

PROVINCIA DE CÓRDOBA



CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

**“RELEVAMIENTO PARA DETECTAR
BRECHAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE
LOS REGISTROS CIVILES EN EL MARCO
DEL PROYECTO REGISTRO CIVIL
DIGITAL”**

INFORME FINAL

OCTUBRE DE 2019



IMAGEN Y VERIFICACIÓN

ÍNDICE GENERAL

I. CAPITULO 1: INDICADORES DEL ESTADO ACTUAL DE LOS ASPECTOS BASICOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS REGISTROS CIVILES.....	4
I.I. INTRODUCCION.....	5
I.II. UNIVERSO DE LA ENCUESTA	6
I.III. PERSONAL	7
I.IV. INFRAESTRUCTURA.....	10
I.V. REGISTROS SIN CONECTIVIDAD.....	15
II. CAPITULO 2: INDICADORES DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE REGISTRO CIVIL DIGITAL.....	17
II.I. MODULO NACIMIENTOS	18
II.II. MODULO MATRIMONIOS.....	20
II.III. MODULO DEFUNCIONES	21
II.IV. MODULO MARGINALES.....	23
II.V. SISTEMA DE SOLICITUD ONLINE	25
II.VI. RENAPER.....	26
III. CAPITULO 3: PROPUESTAS DE MEJORAS.....	28
III.I. HERRAMIENTAS DE GESTION	29
III.II. CONCLUSIONES FINALES	31

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: GEOGRAFÍA PROVINCIAL DE REGISTROS CIVILES	6
Gráfico 2: CLASIFICACION REGISTROS POR CANTIDAD EMPLEADOS	8
Gráfico 3: CLASIFICACION REGISTROS POR NECESIDAD DE PERSONAL	9
Gráfico 4: CLASIFICACION REGISTROS POR SU SERVICIO ELECTRICO	10
Gráfico 5: DESEMPEÑO DE REGISTROS CON CORTES DE LUZ	11
Gráfico 6: CALIDAD DE INTERNET DE LOS REGISTROS	12
Gráfico 7: DESEMPEÑO DE REGISTROS CON INTERNET MALO	13
Gráfico 8: INFRAESTRUCURA NECESARIA DE LOS REGISTROS	14
Gráfico 9: GEOGRAFIA DE LOS REGISTROS SIN CONECTIVIDAD	15
Gráfico 10: INFRAESTRUCTURA DE LOS REGISTROS SIN CONECTIVIDAD..	16
Gráfico 11: UTILIZACIÓN DEL MODULO NACIMIENTOS	18
Gráfico 12: REGISTROS FUERA DEL MODULO NACIMIENTOS	19
Gráfico 13: UTILIZACION DEL MODULO MATRIMONIOS	20
Gráfico 14: REGISTROS FUERA DEL MODULO MATRIMONIOS	21
Gráfico 15: UTILIZACIÓN MODULO DEFUNCIONES.....	22
Gráfico 16: REGISTROS FUERA DEL MODULO DEFUNCIONES	23
Gráfico 17: UTILIZACIÓN MODULO MARGINALES	24
Gráfico 18: REGISTROS FUERA DEL MODULO MARGINALES.....	25
Gráfico 19: FUNCIONAMIENTO SISOL.....	26
Gráfico 20: FUNCIONAMIENTO RENAPER	27
Gráfico 21: EJEMPLO AMFE	30
Gráfico 22: EJEMPLO PLANILLA DE SEGUIMIENTO	31



IMAGEN Y VERIFICACIÓN

I. CAPITULO 1: INDICADORES DEL ESTADO ACTUAL DE LOS ASPECTOS BASICOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS REGISTROS CIVILES

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

I.I. INTRODUCCION

En este primer capítulo se expondrán los resultados del relevamiento de los aspectos que se consideran básicos, para el correcto funcionamiento de cualquier oficina registral del interior Provincial. Estos indicadores, son el resultado de un relevamiento integral mediante encuestas, de cada una de las 330 localidades del interior de la Provincia de Córdoba, que han firmado convenio con el Gobierno Provincial para brindar a sus ciudadanos el servicio del registro civil digital.

Este nuevo servicio de trámites registrales digitales, permite agilizar la búsqueda de actas mediante la utilización de un sistema informático, optimizando los tiempos de gestión, tanto en inscripción de actas nuevas como en expedición de copias, mejorando significativamente la relación ciudadano-estado. También supone un manejo digital de toda la información poblacional, la cual queda almacenada y disponible en los servidores informáticos gubernamentales, tal como se explicó en el informe parcial del presente trabajo.

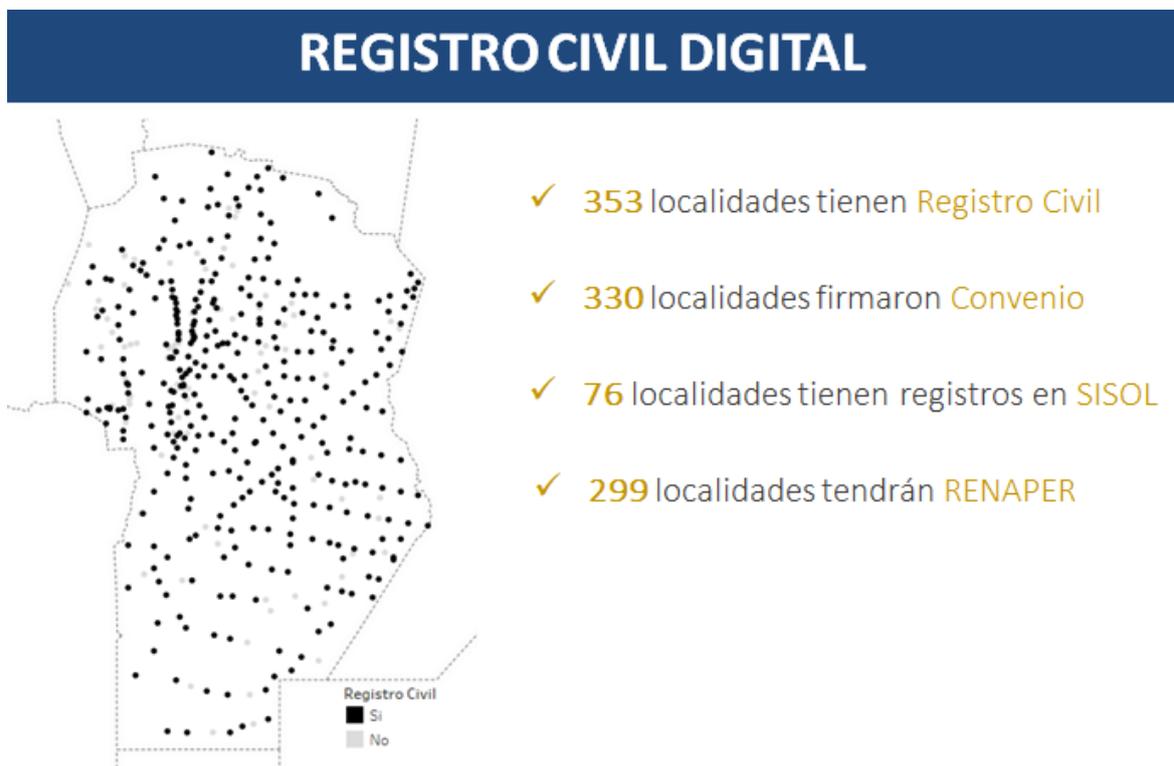
No obstante, para que dicho sistema funcione de forma correcta e integrada, es necesario que todas las oficinas de Registro Civil de la Provincia, cuenten, en una primera instancia, con los recursos básicos necesarios, como infraestructura adecuada, equipamiento moderno y acorde para brindar este nuevo servicio y una dotación de recursos humanos capacitada y comprometida. Estos son los aspectos básicos, de los cuales se expondrán indicadores estadísticos en el presente capítulo, no sin antes presentar los números de lo que fue el universo de esta encuesta, realizada a lo largo y ancho de toda la Provincia de Córdoba

Esta información estadística sobre los aspectos básicos necesarios para el correcto funcionamiento de cada registro civil comunal, nos permitirá identificar las necesidades específicas de cada oficina registral, las cuales se deben atender con el objetivo de que éstas puedan brindar el servicio de registro civil digital de forma completa y consistente, con los objetivos propuestos por el Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba, como promotor de este nuevo servicio para la ciudadanía provincial.

I.II. UNIVERSO DE LA ENCUESTA

A continuación se mostrará la distribución geográfica del universo de comunas que se han encuestado:

Gráfico 1: GEOGRAFÍA PROVINCIAL DE REGISTROS CIVILES



FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

En esta primera exposición se puede observar que, de las comunas que poseen oficina registral en el interior provincial, el 93% ha firmado convenio con el gobierno provincial para proveer a su población del nuevo sistema de RCD.

Este 93% de localidades (330) ha sido nuestro universo a encuestar y todos los indicadores estadísticos que se mostrarán en el presente informe, serán referidos al mismo.

También podemos observar de acuerdo a lo relevado que, el 90% de nuestro universo, también ha firmado convenio con la provincia para brindar el servicio de RENAPER a sus ciudadanos, pero por otro lado, solo el 23% de las oficinas registrales tienen registros en SISOL, es decir que ha realizado actos registrales en el sistema informático de registro civil digital. Esto se debe en gran parte, a que hace poco tiempo que han implementado este sistema, no obstante este tema se desarrollará detenidamente en el capítulo siguiente.

I.III. PERSONAL

Tal como se explicó en el informe parcial del presente estudio, a la hora de organizar el equipo de encuestadores, fue pertinente clasificar a los registros civiles con 2 criterios, teniendo en cuenta información suministrada previamente por el Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba:

1. Cantidad de empleados con los que cuenta el registro civil
2. Estado de Implementación del sistema RCD

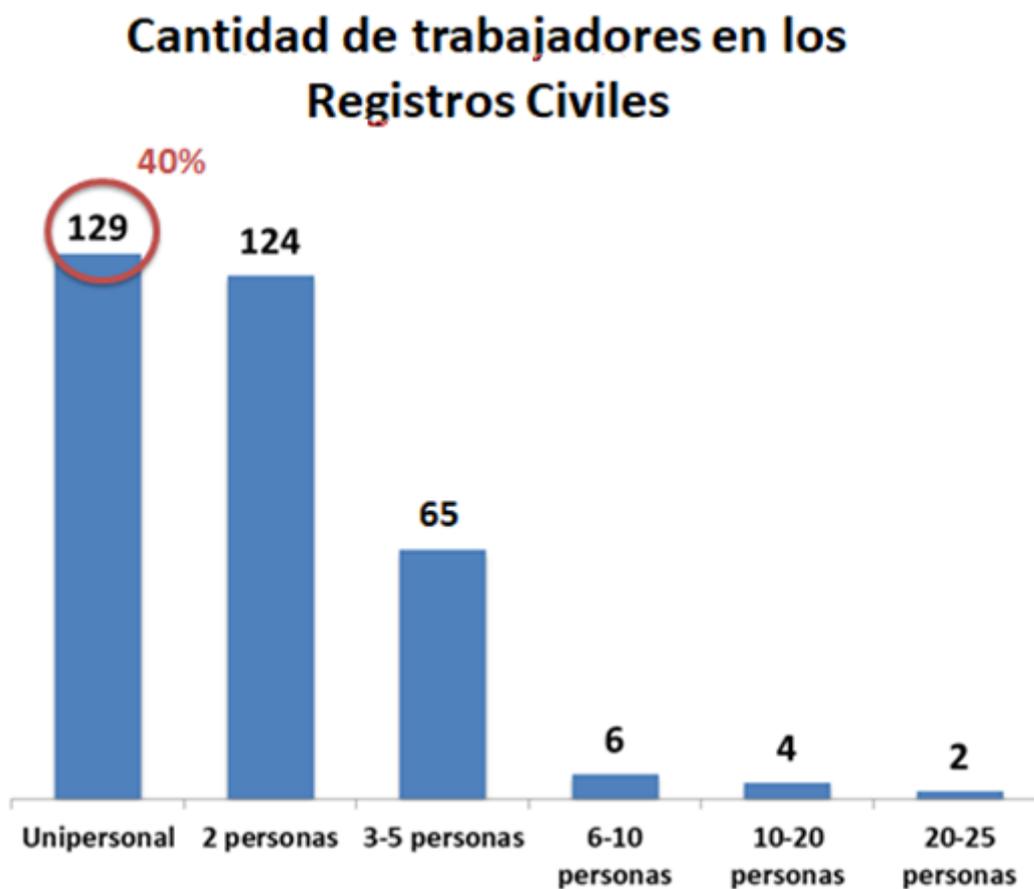
Con respecto al primer punto, se clasificó a los registros en 2 grupos, el primero conformado por los registros civiles que solo cuenten con 1 empleado y el segundo grupo conformado por los registros civiles que tengan más de 1 empleado disponible. Fue importante que el encuestador supiera previamente que se va a relevar un registro civil que solo cuenta con 1 empleado, ya que en estos casos, este único empleado está a cargo de todas las tareas registrales y de todo el mantenimiento del registro, siendo la única persona a entrevistar. Cuando el registro tiene varios empleados no todas las preguntas fueron respondidas por una misma persona.

En este sentido, con la información preliminar recibida, se estableció que el 56% de las oficinas registrales (186) contaban con un solo empleado y el 44% restante (144) con más de un empleado.

Al realizar la tarea de campo, encuestando a todos los municipios, pudimos observar que los porcentajes expuestos son diferentes, encontrando sólo 129 registros unipersonales, representando casi un 40% del total.

El detalle de la totalidad de los registros se muestra a continuación:

Gráfico 2: CLASIFICACION REGISTROS POR CANTIDAD EMPLEADOS



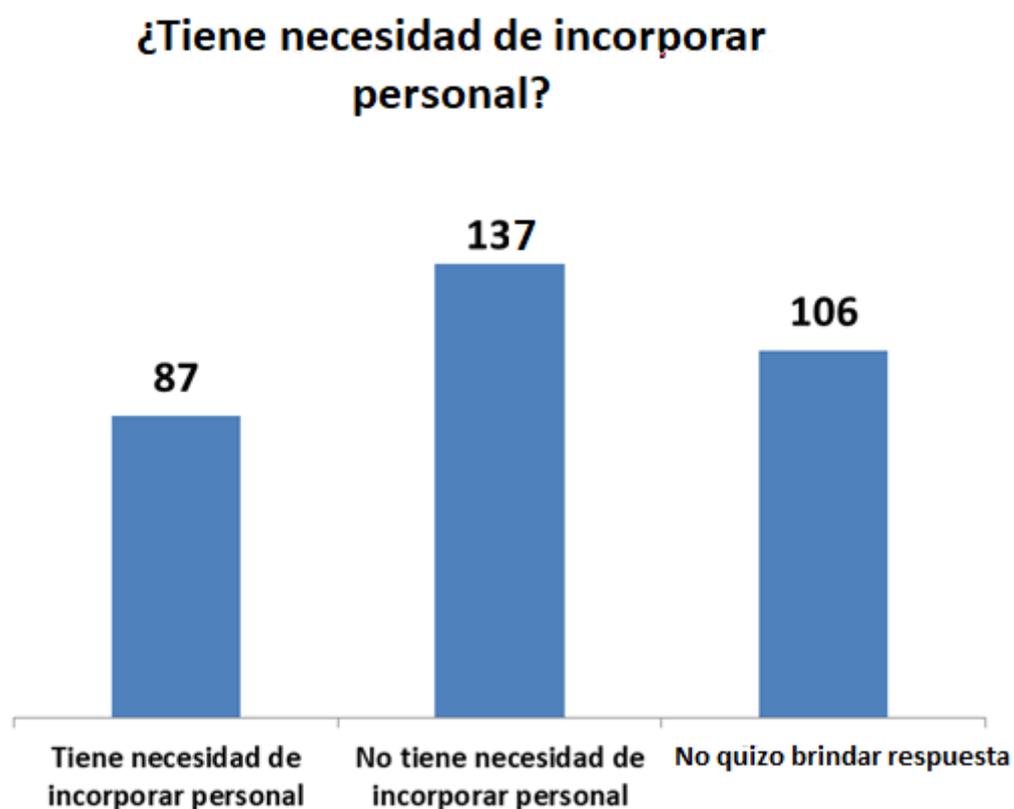
FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Con respecto a los registros unipersonales, se relevó que los empleados de dichos registros, expresaron la necesidad de contar con mayor personal en un 43% de los casos, mientras que en el 57% restante, explicaron que por el poco o nulo movimiento de los trámites registrales en comunas tan chicas, no era necesario incorporar más gente a la oficina.

En estos registros con un solo oficial público, se puede concluir con la información relevada personalmente por los encuestadores, que la falta de personal no parece ser razón suficiente para no utilizar el nuevo sistema de registro civil digital de forma adecuada.

En cuanto a la totalidad de los registros, muchos de los entrevistados, generalmente en registros medianos o grandes, no quisieron aventurarse a proponer un aumento de personal, al desconocer los recursos presupuestarios con los que cuenta cada comuna. Sin embargo se pudo recabar información valiosa que se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 3: CLASIFICACION REGISTROS POR NECESIDAD DE PERSONAL



FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Aquí podemos observar que el 26% de las comunas relevadas, han expresado la necesidad de contar con mayor personal del que tienen, pero las razones no siempre han tenido que ver con el funcionamiento del nuevo sistema de registro civil digital.

Estos son los porcentajes de los motivos por los cuales, estos 87 registros han expresado la necesidad de contar con una mayor cantidad de personal:

1. 64% para tener un reemplazo en caso de licencia o vacaciones
2. 28% para poder digitalizar el archivo de manera más ágil
3. 8% para mejorar la atención al público

Como podemos ver, tal como se concluyó con los registros unipersonales, en la totalidad de los registros, la falta de personal no parece ser una razón que afecte el funcionamiento del nuevo sistema de registro civil digital. Si, en menor medida la digitalización del archivo antiguo de algunas oficinas registrales.

I.IV. INFRAESTRUCTURA

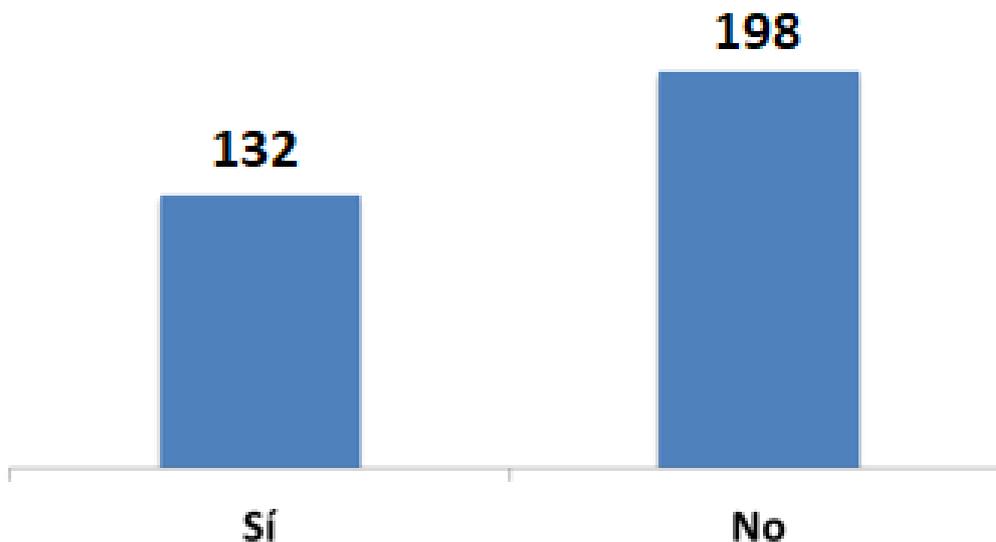
SERVICIO DE ENERGÍA ELECTRICA

Para comenzar con el análisis de los indicadores estadísticos, referentes a la infraestructura con la que cuentan los registros civiles locales, empezaremos con un servicio básico y fundamental como lo es el servicio de luz eléctrica.

Al consultar como es el servicio de luz en las oficinas registrales estos fueron los resultados obtenidos:

Gráfico 4: CLASIFICACION REGISTROS POR SU SERVICIO ELECTRICO

¿Sufren cortes de luz con frecuencia?



FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Aquí se puede observar que el 40% de los registros comunales tienen problemas con su suministro del servicio de electricidad, lo cual en principio podría significar una razón importante para el mal funcionamiento del sistema de registro civil digital en dichas localidades.

Por esta razón se analizó con mayor detenimiento a estas 132 oficinas que declararon sufrir cortes de luz con frecuencia, consultando si esta deficiencia en el

servicio, afectaba el funcionamiento del sistema de RCD, arrojando los siguientes resultados:

Gráfico 5: DESEMPEÑO DE REGISTROS CON CORTES DE LUZ

¿Cuál es el desempeño de los registros con cortes?



FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Si bien nos parece importante destacar que el 40% de los registros sufren de un servicio eléctrico con cortes habituales, solo el 7% (24) han declarado que estos cortes afectan en forma total el correcto funcionamiento del nuevo sistema de registro civil digital.

SERVICIO DE INTERNET

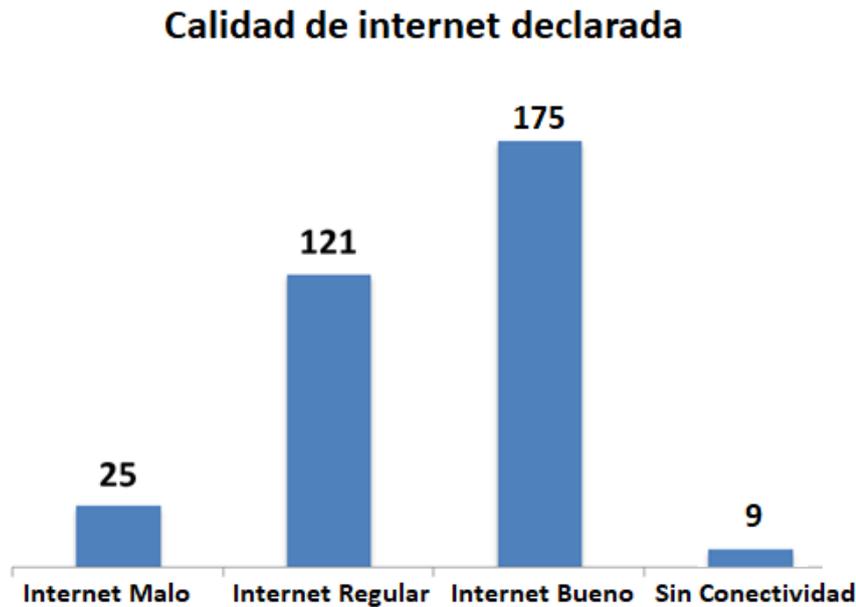
Ahora se mostrarán los resultados del relevamiento referido a otro servicio que se considera fundamental para el correcto funcionamiento de cada oficina registral: el servicio de internet.

Con respecto a este punto, los encuestadores probaron ellos mismos con sus dispositivos, la calidad y velocidad del servicio de internet en cada oficina registral al momento de la entrevista. Con esta prueba realizada personalmente, más el testimonio del personal encuestado sobre la eficiencia de este servicio en la habitualidad del día a día, se pudo llegar a una conclusión referida a si el internet en cada registro civil es bueno, regular o malo.

Se encontró que el 36% de las oficinas posee un servicio regular, con cortes aislados o lentitud en momentos determinados. En estos casos los entrevistados declaran que estas fallas esporádicas en el servicio no afecta el funcionamiento normal del registro y del sistema de RCD.

Por otro lado, sólo en el 7.5% de los casos se comprobó un internet malo, muy lento y con cortes de señal muy frecuentes. Se pudo comprobar también que el 85% de estos 25 registros con internet malo, comparten la señal con otras áreas gubernamentales por lo que se propone, para estos registros contratar una señal exclusiva de internet para la oficina registral.

Gráfico 6: CALIDAD DE INTERNET DE LOS REGISTROS

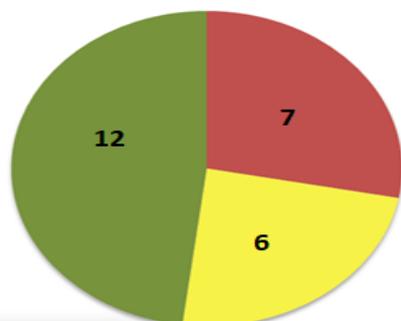


FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Continuando con el análisis de los 25 registros con una calidad de internet deficiente, se pudo constatar que solo 7 de estos 25 registros, declararon que no pueden utilizar el sistema de RCD por la mala señal de este servicio. 6 registros expresaron que pueden utilizar el sistema pero con dificultades y los restantes 12, declararon que a pesar de los cortes, pueden utilizar el sistema en los momentos donde el servicio funciona con normalidad.

Gráfico 7: DESEMPEÑO DE REGISTROS CON INTERNET MALO

Desempeño de los 25 registros con internet MALO



El mal internet **no** parece ser razón suficiente para no utilizar el sistema.

Sólo **7** registros no utilizan el sistema por mal internet: Chuña, Cintra, Las Peñas Sud, Los Hoyos, Lucio Victorio Mansilla, Punta Del Agua y San Agustín.

FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

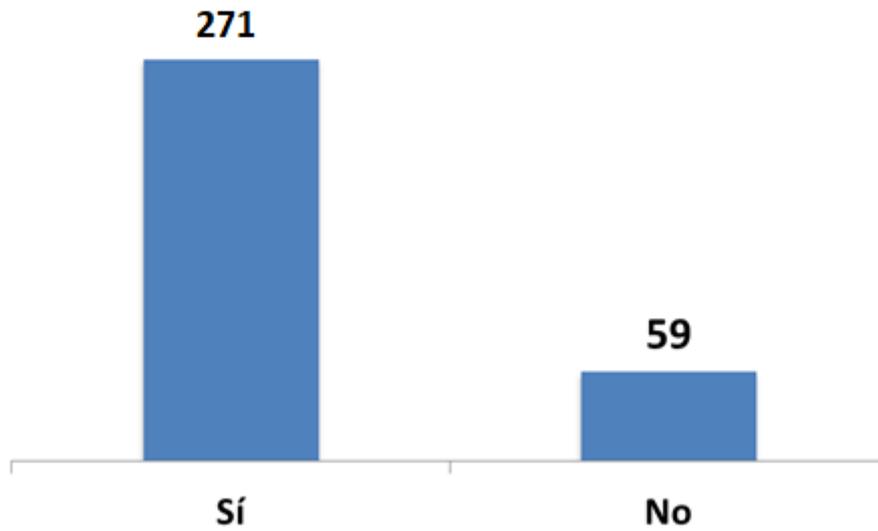
En resumen, cuando se consultó a los encuestados por la infraestructura con la que cuentan para brindar un servicio de calidad al ciudadano y poder trabajar normalmente con el nuevo sistema de registro civil digital, solo el 17% contestó que le falta algún tipo de recursos para el funcionamiento óptimo de su oficina registral.

Entre los elementos que los entrevistados mencionaron como faltantes en sus oficinas, se pueden enunciar los siguientes, algunos de los cuales ya se han desarrollado anteriormente en este capítulo:

- Servicio de electricidad con cortes frecuentes
- Servicio de internet insuficiente
- Falta de Personal
- Falta de equipamiento
- Falta de puesto de RENAPER

Gráfico 8: INFRAESTRUCURA NECESARIA DE LOS REGISTROS

¿Cuenta con la infraestructura necesaria?



FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

I.V. REGISTROS SIN CONECTIVIDAD

Previamente a comenzar con la organización del equipo de encuestadores, recibimos la información de parte del Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba, que 9 registros de los 330 a relevar, no tenían internet, ya sea porque la conexión estaba en proceso de ser instalada o porque las centrales de distribución de la señal más cercanas no estaban funcionando en ese momento.

Gráfico 9: GEOGRAFIA DE LOS REGISTROS SIN CONECTIVIDAD



Existen 9 Registros Civiles sin conectividad

- Villa Ciudad America

- San Clemente

- La Rinconada

- Chañar Viejo

- Ciénaga del Coro

- Chancaní

- Estancia de Guadalupe

- Lutti

- La Higuera

FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Al visitar estas oficinas registrales y entrevistar a su personal, se pudo observar el estado real de la conexión a internet, así como también otras necesidades que los entrevistados expresaron como fundamentales para brindar un servicio registral completo a su ciudadanía y poder implementar el nuevo sistema de registro civil digital.

A continuación se mostrarán los resultados del relevamiento de estas 9 oficinas registrales, exponiendo las necesidades que fueron expresadas por el personal entrevistado en cada una de ellas:

Gráfico 10: INFRAESTRUCTURA DE LOS REGISTROS SIN CONECTIVIDAD

Estado infraestructura		
Villa Ciudad de América		Sin problemas
San Clemente		"Mal" servicio de internet
La Rinconada		No tiene internet
Chañar Viejo		No tiene internet
Ciénaga del Coro		No tiene equipamiento ni tiempo
<u>Chancani</u>		No tiene internet ni lugar/muebles
Estancia de Guadalupe		No tiene internet, equipamiento ni lugar/muebles
Lutti		No tiene internet
La higera		No tiene internet

FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS



IMAGEN Y VERIFICACIÓN

II. CAPITULO 2: INDICADORES DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE REGISTRO CIVIL DIGITAL

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

En el presente capítulo se mostrarán indicadores estadísticos del funcionamiento, de cada uno de los módulos del nuevo sistema de registro civil digital. Estos índices se han calculado, tomando como base la información suministrada por las encuestas realizadas al personal público de cada oficina registral, del universo de registros civiles locales indicado en el capítulo anterior. También serán expuestos algunos porcentajes indicativos de la información extraída de las encuestas, en referencia al sistema de solicitudes de actas online (SISOL) y del sistema RENAPER.

II.I. MODULO NACIMIENTOS

Al procesar los datos extraídos de las encuestas, referentes al módulo de nacimientos, se pudo observar que es el módulo más utilizado en comparación con los demás módulos con un 88% de los registros que lo usan siempre o casi siempre. Además, casi la mitad de los registros que declararon no utilizar el módulo, expresaron como causa simplemente que no tuvieron casos prácticos de nacimientos para procesar con este nuevo sistema.

Gráfico 11: UTILIZACIÓN DEL MODULO NACIMIENTOS

USO DEL MODULO DECLARADO		RAZONES DE NO USO DECLARADAS	
Siempre	275 - 83%	No hubo casos aún	18 - 45%
Casi siempre	15 - 5%	Falta de capacitación	13 - 33%
Nunca	40 - 12%	Sin conectividad	9 - 22%

FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Por otro lado, el personal de 13 registros declaró que le falta más capacitación o práctica de la capacitación recibida para poder empezar a usar el módulo de forma habitual y segura.

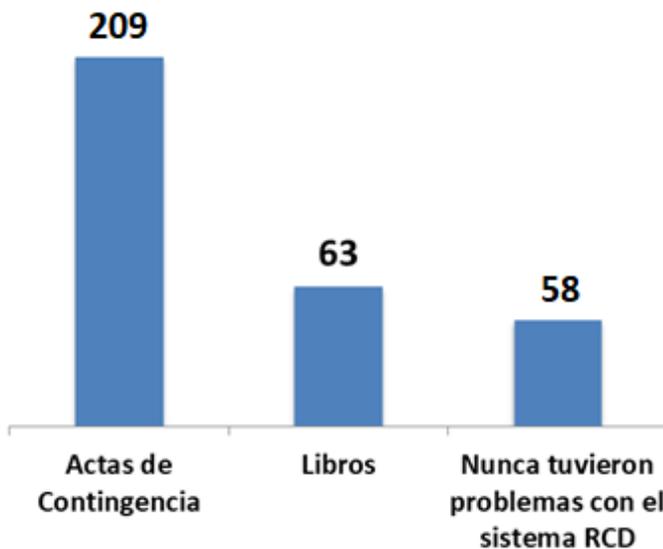
Un aspecto muy importante en la funcionalidad de los registros, con respecto al nuevo sistema de registro civil digital, es como realizan las actas de nacimiento, en los casos donde todavía no utilizan el sistema o en los casos en los que el sistema por razones de cortes de luz o internet no está disponible al momento de realizar dicha acta.

Para estos casos, se estableció un proceso que consiste en realizar dichas inscripciones en actas de contingencia que luego deberán digitalizarse para incorporar estos registros en el sistema informático del RCD. Al consultar en las encuestas sobre este proceso se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfico 12: REGISTROS FUERA DEL MODULO NACIMIENTOS

¿Donde se realizan los registros cuando el sistema no funciona o no es utilizado?

¿Se digitalizan luego?



Siempre	83%
Casi siempre	9%
Nunca	8%

FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Como se puede observar, de los registros que han tenido algún problema para utilizar el sistema RCD cuando se necesitaba (272), 209 registros (77%) han declarado que respetan el procedimiento indicado de realizar dicho registro en actas de contingencia que, una vez reestablecido el sistema, deben digitalizar.

También se observa que se debe seguir trabajando en la capacitación y acompañamiento de los 63 registros que siguen utilizando los libros antiguos de registros, los cuales han venido a ser reemplazados totalmente con el nuevo sistema RCD.

II.II. MODULO MATRIMONIOS

Al extraer los datos de las encuestas, con respecto al módulo de matrimonios, y analizarlos, se pudo obtener un porcentaje de utilización de un 83% de los registros que expresaron que lo usan siempre o casi siempre. Aquí podemos observar que este módulo se está utilizando un poco menos que el módulo de nacimientos, el cual mostró un porcentaje de uso de 88%. Del 17% restante (los registros que dijeron no utilizar este módulo todavía), más de la mitad declararon como causa que no tuvieron casos prácticos de matrimonios para procesar con este nuevo sistema.

Gráfico 13: UTILIZACION DEL MODULO MATRIMONIOS

USO DEL MODULO DECLARADO		RAZONES DE NO USO DECLARADAS	
Siempre	261 - 79%	No hubo casos aún	33 - 56%
Casi siempre	10 - 4%	Falta de capacitación	17 - 29%
Nunca	59 - 17%	Sin conectividad	9 - 15%

FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Por otro lado, el personal de 17 registros declaró que le falta más capacitación o práctica en el uso para poder empezar a usar el módulo de forma habitual y segura. Ante este resultado, se considera fundamental coordinar un refuerzo de capacitación, con la Mesa de Ayuda del Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba, para estos 17 municipios, con el objetivo de que se explique nuevamente el funcionamiento operativo práctico del módulo de matrimonios.

Tal como se explicó en el módulo anterior, resulta fundamental en la funcionalidad del nuevo sistema de registro civil digital, la forma en la que se realizan las actas de matrimonio, en los casos donde todavía no utilizan el sistema o en los casos en los que el sistema por razones de cortes de luz o internet no está disponible al momento de realizar dicha acta.

Para estos casos, se estableció un proceso que consiste en realizar dichas inscripciones en actas de contingencia que luego deberán digitalizarse para incorporar estos registros en el sistema informático del RCD. Al consultar en las

encuestas sobre el cumplimiento de este proceso se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfico 14: REGISTROS FUERA DEL MODULO MATRIMONIOS



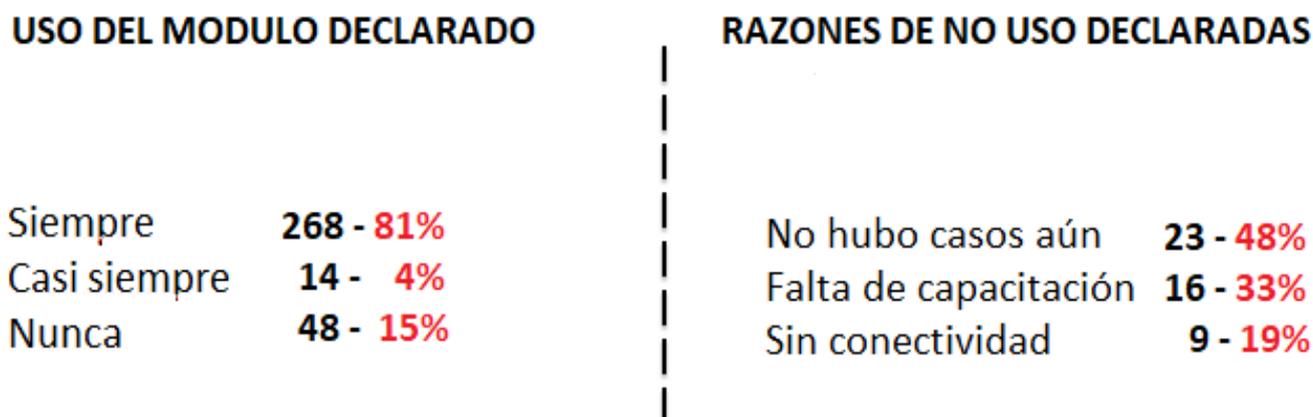
FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Aquí se puede visualizar que, 210 registros, que significa el 81% de los registros que han tenido algún problema de no poder utilizar el sistema RCD cuando se necesitaba, han declarado que respetan el procedimiento indicado, de realizar dicho registro en actas de contingencia que, una vez reestablecido el sistema, deben digitalizar. También se observa que se debe controlar e insistir en la capacitación y acompañamiento de los 49 registros que siguen utilizando los libros antiguos de registros, ya que los mismos no deben seguir utilizándose.

II.III. MODULO DEFUNCIONES

Una vez procesados los datos encuestados, que se refieren al módulo de defunciones, se pudo visualizar que tiene un porcentaje de utilización del 85% del total de los registros relevados. También se puede observar que, al igual que en los dos módulos expuestos anteriormente, casi la mitad de los registros que no han usado el modulo expresaron como causa simplemente que no tuvieron casos prácticos para procesar con este nuevo sistema.

Gráfico 15: UTILIZACIÓN MODULO DEFUNCIONES



FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Por otro lado, el personal de 16 registros declaró que le falta una mayor capacitación o práctica en el uso del módulo, para poder empezar a aplicarlo de forma habitual y segura. Este número de registros que no usan el sistema por la capacitación, es similar al porcentaje mostrado en los módulos anteriores y se puede ver que coinciden los mismos registros que declaran necesitar más capacitación para usar los módulos. Esta información se trasladará a la mesa de ayuda del Ministerio de Finanzas para que coordine una capacitación grupal para estos registros, con el objetivo de despejar dudas, inquietudes y realizar casos prácticos para que el nuevo sistema de RCD, esté funcionando óptimamente en el menor tiempo posible.

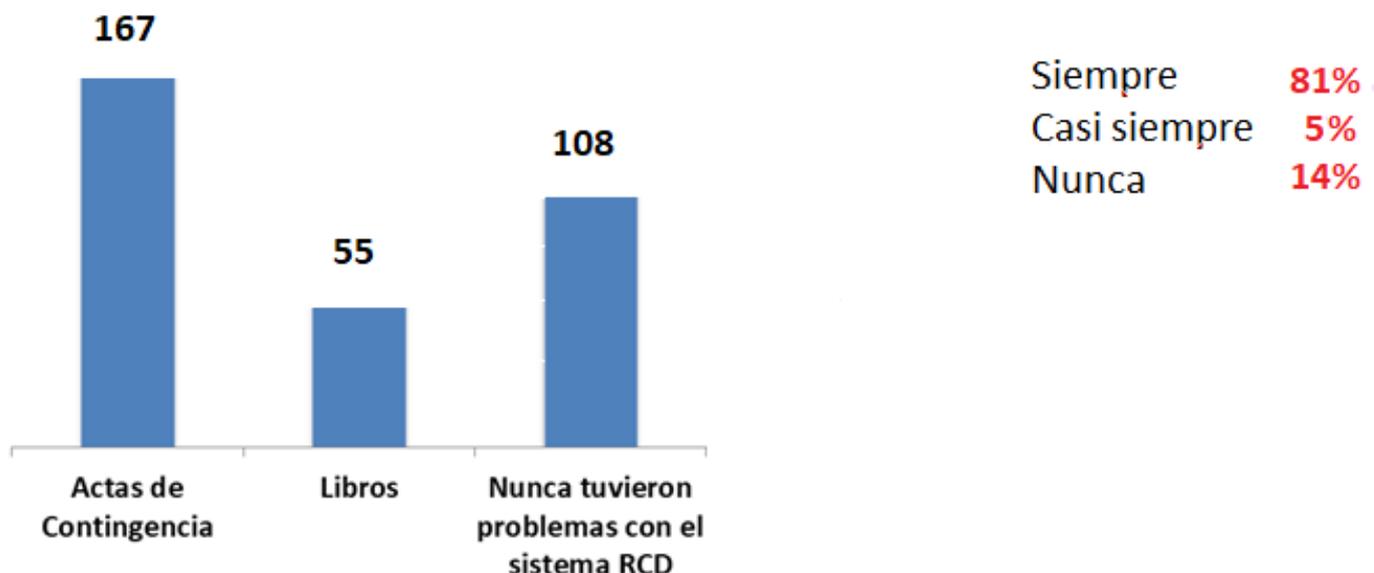
El otro aspecto que es considerado muy importante en la funcionalidad del nuevo sistema de registro civil digital, es como se realizan las actas registrales ante casos de defunciones, en los casos donde todavía no utilizan el sistema o en los casos en los que el sistema por razones de cortes de luz o internet no está disponible al momento de realizar dicha acta.

Para estos casos, se estableció un proceso que consiste en realizar dichas inscripciones en actas de contingencia que luego deberán digitalizarse para incorporar estos registros en el sistema informático del RCD. Al consultar en las encuestas sobre este proceso se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfico 16: REGISTROS FUERA DEL MODULO DEFUNCIONES

¿Donde se realizan los registros cuando el sistema no funciona o no es utilizado?

¿Se digitalizan luego?



FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Como se puede observar, el 75% de los registros (167), que han tenido algún problema de no poder utilizar el sistema RCD cuando se necesitaba, han declarado que respetan el procedimiento indicado, de realizar dicho registro en actas de contingencia que, una vez reestablecido el sistema, se deben incorporar al sistema informático vía digitalización del documento.

II.IV. MODULO MARGINALES

Este módulo es distinto a los 3 anteriores, ya que aquellos están programados para realizar un solo trámite registral específico, en cambio el módulo de registros marginales agrupa a 12 trámites distintos. A su vez estos 12 trámites que se registran digitalmente mediante este módulo, son muy variados y poco frecuentes comparados con los nacimientos, defunciones o matrimonios. Por estas razones, al extraer sus datos de las encuestas y analizarlos, se pudo obtener un porcentaje de utilización mucho más bajo que los demás módulos de un 54%. Del 46% restante (los registros que dijeron no utilizar este módulo todavía), un 62% declararon como causa, que no tuvieron casos prácticos de estos trámites todavía para procesar con este nuevo sistema.

Gráfico 17: UTILIZACIÓN MODULO MARGINALES

USO DEL MODULO DECLARADO		RAZONES DE NO USO DECLARADAS	
Siempre	179 - 54%	No hubo casos aún	63 - 62%
Casi siempre	50 - 15%	Falta de capacitación	29 - 29%
Nunca	101 - 31%	Sin conectividad	9 - 9%

FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Aquí podemos observar lo que mencionamos anteriormente con respecto a la poca ocurrencia de uso del módulo, debido a la infrecuencia de los trámites, viendo que 63 registros declararon que no hubo casos reales de estos trámites registrales para procesar con el módulo.

Por otro lado el número de registros que no usan el sistema por la capacitación, es superior al porcentaje mostrado en los módulos anteriores y se debe, según sus propios usuarios, a que en las capacitaciones ellos les han dado mayor importancia a los 3 módulos anteriores, ya que representan los 3 trámites registrales de mayor ocurrencia. Esto no significa que no se haya brindado capacitación a cerca del funcionamiento de este módulo, pero lo que expresó un gran número de empleados de los registros es que, al tener 12 trámites distintos, se trata del módulo más difícil de aprender, sumado a esto, que no se presentan casos frecuentemente para que los usuarios comiencen a practicar su uso real, se observa cierto vacío de conocimiento para con este módulo, que la mesa de entrada del ministerio deberá atender, coordinando capacitaciones de marginales solamente para reforzar su aprendizaje.

El otro aspecto destacado en los anteriores módulos, ya que es considerado muy importante en la funcionalidad del nuevo sistema de registro civil digital, es como se realizan las actas registrales de estos 12 trámites, en los casos donde todavía no utilizan el sistema o en los casos en los que el sistema por razones de cortes de luz o internet no está disponible al momento de realizar dicha acta.

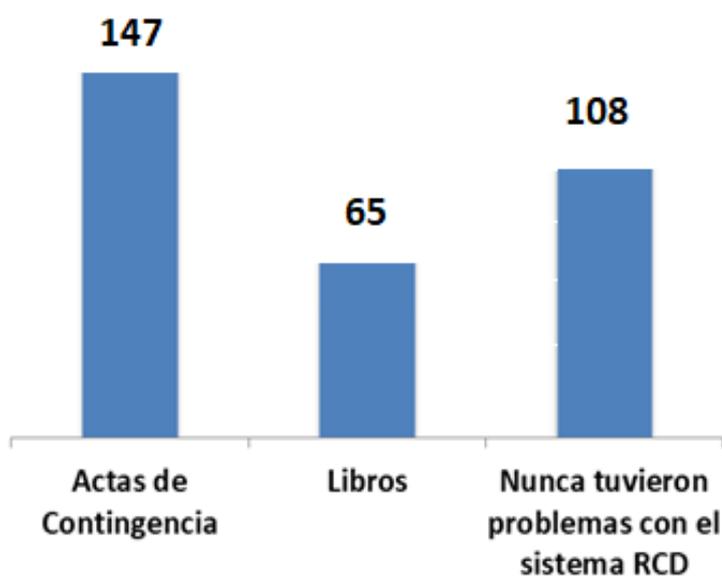
Para estos casos, al igual que con todos los módulos, se estableció el proceso de realizar dichas inscripciones en actas de contingencia que luego deberán digitalizarse para incorporar estos registros en el sistema informático del RCD. Al consultar en las encuestas sobre este proceso se obtuvieron resultados

que indican una mayor utilización de los libros, comparado con los otros 3 módulos. Esto se debe al menor uso del módulo por parte de los usuarios, por las razones de frecuencia en la ocurrencia y capacitación explicadas anteriormente.

Gráfico 18: REGISTROS FUERA DEL MODULO MARGINALES

¿Dónde se realizan los registros cuando el sistema no funciona o no es utilizado?

¿Se digitalizan luego?



Siempre	81%
Casi siempre	5%
Nunca	14%

FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

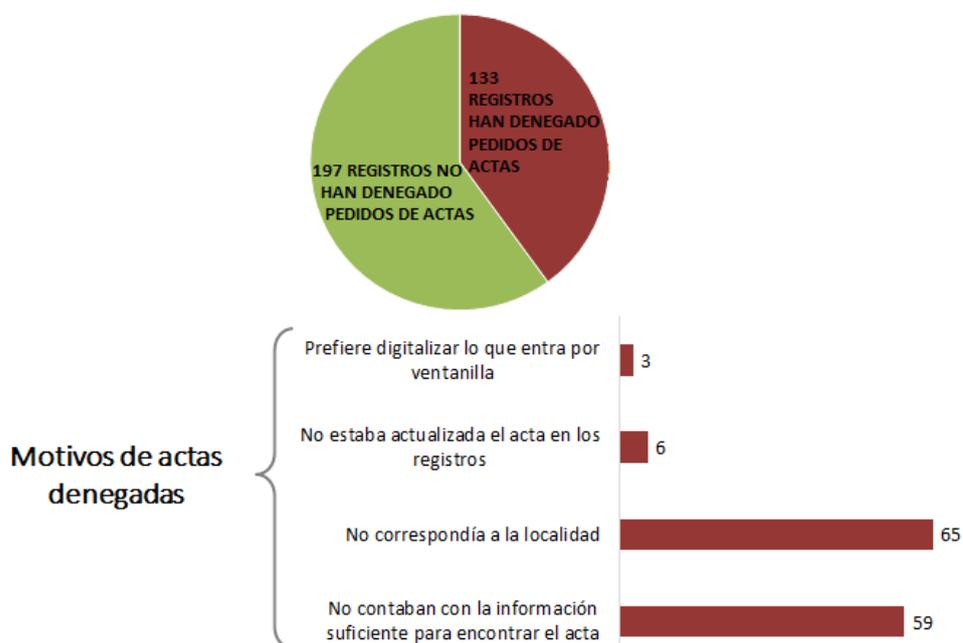
II.V. SISTEMA DE SOLICITUD ONLINE

El sistema de solicitud online, es un subsistema dentro del Registro Civil Digital, que representa otro servicio muy importante para el ciudadano. Este servicio consiste en que cualquier persona pueda solicitar por internet, la copia certificada de un acta, ya sea de matrimonio, defunción o nacimiento, al registro donde originalmente se realizó esa acta. Este pedido se recepta en cada oficina registral local, que buscará en el archivo digital dicha acta pedida y creará la copia certificada, la cual será enviada por correo al solicitante.

Para que este servicio funcione correctamente, cada oficina registral debe tener su archivo de actas correctamente ordenado y en lo posible digitalizado en su totalidad, para agilizar la búsqueda de las mismas que sean pedidas por el sistema.

Relevando, si los pedidos son contestados con normalidad encontrando las actas o son rechazados, se observó que el 40% de los registros está rechazando los pedidos online de actas por los siguientes motivos:

Gráfico 19: FUNCIONAMIENTO SISOL



FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Aquí podemos observar, que internamente el sistema tiene fallas al llegarle a una localidad el pedido de un acta que es de otra comuna. También, se deben ajustar los datos que debe colocar el solicitante para que la búsqueda del acta por parte del personal del registro sea más eficaz.

II.VI. RENAPER

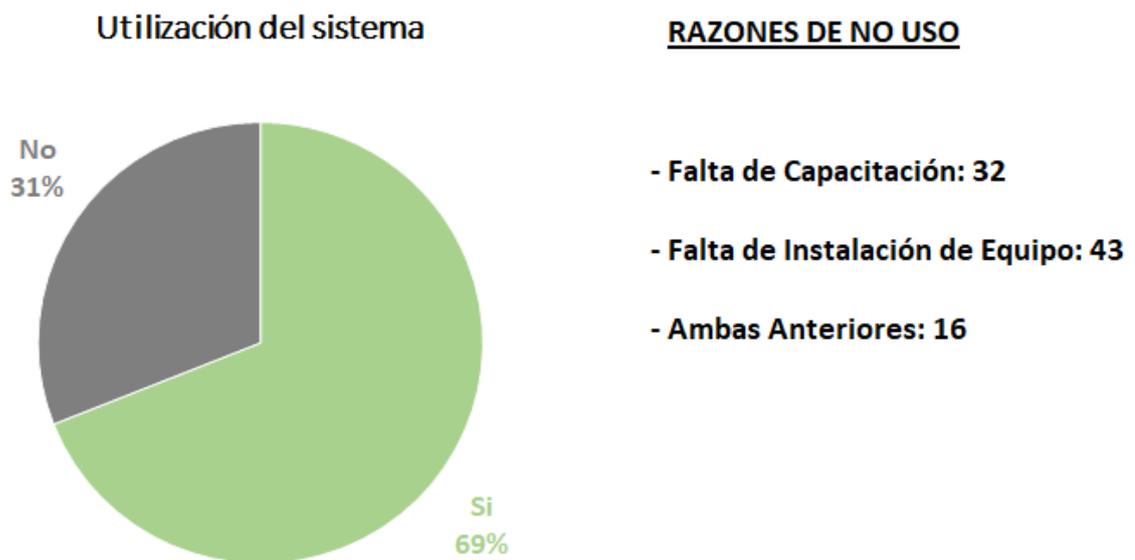
El registro nacional de las personas brinda al ciudadano el servicio de registro e identificación siempre que se domicilien en el territorio argentino o en jurisdicción argentina y de todos los argentinos cualquiera sea el lugar de su domicilio, llevando un registro permanente y actualizado de los antecedentes de mayor importancia, desde su nacimiento y a través de las distintas etapas de su vida.

De los 330 municipios encuestados adheridos al sistema de registro civil digital, 302 han firmado convenio con la provincia para proveer a su población el servicio de RENAPER en sus oficinas. Y de los 28 registros restantes, 27 expresaron la intención de brindar también este servicio en el futuro.

Al relevar los 302 registros, se encontró con que el 31% de los mismos no está brindando el servicio todavía por diversas razones que se exponen a continuación:

Gráfico 20: FUNCIONAMIENTO RENAPER

TOTAL CASOS: 302 Registros



FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS



IMAGEN Y VERIFICACIÓN

III. CAPITULO 3: PROPUESTAS DE MEJORAS

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

III.I. HERRAMIENTAS DE GESTION

Luego de haber entrevistado y observado el funcionamiento de los 330 registros civiles locales, se pudo obtener una gran cantidad de datos reales sobre el estado actual de estas oficinas registrales que, una vez ordenados y procesados, se volcaron en planillas de cálculo, para realizar un análisis estadístico de los aspectos relevados en las encuestas. Estos indicadores porcentuales se calcularon para que nos permitan visualizar las fallas en el funcionamiento y necesidades actuales de los registros de forma clara y precisa. En el presente capítulo, propondremos un método específico que ordena estos puntos de fallas, encuentra a los responsables y plantea posibles respuestas para dichas fallas.

El método elegido es el de Análisis Modal de Fallas y sus Efectos (AMFE) para detectar problemas, priorizarlos y plantear soluciones. El propósito de un AMFE es asegurar que el resultado esperado de un producto o servicio cumpla con las expectativas del cliente. En este caso el “servicio” sería la prestación de todos los trámites registrales a través del nuevo sistema de registro civil digital y el “cliente”, sería el ciudadano que concurre al registro civil de cada localidad relevada. El objetivo del método es detectar e individualizar los elementos dentro del proyecto que son los que generan algún riesgo o vulnerabilidad (Punto Crítico de Falla). Un AMFE permite asignar prioridades, soluciones, responsables y las fechas esperadas de resolución.

Un aspecto fundamental que debe atenderse para que la aplicación del AMFE sea exitosa, es establecer prioridades en las fallas encontradas, no solo para asignar un orden de tratamiento a las mismas sino también, para organizar los recursos con los cuales se pretende resolver dichas fallas.

- I. Para realizar esto, se han definido los siguientes criterios para establecer las prioridades en las fallas que se encuentren en la aplicación del AMFE:
- II. Conectividad: se priorizan aquellas localidades sin conectividad para resolver esta necesidad básica para el funcionamiento del RCD
- III. Estado de la implementación del RCD: se priorizan las localidades que todavía se encuentran en “prueba” del sistema, luego las que se encuentran en “operación” pero no en todos sus módulos
- IV. Tamaño: se priorizan las localidades de mayor tamaño
- V. SiSOL: se priorizan las localidades con problemas en SiSOL

Este método será propuesto a los coordinadores del proyecto del Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba, para que, una vez asignado el orden de prioridad de las fallas o necesidades de los registros, analicen las mismas mediante matrices como la que se muestra a continuación a modo de ejemplo:

Gráfico 21: EJEMPLO AMFE

¿En qué estamos trabajando?: AMFE				
PRIORIDAD	FALLA	CAUSA	EFECTO	SOLUCIÓN, RESPONSABLE y FECHA
1	No utilización del sistema RCD - defunciones	Falta de voluntad para usar el sistema RCD	Posible pérdida de datos de defunciones si las actas o libros no se digitalizan	Mayor Capacitacion
2	No utilización del sistema RCD	Falta de voluntad para usar el sistema RCD	Posible pérdida de datos si las actas o libros no se digitalizan	Llamados a intendentes y directores del RC
3	No utilización del sistema RCD	Mala conexión a internet	Posible pérdida de datos si las actas o libros no se digitalizan	Llamados a intendentes y directores del RC

FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Por otro lado se propone la creación de una planilla, que tenga en cuenta los criterios de prioridades, para poder sistematizar y realizar un registro y posterior seguimiento a las consultas en la mesa de ayuda del ministerio.

Como se pudo observar en el capítulo anterior, varias oficinas registrales no están utilizando alguno o algunos de los módulos del RCD, por falta de conectividad o porque sienten que les falta capacitación o siguen con dudas en cuanto a su funcionamiento. Si bien el porcentaje de estos registros con respecto a la totalidad de los 330 es bajo, el objetivo es que todas y cada una de las comunas, pueda brindar todos los servicios registrales de manera digital lo antes posible. Por esta razón, se busca tener una planilla que tenga los datos actualizados de las necesidades cada uno de los registros con fallas, ordenados de acuerdo a las prioridades explicadas anteriormente, para ir atacando cada problema con las soluciones que se vayan encontrando en el AMFE. A

continuación se muestra un ejemplo de la estructura de esta planilla de seguimiento para la mesa de ayuda:

Gráfico 22: EJEMPLO PLANILLA DE SEGUIMIENTO

Orden prioridad	N° Registro	Fecha visita	ID Oficina	Localidad	Tamaño	Causa	Semáforo RCD	Módulo Facturación	Módulo Defunciones	Módulo Multibeneficiarios	Semáforo Sisol	Indicador de mora	Indicador cumplimiento	Descripción
1	1	23/07/19	2260	SAN CLEMENTE	-	Pagaña Sin conectividad	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo				Responde en relevamiento que tiene internet pero de "mala" calidad
2	2	23/07/19	1897	LA RICOPIADA	-	Pagaña Sin conectividad	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo				Responde en relevamiento que no tiene internet pero que intendente tendría intención de instalarlo
3	3	23/07/19	1899	CHAÑAR VIEJO	-	Pagaña Sin conectividad	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo				Responde en relevamiento que no tiene internet pero que intendente tendría intención de instalarlo
4	4	23/07/19	881	CHANCANI	-	Pagaña Sin conectividad	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo				Responde en relevamiento que no tiene internet pero que intendente tendría intención de instalarlo
5	5	23/07/19		ESTANCIA DE GUADALUPE	-	Sin conectividad	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	Responde en relevamiento que no tiene internet pero que intendente tendría intención de instalarlo
6	6	23/07/19	860	CRUZ DE CAÑA	-	Pagaña Sin conectividad	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo				No se realizó relevamiento
7	7	23/07/19	864	GUASAPAMPA	-	Pagaña Sin conectividad	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo				No se realizó relevamiento
8	8	23/07/19	1867	LUTTI	-	Pagaña Sin conectividad	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo				No se realizó relevamiento
9	9	23/07/19	1903	PANAHOUMA	-	Pagaña Sin conectividad	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo				No se realizó relevamiento
10	10	23/07/19	2	CORDOBA	-	Grande RCD y Sisol								No tiene activo semáforo RCD ni SISOL
11	11	23/07/19	667	JESUS MARIA	-	Grande RCD y Sisol	Activo	Activo	Inactivo	Inactivo				Semáforo RCD amarillo y no tiene activo semáforo SISOL
12	12	23/07/19	741	RIO SEGUNDO	-	Grande RCD y Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo				Semáforo RCD amarillo y no tiene activo semáforo SISOL
13	13	23/07/19	638	RIO CUARTO	-	Grande Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo				No tiene activo semáforo SISOL
14	14	23/07/19	638	RIO CUARTO	-	Grande Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo				No tiene activo semáforo SISOL
15	15	23/07/19	638	RIO CUARTO	-	Grande Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo				No tiene activo semáforo SISOL
16	16	23/07/19	819	RIO TERCERO	-	Grande Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo				No tiene activo semáforo SISOL
17	17	23/07/19	755	BELL VILLE	-	Grande Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo				No tiene activo semáforo SISOL
18	18	23/07/19	682	DEAN FUNES	-	Grande Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo				No tiene activo semáforo SISOL
19	19	23/07/19	862	CRUZ DEL EJÉ	-	Grande Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo	No cumple	No cumple		Semáforo SISOL rojo
20	20	23/07/19	716	ARROYITO	-	Grande Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo	No cumple	No cumple		Semáforo SISOL rojo
21	21	23/07/19	636	LABOULAYE	-	Grande Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo	No cumple	No cumple		Semáforo SISOL rojo
22	22	23/07/19	696	RIO CEBALLOS	-	Grande Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo	No cumple	No cumple		Semáforo SISOL rojo
23	23	23/07/19	817	VILLA MARIA	-	Grande Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo	No cumple	Cumple		Semáforo SISOL amarillo
24	24	23/07/19	888	VILLA CARLOS PAZ	-	Grande Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo	No cumple	Cumple		Semáforo SISOL amarillo
25	25	23/07/19	744	SAN FRANCISCO	-	Grande Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo	No cumple	Cumple		Semáforo SISOL amarillo
26	26	23/07/19	714	ALTA GRACIA	-	Grande Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo	No cumple	Cumple		Semáforo SISOL amarillo
27	27	23/07/19	673	LA CALERA	-	Grande Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo	No cumple	Cumple		Semáforo SISOL amarillo
28	28	23/07/19	886	VILLA DOLORES	-	Grande Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo	No cumple	Cumple		Semáforo SISOL amarillo
29	29	23/07/19	708	VILLA ALLENDE	-	Grande Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo	No cumple	Cumple		Semáforo SISOL amarillo
30	30	23/07/19	678	COLONIA CAROYA	-	Grande Sisol	Activo	Activo	Activo	Activo	No cumple	Cumple		Semáforo SISOL amarillo

FUENTE: DATOS PROPIOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

III.II. CONCLUSIONES FINALES

Habiendo transcurrido 3 meses de trabajo, se creó una encuesta útil y representativa de los problemas que pudieran estar sufriendo, alguna de las oficinas registrales locales que se lograron encuestar exitosamente. Estas visitas se realizaron a la totalidad de los 330 registros civiles locales ubicados en el interior de la Provincia de Córdoba. De esta forma se pudo recolectar información muy valiosa y actual del funcionamiento de estas sucursales registrales, así como también del estado de los recursos materiales y humanos con los que cuentan y de la etapa de implementación del nuevo sistema RCD en la que se encuentran.

Tal como fue informado en el informe parcial del presente trabajo, hubo buena predisposición para responder a todas las preguntas del cuestionario, lo que facilitó el trabajo de las profesionales del equipo de encuestadores, las cuales se encontraron en muchos casos, con oficiales públicos con muchas ganas de expresar sus necesidades de mejoras y de una mayor capacitación con respecto a diferentes aspectos puntuales del proceso de digitalización de la oficina encarado en los últimos meses. También se los observó conformes en general con todo este proceso de cambio de paradigma en su forma de trabajar, tendiendo hacia la atención digital para con el ciudadano.

La información recolectada, se ordenó, se procesó y analizó, dando como resultado muchos indicadores estadísticos de los distintos aspectos relevados en las encuestas. Estos indicadores fueron expuestos a lo largo de todo el presente informe, mostrando primero los referentes a los aspectos básicos del funcionamiento de los registros civiles y luego se mostraron los que hacen referencia al nuevo sistema de registro civil digital.

En cuanto a los aspectos básicos, se pudo observar que, si bien hay oficinas que cuentan con servicios básicos como luz o internet deficientes o personal insuficiente, el porcentaje de los mismos es chico en comparación con el total de los 330 municipios relevados y en muchos de ellos, se expresó que esta falencia no explica la no utilización del sistema RCD. No obstante, se debe trabajar intensamente en estos registros locales para regularizar la situación en cuanto a estos aspectos básicos, para facilitar y completar cuanto antes la implementación del RCD.

Con respecto a los aspectos propiamente dichos del sistema RCD, se encontró con un porcentaje de alrededor del 15% que todavía no comenzó a utilizar los 3 módulos básicos del sistema digital, y las 2 mayores razones de que estas oficinas sigan en estado de “prueba” del sistema, son que todavía no habían tenido casos reales para procesar, al momento en el que se los entrevistó, y que todavía no habían completado la capacitación acerca de todos los aspectos de este nuevo sistema.

Por estas razones, una de las herramientas planteadas para atacar este problema, es la sistematización de las consultas e inquietudes que los empleados de estas oficinas registrales le plantean a la mesa de ayuda del Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba, como órgano coordinador de toda la implementación del RCD en todo el territorio provincial. Esta sistematización de la mesa de ayuda, mediante la creación de prioridades en las necesidades de los registros y el armado de una planilla de seguimiento, busca terminar de completar la capacitación de algunos puntos del sistema, que el personal de esta minoría de registros expresó que no le permite comenzar a utilizar el sistema RCD en la práctica.

Creemos que con estos ajustes de infraestructura en los pocos registros que todavía no tienen internet y la capacitación de los registros que expresaron necesitarla, el nuevo sistema de registro civil digital, pronto estará operativo al 100% en los 330 municipios del interior provincial, para brindar un servicio innovador y eficiente a toda la ciudadanía de cada localidad.