera de baja al DNI, entonces les dije "es una locura, porque estos hay que usarlos" y fue cuando fuimos a... fuimos nosotros, fui yo con una directora a la caja de jubilaciones de la provincia y le llevamos esta información y obviamente la usaron. Después no sé qué habrá pasado. Y que nos hayan pedido información... y si, tribunales generalmente te pide mucha información. A veces se puede dar y a veces no.

IIE1: ¿De qué depende eso?

AF: Y no te olvides que estás trabajando con información reservada de las personas, o sea que hay legislación nacional que dice que vos no podés andar mostrando las partidas libremente porque podés perjudicar la intimidad de las personas, pero si algún tipo de información se puede dar.

IIE1: En el caso que se ofreciera esta información a otros organismos, por ejemplo, el ministerio de salud, de educación, el banco, tribunales de familia ¿cómo debería hacerse teniendo en cuenta esta restricción legal? ¿Tendría que hacerse algún tipo de convenio, o tendría que ser de mayor jerarquía el pedido legal?

AF: A esa información... que es un grave drama que tiene el registro, no existen... ¿cómo se llama cuando vos entras en la computadora y la computadora te pide

una contraseña? hay personas que tienen mayores posibilidades de entrar a la computadora...

IIE1: ¿Como un nivel de seguridad?

AF: No existen niveles de seguridad en el registro, ahí entra todo el mundo a todo el mundo. Por ejemplo, entiendo que hace un año o algo así, o más de un año, intervinieron el registro porque uno venía y ponía la clave para entrar y se iba y venía cualquiera y te tomaba los tramites, te hacia lo que sea, una cosa de locos. Entonces, yo entiendo que para hacer una resolución que modifique un acta tiene que haber alguien con una clave de seguridad, no cualquier puede hacerlo. Y lo mismo seria para dar información. Pero si vos no ténes jefes, porque ahí son todos (...), creo que hay 3 jefes, no hay más, que querés que controlen entre 3 tipos.

IIE1: Bueno, pero al momento de informatizarlo, quizás, desde tribunales de familia recibirían una clave y serian algunas personas los que puedan generar tramites con esa clave, pero eso requeriría... ¿tendría algún requerimiento legal para que esas personas tengan acceso?

AF: Yo creo que esa persona del registro... ténes, obviamente, que autorizarles expresamente con una resolución, y en el acto te van a pedir que le pagues una mayor función, porque si es un indio, el indio va a querer que le pagues por una responsabilidad que lo puede llevar preso, por eso te estoy hablando de la estructura. Si vos no ténes agentes intermedios, con responsabilidades intermedias, el de arriba no puede delegar así que termina sobrepasado y no puede controlar porque es imposible controlar, y el de abajo no va a asumir responsabilidades que lo pueden llevar a una responsabilidad penal sin que le paguen ni 10 mangos más, entonces estamos en la misma. Yo creo que lo han matado al registro, esta ahogada.

IIE1: Por estas cuestiones, por esta falta de estructura.

AF: ¿Quién está a cargo del registro ahora? La Nancy

IIE1: Nancy Moreno.

AF: Y quien está arriba de la...

IIE1: Laura Echenique

AF: ¿Ella es la que maneja este proyecto?

IIE1: No, el proyecto se está llevando a cabo desde el ministerio de finanzas.

AF: ¿Y quién lo lleva a cabo?

IIE1: El secretario de innovación de finanzas

AF: ¿Como se llama?

IIE1: Franco Boneu.

AF: Si, cuando (...) la llamaran a Laura Echenique y ella les dirá como quiere que sea el sistema. Si no conocen.

IIE1: Si, en realidad este proceso ya está bastante avanzado, el tema es que con los datos que se están recabando, tanto de la digitalización del archivo como en las nuevas actas que se generan, que beneficios le puede traer a la comunidad darles acceso a otros organismos como los que veníamos conversando y las trabas legales que puede haber ahí.

AF: Las trabas legales están en el código y hay que rever, te vuelvo a decir, la ley provincial nuestra y hay un decreto nuestro, provincial, que establece quien tiene acceso y quién no. Eso hay que verlo, hay que verlo muy bien, porque ojo el tema de la intimidad de las personas.

IIE1: El decreto... ¿sabe cuál es el decreto que reglamenta esa ley?

AF: Claro.

IIE1: Si, ese lo habíamos analizado.

AF: 14 no se cuánto era el decreto y la ley era la 8000 y pico.

IIE1: No lo recuerdo en este momento, pero si lo tenemos anotado porque la hemos investigado.

Bueno, eso era en general las preguntas que teníamos para usted de suposición, habiendo trabajado tantos años en el registro, que usted nos pueda dar, un poco, la visión interna de cómo mejorar la vida al ciudadano a partir de la información que tiene el registro y de la mejora que se pueda dar en los procesos del registro y toda su interconexión con otros organismos. No sé si tiene algún otro comentario más para hacer al respecto, que otros podemos proponer.

AF: Lo fundamental es modificar la organización del registro, de ahí para abajo todo funciona mal y segundo la estructura del registro que esta acéfalo de cargos y por lo tanto no hay jefes intermedios que asuman cierta responsabilidad, entonces los ilícitos que se pueden dar y que se dan son por falta de control, porque no hay forma de controlar eso. Ahora, lo que a mí me han contado de otros lugares del mundo es que vos podés pedir tu partida por internet, te la mandan por internet, no sé cómo hacen, no ténes que estar un día haciendo cola con este frio, te mandan al banco a pagar la tasa en el banco, haces cola en el banco, volves y la partida te la dan dentro de 30 días, una locura. Porque a lo mejor de esa partida depende un juicio, depende un divorcio, depende un pasaporte de alguien que tiene que salir de la república argentina a lo mejor a hacerse un tratamiento médico y, además, si cuando ves la partida tiene un error, como por ejemplo un número y ténes que modificarlo y demora un año o más, eso es increíble.

IIE1: En su opinión, entonces, tiene que cambiar la estructura y el funcionamiento del registro.

AF: La organización legal del registro y la estructura interna del registro.

IIE1: Antes de ponerse a ver cualquier conexión.

AF: Y fundamentalmente hay que capacitar, motivar, porque no existe ninguna motivación y llamar a concurso, no sé cómo será. Que pongan gente.

IIE1: ¿Y porque no se estará llamando a concurso? En su opinión.

AF: Pregúntale a la Laura Echenique.

IIE1: Bueno ¿y no tiene otro comentario para hacer?

AF: Es muy fácil, le dijeron en un momento "¿a quién le damos bola? al registro de la... IPJ?"

IIE1: Al registro de personas jurídicas

AF: ¿A jurídicas o al RC? le damos a IPJ, porque bueno, tanto la Laura Echenique como los sucesivos tenían peso, tenían presencia entonces... entonces se armó un organismo basado en algunas cosas que habíamos hecho nosotros. Los empleados del registro, como por ejemplo las estructuras y al registro se lo dejó, se lo fue dejando, se lo fue dejando y se lo fue dejando y ahí está, murió ¿porque no le hacen un certificado de defunción?

IIE1: Bueno, muchísimas gracias.

10.6.3. Entrevista N°3: Banco de la Provincia de Córdoba

La reunión tuvo lugar en la sede del Banco de la Provincia de Córdoba el día 5 de julio de 2019. Las instituciones y actores participantes fueron los siguientes:

- BC1: Gerente del Banco de Córdoba⁶².
- IIE1: Instituto de Investigaciones Económicas

El objetivo de la reunión fue conocer cuán interiorizada estaban los funcionarios del Banco de Córdoba en la implementación del proyecto Registro Civil Digital y que beneficios potenciales podría tener la digitalización del archivo de la DGRC para dicha institución.

A continuación, se presenta la guía de pautas utilizada, las notas de trabajo obtenidas y la desgrabación textual de la entrevista.

10.6.3.1. Guía de pautas

MÓDULO 1: USO DE DATOS SOBRE EL ESTADO CIVIL DE LAS PERSONAS

1. ¿Para qué trámites se solicitan como requisito partidas de nacimiento/matrimonio/defunción o información relacionada (cómo una lista de difuntos)?
2. ¿Por qué se solicitan estos registros?
3. ¿A qué datos específicos necesita tener acceso?
4. ¿Considera correcto que los ciudadanos deban realizar el traspaso de información de un organismo gubernamental a otro? ¿Considerando que es información que posee un organismo del gobierno, no considera que sería más conveniente facilitar el acceso a la misma en una red interna de gobierno?
5. ¿Cuáles son las desventajas (a nivel interno) que genera esta modalidad de traspaso de información? (Considerando también la vinculación del banco con otros organismos, por ejemplo, ANSES, caja de jubilaciones, etc.)
6. ¿Qué perjuicios percibe que se le ocasiona al ciudadano con este sistema?

⁶² Por cuestiones de confidencialidad no se detalla el nombre del entrevistado.

MÓDULO 2: REGISTRO CIVIL DIGITAL

7. ¿Conoce de la existencia del programa RCD?
8. En caso de que sí, ¿qué opinión le merece?
9. Antes de la llegada del RCD, ¿se planteó alguna vez la posibilidad de corroborar los datos que necesitan mediante otro mecanismo? ¿De qué manera le resultaría más conveniente tener acceso a los datos?
10. ¿En qué aspectos ya han logrado avanzar al trabajar con el registro civil para facilitar el acceso a estos datos? ¿En qué otros aspectos consideran que puede avanzarse aún?
11. ¿Qué beneficios le trae al banco contar con la información más rápidamente?
12. ¿Hubo restricciones legales para tener acceso a estos datos?
13. ¿Qué otros usos consideran que se le puede dar a la información del registro civil?

10.6.3.2. Notas de trabajo

MÓDULO 1: USO DE DATOS SOBRE EL ESTADO CIVIL DE LAS PERSONAS

La vinculación entre el Banco de la Provincia de Córdoba (Bancor) y el Registro Civil se basa principalmente en el consumo de datos sobre las defunciones que hace Bancor, a través de sus distintas gerencias, siendo las de mayor importancia la gerencia de operaciones y la gerencia de control y recupero crediticio.

Por un lado, una de las vías que tiene el banco de recuperar deudas de sus clientes es a través del cobro del seguro de vida de saldo deudor, que cubre las operaciones de todos los clientes. El banco paga un seguro para tener la cobertura en caso de fallecimiento del titular del crédito, para que en el caso de que se de este imprevisto, la misma quede cancelada. Para poder gestionar el pago ante la compañía aseguradora del monto asegurado, el requisito básico y de inicio es precisamente contar con la partida de defunción, que es lo que certifica que sucedió el hecho asegurado y es lo que habilita al pago por parte de la compañía y luego la posterior cancelación de esas deudas con ese dinero proveniente de ese seguro de vida.

Por otro lado, la novedad de que el cliente está fallecido también tiene por finalidad por ejemplo evitar algún tipo de fraude también contra la institución. Actualmente se pueden hacer transacciones muchas veces con los plásticos, pero sin la presencia

física del titular, a través de canales digitales. Ha habido ocasiones en donde se ha dado en algunas situaciones algún tipo de fraude o compras o préstamos o extracciones de caja de ahorro que no corresponden porque el titular está fallecido. El conocer rápidamente que un cliente ha fallecido permite tener un manejo prolijo de todas esas situaciones, evitando acciones de recupero de esas operaciones que no son legítimas.

Los datos que se precisan desde Bancor son fundamentalmente los que se corresponden al fallecimiento de sus clientes, tanto al dato en sí mismo como a las actas de defunción, para evitar importunar a los deudos del fallecido. Actualmente el banco recaba información contratando empresas que realizan cruces de bases de datos. Sin embargo, la información no siempre llega con la celeridad que requiere la institución. Otra vía de información proviene de los familiares del fallecido, que presentan las actas de defunción para cobrar un seguro, o bien cuando el banco, habiéndose enterado por otra vía del fallecimiento, se la solicita. Esto genera un contacto no deseado desde una institución financiera a una familia que atraviesa una situación delicada, por lo que el gerente considera que, en caso de ser posible, sería positivo evitar esta situación.

En lo referente a las desventajas que genera a nivel interno el mecanismo actual de traspaso, se destaca, en primer lugar, que trae aparejada una demora no menor al mes entre que se sucede el fallecimiento y el banco toma noticia del mismo. Adicionalmente, dado que la información no ingresa de manera centralizada a la institución, deben generarse mecanismos de comunicación interna para que todas las áreas afectadas por el suceso sean notificadas. Esto deja lugar a errores humanos en el traspaso de la información y a demoras adicionales. Han sucedido casos en los que se ha llamado para ofrecer servicios o productos a un reciente fallecido, aun cuando un área ha sido notificada del suceso, ya que la comunicación no llegó a todas las áreas.

MÓDULO 2: REGISTRO CIVIL DIGITAL

El banco ya ha tenido contacto con el Ministerio de Finanzas en lo referente al programa Registro Civil Digital. Gestionó, a través de un convenio, el acceso a datos de defunción con actualización automática. De manera adicional, se dio el acceso a dos encargados del banco a las bases de RCD para que puedan descargar las imágenes de las partidas de defunción de sus clientes.

Desde la institución están muy conformes con las funcionalidades y el funcionamiento del sistema. Destacan la rapidez del mismo, y como ha disminuido el tiempo preciso para enterarse de una defunción. Ha habido casos en que han accedido a los datos de una defunción con un día de demora, lo que mejora significativamente sus

indicadores. Es un cambio tan radical para el banco que se han comenzado a replantear distintos procesos que llevan a cabo.

De manera previa a la implementación de este programa el banco trabajaba con el registro civil de la ciudad de Córdoba, al que le pagaba por los datos de las defunciones. Con la Dirección General del Registro Civil también tenían un intercambio de información, pero el mismo sufría de la demora propia del traspaso en papel de información desde los registros civiles municipales y comunales hacia el registro central.

Una mejora que sería sustancial en el cruce de datos sería contar con la posibilidad de tener los datos de Ciudad de Córdoba mediante el mismo mecanismo de traspaso que el resto de registro civil. El gran beneficio del nuevo intercambio de datos radica en la menor pérdida de dinero que conlleva tomar conocimiento de las defunciones más rápidamente.

10.6.3.3. Desgrabación

Los actores participantes fueron los siguientes:

- BC1: Gerente del Banco de Córdoba.
- IIE1: Instituto de Investigaciones Económicas

IIE1: Bueno, en un primer momento queríamos consultarle, ¿vos de qué área estás encargado?

BC1: Yo soy el gerente de control y recupero crediticio, así se denomina la gerencia.

IIE1: Es decir, ¿desde su área solicitan a los usuarios del banco actas de nacimiento, defunción por algún motivo?

BC1: Nosotros como gerencia encargada del recupero, una de las vías que tenemos de recuperar deudas de nuestros clientes es a través del cobro del seguro de vida de saldo deudor, que cubre las operaciones de todos nuestros clientes. El banco paga un seguro para tener la cobertura en caso de fallecimiento del titular del crédito, que dada la quede cancelada, y no hay que, digamos, no queda ningún perjuicio ni para el banco ni tampoco para los deudos en el sentido de que se le da por cancelada la deuda. Para poder gestionar nosotros, el pago, ante la compañía aseguradora del monto asegurado, el requisito básico y de inicio es precisamente contar con la partida de defunción, que es lo que certifica que sucedió el hecho asegurado y es lo que habilita al pago por parte de la compañía y luego la posterior cancelación de

esas deudas con ese dinero proveniente de ese seguro de vida. Ese es la utilidad principal que le damos en esta gerencia. Pero no es el único sector o gerencia del banco que hace uso de esta información. Hay otras gerencias que también hacen uso de esta información, están relacionados con un montón de otros procesos que no sé si están dentro de tu consulta...

IIE1: Si, sí. Me habían pasado el contacto de otra persona, Páez ¿puede ser?

BC1: Puede ser alguien de la gerencia de operaciones.

IIE1: Si, no me supieron indicar bien de qué área era, pero si me han pasado otro contacto que no pude conseguir de momento la entrevista. Pero si tenés información de otras áreas que hagan uso, del banco, y me querés comentar...

BC1: Si, sí. Tenemos, claro. El conocimiento de la novedad de que el cliente está fallecido, más allá de la utilidad que te estoy comentando desde mi gerencia que es la de poder gestionar un trámite ante una compañía aseguradora y optar por cancelar una deuda, también tiene por finalidad por ejemplo evitar algún tipo de fraude también contra la institución, es decir, como en la actualidad, canales digitales están muy de moda digamos, se pueden hacer transacciones muchas veces con los plásticos pero sin la presencia física del titular. Ha habido ocasiones en donde se ha dado en algunas situaciones algún tipo de fraude o compras o préstamos o extracciones de caja de ahorro que no corresponden porque el titular está fallecido. Entonces, el enterarnos rápidamente de la novedad permite tener un manejo prolijo de todas esas situaciones, es decir, evitándolas y luego evitando acciones de recupero de esas operaciones que no están del todo marcadas dentro de lo convencional, de lo que corresponde. La gente fallece, ya el uso de sus productos obviamente caduca. Pero bueno, con los avances que en muchos niveles se dan, de banca digital, e-commerce, precualificaciones para operar por cajeros automáticos y demás, conllevan también un riesgo de que, si uno no se entera rápidamente de la novedad de que el cliente ha fallecido bueno, se puede hacer algún uso indebido de esos límites o de esos márgenes plásticos.

IIE1: ¿Actualmente ustedes como se enteran de que los titulares han fallecido?

BC1: Bueno, actualmente, era muy desordenada la forma porque se trataba de obtener el dato a partir del cruzamiento de bases, de distintos tipos de bases tanto internas como externas: ReNaPer, algunas del Registro Civil, bases internas, el banco en distintas circunstancias se va enterando a través de la red de sucursales o de alguna manera y las va marcando, pero eso tiene un delay de tiempo importante en algunos casos. Sobre todo en localidades del interior en donde tal vez, pequeñas lo-

calidades en donde la información no viaja tan rápido, entonces entre que nos enteramos del fallecimiento en primera instancia y luego poder obtener, en el caso particular de mi gerencia, el documento y la partida de defunción, la partida de defunción... no todo el banco, para las otras situaciones no es necesario, en el caso mío sí, por el tema que necesito ese documento para reclamar la cobertura, pero digamos, no nos permitía ni una integridad de los casos, es decir, iban apareciendo a medida que se iban tomando las novedades, y también hacia un poco dispersa la información, de hecho tenemos sectores donde cruzan permanentemente todas esas bases de datos para ir tratando de encontrar las novedades sobre fallecidos. Con este desarrollo la verdad es que ha sido un cambio muy importante para nosotros, el poder enterarnos muy rápidamente que el cliente está fallecido y acceder a la documental, cambia totalmente el paradigma de trabajo que venimos teniendo hasta ahora, para bien obviamente. Sería importantísimo sumar el Registro de Córdoba Capital, eso sería ya un avance total digamos, que hoy por lo menos en lo que a mi tarea concierne, el 50% aproximadamente corresponde a gente del interior de la Provincia y un 50% de Córdoba Capital. Entonces, si bien abarco un porcentaje importante con este desarrollo, todavía hay un 50% que lo vamos a tener que seguir manejando de la misma manera es decir, a través del cruzamiento de datos, a través de llamados a los familiares, que a veces incomoda obviamente, están viviendo una situación difícil y el banco encima llama como para, para distintos tipos de acciones, incluso se da la paradoja de que mientras más nos demoramos en enterarnos del fallecimiento tal vez hasta se les puede estar haciendo un llamado por una oferta comercial, lo cual no es el momento más apropiado para que un familiar atenta y esté escuchando ese tipo de cosas... Pero bueno, si el banco no sabe que el cliente ha fallecido, bueno no lo puede excluir de un montón de acciones, tanto de recupero, de marketing, de oferta crediticia, de un montón de situaciones. Por eso para nosotros es muy importante contar con el dato. Además, es un dato que por lo menos, del uso que estamos teniendo hasta ahora, es totalmente fidedigno, es muy confiable, es muy simple, muy rápido, la verdad que muy poco tiempo desde que lo estamos utilizando y los resultados son muy muy buenos. La verdad es que estamos muy conformes con esto. Además, hay otra cuestión, se trabaja con digitalización y no con papel, o sea que hay todo un tema de sustentabilidad de por medio que el banco también le presta mucha importancia al desarrollo sustentable, entonces todo lo que sea manejo de archivos digitales y no en papel también es un avance para nosotros.

IIE1: Fantástico, te hago otra pregunta. ¿Ustedes tienen cuantificados cuáles son las pérdidas que se generaban por no acceder a la información con celeridad o los perjuicios en general que le ocasionaba al banco?

BC1: Yo en mi área específicamente no tengo esa cuantificación, tal vez la gente de operaciones por el lado de las extracciones en cajero que después hay que

reintegrar a los organismos previsionales puedan tener un dato más preciso, pero si había un volumen de operaciones que no se podían regularizar porque nos enterábamos fuera de tiempo, porque tenemos un año desde el fallecimiento para hacer el reclamo a la compañía y había casos en los que nunca lográbamos conseguir la partida en ese lapso de tiempo. Pero son importantes las pérdidas y los trastornos que ocasiona. Tenemos que luego salir a tratar de reclamar o de accionar sobre operaciones hechas por alguien que no es obviamente el titular, porque ha fallecido, y la acción de recupero de esas transacciones es un proceso complejo y costoso y hasta incómodo también. Son importantes, los beneficios son muy importantes.

IIE1: ¿Les suelen encargar ese recupero por la vía judicial o hay alguna otra vía?

BC1: A veces sí. Muchas veces digamos, quien utilizó indebidamente los medios electrónicos o las tarjetas, bueno no se adhiere a algún tipo de acuerdo, y sí, se puede llegar a la vía judicial.

IIE1: Bien, vos me mencionabas que, a mí me habían comentado desde el ministerio, que ya están trabajando en conjunto y que ya se les están facilitando datos. ¿Esto se hizo a través de algún acuerdo, hay algún convenio legal?

BC1: Creo que hay un acuerdo... Mira, eso habría que charlarlo con la gente de la subgerencia de inteligencia comercial. Creo que hay un convenio marco de colaboración que yo no tengo conocimiento. Lo que si estamos trabajando es en una etapa de prueba o experimental hasta tanto se terminen de hacer los desarrollos y puedan comunicar este sistema con los sistemas del banco. Hoy estamos recibiendo mucha colaboración por parte de la gente de Registro Civil Digital, están facilitando muchísimo la tarea, pero obviamente estamos en una primera etapa en donde queríamos también saber de qué se trataba. Y a la luz de los resultados creo que hay que acelerar un poco el tema de integración ya a nivel sistémico, institucional. Fue como muy productiva y muy rápido el darnos cuenta lo útil que es esta herramienta para nosotros.

IIE1: ¿Ustedes contactaron a finanzas o finanzas los contactó a ustedes?

BC1: Desconozco porque yo terminé siendo un invitado a una reunión primaria que se hizo por eso te digo, esto está enmarcado dentro de otro proyecto del banco, lo mío es, si se quiere, no secundario, pero es paralelo digamos, lo que se estaba buscando era principalmente contar con la novedad en la mayor brevedad posible para evitar precisamente todos esos usos indebidos de las cuentas y los canales alternativos. Y en el caso mío, bueno obviamente me sumé a esa novedad y explotamos digamos la parte que a nosotros nos concierne, pero esto está enmarcado dentro de un proyecto más amplio digamos, dentro del banco.

IIE1: ¿Y ustedes tienen acceso a un listado de los difuntos o ya a las partidas, ¿cómo es el proceso de traspaso de información?

BC1: Hoy como está resultando en principio, el registro civil digital nos provee una base de todos los fallecidos con la cual nosotros internamente trabajamos para ir detectando las novedades, y a partir de ahí en el caso nuestro se desata lo que es la descarga de la partida de defunción y luego pasa a los sectores correspondientes para que ya inicien los trámites de la reclamación a la compañía. Así está funcionando.

IIE1: Es decir que ustedes están pudiendo descargar las partidas de defunción...

BC1: Si sí. Las estamos descargando en formato digital. En ese formato viaja a la compañía, es decir también estamos evitando el uso de papel.

IIE1: ¿Y detectaron algún inconveniente con el sistema en este proceso?

BC1: Ahora no. Ningún inconveniente, es muy fiable digamos, todos los datos que hemos buscado los hemos encontrado, está todo correcto, es rápido, es simple, por lo menos en la parte que a nosotros nos está tocando es amigable, no tuvimos problemas ni de comunicación ni que no puede descargar, ni que demora mucho... La verdad estamos muy contentos, es algo que la verdad que lo tienen que seguir desarrollando e incorporando a Córdoba Capital...

IIE1: ¿Para adelante tienen alguna sugerencia sobre cómo se podría mejorar el sistema o qué otras funcionalidades podrían tener para que a ustedes les sea más útil la información?

BC1: Del punto de vista mío, específico, totalmente satisfecho. No creo que se le pueda pedir más a esto porque cumple con todo lo que nosotros necesitamos: inmediatez, facilidad de descarga, facilidad de acceso... Lo que sí, la mejora como algo, puede ser reiterativo, pero no es menor para nosotros, es sumar un registro tan grande como el de Córdoba Capital. Ahí tendríamos el 95% de los casos contemplados. 95 o 99. Los casos no contemplados serían de clientes nuestros que fallecen en otras jurisdicciones, pero bueno, realmente es algo marginal, no es el problema ese, sino son los clientes en la Provincia de Córdoba que no nos resultaba sencillo acceder a esta información. Nada sencillo. Era bien complicado.

IIE1: Habías mencionado recién que están en una primera etapa integrativa. Entonces, ¿la siguiente etapa qué implicaría si ya está todo funcionando?

BC1: La siguiente debería, lo que a nivel de banco estamos pensando, es diseñar internamente un proceso porque como esta es una información que beneficia

transversalmente al banco, es decir, a muchos sectores, cada uno para sus finalidades, hoy cada sector es como que está trabajando, o venía trabajando, de alguna manera tratando de hacer el mejor esfuerzo para detectar el caso de los fallecidos y luego hacer la tarea que le correspondía a cada uno.

Esto permitiría un ingreso centralizado de información, porque estamos viendo que no queda nada afuera digamos, salvo, lo que es fallecido del interior, se podría armar una base unificada, la cual podría utilizar todo el banco digamos, para todo fin, para todo sector que consume esa información, entonces los pasos son internamente a nivel procedimiento y a nivel sistemas, como hacer la comunicación para que sea de una manera ágil, simple y que le sirva a todos digamos.

Esa es la segunda etapa digamos. Hoy estamos trabajando con envíos por mail de archivos, pero bueno eso es como una primera etapa, estaría bueno automatizarlo de alguna manera para que no esté dependiendo de que si una persona manda el mail, no manda el mail, baja la base, no baja la base, no la recibe el otro lado sino que sea algo que el RCD deje disponibilizado y el banco lo consuma, los distintos actores que tenemos que ver con esta problemática y no así tan personalizado como está siendo en esta primera etapa experimental. Pero bueno, como inicio está muy bueno. Como comienzo de algo está fantástico y promete muchísimo, es un cambio muy importante.

IIE1: Bueno, y ya para terminar. Si tuvieras que tomar una visión más general de lo que es el registro civil y cuáles son los distintos actores que pueden llegar a consumir esa información, ¿Qué otros actores además de bancos se te ocurren que pueden llegar a consumir esta información?

BC1: No, de bancos, creo que todos los bancos tienen la misma visión y la misma problemática. Es decir, cómo detectar rápidamente como para tomar las acciones que corresponden en cada estadio, ya sea como el titular de una caja de ahorro, como el titular de una caja de seguridad, como el titular de un crédito, como el titular de una tarjeta de crédito. Entonces yo lo que creo es que todo lo que tiende a estar de una manera centralizado y digitalizado beneficia por el mismo esquema. Tener un esquema descentralizado y en papel ya impide el acceso a la información porque es consultar uno a uno tal vez, en cambio acá está todo concentrado, digitalizado y de fácil acceso.

Asique me imagino que si para el banco es sumamente útil debe haber otros actores dentro de la sociedad que también utilizan o consumen este tipo de información que les puede facilitar la tarea. Pero no se me ocurre así a priori otra finalidad más allá de la que le estamos dando acá en el banco, y que, entiendo que la de todos los bancos de todo el sistema financiero, todo el sistema financiero cuanto antes se

entera de estas novedades, así como cuando a un cliente tiene un embargo, cuando un cliente fallece... Digamos, son todas novedades que hacen que se puedan tomar acciones cuanto antes. Pero no se me ocurre en principio alguna otra acción concreta que pueda haber dado vueltas.

IIE1: Bueno, fantástico, creo que con eso estaríamos ya para tener una visión, muchísimas gracias.

10.6.4. Entrevista N°4: Tribunales de familia

La reunión tuvo lugar en la sede de Tribunales de Familia de la Provincia de Córdoba el día 22 de julio de 2019. Las instituciones y actores participantes fueron los siguientes:

- TF1: Asesora de los Tribunales de Familia
- IIE1: Instituto de Investigaciones Económicas

El objetivo de la reunión fue conocer cuán interiorizada estaban los Tribunales de Familia en la implementación del proyecto Registro Civil Digital y que beneficios potenciales podría tener la digitalización del archivo de la DGRC para dicha institución.

A continuación, se presenta la guía de pautas utilizada, las notas de trabajo obtenidas y la desgrabación textual de la entrevista.

10.6.4.1. Guía de pautas

MÓDULO 1: USO DE DATOS SOBRE EL ESTADO CIVIL DE LAS PERSONAS

1. ¿Qué relación existe entre los Tribunales de Familia y el Registro Civil?
2. ¿Qué información que esté resguardada por el Registro Civil precisan en Tribunales de Familia? ¿Para qué trámites? ¿Por qué se solicitan estos registros?
3. ¿Cómo es actualmente el mecanismo por el cuál llega esa información a Tribunales de Familia?
4. ¿Cuáles son las desventajas (a nivel interno) que genera esta modalidad de traspaso de información?
5. ¿Qué perjuicios percibe que se le ocasiona al ciudadano con este sistema?

6. ¿Qué trámites que se realicen desde Tribunales impactan en el estado civil de las personas? ¿cómo se realiza la inscripción de estos hechos en el registro civil?
7. ¿Es desde tribunales de familia que se informa sobre los deudores alimentarios morosos? ¿Cómo es el mecanismo?
8. ¿Qué mejoras considera que podrían realizarse en los procesos de traspaso de información de un organismo a otro?

MÓDULO 2: REGISTRO CIVIL DIGITAL

9. ¿Conoce de la existencia del programa RCD?
10. En caso de que sí, ¿qué opinión le merece?
11. ¿Se plantearon alguna vez trabajar con el registro civil para facilitar el acceso a estos datos o para automatizar las inscripciones?
12. ¿De qué manera le resultaría más conveniente tener acceso a los datos?
13. ¿Qué opinión le merecería una iniciativa que permita facilitar el acceso a esta información una red interna de gobierno?
14. ¿Ya han trabajado con los encargados del programa en algún esquema de traspaso de información?
15. ¿Considera que hay requisitos legales que deben ser salvados para que un esquema de traspaso de información sea viable?

10.6.4.2. Notas de trabajo

MÓDULO 1: USO DE DATOS SOBRE EL ESTADO CIVIL DE LAS PERSONAS

No existe una relación actualmente entre el registro civil y los tribunales de familia. Simplemente la necesidad de que, de viabilizar aún más rápidamente la entrega de las partidas de nacimiento de los chicos, digitalizar un poco la entrega de las partidas de los hijos nacidos sin filiación paterna, que ese es un trámite que tiene que llevar a cabo la oficina de derecho a la identidad. Pero la realidad, relación directa no existe.

Las partidas que principalmente precisan desde los tribunales de familia son las partidas de nacimiento y las partidas de casamiento, necesarias para cualquier trámite que se pretenda iniciar en el fuero de familia, ya sea una adopción, un divorcio, un pedido alimentario, o un régimen comunicacional. Para todo es necesario acreditar

los vínculos. Y a veces sucede que la gente carente de recursos da muchas vueltas para tener esa partida. Desde Tribunales de familia trabajan con asesoría móvil y tienen algunos contactos que facilitan la entrega de esas partidas de una manera más ágil dada la situación de extrema vulnerabilidad que posee el nivel social donde se despliega la asesoría móvil. Es un nivel social de gente de extrema vulnerabilidad.

No obstante, eso, el otro común de la gente que recurre a los tribunales de familia y que es defendida por los asesores de familia, todas las personas comprendidas en la Ley 7982, que es vastísima la cantidad de personas que no pueden pagar un abogado, necesitan de las partidas y a veces es muy lento el trámite. Aunque se soliciten por oficio es lento porque al no estar digitalizado el registro en su totalidad es lento el trámite.

MÓDULO 2: REGISTRO CIVIL DIGITAL

Desde tribunales de familia conocen la implementación del programa Registro Civil Digital, y han elaborado un programa que facilita la comunicación entre ambos organismos. Actualmente, la solicitud de partidas por más que sea de oficio es un trámite lento. Además, se genera un gasto de papel innecesario, entre las idas y vueltas que tienen los oficios desde tribunales y hacia el registro civil. Es decir que atenta tanto contra la despapelización del Estado como con la agilidad que se espera que tengan los trámites en el actual mundo digital. Desde Familia se considera que al menos para los estratos más vulnerables de la población debería generarse una prueba piloto que facilite la entrega de partidas.

Para guardar la oficialidad de los datos, sería necesario establecer un canal oficial de traspaso de la información, como un correo electrónico que valide la autenticidad de los datos provistos por el registro civil en formato digital. Más conveniente aún sería que personas autorizadas pudieran acceder directamente a la base, justificando el acceso a los datos con los datos del expediente correspondiente.

En particular sería interesante automatizar el traspaso de la información de niños que solo cuentan con filiación materna, ya que Tribunales de Familia debe actuar de oficio para buscar establecer el contacto con el padre.

10.6.4.3. Desgrabación

Los actores participantes fueron los siguientes:

- TF1: Asesora de los Tribunales de Familia
- IIE1: Instituto de Investigaciones Económicas

IIE1: Ahí está, ahí dejo grabando. Acá y tengo mi guía de pautas así lo vamos haciendo de una forma más estructurada. En un primer momento me gustaría saber qué relación existe entre tribunales de familia y el registro civil.

TF1: ¿Relaciones? No existen relaciones. Simplemente la necesidad de que, de viabilizar aún más rápidamente la entrega de las partidas de nacimiento de los chicos, digitalizar un poco la entrega de las partidas de los hijos nacidos sin filiación paterna, que ese es un trámite que tiene que llevar a cabo la oficina de derecho a la identidad. Pero la realidad, relación directa no existe.

IIE1: Bien, ¿y para qué trámites necesitan estas partidas que usted menciona?

TF1: Bueno, nosotros tenemos... las partidas de nacimiento y las partidas de casamiento se necesitan para cualquier trámite que se pretenda iniciar en el fuero de familia, llámese una adopción, llámese un divorcio, llámese un pedido alimentario, llámese un régimen comunicacional... Para todo necesitamos acreditar los vínculos. Y a veces sucede que la gente carente de recursos da muchas vueltas para tener esa partida. Nosotros trabajamos con asesoría móvil y tenemos algunos contactos que nos facilitan la entrega de esas partidas de una manera más ágil dada la situación de extrema vulnerabilidad que posee este nivel social donde se despliega la asesoría móvil. Es un nivel social de gente de extrema vulnerabilidad. No obstante, eso, el otro común de la gente que viene y que es defendida por los asesores de familia, todas las personas comprendidas en la Ley 7982, que es vastísimo la cantidad de personas que no pueden pagar un abogado, necesitan de las partidas y a veces es muy lento el trámite. Aunque se los pidamos por oficio es lento porque al no estar digitalizado el registro en su totalidad es lento el trámite. Para la obtención de ellas, ¿No?

IIE1: Claro, lento ¿de qué tiempo estaríamos hablando?

TF1: Si va la gente sola a pedirla, no hablando de sobretasa, una semana. No hablemos de sobretasa. Vos pagas la sobretasa y la tenés. El estrato social en que nos manejamos nosotros no puede pagar sobretasa, porque no tiene.

IIE1: Y la obtención de estas partidas, la mayor agilidad en la obtención de las partidas, ¿es crucial para los trámites que ustedes llevan adelante? Es decir, ¿Una semana demora mucho los procesos del fuero?

TF1: Y bueno si, porque la gente tiene necesidades hoy, y toda esta gente en realidad necesita de las partidas y necesita con un costo (...) porque es gente vulnerable... No la vulnerabilidad extrema que tiene la asesoría móvil, pero es gente vulnerable porque es gente que es patrocinada gratis y nosotros entendemos que el flujo de partidas que podemos solicitar también atasca el servicio del registro porque el

personal no da abasto, ósea, no es mala voluntad, no te olvides que si la partida está digitalizada es muy rápido el tema. Pero cuando la partida no está digitalizada hay que empezarla a buscar en los registros. En los libros. Y eso es lo que tarda.

IIE1: Y ustedes precisan de esas partidas, porque ahora se está haciendo a través de este nuevo programa de digitalización entrega de partidas simplemente digitalizadas, pero no legalizadas a través del ciudadano digital. ¿Eso les sería útil o las necesitan legalizadas?

TF1: Eso nos sería muy útil porque nosotros podríamos armar la entrega de esas partidas, de las que estén digitalizadas, puede ser a través de un correo oficial a un correo oficial nuestro, ¿no es cierto? Entonces vos verificas que es auténtica, porque de alguna manera tenés que darle autenticidad, porque si no el Juez no te la va a tomar como válida. Entonces a lo mejor así lo podemos hacer y certificar que viene de un correo oficial y por lo tanto los datos que se consignan son válidos. Eso salvaría un tema. Y la digitalización también sería muy importante para digitalizar todas las inscripciones de hijos nacidos solo con filiación materna, porque todas esas partidas que se mandan para cumplir la manda legal que dice que todo niño tiene derecho a conocer su verdadera realidad, es decir, las dos vertientes de su filiación llegan acá a esta oficina de derecho a la identidad y hay que cargarlas en el SAC, en la máquina, el SAC es nuestro sistema, y ahí citar a todas las madres para ver si quieren, si saben quién puede ser el padre, para después citarla a esta persona.

IIE1: Eso ustedes lo tienen que hacer de oficio

TF1: De oficio, eso se hace de oficio. El registro nos manda todas las partidas con la sola inscripción de la filiación materna y nosotros lo tenemos que hacer. Entonces si eso se digitaliza imagínate, podrían venir todas escaneadas y es un trámite menos

IIE1: Claro, sería mucho más simple...

TF1: Y claro, porque no tenés que cargarlo manualmente.

IIE1: Claro. Por lo que he visto ahora del sistema, si se registran solamente los datos de la madre les piden que carguen la declaración jurada de posible filiación paterna o algo por el estilo, ¿eso se hace normalmente o es algo nuevo de este... sistema digital?

TF1: No, eso no es nuevo, porque eso no es algo nuevo, esto se viene aplicando desde la reforma del código civil - Agosto del 2015 que entró en vigencia - se viene aplicando esto. Ellos nos tienen que mandar con esa declaración jurada que le hacen firmar a la mamá cuáles son los derechos de su hijo que lo ponen a tanto de

todos sus derechos. Nos mandan esa partida a nosotros y ese comparendo de la madre que se le ha notificado y que dice si conoce al padre o no conoce. Nada más. Al supuesto padre, ¿No es cierto?

IIE1: Bien, y ¿Tiene algunos ejemplos de las desventajas que genera la modalidad actual de traspaso de información? Es decir, que el ciudadano tenga que ir a buscarlo, los asesores tengan que ir y buscarlo...

TF1: Claro, es un trámite re lento porque vos... Aparte se gasta papel a lo loco, porque si vos mandas a pedir, va un oficio, con copia, dejas el oficio, sale, va, vuelve, está el oficio cargado, hay que volverlo a buscar cuando te dicen... Ósea, hay un tema de... cuando estamos en una era de la despapelización del estado, y el tiempo... Cuando vos con un trámite online... yo no estoy hablando de toda la población, estamos hablando de los extremos más vulnerables de la sociedad... Después verán cómo se puede hacer para el resto, pero empecemos con algo piloto para que empecemos a caminar, ¿No es cierto? y después ver cómo se puede cobrar la tasa a los otros porque los nuestros van sin tasa...

IIE1: Claro, es decir, actualmente los que ustedes piden de oficio son sin tasa...

TF1: Sin tasa, sin cargo. Entonces es como que sería mucho más rápido... Te repito, mandándolo de allá a un correo oficial, sin necesidad de moverse, una cosa rápida, que hoy para la móvil lo estamos haciendo en varios casos. La asesoría móvil, te repito, trabaja con un extremo de la sociedad muy muy vulnerable, terriblemente vulnerable: Barrio Maldonado, Barrio Yapeyú, Villa Libertador... Muchos barrios, pero bien carenciados... Del interior vamos a Villa Allende, vamos a Unquillo, vamos a Río Ceballos, vamos a Salsipuedes, vamos una vez al mes a La Calera... Entonces la asesoría móvil si nos manejamos con algún personal de allá del registro que nos habrá autorizado nos manejamos de esa manera mucho más rápido.

IIE1: La asesoría móvil tiene que ser requerida por las personas o ustedes...

TF1: La asesoría móvil la vamos manejando, se va diagramando, la constitución de la misma, dos días al mes en distintos barrios de la capital. Después todos los viernes sale al interior, a estas localidades cercanas que dependen de la jurisdicción de Córdoba. También sale los días martes, cada 15 días (...) y ahora empezamos a trabajar también los días jueves con la maternidad. Y los miércoles al servicio penitenciario... Al penal de las mujeres.

IIE1: Y eso, después las personas asisten a...

TF1: Claro, van. Entonces nosotros buscamos la documentación. Y si lo obtenemos vía mail es muy rápido. Aparte no necesitas más que un comunicado y necesito tal... Poniéndole los datos, los mayores datos que obtengamos, ¿No?

IIE1: Y como contrapartida, ¿Hay trámites que se realicen en tribunales que afecten a las actas del registro civil? Por ejemplo, los divorcios

TF1: Bueno, mira... Te afectaría un divorcio, te afectaría una filiación, una impugnación de reconocimiento. Para eso estamos trabajando con gente del gobierno de la dependencia de modernización del estado, con Marcia y habíamos hecho un trabajo muy bueno porque era informatizar la comunicación. Todavía no se ha puesto en marcha, ya está cerrado el proyecto, está aprobado, se dio la capacitación en tribunales, solamente faltaba algo del registro para poderlo poner en marcha. Eso sería fabuloso, porque la gente dejaría de deambular y también de tener que recurrir a tribunales para ver si su trámite se inscribió, para que le demos el oficio, ósea beneficiaría en la celeridad y en el sentido de la despapelización que incluye esta modernización del estado, y en dar un servicio eficiente a la comunidad, porque vos sacaste una sentencia de divorcio. Esa sentencia de divorcio, el camino que habíamos hecho es que la comunique el Juez al registro y que el registro tome conocimiento y le mande por la misma vía, ya está, se tomó conocimiento. La inscriba el registro y también vía online. Si todo fuera vía online, con celdas respectivas de trabajo, de seguridad, de..., te repito, eso en divorcio y las impugnaciones de paternidad, las filiaciones, son todas inscripciones que dependerían del juzgado con la resolución ellos en la mano, le piden al registro que modifique el acta tal por esta situación.

IIE1: ¿Actualmente eso como se lleva a cabo?

TF1: Con papel. Va la gente con el oficio en mano, después lo va a buscar a lo mejor, no sé, diez días, el término que te den en el registro, volvés porque lo has inscripto ya, o no volvés más y decís bueno...

IIE1: Porque nos habían mencionado que en muchos casos los abogados no inscribían los divorcios...

TF1: Si si... Y esos son abogados pagos. Bueno, ya la responsabilidad de cada uno. Pero acá, ya te digo, esta gente, la extrema vulnerabilidad, que no tiene a veces para venir en el transporte. Bueno, que mejor que hacerle ese trámite así, le diste un servicio completo y cerraste todo, porque realmente cerraste todo. Y le comunicas vía WhatsApp, porque nos comunicamos mucho, generalmente con todos los trámites de la asesoría móvil, vía WhatsApp les comunicamos "está inscripta", "ya está lista", "tenemos una copia, cuando la necesite la viene a buscar", ¿Me entendés? Entonces

sería fabuloso, y no que la gente tenga que venir porque nosotros no tenemos tiempo de llevar los oficios.

IIE1: Totalmente. También me habían mencionado que el registro civil tiene un registro de deudores alimentarios y morosos, ¿eso lo emiten desde acá o ustedes no tienen relación con eso?

TF1: Eso lo emite el juzgado, por eso sería muy importante a pedido de la parte. Pero la parte tiene que venir a buscar el oficio, entonces sería muy importante que también se digitalizara todo. Porque con que el juzgado le comunique al registro "se adoptó esta resolución, la inscripción de esta persona en el registro de deudores morosos" ya está...

Aparte tiene todos los datos el tribunal, que mandaría un simple oficio... Y también sería mucho más rápido y mucha menos afluencia de gente, porque el trámite se lo haces de oficio...

IIE1: Claro, ¿y hay algún otro campo, algún otro tipo de trámite en el cual se pudiese implementar algún proceso de digitalización?

TF1: Y, se podría implementar hoy por hoy la adopción... Que cambie de estado... Que la sentencia de una adopción se pudiera enviar, también lo hemos trabajado con Marcia... Y están incluidas

IIE1: ¿Ese trabajo con Marcia a raíz de qué se dio?

TF1: De inquietudes que teníamos, Laura Cavagle y yo empezamos a trabajar en este tema primero con... la secretaria de planificación, la doctora Torres... y después ella nos delegó con estos chicos, Marcia y otra gente y ahí estuvimos trabajando como un año en el proyecto y bueno... ya se capacitó todo el mundo, acá en tribunales se controló que estuviera todo, que tuviera la seguridad, hicieron también las secretarías del juzgado, que en definitiva son las que tienen que controlar bien el tema cédula, el tema de seguridad, que no se vaya en el camino a filtrar una respuesta que no corresponda...

IIE1: ¿Y eso ya tiene un software desarrollado, ya está cerrado para implementar?

TF1: Para implementar.

IIE1: ¿Y eso cuál es la demora...?

TF1: No sé, había algo en el registro. No sé qué era. Y los otros días estuvimos charlando también con Laura Echeñique también se comprometió a ayudar. Esto es para la gente, no es para nadie, en beneficio de la gente exclusivamente.

IIE1: ¿Y hace cuánto está frenado ese proceso?

TF1: No, no. Ese proceso este año es capacitar, desde marzo. Y ya estaría bueno que se pusiera en marcha

IIE1: Claro, si, si está todo listo...

TF1: No genera costos a nadie...

IIE1: ¿Y ese programa me dice que es para inscribir cosas, inscribir resoluciones en el registro?

TF1: Que cambian el estado civil de las personas, que tiene que ver con el estado civil y con la digitalización de las partidas.

IIE1: Claro, pero y la vuelta, de tener acceso a las partidas, ¿también estaba contemplado?

TF1: También, sí. También lo hemos hecho, lo hemos trabajado. Eso también depende un poco de aquellas partidas que no están aún digitalizadas, pero te decía, las que no están digitalizadas, a medida que nosotros las pidamos se pueden descargar...

IIE1: Claro, y si ustedes tienen algún usuario para directamente entrar, más que un correo vi que se estaba tratando de implementar un acceso y que ustedes tengan un pedido con cierta frecuencia y eso se pueda cargar y ya después acceden directamente, dándole este visto de legalidad que ustedes dicen que necesitarían

TF1: Si, sí.

IIE1: Yo tengo otra consulta. ¿Hay algún tipo de inconveniente legal para facilitar el acceso de esta manera? Dado que en teoría todos los archivos que están dentro del registro civil son privados en cierta manera de las personas. El hecho de habilitar, por ejemplo, ¿si usted pudiese ver las partidas de todas las personas que usted necesita online, no se estaría violando de alguna manera la privacidad de esos datos?

TF1: No, entiendo que no porque yo solamente voy a recurrir a pedir lo que yo necesito, y es porque tengo a la gente acá. Para que eso no se violara, tendría que, por ejemplo, que se hagan poner los autos para los que se necesitan, los autos, la carátula del expediente, para el que lo necesite. Y ahí tenés la seguridad cerrada,

porque alguien me lo vino a pedir. No voy a abrir un expediente porque sí. ¿Me entendés? Acá el trabajo nos sobra, no tenemos tiempo de... Ósea, tampoco se violaría la identidad de nadie, vos pedís partidas y bueno, listo. Si no la necesitas, ¿a dónde la vas a usar? Por eso, para cerrar el círculo, tendría que decir para los autos, para la caratula del expediente para la que la necesitas.

IIE1: Fantástico. No sé si tiene algún otro comentario sobre este proceso, sobre mejoras adicionales que se puedan implementar...

TF1: Hoy por hoy necesitaríamos con suma urgencia que se empiece a implementar, sería un beneficio para la sociedad, te hablo de la gente que está comprendida en la defensa jurídica gratuita. Y sería de suma urgencia, para la gente, para hacernos eco de la despapelización, te repito, del estado, que se quiere. Aparte con las máquinas, con el sistema que hay hoy, hay que aprovecharlos. El tiempo, la eficacia, la celeridad.

IIE1: ¿Y considera que hay otras dependencias del gobierno que puedan beneficiarse de tener acceso a los datos del registro civil?

TF1: Así en este momento no me doy cuenta... Pero no, me parece que no... Podría ser, pero vos a la caja de jubilaciones vas con todos los papeles, se murió alguien vas a pedir una pensión y tenés que ir con todo...

IIE1: Claro, pero, por ejemplo, la caja de jubilaciones de provincia es uno de los organismos con los que se está trabajando también para facilitar los datos.

TF1: Bueno, está bien, pero eso ya sería de ellos, que es lo que se me ocurre...

IIE1: Claro. Bueno, entonces eso sería todo...

10.7. ANEXO 7: DOCUMENTACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL REGISTRO CIVIL DIGITAL

Introducción

El proceso de modernización de los registros civiles en la Provincia de Córdoba comenzó con un pedido de ANSES al Ministerio de Finanzas en el año 2016, en el que solicitaban asistencia con la vinculación de 11.000 niños cordobeses menores de 18 años que no tenían asociado en sus registros a su padre, a su madre, o a ninguno de ellos. Lo que motivaba esta consulta era que esto podía significar que niños que eran potenciales beneficiarios de la Asignación Universal por Hijo (AUH) no la estuvieran recibiendo, viendo así vulnerado su derecho a la protección social.

Ante esta situación, el Ministerio se comprometió a realizar una prueba piloto con 200 casos de la nómina, comprometiéndose también la Dirección General del Registro Civil, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a remitir la información que fuera necesaria para que Anses pudiera ejecutar correctamente esta política de seguridad social. La información que era necesaria para realizar la vinculación de los niños con sus padres era la partida de nacimiento de los niños, como único documento oficial que acredita la filiación.

El resultado de esta prueba piloto fue poco alentador: de los 200 casos remitidos sólo se pudieron localizar 24 partidas al cabo de un período de 6 meses. ¿Por qué ocurrió esto? Hasta ese momento, todos los nacimientos en la provincia eran registrados por cada registro civil municipal en dos libros físicos, quedando una copia en el municipio y siendo la otra enviada al registro civil central para su archivo. Al no conocer de qué localidad provenían los niños ni datos de los libros en los que constaba su partida, la tarea se volvía extremadamente costosa, ya que requería buscar a cada uno de los niños en los más de 80.000 tomos que se encuentran en el archivo.

A partir de allí se trabajó para modernizar el registro civil, comenzando por la digitalización de este. Para ello se contactaron con el Gobierno de Santa Fe que ya tenía implementado un sistema similar de actas digitalizadas. Una vez obtenido el software se adecuó a las reglamentaciones vigentes en la provincia y se comenzó con algunos municipios pilotos a implementar lo que hoy se conoce como sistema RCD.

SITUACIÓN PREVIA AL PROYECTO

Marco legal e institucional

En Argentina, la inscripción de los hechos vitales que tienen lugar a lo largo de la vida de los ciudadanos se realiza en las oficinas de registro civil. La legislación que regula el funcionamiento del Registro Civil es la Ley Nacional 26.413 del año 2008, que establece que todos los actos que den origen alteren o modifiquen el estado civil y la capacidad de las personas deben inscribirse en los registros de las provincias, de la Nación y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En otras palabras, la ley establece los lineamientos básicos a los que deben adecuarse los registros civiles provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, organizados por sus respectivos gobiernos, a cargo de un Director General y constituyéndose como sistemas separados en dichas divisiones administrativas principales.

El organismo que de alguna manera reúne y articula a todos estos sistemas es RENAPER, un ente autárquico y descentralizado que depende del Ministerio del Interior. El mismo lleva a cabo la tarea del registro y certificación de la identidad de las

personas, y todos los trámites relacionados con la identificación, registro y actualización de los datos de las mismas conjuntamente con los Registros Civiles Provinciales. Dentro de sus tareas, se encarga de confeccionar los Documentos Nacionales de Identidad, actualización de los mismos, cambios de domicilio, la solicitud de certificación de datos, entre otros. Un aspecto relevante a destacar de la Ley Nacional de Registro Civil es la exigencia que se establece respecto al registro en formato papel. La misma dispone que los nacimientos, matrimonios, defunciones o incapacidades se registran de manera continua y cronológica en libros con textos impresos en dos copias, manteniéndose el original archivado en la Dirección General.

En la Provincia de Córdoba, la ley que brinda marco legal a la organización y funcionamiento del Registro Civil es la Ley 4992: “Del registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas” del año 1968. La misma estipula que la inscripción de los hechos vitales previamente mencionados tendrá lugar en la Dirección General del Registro del Estado Civil y la Capacidad de las Personas de la Provincia de Córdoba, organismo que depende del Ministerio de Gobierno y del cual a su vez dependen todas las oficinas de Registro Civil existentes en la provincia. Asimismo, existe cierto grado de delegación de funciones implícita en esta norma legal, si bien a nivel normativo y procedimental las oficinas provinciales responden al Registro Central, la ley establece que en aquellos pueblos o ciudades de la provincia donde exista una Municipalidad, las oficinas de Registro Civil estarán a cargo de ella a través del Intendente Municipal quien pasa a ser el jefe inmediato. Como se mencionó al comienzo, en las oficinas de registro civil se lleva a cabo el registro de los hechos vitales: Nacimiento, matrimonio, defunciones

El Registro Civil antes de la digitalización: libro en papel y sus consecuencias

Un hecho relevante en el proceso de modernización del registro civil de la Provincia de Córdoba, y que influyó fuertemente en cómo su ejecución, es la organización de dicha institución en el territorio provincial. En Córdoba la Dirección General del Registro Civil (DGRC en adelante), que, como se mencionó anteriormente, es el ente rector en materia registral en la Provincia, tiene su asiento en la Ciudad de Córdoba y depende del Ministerio de Justicia.

Las oficinas del interior no dependen directamente de la DGRC, en cuanto que son dependencias municipales, según lo establecido en la Ley Provincial N° 4.992, pero en lo normativo deben acatar todas las decisiones de la DGRC. En la práctica la DGRC no mantiene contacto fluido con las oficinas del interior, sino que el mismo se concentra en tres ámbitos: archivo de los libros, emisión de resoluciones y reporte de defunciones a ReNaPer, siendo el más relevante de los tres el de archivo.

Hasta que se implementó el RCD, las actas emitidas por los registros civiles municipales se anotaban en dos libros y, a fin de año, uno de estos libros se enviaba a la DGRC, quedando la otra copia en la oficina municipal. Esta duplicación de los registros buscaba salvaguardar las actas ante cualquier eventualidad que pudiera ocurrirle a uno de los tomos, sin embargo, generaba también complicaciones. Cuando se anotaba un marginal antes, podía hacerse en la DGRC o en el registro local, dependiendo del tipo de marginal solo podía realizarse en una u otra oficina, o en las dos. Cuando se asentaba un marginal la oficina que lo tomaba debía informar a la otra sobre el marginal para que lo asentara en la otra copia. Esto generaba que no siempre las actas estuvieran actualizadas en ambas sedes del registro, generando problemas al ciudadano.

PROYECTO REGISTRO CIVIL DIGITAL (RCD)

Objetivo

El objetivo del proyecto Registro Civil Digital es digitalizar la actividad del registro civil de la Provincia de Córdoba, tanto en su sede central como en los registros municipales.

Ejes del proyecto

Para poder cumplir con los objetivos de modernización de los registros civiles, se diseñó un conjunto de acciones para poner en marcha el proceso de digitalización que al principio abarcó a un conjunto de municipios piloto y posteriormente, al visualizar los resultados positivos de la iniciativa, se comenzó a extender al resto de las municipalidades de la provincia.

Los ejes del proyecto de modernización de los registros civiles son: digitalización de las actas emitidas por este organismo, y el trabajo con los registros municipales para la implementación de este programa.

Digitalización: hardware y software

Cuando se emprendió el camino hacia la búsqueda de alternativas para modernizar los registros civiles de la Provincia, se tomó conocimiento del sistema utilizado en la Provincia de Santa Fe: allí lograron reemplazar la anotación manual por un sistema informático desarrollado por el mismo gobierno, que les permite la inscripción y digitalización de actas de forma digital, ganando en velocidad en los trámites, seguridad en el resguardo de la información y una menor cantidad de errores en la inscripción, disminuyendo las rectificaciones. Este software luego fue cedido gratuitamente por el gobierno de Santa Fe a las provincias de Córdoba, La Rioja, Chaco y Misiones.

Pero la Provincia de Córdoba no pudo utilizar el sistema tal cual se recibió, y hubo que hacerle modificaciones en las que trabajó el área de Sistemas del Ministerio de Finanzas para adecuarlo a los procedimientos de la provincia y a cuestiones relacionadas al lugar en donde quedan archivadas las bases de datos.

El sistema está compuesto por 6 módulos: Nacimiento, Matrimonio, Unión Convivencial, Defunción y Marginales, sumado a un módulo de Personas. Para poder operar, los oficiales públicos de las oficinas de registro civil ingresan vía internet con sus usuarios a la página www.registrocivildigital.cba.com.ar, es decir que una de las bondades del sistema y principal preocupación del personal a cargo de las tareas registrales era el hecho de si la nueva modalidad requeriría la instalación de algún programa de difícil comprensión, cuestión que se resolvió en su diseño, concentrando el nuevo procedimiento en una plataforma online en la que solo es necesario crear usuarios y conocer la forma en que operan los módulos, simplificando el proceso y siendo más amigable para los oficiales del registro.

El procedimiento es similar para la inscripción de cada uno de los hechos vitales: se ingresa a la plataforma, se escoge el acto que se desea inscribir, se completa el formulario con todos los datos que se indican y se imprime. Luego de firmar y sellar dicha acta se escanea y se procede a subir el acta en el sistema, se confirma la inscripción y se la envía para ser archivada en las bases del Ministerio de Finanzas.

Reingeniería de trámites: proceso antes y después

Teniendo en cuenta que la función principal de los registros civiles es la de registrar los hechos vitales de las personas a través de la generación de actas, puede decirse que el impacto que tiene la digitalización en el mismo es de gran importancia. Esto es así ya que, por un lado, al ser completadas digitalmente las partidas, la legibilidad de las mismas no depende del oficial público que las emita. Por otro lado, al resguardarse en bases de datos digitales, el riesgo de pérdida de los registros a causa del deterioro o del extravío de los libros deja de existir. A continuación, se presenta una reseña del proceso necesario para generar actas, previo a la implementación del programa RCD, y el proceso que deben seguir los funcionarios de los registros civiles actualmente, para poder comprender los avances que la implementación de dicho programa suponen.

Si bien los requisitos legales siguen siendo los mismos, la principal diferencia entre el procedimiento necesario para la generación de actas antes de la implementación del RCD y el procedimiento actual se basa, como ha sido mencionado con anterioridad, en la digitalización. Previamente, toda la registración debía ser realizada de manera manuscrita, resultando en actas como la que se puede observar en la Figura 6.

Figura 6: Partida de nacimiento

PROVINCIA DE JUJUY

Dirección Provincial del Registro Civil y Capacidad de las Personas

REPUBLICA ARGENTINA

NACIMIENTO 0037

TOMO ACTA AÑO

En Provincia de Jujuy, República Argentina, a los días del mes de del año Yo, Oficial Público de este Registro Civil, inscribo el NACIMIENTO de : D.N.I. N° 52.057.322 Sexo nacido el de de a las horas, en: Hijo de: D.N.I. y de D.N.I. Según certificado de: Declarante: D.N.I. Domicilio: Obra en virtud de ser: Testigos: D.N.I. y D.N.I.

Fuente: Dirección Provincial del Registro Civil y Capacidad de las Personas. Provincia de Jujuy.

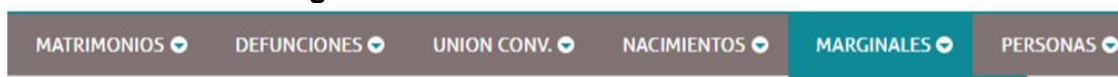
Las actas se completaban en dos tomos idénticos, según regulaba la legislación vigente, los que a fin de año se cerraban, enviándose uno a la Dirección General del Registro Civil, y permaneciendo el otro en el registro municipal correspondiente. De esta manera se buscaba salvaguardar la integridad de los registros, existiendo la regulación que preveía que, en caso de deterioro de uno de los libros, el mismo fuese copiado nuevamente utilizando la otra copia ya existente. Si bien esto buscaba resguardar los registros, el sistema existente para la aplicación de marginales sobre las partidas, al existir doble copia de los libros, generaba que los registros no siempre estuvieran actualizados en las dos locaciones, afectando así la integridad de las partidas.

Con el nuevo sistema, los datos de la partida deben ser cargados en el sistema, luego de lo cual la partida se imprime, y es firmada por los interesados y por el oficial público, para luego ser escaneada y adjuntada en el sistema. De esta manera, una de las copias de la partida se resguarda de manera digital, quedando la copia papel en el registro civil municipal correspondiente.

A continuación, se detallan los procedimientos que se realizan para llevar a cabo cada uno de los actos registrales, destacando la simplicidad del sistema y la confiabilidad que genera inscribir los actos de esta forma.

Al ingresar a la plataforma, el oficial público observa el siguiente menú en su pantalla:

Figura 7: Uso del Sistema RCD - Módulos



Fuente: Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba.

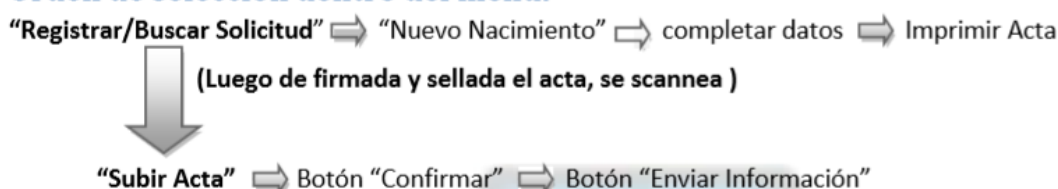
En cada una de esas solapas está el procedimiento a seguir para el registro de cada uno de los hechos vitales. Se va a ejemplificar el uso del sistema a través de la explicación del uso del módulo de nacimientos, incorporándose también una breve descripción del uso del módulo de marginales.

Nacimientos

Para la inscripción de un nacimiento, el oficial público ingresa al sistema en el módulo de nacimientos y realiza los siguientes pasos:

Figura 8: Inscripción de nacimientos – Menú de selección

Orden de selección dentro del menú:



Fuente: Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba.

Las opciones que se habilitan según el tipo de trámite para la inscripción del nacimiento son: Inscripción por ambos progenitores, la madre, el padre, declarante y una última opción de inscripción por oficio u resolución. Una de las bondades del sistema que es general para todos los registros y que ha significado una disminución significativa en el número de rectificaciones, es la posibilidad de editar campos de datos luego de subir el acta previa a enviarla a la base, esta opción se encuentra disponible para permitir modificar algún dato en caso de errores o cargarlo en caso de omisiones, sin tener que generar un acta rectificativa. Otra de las características que hacen a la simplicidad del procedimiento es que el sistema mismo, al estar conectado a una base de personas, no exige que se completen todos los datos, sino que el sistema mismo busca a la persona que se indica, importando los datos de los campos siguientes. En caso de que la persona cuyos datos deben cargarse en el acta no se encuentre en la base, se habilita el módulo "Personas" para registrarla en el sistema. Allí también se habilitan las opciones para editar información en caso de que algún dato sea erróneo. El sistema mismo abre ventanas emergentes informando sobre las distintas formas de proceder en caso de que corresponda.

Marginales

Los trámites “marginales” reciben este nombre debido a que, previo a la digitalización de los registros civiles, eran considerados aclaraciones o modificaciones a una partida (de nacimiento o matrimonio) que se anotaban “en el margen” del acta. Actualmente cuando una persona realiza un trámite de este tipo, el acta pasa a archivar en un libro denominado “libro digital de modificaciones”. La lógica digital es la siguiente: cuando al ciudadano se le presenta una situación en la que concurre al registro a modificar su acta de nacimiento o de matrimonio, se genera un acta nueva que contiene un código que la vincula con el acta a la que hace referencia. La novedad de este sistema es el surgimiento del acta marginal, que antes no existía, y de esta forma cuando la persona solicita que le envíen su acta de nacimiento o matrimonio, la misma va a llevar anexada esta nueva acta que la rectifica.

Trabajo con los registros municipales

En el momento en el que se lanza el proyecto "Registro Civil Digital", se plantea la iniciativa de completar el año con los registros civiles 100% digitalizados. Pero los obstáculos que fueron surgiendo en el camino no fueron menores, y hubo que llevar a cabo acciones tendientes a resolver estas cuestiones para que el resultado sea el que vemos hoy: Registros civiles modernizados, habiendo completado la transición desde procedimientos rudimentarios e ineficientes hacia procesos 100% digitales ganando en eficiencia, celeridad en los trámites y mejor administración y cuidado de los archivos.

En el momento en que se concurrió a los municipios a plantear la iniciativa y relevar en qué situación se encontraban las oficinas de registro civil, se dio con que las mismas estaban totalmente desprovistas de equipamiento que hiciera posible la modernización de los procesos. En algunos casos, las oficinas no contaban con acceso a internet e incluso redes eléctricas que permitieran la conexión de equipos que acompañarán el cambio. Es por ello por lo que hubo que trabajar de manera mancomunada tanto con los intendentes y los jefes comunales, como con los encargados de los registros civiles municipales.

Firma de convenios

Para poder cumplir con los objetivos de modernización de los registros civiles, se diseñó un conjunto de acciones para poner en marcha el proceso de digitalización que al principio abarcó a un conjunto de municipios piloto y posteriormente, al visualizar los resultados positivos de la iniciativa, se comenzó a extender al resto de las municipalidades de la provincia.

Sin embargo, para poder trabajar con los registros civiles locales, que dependen, de cierta manera, del Ministerio de Justicia de la Provincia, el Ministerio de Finanzas debió firmar convenios de colaboración con los encargados de los gobiernos locales. Estos convenios debían ser firmados por el Ministro de Finanzas, el Ministro de Justicia y por el intendente o jefe comunal correspondiente.

Entre los antecedentes y fundamentos de este convenio se menciona que según lo establecido en el Art. 19, del Decreto N° 1791/2015 ratificado por Ley N° 10337 le compete al Ministerio de Finanzas, entre otras funciones, el diseño, implementación y monitoreo de programas que incluyan innovación y modernización de procesos transaccionales en la Administración Pública Provincial, con el fin de propender a la mejora de los servicios al ciudadano y/o a la transparencia accesibilidad a la información pública.

En el cuerpo del convenio se menciona que es en el marco anteriormente descrito que este organismo, a través de la Secretaría de Innovación y Modernización, viene desarrollando distintos programas que tienen como objetivo esencial facilitar a los ciudadanos la realización de trámites y servicios vía web, reduciendo tiempos de gestión y espera, haciendo más eficiente la gestión pública.

A través de la firma del convenio las partes acuerdan delegar y unificar en el ámbito de la Secretaría de Innovación y Modernización del Ministerio de Finanzas la elaboración, implementación y puesta en ejecución de las herramientas y sistemas informáticos que permitan el funcionamiento del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas con sede en el municipio o la comuna correspondiente, de manera que posibiliten el cumplimiento de las funciones registrales y la digitalización de documentos a cargo del Registro Civil y la realización de trámites por parte de la ciudadanía, en forma electrónica, hasta lograr su total digitalización y ejecución vía web.

A través de la firma del convenio, el Ministerio de Finanzas se compromete a:

- Poner a disposición de los registros civiles locales un sistema informático para la operatoria integral del registro civil.
- Capacitar en su utilización al personal del registro civil que determine la municipalidad.
- Proveer equipamiento al municipio o comuna, en caso de considerarse indispensable, en calidad de comodato.

Por su parte, el municipio/comuna se compromete a:

- Operar el sistema informático previsto en forma exclusiva, reemplazando los procedimientos y registros manuales, desde el momento de implementación del sistema.
- Afectar el equipamiento recibido de forma exclusiva para la operatoria del registro civil.
- Aceptar la operatoria on-line de la solicitud del registro civil, cuando esta se encuentre disponible e implementada.

A través de diversos operativos, los municipios y comunas fueron signando el convenio antes descripto, sentando así un marco legal para la aplicación del programa.

Introducción al sistema y entrega de Equipos

Si bien el convenio especificaba que solo se le otorgaría equipamiento a aquellas oficinas que lo precisaran, en la práctica se le otorgó equipos a los registros civiles de todas las localidades que hubieran firmado el convenio. La entrega de los mismos se realizó a través de operativos en los cuales personal del Ministerio de Finanzas viajaba a distintos puntos del interior, y en los cuales se daba una primera introducción al funcionamiento del sistema.

Los operativos comenzaron a realizarse en enero de 2018, siendo en un principio personalizados, lo que implicaba que se capacitaban uno o dos municipios por día. Para agilizar la implementación del sistema, en marzo de 2018 se comenzaron a hacer operativos masivos de entrega de equipos y de inducción al sistema, siendo el primero el organizado en Villa María el 12 de marzo. A este operativo asistieron 21 municipios y comunas, lo que significó un avance importante en el ritmo de implementación. Cabe mencionar que, para hacer entrega de la computadora, se les requería a los registros que contaran con conexión a internet y tomas de energía eléctrica en las inmediaciones de donde se ubicaría el nuevo puesto de trabajo.

A lo largo del año 2018 se realizaron 41 jornadas de trabajo en 25 departamentos de la Provincia. En las mismas participaron 254 municipalidades y 72 comunas, lo que implica que la población beneficiada de manera indirecta por estos operativos ascendió a 1.839.648 habitantes, siendo 715 los participantes efectivos de las mismas, en sus funciones de empleados de los registros civiles municipales. De manera adicional a estos operativos, se realizaron 14 capacitaciones de refuerzo durante el año 2018, en las que participaron 172 empleados de los registros civiles municipales de 119 municipios y comunas.

En total se entregaron 350 equipos completos para el funcionamiento del Registro Civil Digital en el interior invirtió \$7.000.000. Los equipos constaban de una computadora con todos sus periféricos más una impresora multifunción que permitiera tanto la impresión de las actas como su posterior digitalización, o bien de una impresora y un scanner. Luego con la creación y el alta de los usuarios ya era posible comenzar a proceder con esta nueva metodología y eliminar los registros de los hechos vitales en formato papel.

Sobre este punto es necesario aclarar por qué se equipa a las oficinas con impresoras y en cada trámite se imprime un acta correspondiente al registro: este hecho proviene de una limitación que impone la Ley 26.413 de registros civiles de la provincia de Córdoba, que exige la emisión de un acta en texto impreso al momento del registro. Para poder cumplir con esta exigencia legal y a su vez no estropear el intento de modernización de los registros, se plantea el archivo de actas móviles: de esta forma, cada vez que se hace un trámite y se imprime, se archiva en carpetas en la oficina en donde se inscribe el hecho y elimina la necesidad de continuar con el antiguo sistema de registro en libros. Además, no se registra en copias, tal como se realizaba con anterioridad con el fin de enviar el original al registro central de la provincia, sino que el trámite queda en soporte digital en las bases de datos del Ministerio de Finanzas de la provincia de Córdoba.

Capacitaciones

Durante el mes de mayo de 2019, y con el objetivo de reforzar el trabajo realizado en las inducciones al sistema RCD, se realizaron 22 capacitaciones en el Ministerio de Finanzas. A las mismas asistió personal de todos los registros civiles de la Provincia, para capacitarse en profundidad en el funcionamiento del sistema.

Las jornadas de capacitación duraban 4 horas, y, dado que el enfoque de las mismas era teórico práctico, se realizaban en una sala de computación del Ministerio, de tal manera que cada participante pudiera realizar los ejercicios de manera individual, siguiendo las instrucciones de los instructores. Mediante estas jornadas se capacitaron 379 funcionarios municipales.

Cabe mencionar que las jornadas estaban destinadas a capacitar a los empleados de los registros civiles municipales en el funcionamiento del sistema informático RCD, y no en los procedimientos y requerimientos administrativos que debían seguir. Esto fue así ya que la institución encargada de capacitar a los registros civiles municipales en las cuestiones administrativas y legales es la Dirección General del Registro Civil.

Soporte continuo: la mesa de ayuda

Dentro del eje del proyecto que era el trabajo con municipios, uno de los roles principales lo cumplió, durante la implementación del programa RCD, la Mesa de Ayuda. La misma es un equipo formado por funcionarios del Ministerio de Finanzas cuyo objetivo era brindar soporte a los encargados de los registros civiles municipales.

La importancia de la Mesa de Ayuda se comprende mejor al apreciar que los encargados de los registros civiles del interior no estaban, en su mayoría, acostumbrados a utilizar medios digitales. Es por ello que, en algunos casos, brindar soporte incluía ayudar a los funcionarios a utilizar una computadora. Más allá de estos casos puntuales, la Mesa de Ayuda era la encargada de receptar y redirigir cualquier problema que pudiera haber con el sistema, sirviendo de nexo entre los registros civiles del interior y el área de sistemas.

Los canales de comunicación utilizados para brindar soporte eran principalmente dos: teléfono y WhatsApp. Adicionalmente, y en menor medida, también receptaban consultas a través del correo electrónico. Todas las consultas eran registradas en una base de datos, en la cual se dejaba asentado quién se había contactado, cuál había sido el motivo, cuál la respuesta, y el tiempo de respuesta, en caso de que la misma no hubiera sido inmediata.

En algunas ocasiones, era la Mesa de Ayuda la que se contactaba con los registros civiles al percatarse de la inactividad de los mismos en el sistema, o bien, al identificar errores en las cargas de las partidas. De esta manera, a través de un monitoreo constante, se buscaba transitar más ágilmente la curva de aprendizaje de este nuevo sistema.

Resultados

En general, puede decirse que hubo una percepción general positiva del programa por parte de los encargados de los registros civiles del interior. Los funcionarios consideraron que la iniciativa es muy buena y que el sistema es práctico. Si bien al principio costó la adaptación, cuando arrancaron la percepción de cambio fue inmediata. Estuvo también presente en la opinión general que el cambio era necesario y que ahora la operatoria es más rápida, eficiente, práctica y la posibilidad de incurrir en un error es menor.

Aunque al iniciar la implementación la iniciativa generaba miedo y reserva en los encargados, como ante todo lo que es nuevo o desconocido, este sentimiento era visiblemente más moderado entre los encargados más jóvenes. José, de Benjamín Gould, comentaba en ocasión de un grupo focal: *“A mí que soy más chico, no me generó miedo, solamente no confiaba. Pensé que quizás era un proyecto muy a largo*

plazo y la verdad que el cambio fue muy fuerte. Nos citaron, nos dieron las máquinas y empezamos a trabajar”.

Un obstáculo en la implementación fue que en muchos pueblos existen problemas de infraestructura (falencias relacionadas a la energía eléctrica, conectividad, etc.). Pero al ser simples los requisitos solicitados por el Ministerio de Finanzas para la implementación, los registros no tuvieron inconvenientes significativos para alcanzarlos. En algunos casos tuvieron que aumentar la velocidad en la conexión a internet, pero estas cuestiones no fueron una traba. En particular, en aquellos lugares en donde se utiliza el sistema ReNaPer para la emisión de DNI, fue mucho más sencillo porque los requerimientos básicos ya estaban dados: estaban familiarizados con la utilización de un sistema informático y tenían las redes en condiciones.

Los funcionarios valoraron positivamente la inducción inicial que se llevó a cabo con la entrega del equipamiento, considerándola como un buen puntapié inicial para que se familiaricen con el programa los oficiales. Respecto a las capacitaciones, el dividir en grupos a los participantes les permitió generar un vínculo más cercano entre ellos. Respecto al material entregado sobre la utilización del sistema, la guía rápida fue considerada muy útil, pero lo fundamental fue la capacitación con la máquina. A su vez, la capacitación en grupo les permitió interactuar con los jefes de las demás localidades y establecer un vínculo que a futuro les sirvió para consultarse entre ellos. Sin embargo, el que las capacitaciones tuvieran lugar en la Ciudad de Córdoba, generó inconvenientes para los funcionarios, que en algunos casos debían viajar largas horas, y de madrugada, para llegar a las mismas.

Mesa de ayuda demostró ser un pilar importante del proceso de modernización de los registros civiles. Tanto a través de su función de asistencia continua como a través de la generación de material para las capacitaciones, su participación en el proyecto resultó en un gran apoyo a los funcionarios municipales. En particular, su asistencia en la transición del uso del entorno de prueba al uso del entorno en producción les dio la confianza a los encargados municipales de avanzar en la implementación del programa. La facilitación de la comunicación a través de grupos de *WhatsApp* fue clave para mejorar la agilidad de la comunicación y para facilitar una mayor coordinación entre el Ministerio de Finanzas y los registros civiles.

Por el lado de los beneficios a nivel interno de las oficinas, las mayores ventajas vienen dadas por el ahorro de espacio al erradicar los libros. *“Antes vos tenías que ir al libro, viejo, roto, fotocopiarlo...Tenias dos libros, ahora tengo una sola carpeta”.* La mayor prolijidad de las actas y la transparencia del proceso, suman a mejorar la calidad de los servicios prestados. Sin embargo, si hay cuestiones a mejorar en el sistema. Los funcionarios encuentran falencias en las bases de datos relacionadas con

los campos que se autocompletan, pero no lo consideran un error que no sea fácilmente salvable.

El impacto de este programa de innovación y modernización en el sector público no solo generó cambios en la percepción de los encargados de los registros civiles, sino también en los ciudadanos, principales usuarios de sus servicios. La mayor agilidad de los procesos, junto con la prolijidad de las nuevas actas, fue valorado positivamente por los ciudadanos en numerosas oportunidades, según relataron distintos funcionarios municipales. Marcelo, de Saturnino María Laspiur, comentaba: *“Yo me encontré con una pareja que fue a anotar un bebe. Le llego instantáneamente un correo de felicitación”*.

En definitiva, puede decirse que la implementación del programa fue exitosa, si bien aún hay muchos campos que en los que se pueden generar mejoras. Uno de ellos, por ejemplo, es la digitalización de todo el archivo histórico de los registros civiles. De esta manera, todo tendría una copia digital que podría enviársele de manera inmediata al ciudadano una vez que este abonara la tasa correspondiente. Sin embargo, no pareciera ser un paso que los registros del interior estén dispuestos a dar, ya que sería un proceso lento y costoso, especialmente en términos de personal, cuando en muchos casos el personal del registro civil de los municipios y comunas no se abocan a esta tarea de manera exclusiva.

Desafíos pendientes

Si bien se ha avanzado en la modernización de los registros civiles gracias a la implementación del sistema RCD, la consecuente emisión de partidas digitales y el comienzo de la digitalización del archivo histórico de actas, aún quedan muchos aspectos en los cuáles se puede mejorar el servicio que este organismo le brinda a los ciudadanos. A continuación, presentaremos tres propuestas de mejora. En primer lugar, se presenta la simplificación de trámites, como manera de disminuir la cantidad de etapas por las que tiene que transitar un ciudadano al realizar un trámite ante el registro civil. Luego, se hablará de la posibilidad de solicitar copias de las partidas de manera online, y, por último, se presentará la posibilidad de compartir la información del registro civil con otros organismos gubernamentales, para que de esta manera no sea un requisito la presentación de las partidas para trámites ante el Gobierno de la Provincia.

Simplificación de trámites

Para solicitar un turno para iniciar el trámite de matrimonio, por ejemplo, los ciudadanos deben recurrir a primera hora de la mañana a la Dirección General del Registro Civil con todos los documentos necesarios para poder solicitar un turno. Si lo

que se pretende es realmente modernizar el registro civil, un paso posterior en este proceso debería ser simplificar los trámites, para que el ciudadano deba interactuar en persona lo menos posible con el registro civil.

Para ello, debería idearse un sistema de remisión de documentación online, luego de analizar si todos los documentos solicitados son indispensables para el trámite que se intenta iniciar. Adicionalmente, debería evaluarse la posibilidad de instalar un turnero web, que evite las largas colas que se generan frente a las oficinas del registro civil en horas de la mañana.

A través de una reingeniería de procesos completa, podría modernizarse de manera cabal a este organismo, sin limitar el proceso a la digitalización de la emisión de actas.

Solicitudes online y partidas legalizadas digitalmente

En línea con lo mencionado en el apartado anterior, otro pendiente de este proceso, que puede impactar de manera positiva en el servicio prestado a los ciudadanos, sería permitir que estos soliciten las partidas que requieran de manera online, sin tener que recurrir a una oficina del registro civil. Mejor aún sería que las copias de sus partidas pudieran ser enviadas en formato digital al ciudadano, contando con la firma digital de un oficial público para su legalización. De esta manera se podría avanzar hacia el objetivo de despapelización del Estado.

Acceso a la información para entidades gubernamentales

Una última propuesta de mejora viene también de la mano de la despapelización del Estado, como es el caso de permitir a los funcionarios gubernamentales, que demuestren interés genuino en la información, acceder a las actas del Registro Civil a través de una red interna de gobierno. Actualmente, cualquier organismo que deba comprobar los datos de filiación de una persona para la realización de un trámite le solicita al ciudadano que presente su partida de nacimiento. Esto genera que el ciudadano actúe como una suerte de cadete, incluso cuando el organismo que solicita el acta también pertenece al gobierno provincial.

Tomando los recaudos de seguridad necesarios, significaría un gran paso en la prestación de un servicio de calidad al ciudadano que los datos resguardados por el registro civil sean compartidos con los demás organismos gubernamentales, evitando de esta manera trámites adicionales al ciudadano.

10.8. ANEXO 8: REGISTRO FOTOGRÁFICO

En el presente anexo se presentan imágenes que muestran lo desarrollado en el proyecto.

Figura 9: Grupos focales 1



Figura 10: Grupos focales 2



Figura 11: Evento de entrega de equipamiento



Figura 12: Capacitación en el marco de la cual se realizaron las encuestas

