

---

## **Informe Final de Auditoría**

Con Informe Ejecutivo

---

**Proyecto N° 10.22.03**

**SISTEMA DE REGISTRO CIVIL**

---

**Auditoría de Relevamiento**

Período 2021

**Buenos Aires, Agosto 2023**

# **AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**

**JEAN JAURES 220 - CIUDAD DE BUENOS AIRES**

## **Presidente**

**Dra. Mariana Inés GAGLIARDI**

## **Auditores Generales**

**Dr. Juan José CALANDRI**

**Dr. Pablo CLUSELLAS**

**Cdra. Mariela Giselle COLETTA**

**Lic. María Raquel HERRERO**

**Dr. Daniel Agustín PRESTI**

**Dr. Lisandro Mariano TESZKIEWICZ**

**Código de Proyecto:** 10.22.03

**Nombre del Proyecto Auditoría:** Sistemas de Registro Civil

**Tipo de auditoría:** Relevamiento.

**Organismo auditado:** Dirección General de Civil y Capacidad de las Personas (DGRC).

**Objeto:** Sistemas de Registro Civil.

**Objetivo:** Evaluar los sistemas de registración y digitalización de la información registro civil y capacidad de las personas.

**Alcance:** Analizar la continuidad, seguridad física y lógica de los sistemas, los procesos involucrados y manejo de la información.

**Jurisdicción / Unidad Ejecutora:** Jurisdicción 28 - Ministerio de Gobierno - Unidad Ejecutora 9935 - DG Registro Civil y Capacidad de las Personas.

**Presupuesto:** Programa 20 – Certificación de la Identidad y Capacidad de las Personas

**Período a Auditar:** 2021

**Directora de Proyecto:** Lic. María José Martelo

**Supervisor:** Abg. Mariano Monzón Font

Las tareas de auditoría comenzaron en marzo de 2022.

**FECHA DE APROBACION DEL INFORME:** 16 DE AGOSTO DE 2023

**APROBADO POR:** UNANIMIDAD

## **INFORME EJECUTIVO**

**Lugar y fecha de emisión:** Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 16 de agosto de 2023

**Código de Proyecto:** 10.22.03

**Denominación del Proyecto:** Sistemas de Registro Civil

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Relevamiento

**Dirección General:** DG de Sistemas de Información.

**Período bajo examen:** 2021

**Objeto de la Auditoría:** Sistemas de Registro Civil.

**Objetivo de la Auditoría:** Evaluar los sistemas de registración y digitalización de la información registro civil y capacidad de las personas.

**Alcance** Analizar la continuidad, seguridad física y lógica de los sistemas, los procesos involucrados y tratamiento de la información.

**Limitaciones al Alcance:** No existieron limitaciones al alcance.

### **Principales Debilidades:**

1.- No consta la existencia de planes o previsiones de transportabilidad, adecuación, o eventual migración de la solución CRM “Engage Business Solutions” actualmente prestada por el proveedor contratado, hacia otros eventuales proveedores o instalaciones propias del GCABA, lo que implica una fuerte dependencia del proveedor presente. La situación actual no garantiza la continuidad y disponibilidad de los servicios de solicitud, búsqueda y entrega de partidas ante imprevistos ocurridos con el proveedor.

2.- De la misma manera, no consta la existencia de planes o previsiones de continuidad, transportabilidad o adecuación de desarrollo del módulo RCE del SADE actualmente suministrado por el proveedor “Everis Argentina S.A.” contratado, ya sea para ser realizado por otros eventuales proveedores o por personal técnico propio del GCABA, lo que implica una fuerte dependencia del proveedor presente. La situación actual no garantiza la continuidad y disponibilidad de la capacidad de desarrollo, modificación y operación técnica del módulo RCE del SADE ante imprevistos ocurridos con el proveedor.

3.- No se expone información respecto a los procedimientos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información, tanto de desarrollos propios (RCE) como del proveedor de la solución CRM actual “Engage Business Solutions”. Los procedimientos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información son necesarios para establecer la eficacia, eficiencia y economía de las soluciones implementadas.

4.- En la planificación de desarrollos futuros no se encuentra previsto que el módulo RCE, o la creación de uno específico dentro del SADE o la utilización del módulo TAD, para que sean realizadas de manera nativa al ecosistema SADE las tareas de búsqueda de partidas actualmente provistas por la solución CRM contratada.

5.- Falta de jerarquización del área de soporte tecnológico de la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) al tratarse meramente de una Jefatura de Sección y realizar funciones de TI (Tecnología de la Información) primordiales en los procesos productivos de la Dirección General. La carencia de un correcto rango del área de TICs repercute negativamente en los procesos productivos de la organización.

6.- Inexistencia de división formal y de ambientes de trabajo de las diferentes “áreas” dentro de la Jefatura de Sección de Soporte Tecnológico. La ausencia de la división formal no permite optimizar los procesos productivos, genera solapamiento de funciones incompatibles en el mismo personal y dificulta la atribución de responsabilidades.

12.- No se brindó información sobre los controles de las funcionalidades e información de los softwares de registro civil. Los controles en las funcionalidades e información de los sistemas permiten una eficaz y eficiente gestión del software, minimizando el número de posibles errores.

13.- No pudo comprobarse la utilización de un aplicativo específico de control y seguimiento de versiones de software. Un aplicativo de control y seguimiento de versiones de software es una herramienta requerida para mejorar el proceso de desarrollo de software.

14.- No se encuentran identificados formalmente los roles y los funcionarios responsables de solicitar nuevos desarrollos y adecuaciones a los sistemas. La definición de las partes interesadas (stakeholders) del desarrollo permite una correcta descripción de los requisitos del sistema.

17.- Si bien existe una planificación efectiva de los desarrollos de los sistemas, en cuanto a la corrección de los errores, mejoras y nuevas funcionalidades, no se cuenta con documentación formal y aprobada al respecto. Una planificación completa y explícita permite prever y estimar el crecimiento y mantenimiento futuro de la aplicación y los recursos necesarios para ello.

18.- Inexistencia de información referida a los logs del aplicativo RCE, y cómo son obtenidos y almacenados, el acceso, y los métodos y el umbral de tiempo de resguardo. La obtención de los registros de sucesos de los sistemas permite la trazabilidad del funcionamiento y la depuración de los errores de los sistemas.

19.- Es posible señalar que el servidor de la aplicación “Engage Business Solutions” no contempla un esquema de balanceo de carga, por lo que el proveedor no aseguró su funcionamiento en un esquema de Tolerancia de Fallos. Las soluciones de Alta Disponibilidad y Tolerancia de Fallos aseguran la continuidad de la operatividad de las prestaciones de los sistemas.

20.- No se encuentra la inclusión explícita del módulo RCE del SADE y del aplicativo “Engage Business Solutions” en el Plan de Recuperación ante

Desastres (PRD) convenido con la Agencia de Sistemas de Información (ASINF), a lo que debe sumarse la presunta desactualización del mismo al haberse suscripto en el año 2017. El Plan de Recuperación ante Desastres (PRD) es un instrumento fundamental para lograr la continuidad de las operaciones.

21.- No se realizan, junto con la Agencia de Sistemas de Información (ASINF) como proveedor, las pruebas de restauración específicas de las VMs y/o sus Bases de datos componentes de los sistemas del Registro Civil. Efectuar pruebas periódicas de restauración es un buen indicador de operatividad de las políticas de respaldo de la información.

**Conclusión/Dictamen:** Como primera reflexión, es un claro avance que los procesos de registración, digitalización, tramitación y búsqueda de partidas del Registro de Civil sean electrónicos. Las soluciones informáticas aportadas los sistemas auditados constituyen es un significativo salto de calidad en los procesos productivos sobre los anteriores basados en tramitación presencial y en papel. El sistema es efectivo, exitoso, confiable, sin casi errores, y goza de una alta satisfacción de los usuarios y ciudadanos. Ello también envuelve una mayor eficacia, eficiencia y economía en los procesos administrativos; y una mejor prestación de servicios de los ciudadanos.

Así también como una mayor seguridad jurídica y más certeza de la documentación. Un documento papel, o copia del mismo, aún con las salvaguardas con que cuenta (firmas, sellos, folios), es pasible de ser adulterado. En cambio, un documento electrónico es de una casi imposible falsificación; e incluso es más sencilla su comprobación de validez.

No obstante, vale considerar algunas de las debilidades marcadas en el presente informe. Las más importantes son las referidas a la gran dependencia del auditado con los actuales proveedores: de la aplicación CRM utilizada, como al proveedor de desarrollos en el RCE del ecosistema SADE. Ello sin perjuicio de que las soluciones implementadas se encuentran operando sus prestaciones de manera continua y sin problemas.

También puede examinarse las características del procedimiento de pedido de partidas por parte del ciudadano. La tramitación, luego de ser ingresada por formularios web, continúa exclusivamente por mail, que, si bien está probada el correcto funcionamiento del sistema, deja al solicitante a la espera del mismo y con la posibilidad de que no llegue a bandeja de entrada principal. No cuenta con una instancia para chequear las solicitudes realizadas y en trámite o terminadas.

Por último, pero de suma importancia, cabe recordar lo indicado en el punto 5.10.2 del informe en cuanto a la Importancia de la información recopilada, cómo es registrada y las funcionalidades futuras que seguramente tendrá la misma. De esta manera, la información contenida en el módulo RCE puede y será un insumo para muchos otros sistemas.

La registración y digitalización de los nacimientos, y uniones con sus divorcios y disoluciones y defunciones, no se encuentra limitada a la confección de un documento electrónico, -nuevo o uno de papel importado-, por más que se utilice el GEDO del SADE para generarlos en ambos casos. Por el contrario, el módulo RCE del SADE cuenta con una base de datos específica donde se encuentran definidas concretamente todas las entidades relacionadas con la registración civil, y que es continuamente nutrida por los procesos de confección y digitalización de partidas.

Se trata de un tipo muy diferente de información la contenida en el texto de documentos, dónde debe ser accedida y leída en concreto; a la que se encuentra parametrizada, normalizada y en su totalidad en la base de datos, donde puedan hacerse consultas instantáneas, automáticas y masivas. Ello redundaría en una casi plena certeza en identificación de las personas, en su información, y en una valiosa reducción de tiempo en los procedimientos administrativos.

El módulo puede ser un punto de partida fundamental para brindar servicios a otros sistemas transaccionales de la ciudad u otras jurisdicciones. Por ejemplo, puede ser planteada la posibilidad de su utilización como identificación certera de los representantes legales de menores, en procedimientos administrativos, en procesos judiciales, en especial de familia y sucesiones; y programas y prestaciones sociales, etc.

En la actualidad, gran cantidad de reparticiones, de la CABA, provinciales o nacionales, requieren al ciudadano la presentación de comprobantes de la información (filiatoria, estado civil, etc.) como necesaria para brindarle servicios y prestaciones. En un futuro cercano podría cambiar, dado que las reparticiones tendrían acceso directo a la información certera y confiable.

Además, podría ser la propia Administración quien podría definir y ejecutar políticas y programas sociales para los sectores de la población a los que apuntan, afectando a la totalidad del universo, y sin necesidad de que los individuos beneficiarios concretos deban solicitar y tramitar las prestaciones. Se trataría de un avance sustancial hacia el Estado Inteligente.

Para cerrar, se destaca la excelente predisposición y colaboración, tanto como su diligencia y competencia, del personal perteneciente a la DGRC durante el desarrollo de las tareas de auditoría.

**Palabras Claves:** Registro Civil, Partidas, Digitalización, Documento Electrónico, Trámite Virtual, Nacimiento, Estado Civil, Filiación, Fallecimiento, Matrimonio, Unión Convivencial.

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
“SISTEMA DE REGISTRO CIVIL”  
PROYECTO N° 10.22.03**

**DESTINATARIO**

Señor  
Vicepresidente 1º  
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Lic. Emmanuel Ferrario  
S \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D

En uso de las facultades conferidas por los artículos 131, 132 y 136 de la Ley 70 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y conforme a lo dispuesto en el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires ha procedido a efectuar una auditoría de relevamiento en el ámbito de la Dirección General Registro Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) con el objeto detallado en el apartado siguiente.

**I. OBJETO DE AUDITORIA.**

Sistemas de Registro Civil.

**II. OBJETIVO DE LA AUDITORIA.**

Evaluar los sistemas de registración y digitalización de la información registro civil y capacidad de las personas.

**III. ALCANCE DEL EXAMEN.**

Analizar la continuidad, seguridad física y lógica de los sistemas, los procesos involucrados y manejo de la información.

**III.1.- Marco Normativo de la Auditoría de Sistemas:**

Se utilizó el siguiente marco normativo:

Normas Básicas de Auditoría Externa<sup>1</sup> de la AGCBA y las Normas Básicas de Auditoría de Sistemas<sup>2</sup> de la AGCBA, la Ley 70 CABA, Ley 325 CABA y complementarias.

Normas COBIT 2019<sup>3</sup> (Control Objectives for Information and related Technology) de la Information Systems Audit and Control Association (ISACA). Capítulo Buenos Aires.

Las normas y recomendaciones de Tecnologías de la Información (TI) establecidas por la ASINF (Res 177/ASInf/13<sup>4</sup> y ampliaciones).

### III.2.- Procedimientos realizados.

Se remitió nota de Inicio de Auditoría al Director General de la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC).

Se efectuó una reunión con el Director General de Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC), se presentó al equipo de trabajo, se explicó el alcance del proyecto, se aclararon temas relacionados al mismo y se acordaron los pasos a seguir.

Se remitió una nota de pedido de información al área auditada inquiriendo sobre su normativa, presupuesto, personal, funcionamiento, procesos, sistemas informáticos y tecnologías.

Se creó una carpeta compartida mediante la solución en la nube de Onedrive, otorgándose permisos de edición a los emails de los funcionarios y agentes del órgano dedicados a esta auditoría.

Se revisó el Programa 20 – “Certificación de la Identidad y Capacidad de las Personas” Jurisdicción 28 - Ministerio de Gobierno - Unidad Ejecutora 9935 - DG Registro Civil y Capacidad de las Personas.

Se evaluó la información recibida, se reiteró el envío de información faltante.

Se realizó una entrevista presencial con funcionarios y agentes de la repartición sobre el objeto de esta auditoría.

<sup>1</sup> [https://www.agcba.gov.ar/web/doc/ni-normas\\_basicas\\_de\\_auditoria\\_externa.pdf](https://www.agcba.gov.ar/web/doc/ni-normas_basicas_de_auditoria_externa.pdf) [Accedido el 9/10/20]

<sup>2</sup> [https://www.agcba.gov.ar/web/doc/ni-normas\\_basicas\\_de\\_auditoria\\_sistemas.pdf](https://www.agcba.gov.ar/web/doc/ni-normas_basicas_de_auditoria_sistemas.pdf) [Accedido el 9/10/20]

<sup>3</sup> Normas COBIT 2019. <https://www.isaca.org/resources/cobit> [Accedido el 9/10/21]

<sup>4</sup> <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/232269> y [https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/rs-2013-177--asinf\\_4.pdf](https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/rs-2013-177--asinf_4.pdf) [Accedidos el 9/10/20]

Se revisaron los informes de auditoría previos de la Sindicatura General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

#### **IV.- LIMITACIONES AL ALCANCE.**

No existieron limitaciones al alcance.

#### **V.- ACLARACIONES PREVIAS.**

##### **1.- Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC):**

El Registro Civil de la Ciudad de Buenos Aires fue creado mediante la sanción de la Ley Nacional N° 1565 (Fecha de sanción: 25-10-1884).

Con posterioridad, las funciones del organismo fueron reguladas en la Ley Nacional N° 26.413, que prescribe que “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” y establece que el mismo estará a cargo de un Director General, que deberá poseer título de abogado.

##### **1.1.- Normativa - Estructura Orgánico-Funcional.**

La Dirección General Registro de Estado Civil y Capacidades de las Personas (DGRC) depende directamente del Ministerio de Gobierno (MGOBGC), dentro de la Jefatura de Gabinete de Ministros (MJGGC), conforme al Decreto CABA N° 463-GCABA-AJG-2015. A su vez, cuenta con 5 Gerencias Operativas y 11 Subgerencias Operativas.

Asimismo, mediante Resolución RESFC N° 1561-GCABA-MEFGC-2019<sup>6</sup>, se creó la estructura organizativa de Jefaturas de Departamento, División y Sección dependientes de cada Gerencia Operativa o Subgerencia Operativa de la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC).

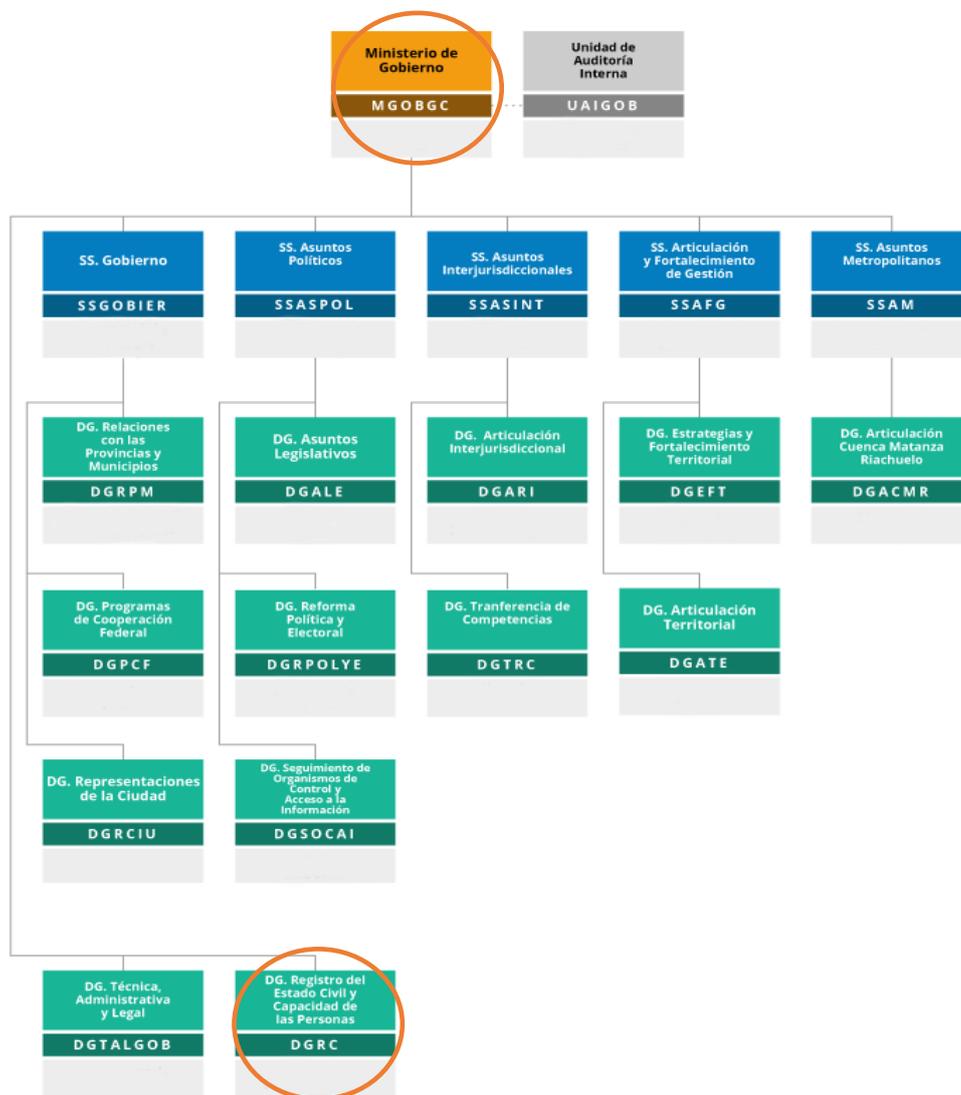
Entre las Gerencias Operativas cabe destacar, por su vinculación con el objeto de este informe, la Gerencia Operativa de Archivo y Soporte Administrativo; en especial su Jefatura de Sección de Soporte Tecnológico.

<sup>5</sup> <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/500340>

<sup>6</sup> [https://documentosboletinoficial.buenosaires.gob.ar/publico/ck\\_PE-RES-MEFGC-MGOBGC-MEFGC-1561-19-5638.pdf](https://documentosboletinoficial.buenosaires.gob.ar/publico/ck_PE-RES-MEFGC-MGOBGC-MEFGC-1561-19-5638.pdf) [Accedido el 10/12/2022].

Cabe señalar que la Jefatura de Sección de Soporte Tecnológico es la única área técnica de sistemas de la Dirección General. De aquí se desprende la Debilidad N° 5.

## 1.2.- Organigrama<sup>7</sup>.



Fuente: Elaboración propia sobre el organigrama publicado por el GCABA.

<sup>7</sup> [https://www.buenosaires.gob.ar/organigrama/min\\_gobierno.php?menu\\_id=34596](https://www.buenosaires.gob.ar/organigrama/min_gobierno.php?menu_id=34596) [accedido el 06/042022]

El organigrama de las Gerencias Operativas y Subgerencias Operativas, así como el organigrama desagregado de la Gerencia Operativa de Archivo y Soporte Administrativo se encuentran en el Anexo I.

### **1.3.- Competencia - Responsabilidades Primarias.**

Las responsabilidades primarias de la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) fueron definidas por el Decreto GCABA 339/2021<sup>8</sup> y, junto con las acciones de la Gerencia Operativa de Archivo y Soporte Administrativo y la Jefatura de Sección de Soporte Tecnológico, se enumeran en el Anexo II.

Entre las responsabilidades primarias de la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) más relevantes con el objeto de esta auditoría podemos destacar:

- Administrar el Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas en jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Llevar el registro, mantener los archivos y expedir copia o certificado de todo hecho o acto jurídico que, de origen, altere o modifique el estado civil y capacidad de las personas.

### **1.4.- Presupuesto 2021 y Ejecución Presupuestaria**

De acuerdo con la Ley de Presupuesto 2021<sup>9</sup>, La Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) ejecuta el Programa N°20 “Certificación de la Identidad y Capacidad de las Personas” en el ámbito de la Jurisdicción 28 – Ministerio de Gobierno - Unidad Ejecutora 9935.

---

<sup>8</sup> <https://documentosboletinoficial.buenosaires.gob.ar/publico/PE-DEC-AJG-AJG-339-21-ANX-1.pdf> Páginas 13 [Accedido el 07/04/2022].

<sup>9</sup> Ley 6384 - Presupuesto de la administración gubernamental del gobierno de la Ciudad autónoma de Buenos Aires del ejercicio 2021 - Publicación boletín oficial N° 6384 del 2020 – Fecha de publicación 28/12/2020

**Cuadro N°1**

**Programa: 20 CERTIFICACION DE LA IDENTIDAD Y CAPACIDAD DE LAS PERSONAS**

Unidad Ejecutora: DIRECCION GENERAL REGISTRO CIVIL Y CAPACIDAD DE LAS PERSONAS

Jurisdicción: 28.MINISTERIO DE GOBIERNO

Finalidad: Servicios de Seguridad

Función: Seguridad interior

<b>PRESUPUESTO FINANCIERO</b>	
<b>Inciso Principal</b>	<b>IMPORTE</b>
<b>Gastos en personal</b>	<b>461.165.396</b>
Personal Permanente	411.364.327
Personal Transitorio	38.557.598
Asignaciones familiares	1.315.293
Asistencia social al personal	6.478.942
Gabinete de autoridades superiores	2.801.248
Contratos por Tiempo Determinado	647.988
<b>Bienes de consumo</b>	<b>12.749.270</b>
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	1.346.436
Textiles y vestuario	672.840
Pulpa,papel, cartón y sus productos	6.276.305
Productos químicos, combustibles y lubricantes	205.891
Otros bienes de consumo	4.247.798
<b>Servicios no personales</b>	<b>133.825.652</b>
Servicios básicos	4.893.376
Alquileres y derechos	2.802.579
Mantenimiento, reparación y limpieza	48.478.024
Servicios profesionales, técnicos y operativos	55.159.548
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	18.824.749
Pasajes, viáticos y movilidad	685.000
Otros servicios	2.982.376
<b>Bienes de uso</b>	<b>4.700.000</b>
Maquinaria y equipo	4.700.000
<b>TOTAL</b>	<b>612.440.318</b>

<b>PRESUPUESTO FÍSICO</b>			
<b>VARIABLE</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>U. MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>
META	CONSTANCIAS DE IDENTIDAD Y CAPACIDAD PERSONAS	CONSTANCIA	1.118.660

Fuente: Información obtenida del Presupuesto de la Ciudad de Buenos Aires 2021

En cuanto a la Ejecución Financiera, dicho programa recibió una ampliación presupuestaria correspondiente a un 27%, y sobre el nuevo monto,

llegó a un nivel de ejecución del 99%, como puede observarse en el cuadro a continuación:

**Cuadro N°2**

Jur	UE	Prog	Inc	Ppal	Descripción	Credito de Sancion	MP	Credito Vigente	% MP	Devengado	% Ejec.
28	9935				Dir.Gral. Registro Civil y Capacidad de las Personas	612.440.318,00	167.757.690,00	780.198.008,00	27%	772.469.263,38	99%
28	9935	20			Certificación de la Identidad y Capacidad de las Personas	612.440.318,00	167.757.690,00	780.198.008,00	27%	772.469.263,38	99%

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la Cuenta de Inversión 2021

En cuanto a las metas físicas, el grado de ejecución sobre lo proyectado fue de un 93,89%, conforme al siguiente cuadro:

**Cuadro N°3**

Ejecución Física Anual	Unidad de Medida	Sumable/ Promediable	Sanción	Vigente	Realizado	% Ejec.
Meta:	CONSTANC. IDENT. Y	CONSTANCIA	S	1.118.660	1.050.289	93,89%

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la Cuenta de Inversión 2021

En el Anexo III se encuentra las funciones del Programa 20 de la Unidad Ejecutora 9935 de la Jurisdicción; y en el Anexo IV, la información presupuestaria desarrollada con más detalle.

### **1.5.- Procesos de los sistemas de Registro Civil.**

Los procesos productivos de la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) son aquellos llevados a cabo para cumplir con las competencias propias del órgano.

Elas están contenidas en las normativas que regulan la registración civil de los nacimientos, matrimonios y uniones con sus divorcios y disoluciones, y fallecimientos de las personas por medio de la confección de partidas; así como las rectificaciones de las mismas.

Una enunciación de toda la normativa involucrada sería por demás extensa<sup>10</sup>. Las más importantes a señalar son:

<sup>10</sup> Una lista aproximada de ella puede encontrarse en <https://buenosaires.gob.ar/registro-civil/normativa> [Accedido 03/03/2023]

- Código Civil y Comercial de la Nación (Ley N° 26.994).
- Ley N° 14.586, de funcionamiento del Registro del Estado Civil de las Personas en la Ciudad de Buenos Aires, con las reformas de la Ley N° 18.248.
- Anexo “Normativa del Registro Civil y Capacidad de las Personas” de la Disposición N°18/DGRC/18<sup>11</sup>

En la **actualidad**, la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) ejecuta los procesos de **registración y expedición de partidas exclusivamente** de manera **digital**.

Así mismo, realiza **continuamente** una **digitalización** gradual de las partidas y registros con que cuenta en **formato físico** de libro. Ello se realiza ante estos casos:

- Ante la solicitud por parte de un ciudadano de una partida que solo existe en formato físico, al tramitarse la expedición se procede la digitalización de la misma.
- En el caso de que la partida solicitada se encuentre en un **libro físico** cuya **manipulación** sea **delicada** debido a su antigüedad y estado de conservación, se procede a la **digitalización integral del libro** para preservarlo.
- En paralelo con los casos anteriores, paulatinamente se realiza la **digitalización de libros enteros** con el objetivo de contar con la totalidad de los libros en formato digital.

Es importante señalar que la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) cuenta en custodia no sólo los libros utilizados por la repartición desde su creación a fines del siglo XIX, sino que también se encuentran en su haber libros más antiguos aún, pertenecientes a los registros parroquiales. La digitalización de estos registros también se realiza continuamente, hasta la completa digitalización de los registros de nacimientos, matrimonios y defunciones históricos de la Ciudad de Buenos Aires.

---

<sup>11</sup> <https://documentosboletinoficial.buenosaires.gob.ar/publico/PE-DIS-MGOBGC-DGRC-18-18-ANX.pdf> [Accedido 03/03/2023]

El cómo se llevan a cabo los procesos de creación de partidas digitales o la digitalización de partidas físicas se desarrolla en más detalle en punto 5.10 *Funcionalidades de los sistemas*.

#### Descripción de los Principales Procesos:

A continuación, una descripción breve de los procesos principales de inscripción de nacimientos y defunciones.

- Proceso de inscripción de Nacimientos:

Sucedido el hecho del nacimiento, el profesional médico, obstétrico o agente sanitario habilitado que atendió el parto completará y debe suscribir el adverso del *Certificado Médico de Nacimiento* (CMN)

Una vez recibido el CMN por el personal administrativo de la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC), se solicita a los progenitores la documentación respaldatoria correspondiente (DNI, Libreta de Matrimonio, Consentimiento Informado o cualquier otra documentación que resulte menester a tales efectos).

En paralelo se completa el reverso del CMN, el que será suscripto por el/los progenitores y por personal administrativo de la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC). El/los progenitor/es completa/n y suscribe/n el Formulario de Solicitud y Autorización de Inscripción a favor de la DGRC.

El Certificado Médico de Nacimiento, el Formulario de Solicitud y Autorización de Inscripción y la documentación respaldatoria, son subidos por el personal administrativo de la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) al Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE), a través de un Informe Gráfico (IFGRA) del Módulo Generador Electrónico de Documentos Oficiales (GEDO), y enviados al buzón electrónico de la “Central de Nacimientos” mediante el correspondiente Expediente Electrónico, caratulado a tal efecto.

Posteriormente, personal administrativo de la DGRC destacado en la Central de Nacimientos, comienza el labrado de la partida de nacimiento con la documentación recibida en forma electrónica, le asigna el DNI e imprime un borrador para cotejo del Oficial Público, quien controla toda la documentación y demás extremos legales en orden a su competencia.

Luego de ello, se imprime la partida de nacimiento definitiva consignación de datos topográficos y el Oficial Público la firma en forma ológrafa.

Posteriormente, se procede al escaneo de la partida de nacimiento para su posterior incorporación al módulo Registro Civil Electrónico (RCE).

Por último, la partida oportunamente firmada digitalmente con su dispositivo *token*<sup>12</sup> y concluida en el SADE, se encontrará a disposición del personal administrativo de las delegaciones hospitalarias y sedes de la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) ubicadas en los establecimientos médico asistenciales públicos y privados de la Ciudad de Buenos Aires a fin de que éstos las impriman y las entreguen al/los progenitor/es del recién nacido.

#### ▪ **Proceso de Inscripción de Defunciones.**

Producida la defunción de una persona y una vez verificada su identidad, ya sea por medio de la presentación del DNI o por medio del *Formulario F24* (toma de huellas decadactilares del fallecido), se debe verificar la identidad del autorizante, quien se hará responsable de acompañar el proceso administrativo para la disposición final del cuerpo. El médico que presencia la defunción de una persona debe completar el *Certificado Médico de Defunción* (CMD).

A continuación, se procede a generar el *aviso de inscripción de defunción* a la central de defunciones de la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC). Este procedimiento dependerá si el hospital donde ocurrió el hecho es o no gestionado por el GCBA:

En el primer caso, se tramita a través de SADE, ingresando desde el Módulo RCE. Finalizada la carga de los datos, el sistema arroja una constancia digital con los datos del CMD como así también la *Hoja de Ruta* necesaria para que la cochería elegida por la familia pueda circular con el cuerpo fallecido fuera de la Institución de Salud donde se produjo el deceso.

En el segundo caso, el trámite se realiza mediante *TAD* (Trámites a Distancia), generando un *nuevo trámite* (solicitud de inscripción de defunción a distancia/defunciones fetales) ingresando a la sección de *Jefatura de Gabinete de Ministros*. Dentro de este módulo, se procede a la carga y vinculación de documentos relacionados con el deceso.

---

<sup>12</sup> Un dispositivo token es un dispositivo físico (en general USB) que se utiliza para establecer una identidad personal sin utilizar una contraseña para acceder a una red. De esta manera se puede probar la identidad del usuario electrónicamente, mejorando así la seguridad digital. Proporciona autenticación segura y sólida para el acceso a la red.  
<https://www.techopedia.com/definicion/23943/usb-token> [Accedido el 03/03/2023]

### Procesos realizados por fuera de su competencia:

Cabe mencionar que la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) también realiza acciones que están por fuera de sus competencias propias, pero dentro del marco de cooperación con el Registro Nacional de las Personas (RENAPER).

Así realiza tareas de tramitación de DNI, mediante la utilización en sus equipos de un aplicativo cliente provisto por el Registro Nacional de las Personas (RENAPER), que mediante una VPN<sup>13</sup>, se conecta con los servidores de la repartición nacional y permite la solicitud de emisión de ese documento.

## **2.- Personal - Recursos Humanos.**

Son once **(11) los agentes que cumplen funciones** relacionadas con los Sistemas de Registro Civil y pertenecen a la Jefatura de Sección de Soporte Tecnológico, dependiente de la Gerencia Operativa de Archivo y Soporte Administrativo.

En cuanto a los **títulos obtenidos** por los agentes se encuentra que: tres (3) tienen título terciario, siete (7) secundario y uno (1) primario. Aquí se funda la Debilidad N° 8.

En referencia a la **situación de revista**, los agentes revisten en la planta del GCABA, siendo la jerarquía de sus categorías la siguiente: tres (3) avanzada, cuatro (4) media, y cuatro (4) inicial.

Entre las **capacitaciones técnicas** recibidas por los agentes, cabe mencionar que mayormente se trataron de cursos de módulos del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE) del GCABA: GEDO, CCOO, EE, TAD, Track y el Módulo de Registro Civil Electrónico (RCE), que es el específico relacionado con las funciones de la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC), y es descripto a lo largo de este informe.

Tres (3) agentes se han capacitado en redes informáticas, sin que el organismo auditado especifique de qué cursos se trataron, sus contenidos, carga

---

<sup>13</sup> Una red privada virtual (VPN) es una conexión de red privada que se construye sobre una infraestructura de red pública como Internet, utilizando mecanismos de encriptación y autenticación. <https://www.techopedia.com/definicion/4806/virtual-private-network-vpn> [accedido el 01/02/2023]

horaria e institución de formación. Tres (3) agentes se capacitaron en la herramienta de MS Access, aunque uno (1) solo con cierta profundidad. Lo anterior se ver reflejado en la Debilidad N° 7.

A los efectos de la organización del trabajo, **la Jefatura de Sección de Soporte Tecnológico, se divide informalmente en 3 áreas:**

1) Base de Datos: Administración de Usuarios y Gestión de Permisos, Análisis de Datos y Estadísticas, Remisión de datos estadísticos a otros organismos.

2) Soporte Técnico: Instalación y Configuración de Hardware, Instalación y Configuración de Software productivo, Atención Mesa de Ayuda a Usuarios, Control de Insumos.

3) Soporte Funcional: Administración de SQL Developer, Análisis funcional, Administración de Servidores.

La división de las áreas es de hecho y no se encuentra formalizada, lo que amerita la redacción de Debilidad N° 6.

En cuanto a las **vías de comunicación laborales**, cada agente posee una cuenta de correo oficial y además, el área cuenta con línea telefónica propia.

### **3.- Informes de Auditoría previos relevantes.**

#### **3.1.- Informe de Auditoría Previos.**

Los sistemas de Registro Civil fueron sujeto de auditorías previas de la Sindicatura General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (SIGEBA), las últimas de las cuales se enumeran a continuación:

- IFAUD-2020-49-GCABA-SGCBA: “Fiscalización del Cumplimiento del Indicador "Porcentaje De Partidas Solicitadas On Line Vía SUACI Puestas a Disposición en 5 Días Hábiles a Partir de Recibida la Solicitud (Con Aporte De Datos Ciertos)", efectuada durante el primer semestre de 2019
- IFAUD-2020-50-GCABA-SGCBA: “Fiscalización el Cumplimiento del Indicador "Porcentaje De Partidas Solicitadas On Line Vía SUACI y Presencial de Manera Urgente, Puestas a Disposición en 24 Horas Hábiles a Partir de Recibida la Solicitud (Con Aporte De Datos Ciertos)" también efectuada durante el primer semestre 2019.

- Proyecto N° 26/21 “Auditoría del Sistema de Certificados de Nacimientos y Defunciones”, a partir del cual se elaboró el Informe N°97- SGCBA/2021. Como consecuencia, la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) remitió mediante nota un Plan de Acciones Correctivas de Desvíos y/o Irregularidades.

#### **4.- Servicios brindados y recibidos.**

##### **4.1.- Servicios recibidos por reparticiones del GCABA.**

La Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) recibe servicios técnicos por parte de las siguientes reparticiones:

- La Dirección General de Eficiencia Administrativa (DGEADM).

Este órgano brinda servicios de desarrollo, implementación, mantenimiento y soporte técnico del módulo Registro Civil Electrónico (RCE), dentro del sistema SADE<sup>14</sup> del GCABA. Es el aplicativo de Registro Civil más utilizado.

La vinculación con esta repartición es significativa, dado que interviene en el diseño, desarrollo y adquisición de los sistemas de los que la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC).

Tanto el **SADE** como su módulo específico **RCE** son **desarrollados** por el **proveedor externo Everis Argentina S.A.**

La Dirección General de Eficiencia Administrativa (DGEADM) depende de la Secretaría Innovación y Transformación Digital (SECITD), y ésta de la Jefatura de Gabinete de Ministros (MJGGC).

- La Agencia de Sistemas de Información (ASINF)

Esta Agencia, que es el órgano rector en Tecnologías de la Información del GCABA, proporciona servicios de conectividad troncal, infraestructura, virtualización, ambientes de desarrollo, seguridad de la información,

---

<sup>14</sup> El SADE (Sistema de Administración de Documentos Electrónicos) es un software de gestión documental electrónica desarrollado e implementado por el GCABA.

contingencia. Es quien aloja en sus datacenters las VMs<sup>15</sup> (máquinas virtuales) donde se encuentran operando el SADE y RCE.

La Agencia de Sistemas de Información (ASINF) se encuentra dentro de la órbita de la Jefatura de Gabinete de Ministros (MJGGC).

#### **4.2.- Servicios brindados a reparticiones del GCABA.**

La Dirección General del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) interactúa con diversas reparticiones del GCABA brindándoles servicios:

Así brinda información a la Dirección General Asuntos Institucionales y Patrimoniales de la Procuración General de la Ciudad (PG) relativa a las solicitudes de partidas de defunción en el marco de presuntas herencias vacantes. Dichas solicitudes y la remisión de las partidas de defunción solicitadas, se cursan mediante Comunicaciones Oficiales desde el usuario SADE perteneciente al titular de la Dirección General del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC).

De la misma manera, la Gerencia Operativa Legal interactúa con diversas áreas: Dirección General Abordaje Comunitario (DGABCO) de la Secretaría de Inclusión Social y Atención Inmediata (SECISYAI), dependiente del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat (MDHYHGC); con la Dirección General Convivencia en la Diversidad (DGCDIV), de la Subsecretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural (SSDHPC), dependiente de la Vice Jefatura de Gobierno (AVJG); y la mencionada Dirección General de Eficiencia Administrativa (DGEADM), entre otras; a las cuales se les remiten copias de partidas y de documentación para la tramitación de expedientes (cambios de género, inscripciones de nacimiento, tardías o no, reconocimientos, etc).

#### **4.3.- Servicios contratados a terceros.**

Es de suma importancia indicar que la Dirección General de Eficiencia Administrativa (**DGEADM**) ha contratado al **proveedor Soluciones**

---

<sup>15</sup> Una VM es una aplicación de software que realiza la mayoría de las funciones de una computadora física, y en realidad se comporta como un sistema informático separado. <https://www.techopedia.com/definicion/4805/virtual-machine-vm> [accedido el 18/03/2022]

**Tecnológicas de la Información S.A.** una solución de **software CRM**<sup>16</sup> implementado dentro de los procesos de la Dirección General del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC), con interacción con el SADE y su módulo específico RCE.

Lo que se ha contratado es el abono de **125 licencias** de uso del software **“Engage Business Solutions”**<sup>1718</sup>, con la implementación, adecuación, y soporte técnico del mismo.

Las funcionalidades que aporta este sistema son la solicitud, búsqueda y expedición de las partidas en cargadas en el RCE y contenidas en el GEDO<sup>19</sup>.

En el siguiente cuadro puede advertirse el monto y descripción de la contratación del “Servicio de Soporte, Mantenimiento correctivo y Evolutivo de la Plataforma Engage Business Solution del Registro Civil” y la “Renovación de la suscripción de las licencias de la Plataforma de Engage Business Solution.

**Cuadro N° 4.**

Contratación Engage Business Solutions año 2022		
Descripción	Monto Contratación	Objeto del Gasto
Mantenimiento correctivo y evolutivo	\$ 10.925.600	333
Licencias de la Plataforma de Engage Business Solution	\$ 8.758.258,25	356
<b>Total</b>	<b>\$ 19.683.858</b>	

Fuente: Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC)

<sup>16</sup> Un software CRM (por sus siglas en inglés Client Relationship Manager) es un sistema que está orientado a gestionar las relaciones con los clientes como principal objetivo. Así administra, almacena y difunde la información del cliente con muchas herramientas integradas. <https://www.techopedia.com/definicion/1459/customer-relationship-management-crm> [Accedido el 31/01/2023]

<sup>17</sup> <https://engage-sc.com.ar/> [Accedido el 12/12/2022].

<sup>18</sup> [https://www.youtube.com/watch?v=c\\_FaA7YWpwU](https://www.youtube.com/watch?v=c_FaA7YWpwU) [Accedido el 12/12/2022].

<sup>19</sup> GEDO, cuyas siglas significan Generador Electrónico de Documentos Oficiales, es el módulo del SADE / GDE que es el medio de creación, registro y archivo de documentos electrónicos.

De manera similar, el **desarrollo** del módulo **RCE del SADE** es realizado por la empresa **Everis Argentina S.A.**, que es la que desarrolla este último, así como sus mejoras, adecuaciones, implementación, mantenimiento, soporte técnico y nuevas prestaciones.

Aunque de menor importancia para los procesos operativos, cabe mencionar el Convenio Específico de Colaboración entre el Laboratorio de Innovación e Inteligencia Artificial (IALAB)<sup>20</sup> de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires (UBA) y la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC), firmado en el año 2018, cuyo objeto principal es la implementación de la experiencia PROMETEA<sup>21</sup>, que se trata de una herramienta de inteligencia artificial para la confección de documentos jurídicos, desarrollada por el Ministerio Público Fiscal (MPF) junto con la UBA. El mismo se prorroga de forma automática y no prevé erogación presupuestaria.

#### **4.4.- Servicios recibidos por y brindados a organismos no pertenecientes al GCABA.**

El más importante de los servicios recibidos es el del sistema RCE, que consume servicios a través de un Web Service del Registro Nacional de las Personas (RENAPER)<sup>22</sup>, dependiente del Ministerio de Interior de la Nación.

De manera similar, la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) complementa ciertos procesos productivos, solicitando intervención a los siguientes organismos:

Con el Registro Nacional de las Personas (RENAPER): específicamente con el Área de Dactiloscopia de su Dirección Nacional de Identificación, para que acrediten la identidad de los progenitores en los casos de rectificaciones por incorporación de DNI en la partida de nacimiento de su hijo/a. Dicha área procede a cotejar las huellas impresas en el certificado médico con la base interna del RENAPER.

Así también con el Registro Nacional de las Personas (RENAPER): desde su Dirección de Archivos e Identificación de Nacionales envían por email una CCOO externa con los pedidos de rectificaciones de partidas de defunción.

<sup>20</sup> <https://ialab.com.ar/> [Accedido el 11/12/2022].

<sup>21</sup> <https://mpfciudad.gob.ar/institucional/2020-03-09-21-42-38-innovacion-e-inteligencia-artificial> [Accedido el 12/12/2022].

<sup>22</sup> <https://www.argentina.gob.ar/interior/renaper> [Accedido el 11/12/2022].

De la misma manera, Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) interactúa con el sistema LEX100<sup>23</sup> implementado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) para todo el Poder Judicial de la Nación (PJM), en su portal<sup>24</sup>.

Para ello ambos organismos han suscripto un Convenio a fin de promover que la gestión de oficios emitidos por el Poder Judicial de la Nación (PJM) pudieran realizarse por medio electrónico al incluir al Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas como organismo externo para su intervención en la recepción y envío de respuestas a los juzgados dependientes de ese Poder. Para ello se otorgó en el sistema DEOX<sup>25</sup> un número identificador de organismo<sup>26</sup>.

A través de dicho usuario se canaliza la recepción y diligenciamiento de los oficios con sus respectivas respuestas, con los documentos que se tramiten dentro del sistema enunciado.

Asimismo, la Dirección General responde las solicitudes efectuadas por el Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional Federal N° 1, con Competencia Electoral en el Distrito Capital Federal, relacionadas a partidas de defunción con el objeto de dar de baja definitivas a los electores fallecidos en el padrón electoral de la jurisdicción.

Las solicitudes son cursadas mediante oficio de estilo y remitidas desde el mail institucional del Poder Judicial de la Nación (PJM) al mail institucional del Director General . Las partidas de defunción solicitadas se remiten por mail.

En este mismo sentido, la Dirección General brinda la información que le solicita el Área de Identidad y Ciudadanía de la Defensoría del Pueblo de la Nación, en el marco de diversas actuaciones sobre búsqueda de identidad biológica, que se cursan mediante Comunicaciones Oficiales y se remiten por mail.

Las partidas de nacimiento solicitadas, y documentación respaldatoria de las mismas, se remiten mediante Comunicación Oficial firmadas por el Director General y enviadas por mail.

Ministerio de la Defensa: se requiere intervención al Ministerio Público Tutelar (defensorías nacionales), para las solicitudes de inscripciones tardías de

---

<sup>23</sup> <https://lex100.tech/> [Accedido el 11/12/2022]

<sup>24</sup> <https://portalpjm.pjn.gov.ar/> [Accedido el 11/12/2022]

<sup>25</sup> DEOX, por “Diligenciamiento Electrónico de Oficios Externos”, es el módulo del sistema del PJM de envío y recepción de Oficios Judiciales de la jurisdicciones federal y nacional.

<sup>26</sup> IEO, por “Identificación Electrónica de Organismo”, es la identificación de un organismo dentro del sistema DEOX.

nacimientos. Se remite la documentación a la defensoría correspondiente por fecha de nacimiento, mediante expediente electrónico, y nos devuelven las actuaciones con dictamen del Defensor vinculado para proceder a la respectiva inscripción.

Por último, cabe mencionar que la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) brinda información a otros organismos en el marco de acuerdos de colaboración o cooperación institucional, entre los que puede enumerarse: Administración General de Ingresos Públicos (AGIP), Banco de la Ciudad de Buenos Aires, Colegio Público de Abogados de la Capital Federal, el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (MPF), Comisión Nacional de Identidad de la Secretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

## **5.- Información de los Sistemas.**

### **5.1- Proyectos de desarrollo:**

#### **5.1.1- Planes de corto, mediano y largo plazo:**

El auditado manifiesta que se realizan planes de desarrollo sobre los sistemas de Registro Civil, en cuanto a la ejecución de *bug fixes*<sup>27</sup>, mejoras y nuevas funcionalidades. Así también nuevas vinculaciones y prestaciones a reparticiones y organismo locales y nacionales.

No obstante, no se encuentra planificada la posibilidad futura de transportabilidad, adecuación, o eventual migración tanto de la solución CRM “Engage Business Solutions” hacia otros eventuales proveedores o instalaciones propias del GCABA; como del desarrollo del módulo RCE del SADE actualmente suministrado por el proveedor “Everis Argentina S.A.” contratado, ya sea para que ser realizado por otros eventuales proveedores o por personal técnico propio del GCABA.

Ello no se encuentra siquiera previsto para el largo plazo, y significa que existe una gran dependencia de los proveedores actuales. En base a este punto se encontraron las Debilidades N° 1 y 2.

---

<sup>27</sup> Bug fix es una corrección de errores y fallas en la programación de los sistemas, por lo que estos no realizan ciertas acciones o lo hacen de manera incorrecta.  
<https://www.techopedia.com/definicion/18105/bug-fix> [Accedido el 01/02/2023]

De la misma manera no se encuentra planificada la posibilidad de efectuar los desarrollos necesarios para que el módulo RCE, u otro nuevo específico dentro del SADE, o la utilización del módulo TAD, puedan lograr de manera nativa al ecosistema SADE y efectuar las tareas de búsqueda de partidas actualmente provistas por la solución CRM contratada. De aquí se desprende la Debilidad N° 4.

Así mismo, no existe aprobación de planes formales referidos a los proyectos de desarrollo. Es decir, existe una planificación estimativa, pero no se encuentra formalizada mediante documentación. Ello conlleva a establecer la Debilidad N° 17.

#### **5.1.2–Proyectos y/o adecuaciones realizadas en los sistemas del Registro Civil durante entre años 2020 – 2022:**

Se realizaron diversas modificaciones al software SADE, y el módulo RCE, durante los 2 últimos años. La enumeración sería muy extensa, pero cabe señalar que se trataron tanto de vistas, funcionalidades, errores e implementaciones.

Así el aplicativo RCE fue variando en sus versiones, siendo la última definida la 21.1.1. Puede notarse que la corrección de *bugs*, las mejoras y nuevas funcionalidades en los sistemas, en especial en el sistema RCE, son continuas.

La aplicación para administrar los proyectos de desarrollo utilizado por ambas reparticiones en conjunto es Jira<sup>28</sup>.

#### **5.1.3- Procedimientos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información.**

Tanto la repartición auditada como la Dirección General de Eficiencia Administrativa (DGEADM), encargada de los desarrollos de los sistemas y a la que la primera le solicitó información, no brindaron información al respecto. De aquí se desprende la Debilidad N° 3.

---

<sup>28</sup> Jira es un producto de software propietario para la gestión de proyectos, seguimiento de errores e incidencias desarrollado por la empresa australiana Atlassian.  
<https://www.atlassian.com/es/software/jira> [Accedido el 01/02/2023]

## **5.2- Documentación de los sistemas:**

### **5.2.1– instructivos para los usuarios del público.**

Para los usuarios del público que quieren solicitar una partida, existe un instructivo sencillo en el sitio web <https://buenosaires.gob.ar/tramites/solicitud-de-partidas> del GCABA.

Así también el chatbot<sup>29</sup> “BOTI”, asiste paso a paso a los ciudadanos que deseen realizar esa solicitud.

De conformidad con la información suministrada por la Dirección General de Eficiencia Administrativa mediante NO-2022-14865524-GCABA- DGEADM de fecha 21 de abril de 2022, y la documentación acompañada, se remite a la respuesta brindada en el punto 1.3 del presente requerimiento.

### **5.2.2- Manuales del sistema.**

El módulo RCE del SADE cuenta con numerosos manuales del sistema, cada uno para cada una de las funcionalidades del mismo, establecidas por pestañas y opciones.

### **5.2.3- Diagrama de Entidad Relación (DER)<sup>30</sup>, Work Flows<sup>31</sup>, otros diagramas.**

Existen diferentes diagramas de los sistemas. Así el auditado envió el Diagrama de Entidad Relación (DER) de la Base de Datos del módulo RCE, en que pudo comprobarse que se encuentran definidas las entidades, sus relaciones y atributos.

---

<sup>29</sup> Un chatbot es un asistente virtual enfocado en mantener una conversación con el usuario final y proveer respuestas. Permite automatizar varias tareas a través de una plataforma conversacional.

<sup>30</sup> Un diagrama entidad-relación (ERD Entity Relationship Diagram) es una técnica de modelado conceptual y representacional de datos que ilustra gráficamente las entidades de un sistema de información, las relaciones entre esas entidades y los atributos.

<https://www.techopedia.com/definicion/1200/entity-relationship-diagram-erd> [Accedido el 31/01/2023]

<sup>31</sup> El flujo de trabajo es la abstracción en una secuencia de pasos conectados que componen un proceso de trabajo real. Determinar un flujo de trabajo eficiente puede agregar un valor significativo a las actividades de una organización.

<https://www.techopedia.com/definicion/10072/work-flow> [Accedido el 03/02/2023]

### 5.3- Metodología y entornos de desarrollo:

#### 5.3.1- Metodología y entornos de desarrollo utilizados.

Para implementar requerimientos evolutivos al sistema SADE, el equipo que administra el módulo RCE -dependiente de la Dirección General de Eficiencia Administrativa (DGEADM)-, releva con referentes de la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) la necesidad que da origen al requerimiento.

Se utiliza la metodología ágil Scrum<sup>32</sup>, con iteraciones (o *sprints*<sup>33</sup>) quincenales. Los pasos son los siguientes:

1.- El equipo RCE (DGEADM) escribe una historia de usuario<sup>34</sup> con el contexto del requerimiento, y con el listado de criterios de aceptación que deberá cumplir el desarrollo. Esta historia de usuario se adjunta en un ticket de la plataforma Jira.

2.-El equipo RCE (DGEADM) planifica el inicio de la construcción del requerimiento evolutivo en una *Planning* (planificación) con el equipo de desarrollo (Everis), siguiendo metodología ágil. En sprints de 2 semanas de duración se planifican los requerimientos que se desarrollarán en ese plazo siguiendo la priorización acordada con la DGRC.

3.- El equipo de desarrollo (Everis) construye el requerimiento en su ambiente de desarrollo<sup>35</sup>, y una vez finalizado, realiza una demo

---

<sup>32</sup> Scrum es un proceso de trabajo para proyectos que permite obtener el mejor resultado posible mediante una estrategia de desarrollo incremental basada en equipos autoorganizados. [https://en.wikipedia.org/wiki/Scrum\\_\(software\\_development\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Scrum_(software_development)) [Accedido el 03/02/2022]

<sup>33</sup> Un sprint de scrum es un ciclo de trabajo regular y repetible en la metodología de scrum durante el cual el trabajo se completa y se prepara para su revisión. Los sprints Scrum son unidades básicas de desarrollo en la metodología Scrum. Generalmente, los sprints de scrum duran menos de 30 días. <https://www.techopedia.com/definicion/13687/scrum-sprint> [Accedido el 18/03/2022]

<sup>34</sup> Las historias de usuario son descripciones cortas y simples de una característica contada desde la perspectiva de la persona que desea la nueva capacidad, generalmente un usuario o cliente del sistema <https://scrum.mx/informate/historias-de-usuario#queesunahdu> [Accedido el 01/02/2023]

<sup>35</sup> El entorno de Desarrollo es una etapa del desarrollo de software donde el propio desarrollador realiza la programación del sistema realiza pruebas sobre el mismo. Una vez que el desarrollador considera que el código funciona bien, la aplicación se traslada al servidor de ensayo. <https://www.techopedia.com/definicion/16376/development-environment> [Accedido el 01/02/2023]

al equipo RCE (DGEADM) mostrando las nuevas funcionalidades. Si se cumplen con los criterios de aceptación, el equipo RCE (DGEADM) aprueba el desarrollo, y en caso de que no, se rechaza para que el equipo de desarrollo corrija errores u omisiones, y se vuelve a hacer una nueva demo para validar el requerimiento.

4.- Una vez validados el/los requerimientos que se incluyeron en el sprint, se solicita al proveedor Everis el despliegue de la nueva versión en el ambiente de Homologación<sup>36</sup>, donde el equipo RCE (DGEADM) realizará las pruebas.

5.- En caso de detectarse bugs en la versión, el equipo RCE (DGEADM) los reporta al equipo de desarrollo (Everis) mediante un nuevo ticket Jira.

6.- En caso de no detectarse bugs en la versión, el equipo RCE (DGEADM) da aviso al referente de DGRC de que el requerimiento está listo, y solicita al equipo de desarrollo (Everis) el despliegue de la versión en el ambiente de Producción<sup>37</sup>.

### **5.3.2- Procesos de cambios y versionados de los desarrollos de software.**

Los controles de cambios y versionados de los desarrollos de software se realizan de la siguiente manera:

1.- El equipo RCE (DGEADM) carga un ticket en la plataforma Jira para cada requerimiento realizado por la DGRC según lo comentado en el punto anterior.

2.- Antes de iniciar el desarrollo del requerimiento, el equipo RCE (DGEADM) solicita al proveedor Everis la estimación de horas del mismo, siendo el equipo RCE (DGEADM) responsable de aprobar esa estimación.

---

<sup>36</sup> El entorno de Homologación (o preproducción) sirve para realizar la prueba de estrés final de la "próxima" versión del producto antes de que entre en funcionamiento. Cuando una característica determinada se verifica lo suficiente como para alcanzar la aprobación, se puede mover del entorno de prueba al entorno de Homologación antes de que se lance en el entorno de producción. <https://www.techopedia.com/definicion/8989/production-environment> [Accedido el 18/03/2022]

<sup>37</sup> El entorno de producción es un término utilizado para describir el entorno en el que los usuarios finales ponen realmente en funcionamiento el software y otros productos para los usos previstos. <https://www.techopedia.com/definicion/8989/production-environment> [Accedido el 18/03/2022]

3.- El equipo de RCE (DGEADM) lleva el control de los tickets Jira cargados para cada requerimiento, y en qué versión del módulo RCE se incluyen.

El auditado no informa si se utilizan software específico de control y seguimiento de versiones de software, como por ejemplo git<sup>38</sup>. En consecuencia se halló la Debilidad N° 13.

### **5.3.3- Procesos y vías de comunicación entre la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC), Dirección General de Eficiencia Administrativa (DGEADM) sobre los sistemas de Registro Civil.**

En lo que refiere al módulo RCE, la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) y la Dirección General de Eficiencia Administrativa (DGEADM) mantienen reuniones quincenales, donde se plantean temas en común y se muestran los avances de los proyectos en curso. Además de estas reuniones, los equipos de ambas reparticiones tienen contacto diario por correo electrónico.

Para realizar ciertos procesos especiales, como realizar alta de tratas, creación de trámites en TAD o altas de establecimientos de salud en el administrador de RCE, la Dirección General de Eficiencia Administrativa (DGEADM) requiere una Comunicación Oficial (CCO)<sup>39</sup> de la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC).

### **5.3.4- Metodología utilizada para solicitar nuevos desarrollos o adecuaciones del sistema. Responsable(s) de la aprobación formal de las adecuaciones.**

La DGRC solicita los nuevos desarrollos o adecuaciones al módulo RCE mediante correo electrónico al equipo RCE de la DGEADM. En la reunión quincenal se plantea esta solicitud como punto a tratar de la reunión y se acuerda el orden de priorización respecto a los otros desarrollos pendientes del backlog.

---

<sup>38</sup> Git es un sistema de control de versiones distribuido que realiza un seguimiento de los cambios en cualquier conjunto de archivos de computadora. <https://git-scm.com/> [Accedido el 01/02/2022]

<sup>39</sup> El módulo de Comunicaciones Oficiales (CCOO), es el componente del Sistema SADE que permite crear, numerar, firmar, comunicar y archivar todos los documentos comunicables.

El auditado y la Dirección General de Eficiencia Administrativa (DGEADM) no informaron quiénes son y los roles de los funcionarios responsables de solicitar nuevos desarrollos y adecuaciones a los sistemas. Ello fundamenta la debilidad N° 14.

### **5.3.5 - Metodología de aceptación de los cambios en los desarrollos del sistema del registro civil.**

Una vez implementado y testeado el requerimiento en el ambiente de Homologación, el equipo RCE (DGEADM) se contacta con el referente de la DGRC y realiza una demo del requerimiento para su aprobación final. En caso de detectarse un error menor pero que permita la utilización de la aplicación o de que se haya omitido uno o más criterios de aceptación en el requerimiento inicial, la versión se implementa en el ambiente de producción y el equipo RCE (DGEADM) carga un nuevo ticket Jira para sumar ese criterio al requerimiento.

Ocasionalmente, equipo RCE (DGEADM) redacta un instructivo con la nueva funcionalidad y la remite por mail al referente de la DGRC.

## **5.4- Seguridad en el sistema:**

### **5.4.1– Otorgamiento de contraseñas, sus atributos, perfiles de usuario, y el acceso a los recursos informáticos.**

El procedimiento de otorgamiento de contraseñas, perfiles de usuario y permisos en el módulo RCE del ecosistema SADE es:

- Vías de recepción de solicitud altas, bajas o modificaciones de usuario:
  - Ticket NOC en la mesa de ayuda del <https://noc-mesa.buenosaires.gob.ar> al grupo MDA SADE.
  - CCOO en el SADE a usuarios específicos.
  - Correo del Área de Soporte Tecnológico.
- Datos requeridos: Usuario de SADE, CUIL, Roles solicitados.
- Resolución: Se gestiona vía Ticket al Grupo MDA SADE.

• Respuesta: Se informa de la resolución por la misma vía en la que llegó la solicitud.

El auditado y la Dirección General de Eficiencia Administrativa (DGEADM) no enviaron información sobre los procedimientos correspondientes al sistema “Engage Business Solutions”.

El auditado también envió un “Instructivo Para Administrador Local de SADE (ALS)”, que es un manual de usuario avanzado con permisos en el SADE para la administración de usuarios y de sectores dentro de las reparticiones, pero no versa sobre este punto.”

De lo explicado en este punto se desprende la Debilidad N° 9.

## **5.5- Usuarios del sistema:**

### **5.5.1- Usuarios del Sistema; alta, baja o modificación.**

Tanto el auditado como la Dirección General de Eficiencia Administrativa (DGEADM) no enviaron información sobre los usuarios definidos en los sistemas y alta, baja o modificación de los mismos, y el procedimiento para efectuarlo y si es procedimiento es formal. Esto fundamenta la Debilidad N° 10.

## **5.6 - Roles y Permisos:**

### **5.6.1- Roles y permisos otorgados por el sistema conforme a las funciones de los diferentes usuarios.**

El módulo RCE del SADE, y el mismo SADE, cuentan con roles específicos para las diferentes funcionalidades y usuarios. La asignación de permisos se realiza por medio del servidor de Active Directory<sup>40</sup> de Microsoft. Según su perfil podrá:

1. Cargar solicitud de partida, que a su vez le permite:
  - a. Carga de datos de la partida.
  - b. Entrega de la partida.

---

<sup>40</sup> Active Directory es un servicio de directorio del sistema operativo Microsoft Windows que facilita trabajar con usuarios, grupos y recursos de red interconectados, complejos y diferentes de manera unificada. Está estructurado internamente con un marco jerárquico con forma de árbol. <https://www.techopedia.com/definition/25/active-directory> [Accedido el 01/02/2023]

- c. Consulta de la partida.
2. Carga de Fichero Físico o Digital.
3. Control de Calidad.

## **5.7- Sesiones, autenticaciones y accesos al Sistema:**

### **5.7.1- Sesiones, autenticaciones y accesos a los sistemas.**

La autenticación de usuarios se realiza mediante Active Directory de Microsoft del GCABA y la gestión de permisos mediante LDAP<sup>41</sup>. Para ingresar a la plataforma el usuario debe ingresar su CUIT y contraseña correspondiente.

### **5.7.2 - Medios de acceso al sistema (web, software cliente, etc.) y lugares de acceso (internet, LAN, etc.).**

El aplicativo Registro Civil Electrónico es de exclusivo acceso web por medio de la red interna del GCABA (MAN<sup>42</sup>) o desde el sitio de internet portal.buenosaires.gob.ar.

## **5.8- Infraestructura, equipamiento, conexiones:**

### **5.8.1- Infraestructura informática.**

En cuanto a su infraestructura y equipamiento de los ambientes de desarrollo, el RCE se encuentra dividido según sus ambientes. El ambiente de desarrollo se encuentra contenido en los equipos del proveedor “Everis Argentina S.A.”.

---

<sup>41</sup> LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) es un protocolo cliente/servidor utilizado para acceder y administrar la información del directorio. Lee y edita directorios sobre redes IP y se ejecuta directamente sobre TCP/IP utilizando formatos de cadena simples para la transferencia de datos.

También se lo conoce como RFC 1777. <https://www.techopedia.com/definicion/2439/lightweight-directory-access-protocol-ldap> [Accedido el 03/02/2023]

<sup>42</sup> Una red MAN (Metropolitan Area Network) es una red de área metropolitana, similar a una red de área local (LAN), pero abarca toda una ciudad o campus, o algún otro territorio municipal u organizativo. Las MAN se forman conectando varias LAN.

<https://www.techopedia.com/definicion/8238/metropolitan-area-network-man> [Accedido el 03/02/2023]

En cambio, los ambientes de test, homologación y producción se encuentran en VMs que son *hosteadas*<sup>43</sup> por la Agencia de Seguridad de la Información (ASINF), ejecutándose sobre Red Hat Enterprise Linux 8.

### **5.8.2- Conexiones de Redes.**

Las conexiones de redes físicas y lógicas entre los diferentes ambientes de desarrollo, entre los servidores y sus clientes o puntos de acceso; hardware y softwares de protección de las conexiones (Firewall, VPNs, etc.), son provistos por la Agencia de Seguridad de la Información (ASINF).

## **5.9- Tecnologías de los sistemas:**

### **5.9.1- Sistemas operativos (SO) de los servidores.**

Los Sistemas Operativos (SO) de los servidores de los sistemas de registro civil son Red Hat Enterprise Linux<sup>44</sup> 8.

### **5.9.2- Lenguajes de programación de los sistemas.**

El módulo RCE del SADE, se encuentra programado en Java 1.7 y 1.8.

El aplicativo “Engage Business Solutions” es propietario, y solo se ha adquirido las licencias de uso e implementación del mismo, como se ha explicado anteriormente.

### **5.9.3- Base de datos de los Sistema (marca, modelo, versión, distribución).**

La Base de datos utilizada es Oracle RDBMS<sup>45</sup> 11g.

---

<sup>43</sup> Un host virtual es un tipo de proveedor de servicios de alojamiento que se enfoca en soluciones de infraestructura virtual, incluidos servidores virtuales, computadoras, almacenamiento y otras plataformas híbridas que permiten el alojamiento de datos, aplicaciones y/o servicios. <https://www.techopedia.com/definicion/1618/virtual-host-vhost> [Accedido el 02/02/2023]

<sup>44</sup> Red Hat Enterprise Linux (RHEL) es un sistema operativo basado en Linux de Red Hat diseñado para empresas. RHEL puede funcionar en equipos de escritorio, en servidores, en hipervisores o en la nube. Red Hat y su contraparte apoyada por la comunidad, Fedora, se encuentran entre las distribuciones de Linux más utilizadas en el mundo. <https://www.techopedia.com/definicion/15777/red-hat-enterprise-linux-rhel> [Accedido el 03/02/2022]

<sup>45</sup> Oracle Database (Oracle DB) es un sistema de gestión de bases de datos relacionales (RDBMS) de Oracle Corporation. Desarrollado originalmente en 1977 por Lawrence Ellison y

#### 5.9.4- File Systems<sup>46</sup> y/o Repositorios de archivos<sup>47</sup>.

Para el procesamiento de archivos se utiliza la herramienta Webdav<sup>48</sup>.

Tanto el auditado como la Dirección General de Eficiencia Administrativa (DGEADM) no indicaron si existe necesidad y si se realiza encriptación para la información que así lo requiera, y los softwares y procesos utilizados para ello. De aquí se concluye la Debilidad N° 11.

#### 5.9.5- Arquitectura de virtualización, contenedores, middlewares<sup>49</sup>.

La plataforma Engage Business Solution, utilizada para la gestión de Solicitud de Partidas, posee tres componentes principales:

- Servidor de aplicación (APP)
- Servidor de base de datos (DB)
- Servidor de web access (EWA)

El servidor de aplicación (APP) pertenece a Engage Web y es el que tiene instalados tanto los servicios de la plataforma como también el sitio web al que acceden los usuarios del Registro Civil.

---

otros desarrolladores, Oracle DB es uno de los motores de bases de datos relacionales más confiables y ampliamente utilizados para almacenar, organizar y recuperar datos por tipo, manteniendo las relaciones entre los distintos tipos. <https://www.techopedia.com/definicion/8711/oracle-database> [Accedido el 18/03/2022]

<sup>46</sup> Un File System, o Sistema de Archivos, es un proceso que administra cómo y dónde se almacenan, acceden y administran los datos en un disco de almacenamiento, generalmente una unidad de disco duro (HDD). Es un componente de disco lógico que administra las operaciones internas de un disco en relación con una computadora y es abstracto para un usuario humano.

<https://www.techopedia.com/definicion/5510/file-system> [Accedido el 03/02/2022]

<sup>47</sup> Un repositorio de archivos es un término un tanto general que se usa para referirse a un destino en una red designado para el almacenamiento de archivos datos, dentro de una estructura de TI general. <https://www.techopedia.com/definicion/23341/data-repository> [Accedido el 18/03/2023]

<sup>48</sup> El protocolo WebDAV (Web-based Distributed Authoring and Versioning), desarrollado por la IETF, es un protocolo que permite de forma sencilla guardar, editar, copiar, mover y compartir archivos en servidores web. <https://www.techopedia.com/definicion/4931/web-based-distributed-authoring-and-versioning-webdav> [Accedido el 03/02/2022]

<sup>49</sup> El middleware es una capa de software situada entre las aplicaciones y los sistemas operativos. El middleware se usa típicamente en sistemas distribuidos donde simplifica el desarrollo de software al ocultar las complejidades de las aplicaciones distribuidas; heterogeneidad de hardware, sistemas operativos y protocolos; y proporcionar interfaces uniformes y de alto nivel y un conjunto de servicios comunes que minimizan la duplicación de esfuerzos y mejora la colaboración entre aplicaciones.

<https://www.techopedia.com/definicion/450/middleware> [Accedido el 02/02/2023]

El servidor de base de datos (DB) pertenece tanto a Engage Web como a Engage Ewa y es el que tiene la base de datos que almacena todos los objetos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema.

El servidor de web access (EWA) pertenece a Engage Ewa y es el que tiene instalado el sitio web al que acceden los ciudadanos a través de los correos electrónicos que se les envía.

A ello deben sumar, las VMs que contienen al módulo RCE y al sistema SADE.

Se utiliza como tecnología de virtualización VMware<sup>50</sup> Vcenter<sup>51</sup>, al momento de esta auditoría, en la versión 6.5.

## **5.10- Funcionalidades y funcionamiento del Sistema:**

### **5.10.1- Descripción de funcionalidades.**

A continuación, se enumeran las funcionalidades del módulo RCE del SADE, con sus diferentes opciones, y del sistema “Engage Business Solutions”.

#### **RCE. Funcionalidades:**

El módulo RCE del SADE cuenta con varias diferentes opciones previstas para los distintos casos de creación y digitalización de partidas.

En su pantalla principal posee un menú horizontal con las siguientes pestañas.

- 1- “Buzón Individual”,
  - 2- “Buzón Grupal”,
  - 3- “Buzón Supervisados”,
- siendo estas 3 las mismas del sistema SADE y

---

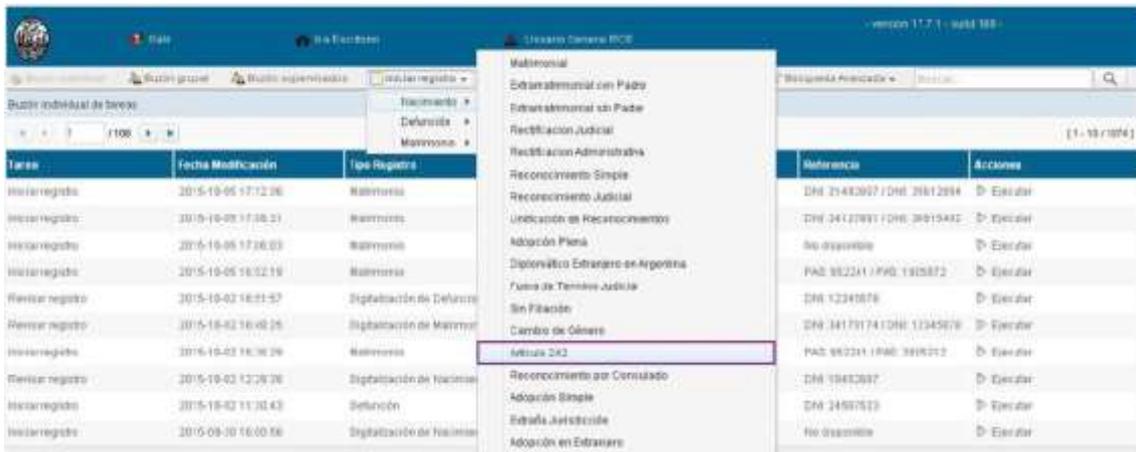
<sup>50</sup> VMware es una empresa de computación en la nube y virtualización fundada en 1998 que ha sido fundamental para cambiar la forma en que las configuraciones de hardware impulsan las cargas de trabajo y las arquitecturas de soporte.  
<https://www.techopedia.com/definicion/16053/vmware-virtual-machine> y <https://store-latam.vmware.com/> [accedidos el 02/02/2022]

<sup>51</sup> VMware VCenter Server es una aplicación de servidor de administración de centros de datos desarrollada por VMware Inc. para monitorear entornos virtualizados. Proporciona gestión y operación centralizadas, aprovisionamiento de recursos y evaluación del rendimiento de las máquinas virtuales que residen en un centro de datos virtual distribuido.  
<https://www.techopedia.com/definicion/26818/vmware-vcenter-server> [Accedido el 02/02/2023]

referidas a la gestión de tareas otorgadas a usuarios dentro del sistema;

- 4- “Iniciar Registración”, para la creación de partidas digitales;
- 5- “Digitalización de Registros”, utilizada para la digitalización e incorporación al sistema de las partidas en papel realizadas en el pasado.
- 6- “Búsqueda Avanzada”, que permite la búsqueda de personas cargadas en el sistema y la partidas generadas y digitalizadas.

A continuación, puede observarse una captura de pantalla del módulo RCE y luego se tratan las funcionalidades en más detalle.



Fuente: Captura obtenida del Módulo RCE.

❖ Opciones comunes al SADE:

- **Buzón individual.**

Este buzón contiene los registros individuales del usuario iniciador que todavía no han sido impresos y que por lo tanto todavía pueden ser modificados.

- **Buzón Grupal.**

Este contiene los registros ya impresos de todos los usuarios de un mismo sector de trabajo o circunscripción. Los registros del buzón grupal no pueden ser modificados.

En el buzón grupal los registros pueden tener dos estados:

Verificar firmas: el acta aún no ha sido enviada para ser firmada con Token por el oficial público.

Esperar firma digital: el acta ya ha sido enviada para su firma. El registro permanecerá en el buzón grupal en ese estado hasta que sea firmado.

Una vez cerrado, desaparecerá del buzón grupal y quedará disponible en la consulta de RCE para su eventual consulta e impresión de copias.

▪ **Buzón de supervisados.**

Esta opción permite a todos aquellos usuarios supervisores que tengan personal a cargo visualizar y administrar todos los registros en estado “Iniciar Registro” de todos los usuarios que se tengan como supervisados.

❖ Opciones del RCE de la solapa “Inicio Registración:

▪ **Nacimientos.**

En esta solapa, se encuentra la Opción “Nacimientos”, donde pueden crearse las siguientes partidas o acciones sobre otras partidas:

- Matrimonial
- Extramatrimonial con Padre
- Extramatrimonial sin Padre
- Reconocimiento Simple
- Reconocimiento Judicial
- Unificación de Reconocimientos
- Artículo 242<sup>52</sup>
- Adopción Simple
- Adopción Plena
- Cambio de Género
- Extraña Jurisdicción
- No Diplomáticos en el Exterior
- Reconocimiento por Consulado
- Adopción en el Extranjero

<sup>52</sup> Se refiere al art. 242 del derogado Código Civil de la Nación, que normaba en los casos la inscripción de nacimiento aún sin reconocimiento de la madre.

[http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/105000-109999/109481/texactley340\\_librol\\_S2\\_tituloII.htm](http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/105000-109999/109481/texactley340_librol_S2_tituloII.htm) [Accedido 03/03/2023]

- Diplomático Argentino en el Extranjero
- Diplomático Extranjero en Argentina
- Fuera de Termino Judicial
- Sin Filiación
- Rectificación Administrativa
- Rectificación Judicial
- Anular Registro

El procedimiento de la generación de la partida de nacimiento es la siguiente.

Se utiliza el Buzón individual: que contiene los registros individuales del usuario iniciador que todavía no han sido impresos y que por lo tanto todavía pueden ser modificados; y el Buzón Grupal, con los registros ya impresos de todos los usuarios de un mismo sector de trabajo o circunscripción. Los registros del buzón grupal no pueden ser modificados.

En el buzón grupal los registros pueden tener dos estados:

Verificar firmas: el acta aún no ha sido enviada para ser firmada con Token por el oficial público.

Esperar firma digital: el acta ya ha sido enviada para su firma. El registro permanecerá en el buzón grupal en ese estado hasta que sea firmado. Una vez cerrado, desaparecerá del buzón grupal y quedará disponible en la consulta de RCE para su eventual consulta e impresión de copias.

Documentos requeridos: Primeramente se debe escanear toda la documentación requerida y guardarla en la PC local del agente. Luego se procede a subir la documentación para que quede guardada junto con el acta.

Luego de selección “Finalizar”, se visualiza el acta terminada. Hay dos opciones de impresión:

En la primera se imprime un acta sin tomo ni número asignado que sirve de control de los datos cargados. En caso de error, se puede volver cliqueando para corregir cualquier dato en la solapa que corresponda. Luego se vuelve con siguiente al final y se visualiza el acta con el error corregido.

Una vez corroborada el acta, se puede imprimir con la opción definitiva. Una vez que se imprime con esta segunda opción el Registro ya no puede modificarse.

A continuación, se imprime el acta ya numerada por triplicado. Una de esas tres copias sale con un patrón o área de firma impreso en color gris: allí deberá firmar el oficial público con su lapicera electrónica, cuidando no salirse del recuadro, ya que es dentro de éste que la lapicera actúa como escáner. Todo lo que se escriba por fuera de estos patrones no será captado por la lapicera y por lo tanto no será transferido al acta de RCE. Luego de firmar la lapicera debe ser apoyada en la base de carga para que se concrete el envío de las firmas a sus actas correspondientes.

Envío a firma digital desde el buzón grupal: Una vez impresa y firmada el acta, ésta debe ser enviada al oficial para que la cierre con la firma Token. Se busca en el buzón grupal el acta deseada y se cliquea en “ejecutar”. Si la lapicera funcionó correctamente, se visualizará la firma del oficial público en ella.

Si la imagen de las firmas proporcionada por la lapicera no resultara óptima (las firmas no llegan correctamente, se cortan o directamente no aparecen), se utiliza la vía alternativa es el escaneo.

Se escanea el acta papel con todas las firmas y los. De esta manera, se descarta la imagen proporcionada por la lapicera y se reemplaza por la imagen del escaneo. Se envía a firmar indicando el usuario del oficial público.

▪ **Matrimonio (o Unión Civil<sup>53</sup> o Unión Convivencial<sup>54</sup>).**

En la misma solapa, se encuentra la Opción “Matrimonio”, donde pueden crearse las siguientes partidas o acciones sobre otras partidas:

---

<sup>53</sup> La Ley CABA de Unión Civil N° 1004, reglamentada en mayo de 2003 por el Decreto 556/03, fue una Ley de la CABA precursora de la registración de uniones de parejas no casadas; y luego seguida por otras jurisdicciones. Esta ley establece la unión de dos personas con independencia del sexo u orientación sexual de las mismas. Las uniones civiles no son reconocidas por el Código Civil y Comercial de la Nación, que estableció la Unión Convivencial.

<https://buenosaires.gob.ar/registro-civil/normativa/ley-no-1004>. [Accedido 03/03/2023]

<sup>54</sup> La Unión Convivencial es un tipo de registración orientada a parejas no casadas que conviven, tienen un proyecto de vida en común y quieren regularizar sus derechos y obligaciones. Fue establecida en el Título III del Libro Segundo del Código Civil y Comercial de la Nación, que entró en vigor en el año 2015.

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/texact.htm#13>  
[Accedido 03/03/2023]

- Matrimonio
- Unión Civil
- Matrimonio Tomo MB
- Unión Convivencial
- Divorcio Vincular
- Disolución de Unión Civil o Unión Convivencial
- Rectificación Administrativa
- Rectificación Judicial
- Rectificación Administrativa para Digitalización
- Rectificación Judicial para Digitalización
- Anular Registro

La forma de creación de partidas de Matrimonio, Unión Civil o Unión Convivencial es similar a las de nacimiento, aunque en este caso debe ingresarse la información correspondiente a los cónyuges, testigos, etc. A ello se agrega la documentación requerida del acto.

▪ **Defunciones.**

En la misma solapa, se encuentra la Opción “Defunciones”, donde pueden crearse las siguientes partidas o acciones sobre otras partidas:

- Caso frecuente
- Morgue judicial
- Defunción fetal
- Defunción de NN
- Fuera de término

La forma de creación de partidas de Defunciones es similar a las de nacimiento, aunque en este caso debe ingresarse la información correspondiente al difunto, médico interviniente, causal de defunción, persona autorizante, etc. También se agrega la documentación requerida.

Así mismo, se encuentra prevista la posibilidad de la “Carga con expediente electrónico” para el caso de que el legajo haya sido previamente cargado por la empresa fúnebre en la plataforma TAD (Tramitación a distancia).

Esta opción surge como alternativa para agilizar la carga de las defunciones y la entrega de las partidas; el empleado de la cochería carga previamente todos los datos de la defunción en la plataforma y escanea todos los componentes del legajo; una vez cumplidos estos pasos, el sistema le otorga un número de expediente que permitirá importar a RCE toda esa precarga de datos e imágenes; de modo que la tarea del usuario será la de controlar los datos cargados y hacer modificaciones de la carga en caso de error.

❖ Opciones del RCE para digitalización de partidas:

- **Digitalización de Nacimientos.**

Para iniciar una digitalización de un acta de nacimiento se selecciona la pestaña “Digitalización de registros/Digitalización de Nacimientos”, donde se cargan los datos topográficos: se selecciona la Circunscripción correspondiente de la lista desplegable y se completan los datos del Tomo, Acta y Año.

- **Digitalización de Matrimonios.**

Es similar a la anterior. Las diferencias son que aquí se buscan en el sistema los contrayentes y testigos, si es que están (por haber sido cargados en una tramitación anterior), o en su defecto dan de alta; y se cargan los datos de la partida.

- **Digitalización de Fallecimientos.**

También similar a los nacimientos, pero en este caso debe buscarse en el sistema las personas del difunto, autorizante, médico, si es que están ya contenidos en el sistema (por haber participado en un trámite anterior). Si no lo están, se cargan en el sistema. Además, se deben ingresar los datos correspondientes a la partida.

❖ Opciones del RCE para administrar datos del sistema:

- **Administrador de personas.**

Esta opción permite la edición y fusión de personas ya existentes en RCE, es decir de ciudadanos cargados.

- **Adm. Tomos.**

Esta opción permite dar recepción a los tomos donde estás contenidas las partidas y reimprimir tomos completos.

- **Adm. Establecimientos.**

Esta opción, y la siguiente, están reguladas por permisos especiales y están disponibles sólo para aquellos usuarios que cuenten con ellos. Permite dar de alta nuevos establecimientos de salud, tanto para nacimientos y defunciones, así también como deshabilitar establecimientos para que no aparezcan como opción al momento de cargar un registro en RCE.

- **Adm. Empresas Funerarias.**

Como la anterior, se accede con permisos especiales, y permite dar de baja y de alta las empresas funerarias que intervienen en los trámites de defunciones.

- **Adm. Sellos Oficiales Públicos.**

Utilizada para la gestión de los sellos digitales de los Oficiales Públicos intervinientes en la confección de partidas digitales.

- **Adm. Tipos de documentación.**

Aquí se definen los tipos de documentos que serán utilizadas en la confección y digitalización de partidas.

- **Interfaz defunción RENAPER.**

Es una opción referida específicamente a la vinculación y registración de defunciones con el RENAPER, y los posibles errores que pueden suceder.

### **“Engage Business Solutions”. Funcionalidades:**

Dentro de la plataforma Engage se gestionan partidas de nacimiento, matrimonio o defunción. Todas las partidas son tratadas con el mismo nivel de importancia, criticidad y confidencialidad. Dependiendo del perfil del usuario o agente, podrá modificar y/o visualizar información.

Los agentes con perfil para “Carga de Solicitud”, solo pueden ingresar datos del ciudadano solicitante y de búsqueda para la partida. En primera instancia cargan los datos del ciudadano solicitante. A saber: tipo de documento, número, género, apellido y nombre. Luego y, dependiendo del tipo de partida, nacimiento, matrimonio o defunción; ingresará los datos

correspondientes a la partida. Forma parte de la información solicitada los datos topográficos: circunscripción, año, tomo y acta. En función de la información ingresada se realiza la búsqueda de la partida. De encontrarse, se deriva a “Control de Calidad”. De no encontrar ninguna partida se deriva a “Fichero Físico” o “Fichero Digital”.

Los agentes con perfil para “Fichero Físico” o “Fichero Digital” buscará en los ficheros del Archivo del Registro Civil el dato topográfico correspondiente a la partida pedida. De no encontrar la partida se emitirá un sello de partida no encontrada. De encontrarse la partida, cargará la imagen y derivará la misma a “Control de Calidad”. La partida encontrada se indexará, es decir, se almacenará en la base de datos, con los datos que corresponden.

Los usuarios con perfil “Control de Calidad” son los que realizan una verificación de los datos ingresados en las partidas, y pueden realizar modificaciones. El procedimiento de control de calidad se explica más detenidamente en el punto “5.15.3 – Controles”.

Para llevar a cabo sus prestaciones, el sistema “Engage Business Solutions” accede a una base de datos de consulta, que es espejo de la base de datos de producción.

### **5.10.2- Importancia de la información registrada y funcionalidades futuras.**

Apartado separado es necesario para señalar la importancia de la información registrada y funcionalidades futuras. La **información** contenida en el módulo **RCE** puede y será un **insumo para muchos otros sistemas**.

Cabe remarcar que la registración y digitalización de los nacimientos, y uniones con sus divorcios y disoluciones y defunciones, no se encuentra limitada a la confección de un documento electrónico, ya sea nuevo o la importación de un documento en formato papel, por más que se utilice el GEDO del SADE para generarlos en ambos casos.

Por el contrario, el módulo **RCE** del SADE **cuenta con una base de datos específica donde se encuentran definidas concretamente todas las entidades relacionadas con la registración civil**, y que continuamente se nutre con los procesos de confección y digitalización de partidas.

En palabras sencillas, el módulo está registrando en su base de datos la **totalidad de las relaciones paterno-filiales, uniones y estados civiles, y fallecimientos de los habitantes de Ciudad Autónoma de Buenos Aires**.

Es muy diferente que la información esté contenida en el texto de documentos, dónde debe ser accedida y leída en concreto; a que se encuentre parametrizada, normalizada y en su totalidad en la base de datos, donde pueden hacerse consultas instantáneas, automáticas y masivas.

Ello redundaría en una casi plena **certeza en identificación de las personas**, en su información, y en una superlativa **reducción de tiempo en los procedimientos administrativos**.

Esto implica que el módulo puede ser un punto de partida fundamental para brindar servicios a otros sistemas transaccionales de la ciudad o nacionales. Así por ejemplo puede pensarse en la posibilidad de utilización en procesos judiciales, en especial de familia y sucesiones, programas y prestaciones sociales, etc.

Actualmente muchas reparticiones, de la ciudad o nacionales, requieren al ciudadano la presentación de comprobantes de la información (filiatoria, estado civil, etc.) necesaria para brindarle servicios y prestaciones; lo que podría dejar de ser solicitado en un futuro cercano.

E incluso, podría ser la propia Administración quien podría definir y ejecutar políticas y programas sociales para los sectores de la población a los que apuntan, afectando a la totalidad del universo, y sin necesidad de que los individuos beneficiarios concretos, deban solicitar y tramitar las prestaciones.

### **5.10.3- API <sup>55</sup> s de acceso y Web Service <sup>56</sup> s proveídos y consumidos.**

El módulo RCE expone una API RESTful<sup>57</sup> que cuenta con los siguientes métodos de consulta:

---

<sup>55</sup> Una interfaz de programación de aplicaciones (API) es un conjunto de protocolos, rutinas, funciones y/o comandos que los programadores utilizan para facilitar la interacción entre distintos servicios de software.

<https://www.techopedia.com/definicion/24407/application-programming-interface-api> [Accedido el 01/02/2023]

<sup>56</sup> Un Web service (servicio web) es una aplicación de software con una forma estandarizada de proporcionar interoperabilidad entre aplicaciones dispares. Lo hace a través de HTTP utilizando tecnologías como XML, SOAP, WSDL y UDDI.

<https://www.techopedia.com/definicion/25301/web-service> [Accedido el 03/02/2023]

<sup>57</sup> Una API RESTful es una API que se ajusta a la transferencia de estado representacional o modelo REST. Las API RESTful a veces son más fáciles de usar para los desarrolladores porque tienen una sintaxis familiar y un conjunto de protocolos.

<https://www.techopedia.com/definicion/33060/restful-api> [Accedidos el 04/02/2023]

- Consulta número GEDO: Devuelve un documento GEDO en formato base64 a partir de su número GEDO. Consulta Persona: Devuelve un set de datos para un ID de persona.
- Consulta Registros: Devuelve un set de datos para un ID de registro.
- Consulta Padres: Devuelve un set de datos de las personas vinculadas con rol “Padre” y “Madre” para un ID de persona.
- Consulta Hermanos: Devuelve un set de datos de los presuntos hermanos para un ID de persona.
- Consulta Hijos: Devuelve un set de datos de las personas vinculadas con rol “Hijo” para un ID de persona.

En cuanto a los Web Services que expone RCE, se encuentran:

- WS Consulta Actas: Devuelve el/los números GEDO de actas de los registros de nacimiento, matrimonio o defunción asociados a un dato topográfico y/o el número de documento del nacido, contrayentes o difunto.
- WS Partidas Online: Permite generar registros en RCE a partir de un set de datos del nacido, contrayentes y difunto.
- WS Indexación ampliada: Permite generar registros en RCE a partir de un set de datos, considerando más personas asociadas al registro.

A su vez, los Web Services que consume RCE son:

- RenaperConsulta: permite obtener el ID\_CIUDADANO que otorga Renaper a un número de documento.
- RenaperFallecimientos: es el WS mediante el cual RCE notifica a Renaper las defunciones ocurridas en RCE.
- RenaperRegistrarPersonaSinDocumento: permite grabar una defunción para una persona sin documento.

Los accesos a las APIs del RCE y RENAPER se encuentran limitadas a las direcciones IP<sup>58</sup> y usuarios expresamente habilitados para su consumo.

#### **5.10.4 – Controles de los softwares sobre sus funcionalidades e información.**

Tanto la repartición auditada como la Dirección General de Eficiencia Administrativa (DGEADM), no han brindado información sobre este punto. Esto amerita la Debilidad N° 12.

#### **5.11 Reportes, Visualización de la Información<sup>59</sup>, Notificaciones y Avisos:**

##### **5.11.1 Reportes y visualización de la información de los sistemas:**

Tanto el módulo RCE del ecosistema SADE como el software “Engage Business Solutions” cuentan con informes y reportes en los mismos dichos aplicativos.

Así mismo, el Área de Soporte Tecnológico de la repartición emite reportes con el software de análisis de datos SAS<sup>60</sup>.

Por último, el Registro Civil interactúa con la Dirección General de Arquitectura de Datos (DGARD), dependiente a la Subsecretaría de Políticas Públicas Basadas en Evidencia (SSPPBE), para la operatividad y desarrollo de los reportes actuales y futuros en atención a posibles requerimientos.

---

<sup>58</sup> Una dirección de Protocolo de Internet (IP address) es una dirección numérica lógica que se asigna a cada dispositivo de una red para identificarlo de forma única.  
<https://www.techopedia.com/definition/2435/internet-protocol-address-ip-address> [Accedido el 03/03/2022]

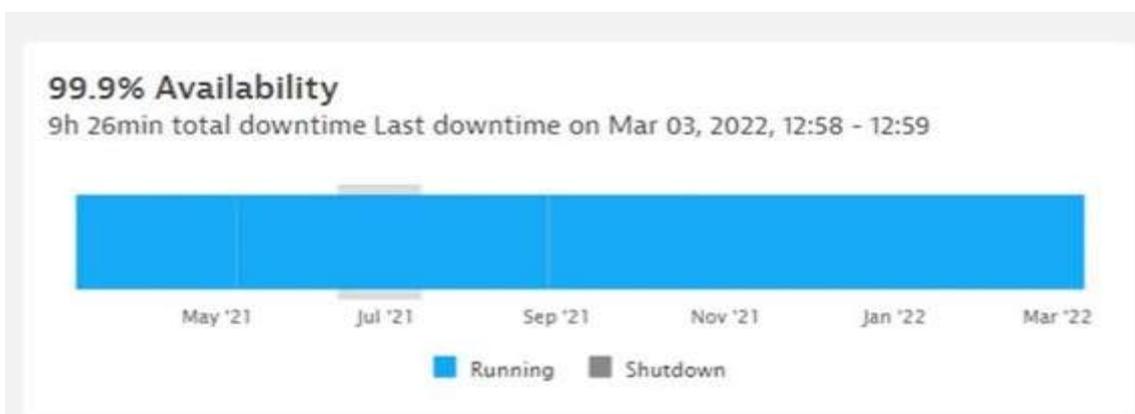
<sup>59</sup> La visualización de datos (Data Visualization) es el proceso de mostrar datos/información en gráficos, figuras y barras. Generalmente se logra extrayendo datos del sistema de TI subyacente y son procesados utilizando un software de visualización de datos y se muestran en el tablero del sistema.  
<https://www.techopedia.com/definition/30180/data-visualization> [Accedido el 03/03/2023]

<sup>60</sup> [https://www.sas.com/es\\_ar/home.html](https://www.sas.com/es_ar/home.html) [Accedido el 22/06/2023]

### 5.11.2 Informe si existen Indicadores de desempeño.

Según la información suministrada por la Dirección General de Gestión Documental (DGGEDOC), existen indicadores de desempeño del ecosistema SADE, y del módulo RCE.

Así puede comprobarse un 99.9% de Disponibilidad (Uptime) para el período marzo 2021- marzo 2022. La fuente de la información es la plataforma Dynatrace<sup>61</sup> utilizada por el GCABA.



Fuente: Provista por el auditado.

### 5.11.3 Notificaciones y avisos.

El módulo RCE, como parte del ecosistema SADE y utilizando como base el módulo de Escritorio Único (EU), cuenta con Notificaciones y avisos de las tareas a realizar de manera nativa al mismo, en especial en el buzón individual.

También el aplicativo “Engage Business Solutions” cuenta con Notificaciones y avisos, al tratarse especialmente de un software de CRM.

<sup>61</sup> Es una empresa de tecnología global que proporciona una plataforma de inteligencia de software basada en inteligencia artificial (IA) y automatización. Las tecnologías de Dynatrace se utilizan para monitorear y optimizar el rendimiento de las aplicaciones, el desarrollo de software y las prácticas de seguridad, la infraestructura de TI y la experiencia del usuario para empresas y agencias gubernamentales de todo el mundo. <https://www.dynatrace.es/> [Accedido el 03/02/2022]

## **5.12- Cumplimiento de metas y objetivos - Satisfacción del usuario:**

### **5.12.1- Cumplimiento de metas y objetivos - Satisfacción del usuario:**

A través de la Dirección General Atención Ciudadana (DGATCIUD), dependiente de la Subsecretaría Servicios al Ciudadano (SSSAC), y ésta a su vez de la Secretaría Atención Ciudadana y Gestión Comunal (SECACGC), de la Unidad de Proyección Federal y Desarrollo Territorial (UPFDT), dependiente del Jefe de Gobierno (AJG); se evalúa el grado de satisfacción de los vecinos con los servicios brindados por el GCABA. Entre ellos los trámites brindados por la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC).

La medición se realiza a través de la herramienta cuantitativa de encuestas web enviadas vía correo electrónico. A tales efectos se cumple en informar que las actuales instancias de medición son:

- Vecinos que asisten a las sedes comunales y sede central y son registradas por el sistema de encolado Fila cero (envío diario).
- Vecinos que realizan trámites digitales vía la plataforma de Sistema de Trámites Digitales, así como también rectificación de partidas vía mail e informaciones sumarias virtuales (envío diario).
- Vecinos que tramitan la inscripción de nacimientos en hospitales. (envío semanal).

El Indicador de satisfacción es el porcentaje (%) de ciudadanos que responden “satisfecho” y “muy satisfecho” a la pregunta “¿cuán satisfecho estás con el servicio brindado?”

Los resultados se visualizan en línea en el tablero de experiencia desarrollado por la repartición del GCABA dedicada a la Experiencia de Usuario. Los resultados de los últimos años (satisfacción acumulada todos los servicios de Registro Civil) son:

- 2020: 86% de satisfacción.
- 2021: 87% de satisfacción.

### **5.13- Integración de los sistemas.**

Como se observa en el transcurso de este informe, el sistema RCE es un módulo integrante del ecosistema SADE del GCABA. Y con éste se encuentra integrado el software Engage Business Solutions como solución CRM de tramitación y búsqueda de partidas.

En cuanto a la interoperabilidad con el sistema GDE<sup>62</sup> de jurisdicción nacional, la Dirección General de Gestión Documental (DGGEDOC), refiere que existe interoperabilidad entre ambos ecosistemas solo para Notas y Documentos de firma conjunta mediante el servicio iOP<sup>63</sup> de GDE. No hay interoperabilidad de datos ni transaccionalidad.

Las otras integraciones de los sistemas se realizan a bien a través de web services (RENAPER) o mediante correos electrónicos, como se ha visto.

### **5.14- Soporte Técnico:**

#### **5.14.1- Mesa de ayuda sobre los sistemas.**

Para brindar el servicio de mesa de ayuda y seguimiento de casos reportados de SADE y RCE, se encuentra implementado un sistema de *tickets* mediante la herramienta NOC<sup>64</sup>. Se accede al mismo desde la dirección web: <https://noc-mesa.buenosaires.gob.ar/>.

#### **5.14.2- Soporte técnico a los usuarios externos.**

No se encuentra prevista la existencia de una mesa de ayuda y sistema de tickets para los usuarios externos, en este caso los ciudadanos. Por lo que, ante algún inconveniente con el sistema de gestión de solicitudes de

---

<sup>62</sup> Es el sistema de Gestión Documental Electrónica es un sistema integrado de caratulación, numeración, seguimiento y registración de movimientos de todas las actuaciones y expedientes del Sector Público Nacional. Se trata de una versión posterior del SADE.

<https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/innovacion-administrativa/gde-sistema-de-gestion-documental-electronica> [Accedido el 02/02/2022]

<sup>63</sup> El servicio de iOP de GDE / SADE, es el que permite interoperar entre sí a las distintas implementaciones de los mismos.

<sup>64</sup> Un sistema de tickets NOC (Network Operation Center o centro de operaciones de red) es una herramienta esencial de la gestión de TI moderna al centralizar las operaciones clave en una sola ubicación. <https://www.ninjaone.com/blog/network-operations-center-noc-explained/> [accedido el 03/02/2023].

expedición de partidas, el usuario externo debería intentar ser asistido por medio de los canales más genéricos del GCABA: el número 147, BOTI.

## **5.15 - Gestión de la Información:**

### **5.15.1- Procesos de gestión de activos de Información (definición del propietario del dato, usuario y custodio de la información).**

Evidentemente, el Dueño de los Datos existentes en el RCE, y aquellos procesados por el software “Engage”, es la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC). También es el usuario principal de dicha información.

Así mismo, se entiende que la Agencia de Seguridad de la Información (ASINF), en su carácter de proveedor de infraestructura informática y servicio de *hosting* y suministro de VMs es el custodio final de la información.

No obstante, las definiciones señaladas aquí, no se encuentra establecidas formalmente, ni tampoco los procesos que llegan a esa definición. Es por ello que se arribó a la Debilidad N° 16.

### **5.15.2 - Procedimientos de evaluación y clasificación de la información, según su criticidad, nivel de confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad.**

No se informó la existencia de procedimientos de evaluación y clasificación de la información, según su criticidad, nivel de confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad. Como consecuencia de ello se encuentra la Debilidad N° 15.

### **5.15.3 - Controles sobre la información en cuanto a su normalización, congruencia e integridad.**

Existe una serie de procesos y validaciones que apuntan a garantizar la normalización, congruencia e integridad de la información, entre los cuales pueden enunciarse:

1. Validaciones sobre la carga de ciertos parámetros: no se permite la carga de datos topográficos duplicados, no se pueden cargar

números de documentos que no sean del tipo LNNNNNNN o NNNNNNNN (L = letra; N = número); los nombres y apellidos se desagregan automáticamente en campos separados para Primer Nombre, Primer Apellido, Segundo Nombre, Segundo Apellido, Tercer Nombre, Tercer Apellido; parametrización de datos que son plausibles de normalizar (máximo nivel de estudios alcanzado, situación laboral, roles, etc.); entre otros.

2. Validación con RENAPER: todas las personas cargadas en RCE cuyo tipo de documento sea DNI pasan por la validación RENAPER, lo cual garantiza que los datos ingresados en RCE coincidan con lo registrado en la base de datos del Registro Nacional de las Personas.

3. Otros algoritmos especialmente diseñados tanto en el módulo RCE como en “Engage Business Solution” enfocados directamente a la normalización y minimización de errores, que se encuentran en constante proceso de mejora.

4. Por último, cabe mencionar que existe un Proyecto depuración base de datos: el objetivo del proyecto en curso es regularizar todas las inconsistencias en los datos de las personas y sus partidas, fundamentalmente originadas en la primera gran migración de los sistemas Q a RCE (al momento de la creación de RCE). Dicho proyecto busca abarcar todas las casuísticas identificadas

También se utilizan controles manuales en el procesamiento de expedición de partidas solicitadas por el ciudadano, existe una instancia de ‘Control de Calidad’ que es realizada manualmente por los agentes.

Así, en la sección datos de la partida, se visualizan los datos de la persona que se ha indicado como titular de la partida solicitada. Luego, se encuentra la de datos modificados, que mostrará un registro de todos los cambios de datos topográficos que haya tenido la solicitud. También se verifica si las partidas hayan venido como resultado de una búsqueda automática o de la búsqueda manual realizada en Archivo. Finalmente, se podrá ver el archivo adjunto (formato PDF) corroborando que el mismo esté correcto.

De ser correcta la información, la solicitud es aprobada y remitida al ciudadano. En caso contrario es rechazada indicado el motivo. En la sección rechazo, se indica el motivo y las observaciones de los criterios que no cumple para ser aprobada.

Cabe señalar que, en principio, en el modelo de la base de Datos del RCE la información se encuentra normalizada.

### **5.16- Propiedad Intelectual:**

El GCABA posee la propiedad intelectual del software SADE y su módulo RCE, aunque utiliza proveedores externos para su desarrollo y adecuación.

En cambio, el software “Engage Business Solution” es de propiedad del proveedor externo Soluciones Tecnológicas de la Información S.A. El GCABA contrata con este proveedor las licencias de uso del software, su implementación, mantenimiento, adecuación y soporte técnico; como se indicó anteriormente.

## **6.- Seguridad sobre el Sistema y Contingencia:**

La seguridad sobre el sistema y la previsión de contingencia es provista por la Agencia de Seguridad de la Información (ASINF).

Existe un “Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA<sup>65</sup>)” entre la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) y la Agencia de Sistemas de Información: CONVE-2020-25897214-GCBA-DGRC especialmente formulado para los sistemas del Registro Civil.

### **6.1- Cumplimiento Estándares de Tecnología de Información de la ASINF.**

De manera genérica, los sistemas del Registro Civil cumplen con las Resoluciones 177/2013 y 239/2015 de la ASINF referidas al “Marco Normativo de Tecnología de Información”.

---

<sup>65</sup> SLA Service Level Agreement, (en español, Acuerdo de Nivel de Servicio), es un acuerdo firmado entre el proveedor de un servicio y el cliente. El objetivo es establecer el nivel del servicio y sus parámetros, tales como los plazos de entrega, responsables, tiempos de respuesta, tipo de soporte técnico, etc <https://www.techopedia.com/definition/24420/service-level-agreement-sla> [Accedido 03/02/2023]

## 6.2- Solución de Alta Disponibilidad (HA)<sup>66</sup> y Tolerancia de Fallos<sup>67</sup>.

Los *Data Centers* de la Agencia de Seguridad de la Información (ASINF) cuentan con soluciones de Alta Disponibilidad (HA) y Tolerancia de Fallos.

En cuanto a las aplicaciones, es posible señalar que el servidor de la aplicación “Engage Business Solutions” no contempla un esquema de balanceo de carga<sup>68</sup>, por lo que el proveedor no aseguró su funcionamiento en ese esquema. Ello lleva a la Debilidad N° 19.

## 6.3 - Procesos de evaluación y clasificación de las áreas críticas. Controles de ingreso a instalaciones informáticas.

En cuanto a la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC), en su sede central sita en Uruguay 753, en la planta baja del edificio se realiza un control primario de ingreso y derivación del público con personal del área. También en el mismo se cuenta con servicio de seguridad a cargo de la Policía de la Ciudad, y además seguridad privada.

Respecto del acceso al Área de Sistemas en la sede central de la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC), se cuenta con dos controles de acceso por tarjeta magnética; y el ingreso al *Data Center* se realiza por huella dactilar, aclarando que el mismo se encuentra pasando el primer anillo de seguridad al que se accede por la referida tarjeta magnética, aplicando la norma que rige el doble acceso a servidores y al rack de comunicaciones.

En cuanto a los *Data Centers* de la Agencia de Sistemas de Información (ASINF), se encuentran establecidas las áreas críticas y los controles de acceso a las instalaciones.

---

<sup>66</sup> La alta disponibilidad (High Availability) se refiere a soluciones de hardware y software que se han aplicado a un sistema para que pueda recuperarse de fallas o errores a través de componentes redundantes, para garantizar su correcto y continuo funcionamiento.

<https://www.techopedia.com/definition/1021/high-availability-ha> [Accedido el 01/02/2023].

<sup>67</sup> El término Fault Tolerance se refiere esencialmente a la capacidad de un sistema para permitir fallas o mal funcionamiento, y esta capacidad puede ser proporcionada por software, hardware o una combinación de ambos. <https://www.techopedia.com/definition/3362/fault-tolerance> [Accedido el 03/02/2022]

<sup>68</sup> El equilibrio de carga (Load Balancing) es una división uniforme del trabajo de procesamiento entre dos o más computadoras y/o CPU, enlaces de red, dispositivos de almacenamiento u otros dispositivos, lo que en última instancia brinda un servicio más rápido con mayor eficiencia. El equilibrio de carga se logra a través de software, hardware o ambos.

<https://www.techopedia.com/definition/4197/load-balancing> [Accedido el 03/02/2022]

#### **6.4- Plan de Contingencia del Sistema (Contingency Plan)<sup>69</sup> o Plan de Recuperación ante Desastres (PRD).**

La Agencia de Sistemas de Información (ASINF) cuenta con un *Data Center* sito en Av. Independencia 635 y otro Centro de Cómputos de contingencia, en Uspallata 3160; lo que garantiza la posibilidad de continuar operando en el caso de que el *Data Center* de Independencia fuera comprometido. Ambos *Data Centers* se encuentran protegidos por controles de acceso biométricos y vigilancia; y cuentan con sistemas contra incendio y controles ante fallos de energía (UPS<sup>70</sup> y generadores).

La Agencia cuenta con Planes de Contingencia sobre las VMs que provee en sus *Data Centers*. En particular, posee un Plan de Contingencia sobre el SADE, y se entiende que, por extensión, del módulo específico RCE. El que se encontraba previsto en el SLA entre las partes.

No obstante, a la falta de una definición explícita del RCE y del aplicativo “Engage Business Solutions” como aplicaciones críticas en el PRD, se le suma que el plan provisto correspondía al año 2017, lo que implica que se debe encontrarse desactualizado. En consecuencia, se halla la Debilidad N° 20.

#### **6.5- Documentación de políticas y procedimientos de seguridad física.**

A fin de proteger la información almacenada en formato digital del GCABA, la Agencia de Sistemas de Información (ASINF) cuenta con la “PO0601 Política de seguridad Física”, cuyo cumplimiento garantiza en sus *Data Centers*.

---

<sup>69</sup> Un plan de contingencia es un plan alternativo de seguridad de los sistemas de información que se implementa en caso de que las operaciones normales se ven interrumpidas por una emergencia, una conmutación por error o un desastre. Los planes de contingencia garantizan operaciones continuas en el sitio y fuera del sitio, la satisfacción del cliente y la entrega de productos y servicios a tiempo. También se lo conoce como plan de recuperación ante desastres (DRP). <https://www.techopedia.com/definicion/13595/contingency-plan> [Accedido el 03/02/2022]

<sup>70</sup> Una fuente de alimentación ininterrumpida (UPS, por sus siglas en inglés) es un sistema de batería mejorado que se autoactivará en caso de una interrupción del suministro eléctrico y funcionará como la fuente de alimentación principal hasta que los dispositivos electrónicos puedan apagarse de manera segura o un generador de emergencia se haga cargo. <https://www.techopedia.com/definicion/1759/uninterruptible-power-supply-ups> [Accedido el 03/02/2023]

## 6.6- Políticas, procedimientos y tareas de copias de resguardo (Backup) y recuperación (Restore).

La Agencia de Sistemas de Información (ASINF) es quien realiza la política y acciones de backup y restore. Como se indicó previamente, los sistemas de Registro Civil están contenidos en VMs que son *hosteadas* por la ASINF. El servicio de hosting, y de backup provisto se encuentra formalizado en el SLA firmado por las partes.

La información a ser resguardada está conformada por las VMs en su totalidad, como las Bases de Datos del RCE en particular.

Conforme al procedimiento para respaldo de servidores virtuales de la ASINF, las VMs en Vcenter son añadidas de forma automática a rutina de backup debido a las políticas predefinidas en las tareas de respaldo diarias.

Las rutinas y tiempos de guarda son las siguientes:

- Backup diarios, se ejecutan una vez al día y tienen una retención de 30 puntos de restauración.
- Backup mensuales, consisten en la copia a cinta del backup full correspondiente a los datos del último día del mes. Tienen una retención de 2 años (24 meses).
- Backup anuales, consisten en la copia a cinta del backup full correspondiente a los datos del último día del año. Tienen una retención de 10 años (120 meses).

Se utilizan diversos softwares de backup para realizar las tareas, Veeam Backup & Replication<sup>71</sup>, IBM Spectrum Protect<sup>72</sup>, Oracle Export Data Pump<sup>73</sup>

---

<sup>71</sup> Veeam Backup & Replication es una aplicación de respaldo de información utilizada para entornos virtuales, la cual permite verificar automáticamente la recuperación de la información almacenada. <https://www.veeam.com/>

<sup>72</sup> <https://www.ibm.com/ar-es/products/data-protection-and-recovery> [Accedido el 02/02/2023]

<sup>73</sup> La utilidad Oracle Data Pump Export se utiliza para descargar datos y metadatos en un conjunto de archivos del sistema operativo, que se denomina conjunto de archivos de volcado. <https://docs.oracle.com/en/database/oracle/oracle-database/19/sutil/oracle-data-pump-export-utility.html> [Accedido el 03/02/2022]

(para Backups lógicos), RMAN<sup>74</sup> (para Backups físicos) que se acompaña con software Oracle ZDLRA (Zero Data Loss Recovery Appliance)<sup>75</sup>.

Así también se emplean varios repositorios de guarda en ambos *Data Centers*. Los Back ups son de tipo completo el primero efectuado, y sobre éste, los posteriores son incrementales.

En cuanto a las pruebas de restauración, para el entorno de servidores físicos se realizan una vez al mes de manera aleatorias para. En cambio, para el entorno virtual, actualmente solo se toman como pruebas de restauración las mismas solicitudes realizadas por las reparaciones a través del sistema de tickets NOC. Debido a ello se estableció la Debilidad N° 21.

#### **6.7- Registros (logs) de trazabilidad de accesos, conexiones, seguridad y transacciones.**

El auditado, y la Agencia de Seguridad de la Información (ASINF), informan que en cuanto la aplicación Engage, los logs de las ejecuciones del servidor quedan almacenadas en una ruta local específica. Los mismos están sujeto a las políticas de backup y restore comunes a las VMs que son hospedadas por la Agencia.

No obstante, no brindan información sobre los logs el aplicativo RCE, cómo son recabados y almacenados, el acceso, y los métodos y el umbral de tiempo de resguardo de los mismos. Ello conlleva a la Debilidad N° 18.

## **VI.- DEBILIDADES.**

Las debilidades halladas que se detallan a continuación son analizadas conforme los objetivos de gobierno y gestión establecidos para el Marco de Referencia COBIT 2019. Así como las normas y recomendaciones establecidas por ASINF según la Resolución N°177/ ASINF/13 y sus ampliaciones.

---

<sup>74</sup> Oracle Recovery Manager satisface las demandas más apremiantes de respaldo y recuperación manejables y de alto rendimiento, para todos los formatos de datos de Oracle. <https://www.oracle.com/ar/database/technologies/high-availability/rman.html> [Accedido el 03/02/2022]

<sup>75</sup> Oracle Database Zero Data Loss Recovery Appliance es una solución de protección de datos de ingeniería que ayuda a eliminar la exposición a la pérdida de datos de Oracle Database en toda la organización. <https://www.oracle.com/ar/engineered-systems/zero-data-loss-recovery-appliance/> [Accedido el 03/02/2022]

➤ Alinear, Planificar y Organizar.

✓ APO01 - Gestionar el marco de gestión de I&T.

**1.- No consta la existencia de planes o previsiones de transportabilidad, adecuación, o eventual migración de la solución CRM “Engage Business Solutions” actualmente prestada por el proveedor contratado, hacia otros eventuales proveedores o instalaciones propias del GCABA, lo que implica una fuerte dependencia del proveedor presente. La situación actual no garantiza la continuidad y disponibilidad de los servicios de solicitud, búsqueda y entrega de partidas ante imprevistos ocurridos con el proveedor.**

**2.- De la misma manera, no consta la existencia de planes o previsiones de continuidad, transportabilidad o adecuación de desarrollo del módulo RCE del SADE actualmente suministrado por el proveedor “Everis Argentina S.A.” contratado, ya sea para ser realizado por otros eventuales proveedores o por personal técnico propio del GCABA, lo que implica una fuerte dependencia del proveedor presente. La situación actual no garantiza la continuidad y disponibilidad de la capacidad de desarrollo, modificación y operación técnica del módulo RCE del SADE ante imprevistos ocurridos con el proveedor.**

**3.- No se expone información respecto a los procedimientos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información, tanto de desarrollos propios (RCE) como del proveedor de la solución CRM actual “Engage Business Solutions”. Los procedimientos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información son necesarios para establecer la eficacia, eficiencia y economía de las soluciones implementadas.**

**4.- En la planificación de desarrollos futuros no se encuentra previsto que el módulo RCE, o la creación de uno específico dentro del SADE o la utilización del módulo TAD, para que sean realizadas de manera nativa al ecosistema SADE las tareas de búsqueda de partidas actualmente provistas por la solución CRM contratada.**



- ✓ APO03 - Gestionar la arquitectura empresarial.

**5.- Falta de jerarquización del área de soporte tecnológico de la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (DGRC) al tratarse meramente de una Jefatura de Sección y realizar funciones de TI (Tecnología de la Información) primordiales en los procesos productivos de la Dirección General. La carencia de un correcto rango del área de TICs repercute negativamente en los procesos productivos de la organización.**

**6.- Inexistencia de división formal y de ambientes de trabajo de las diferentes “áreas” dentro de la Jefatura de Sección de Soporte Tecnológico. La ausencia de la división formal no permite optimizar los procesos productivos, genera solapamiento de funciones incompatibles en el mismo personal y dificulta la atribución de responsabilidades.**

- ✓ APO07 - Gestionar los recursos humanos.

**7.- Falta de capacitación formal del personal técnico de la Jefatura de Sección de Soporte Tecnológico en herramientas informáticas utilizadas para cumplir sus funciones: Bases de datos, SOs (Sistemas Operativos), lenguajes de programación, conectividad, seguridad de la información. La insuficiencia de la formación profesional en TIs impacta negativamente en la capacidad de trabajo de los equipos técnicos.**

**8.- Ausencia de personal con título de grado o certificación técnica entre los agentes de la Jefatura de Sección de Soporte Tecnológico.**

- ✓ APO13 – Gestionar la seguridad.

**9.- Existen procesos de otorgamiento de contraseñas, sus atributos, perfiles de usuario y acceso a los recursos informáticos, pero no se encuentran formalizados. Los procesos formales de otorgamiento de contraseñas son necesarios para la gestión de la seguridad en los sistemas.**

**10.- No se brinda suficiente información sobre los usuarios definidos en los sistemas, y su alta, baja o modificación; los procedimientos relativos y si son formales. La formalización de los procesos de gestión de usuarios sirve para reforzar la gestión de la seguridad de los sistemas.**

**11.- No está definida la necesidad o no de la encriptación para la información sensible que así lo requiera, si es efectivamente realizado, y los softwares y procesos intervinientes. La protección de la información considerada sensible es esencial para la gestión de la seguridad de la información.<sup>76</sup>**

➤ Construir, Adquirir e Implementar.

✓ BAI01 – Gestionar los programas.

**12.- No se brindó información sobre los controles de las funcionalidades e información de los softwares de registro civil. Los controles en las funcionalidades e información de los sistemas permiten una eficaz y eficiente gestión del software, minimizando el número de posibles errores.**

**13.- No pudo comprobarse la utilización de un aplicativo específico de control y seguimiento de versiones de software. Un aplicativo de control y seguimiento de versiones de software es una herramienta requerida para mejorar el proceso de desarrollo de software.**

✓ BAI02 – Gestionar la definición de requisitos.

**14.- No se encuentran identificados formalmente los roles y los funcionarios responsables de solicitar nuevos desarrollos y adecuaciones a los sistemas. La definición de las partes interesadas (stakeholders) del desarrollo permite una correcta descripción de los requisitos del sistema.**

---

<sup>76</sup> En el descargo de este informe, la Dirección General de Eficiencia Administrativa (DGEADM) sostuvo “que no es competencia de esta Dirección General la gobernanza sobre GEDO y su repositorio RUDO, sin perjuicio de lo cual, los archivos utilizados en RCE son documentos GEDO.”

- ✓ BAI08 – Gestionar el conocimiento.

**15.- No consta la existencia de procedimientos de evaluación y clasificación de la información, según su criticidad, nivel de confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad. Los procedimientos de evaluación de la información son vitales para la gestión del conocimiento.**

**16.- No se hallan procesos formales de gestión de activos de Información en los cuales se proceda a la definición del propietario del dato, usuario y custodio de la información. Los procesos formales de gestión de activos de información aseguran la correcta administración de los mismos.**

- ✓ BAI11 – Gestionar los proyectos.

**17.- Si bien existe una planificación efectiva de los desarrollos de los sistemas, en cuanto a la corrección de los errores, mejoras y nuevas funcionalidades, no se cuenta con documentación formal y aprobada al respecto. Una planificación completa y explícita permite prever y estimar el crecimiento y mantenimiento futuro de la aplicación y los recursos necesarios para ello.**

➤ Entregar, Dar Servicio y Soporte.

- ✓ DSS01 – Gestionar las operaciones.

**18.- Inexistencia de información referida a los logs del aplicativo RCE, y cómo son obtenidos y almacenados, el acceso, y los métodos y el umbral de tiempo de resguardo. La obtención de los registros de sucesos de los sistemas permite la trazabilidad del funcionamiento y la depuración de los errores de los sistemas.<sup>77</sup>**

- ✓ DSS04 – Gestionar la continuidad.

**19.- Es posible señalar que el servidor de la aplicación “Engage Business Solutions” no contempla un esquema de balanceo de carga, por lo que el proveedor no aseguró su**

---

<sup>77</sup> En el descargo del informe la Dirección General de Infraestructura (DGIASINF) de la ASINF afirmó “que, en cuanto a la materia referida a los métodos y períodos temporales de resguardo, son los establecidos en la política de backup de la Agencia de Sistemas de Información”.

**funcionamiento en un esquema de Tolerancia de Fallos. Las soluciones de Alta Disponibilidad y Tolerancia de Fallos aseguran la continuidad de la operatividad de las prestaciones de los sistemas.**

**20.- No se encuentra la inclusión explícita del módulo RCE del SADE y del aplicativo “Engage Business Solutions” en el Plan de Recuperación ante Desastres (PRD) convenido con la Agencia de Sistemas de Información (ASINF), a lo que debe sumarse la presunta desactualización del mismo al haberse suscripto en el año 2017. El Plan de Recuperación ante Desastres (PRD) es un instrumento fundamental para lograr la continuidad de las operaciones.**

**21.- No se realizan, junto con la Agencia de Sistemas de Información (ASINF) como proveedor, las pruebas de restauración específicas de las VMs y/o sus Bases de datos componentes de los sistemas del Registro Civil. Efectuar pruebas periódicas de restauración es un buen indicador de operatividad de las políticas de respaldo de la información.<sup>78</sup>**

## **VI.- CONCLUSION.**

Como primera reflexión, es un claro avance que los procesos de registración, digitalización, tramitación y búsqueda de partidas del Registro de Civil sean electrónicos. Las soluciones informáticas aportadas los sistemas auditados constituyen es un significativo salto de calidad en los procesos productivos sobre los anteriores basados en tramitación presencial y en papel. El sistema es efectivo, exitoso, confiable, sin casi errores, y goza de una alta satisfacción de los usuarios y ciudadanos. Ello también envuelve una mayor eficacia, eficiencia y economía en los procesos administrativos; y una mejor prestación de servicios de los ciudadanos.

Así también como una mayor seguridad jurídica y más certeza de la documentación. Un documento papel, o copia del mismo, aún con las salvaguardas con que cuenta (firmas, sellos, folios), es pasible de ser adulterado.

---

<sup>78</sup> En el descargo del informe la Dirección General de Infraestructura (DGIASINF) de la ASINF comunicó al respecto que “Actualmente se está trabajando en la implementación de Veeam SureBackup, a los fines de programar de forma automática, las pruebas de recuperó. De todos modos, Veeam cuenta con una validación de integridad en la toma y guarda de backup.”.

En cambio, un documento electrónico es de una casi imposible falsificación; e incluso es más sencilla su comprobación de validez.

No obstante, vale considerar algunas de las debilidades marcadas en el presente informe. Las más importantes son las referidas a la gran dependencia del auditado con los actuales proveedores: de la aplicación CRM utilizada, como al proveedor de desarrollos en el RCE del ecosistema SADE. Ello sin perjuicio de que las soluciones implementadas se encuentran operando sus prestaciones de manera continua y sin problemas.

También puede examinarse las características del procedimiento de pedido de partidas por parte del ciudadano. La tramitación, luego de ser ingresada por formularios web, continúa exclusivamente por mail, que, si bien está probada el correcto funcionamiento del sistema, deja al solicitante a la espera del mismo y con la posibilidad de que no llegue a bandeja de entrada principal. No cuenta con una instancia para chequear las solicitudes realizadas y en trámite o terminadas.

Por último, pero de suma importancia, cabe recordar lo indicado en el punto 5.10.2 del informe en cuanto a la importancia de la información recopilada, cómo es registrada y las funcionalidades futuras que seguramente tendrá la misma. De esta manera, la información contenida en el módulo RCE puede y será un insumo para muchos otros sistemas.

La registración y digitalización de los nacimientos, y uniones con sus divorcios y disoluciones y defunciones, no se encuentra limitada a la confección de un documento electrónico, -nuevo o uno de papel importado-, por más que se utilice el GEDO del SADE para generarlos en ambos casos. Por el contrario, el módulo RCE del SADE cuenta con una base de datos específica donde se encuentran definidas concretamente todas las entidades relacionadas con la registración civil, y que es continuamente nutrida por los procesos de confección y digitalización de partidas.

Se trata de un tipo muy diferente de información la contenida en el texto de documentos, dónde debe ser accedida y leída en concreto; a la que se encuentra parametrizada, normalizada y en su totalidad en la base de datos, donde puedan hacerse consultas instantáneas, automáticas y masivas. Ello redundaría en una casi plena certeza en identificación de las personas, en su información, y en una valiosa reducción de tiempo en los procedimientos administrativos.

El módulo puede ser un punto de partida fundamental para brindar servicios a otros sistemas transaccionales de la ciudad u otras jurisdicciones. Por ejemplo, puede ser planteada la posibilidad de su utilización como identificación

certera de los representantes legales de menores, en procedimientos administrativos, en procesos judiciales, en especial de familia y sucesiones; y programas y prestaciones sociales, etc.

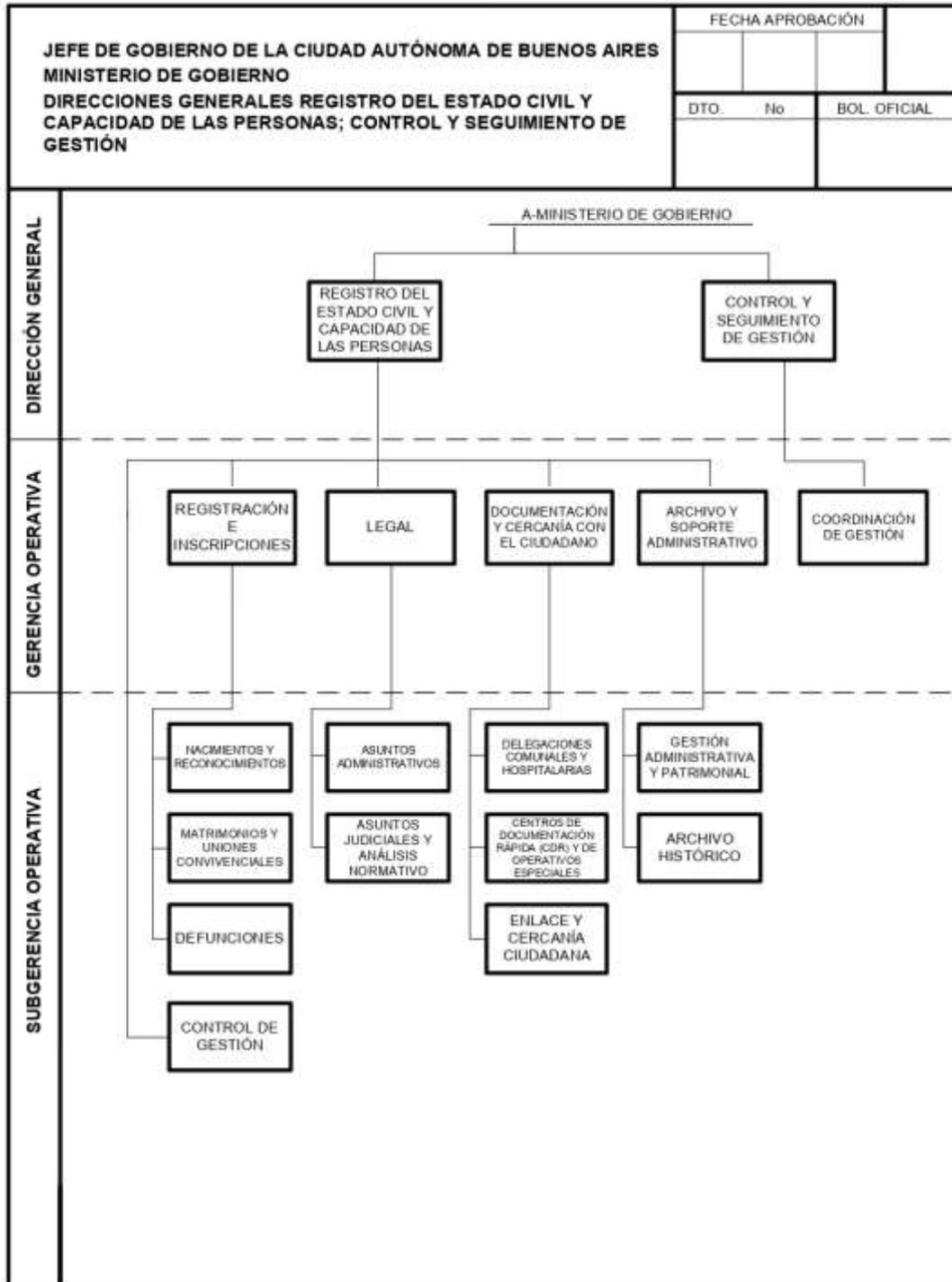
En la actualidad, gran cantidad de reparticiones, de la CABA, provinciales o nacionales, requieren al ciudadano la presentación de comprobantes de la información (filiatoria, estado civil, etc.) como necesaria para brindarle servicios y prestaciones. En un futuro cercano podría cambiar, dado que las reparticiones tendrían acceso directo a la información certera y confiable.

Además, podría ser la propia Administración quien podría definir y ejecutar políticas y programas sociales para los sectores de la población a los que apuntan, afectando a la totalidad del universo, y sin necesidad de que los individuos beneficiarios concretos deban solicitar y tramitar las prestaciones. Se trataría de un avance sustancial hacia el Estado Inteligente.

Para cerrar, se destaca la excelente predisposición y colaboración, tanto como su diligencia y competencia, del personal perteneciente a la DGRC durante el desarrollo de las tareas de auditoría.

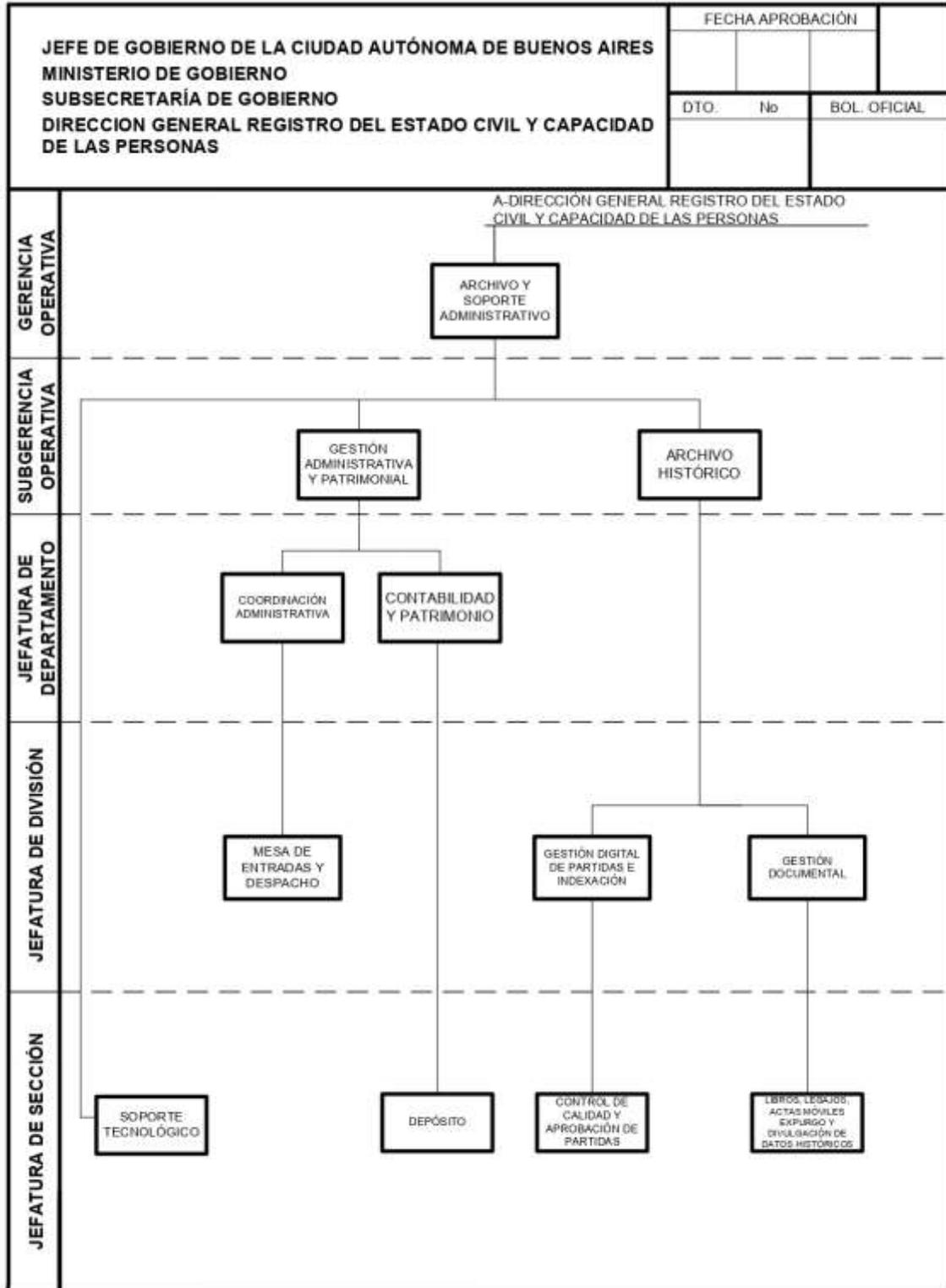


## ANEXO I





“1983-2023. 40 años de Democracia”



## **ANEXO II**

### **Descripción de Responsabilidades Primarias DGRC.<sup>79</sup>**

#### **1.9 DIRECCIÓN GENERAL REGISTRO DEL ESTADO CIVIL Y CAPACIDAD DE LAS PERSONAS.**

##### **Descripción de Responsabilidades Primarias.**

Administrar el Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas en jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Llevar el registro, mantener los archivos y expedir copia o certificado de todo hecho o acto jurídico que de origen, altere o modifique el estado civil y capacidad de las personas de acuerdo con lo establecido en la Ley Nacional N° 14.586 y en la Ley Nacional N° 26.413.

Intervenir en el trámite de informaciones sumarias y certificación de firmas.

Aceptar o denegar nombres.

Dar cumplimiento a las obligaciones impuestas por la Ley Nacional N° 17.671 y la Ley Nacional N° 26.413.

Integrar el Consejo Federal de Registros del Estado Civil y Capacidad de las Personas de la República Argentina.

#### **1.9.5 GERENCIA OPERATIVA ARCHIVO Y SOPORTE ADMINISTRATIVO**

##### **Descripción de Acciones**

Coordinar las acciones tendientes a garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura e instalaciones edilicias donde el Registro Civil preste servicio.

Articular los trámites relativos a los recursos humanos de la Dirección General en coordinación con la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal.

---

<sup>79</sup> <https://documentosboletinoficial.buenosaires.gob.ar/publico/PE-DEC-AJG-AJG-106-22-ANX-1.pdf> Páginas 13 [Accedido el 10/12/2022].

Administrar el resguardo patrimonial del archivo histórico del organismo, como así también la gestión digital de partidas.

Formular y evaluar el anteproyecto de presupuesto de la Dirección General en coordinación con la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal.

Proyectar y ejecutar en conjunto con la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal las compras y contrataciones de la Dirección General.

## **JEFATURA DE SECCIÓN SOPORTE TECNOLÓGICO**

### **Descripción de Acciones**

Realizar el mantenimiento, instalación y configuración de equipos y sistemas informáticos utilizados por la Dirección General.

Coordinar el soporte técnico de la Dirección General, detectando y resolviendo incidentes de hardware y/o software informático, en coordinación con las áreas competentes

Intervenir en la evaluación y selección de las herramientas informáticas y de comunicación de la Dirección General.

Brindar soporte para el uso de la tecnología informática (software, hardware, redes, conexiones, utilitarios e impresiones) a las unidades organizativas de la Dirección General.

Mantener actualizado el inventario de equipos y software de la Jurisdicción.

## **ANEXO III**

### **Jurisdicción 28 – UE 9935 - Programa 20 – “Certificación de la Identidad y Capacidad de las Personas”– Descripción.<sup>80</sup>**

Como función principal, el programa registra todos los hechos o actos jurídicos que den origen, alteren o modifiquen el estado civil y la capacidad de las personas, en el marco de la idea de construcción de ciudadanía y cercanía con los vecinos y vecinas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas realiza, entre otros trámites:

- La inscripción de los nacimientos, la celebración e inscripción de los matrimonios y la inscripción de las defunciones que se realicen en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Ley 26.413-2008).
- Informaciones sumarias y certificación de firma, en cumplimiento de lo dispuesto por el Decreto 754/1998.
- Registro de uniones civiles, según la Ley 1004-2003. Registro de uniones convivenciales, su extinción y los pactos celebrados entre las partes.
- Expedición de partidas de nacimientos, matrimonios y defunciones, según la Ley 26.413-2008.
- Ceremonia de casamiento con entrega de libreta a domicilio, según la Ordenanza 56.061.
- Asimismo, el Organismo tiene como actividad delegada por el Registro Nacional de las Personas, a través de la Ley 17.671 (1968), la identificación de las personas
  - Entre otros trámites:
    - i. Actualización de los documentos a los 8 y los 14 años.
    - ii. Cambios de domicilio.
    - iii. Duplicados de documentos.
    - iv. Pasaporte.

En esta línea, el Ministerio de Gobierno acompañará en la implementación de distintas acciones y desarrollos de nuevos proyectos; en pos de generar un

---

<sup>80</sup> <https://documentosboletinoficial.buenosaires.gob.ar/publico/PE-DEC-AJG-AJG-339-21-ANX-1.pdf> pag. 13 [accedido 07/04/2022]

cambio de paradigma con respecto al funcionamiento del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas.

En ese sentido, se continuará trabajando principalmente en acciones que fomenten y mejoren el funcionamiento de los trámites y, que permitan a través de plataformas digitales, cambiar la matriz de atención que hoy se ofrece como servicio, buscando agilizar y perfeccionar los trámites que realizan los ciudadanos.

El Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas, acompaña el Plan de Modernización de los procesos y, buscará instalar como eje estratégico el concepto de cercanía y participación ciudadana; que propone un trabajo de acción interactiva, colaborativa, entre el Estado y la ciudadanía, para producir un cambio cultural que sustente y acompañe en la utilización de nuevas tecnologías.

## ANEXO IV

### Ejecución Financiera - Programa 20

El siguiente cuadro muestra la ejecución presupuestaria del Programa a nivel de partida principal.

**Cuadro N°1**

Jur	UE	Prog	Inc	Ppal	Descripcion	Credito de Sancion	MP	Credito Vigente	% MP	Devengado	% Ejec.
28	9935				Dir.Gral. Registro Civil y Capacidad de las Personas	612.440.318,00	167.757.690,00	780.198.008,00	27%	772.469.263,38	99%
28	9935	20			Certificación de la Identidad y Capacidad de las Personas	612.440.318,00	167.757.690,00	780.198.008,00	27%	772.469.263,38	99%
28	9935	20	1		Gastos En Personal	461.165.396,00	117.784.559,00	578.949.955,00	26%	571.811.313,36	99%
28	9935	20	1	1	Personal Permanente	411.364.327,00	117.207.261,00	528.571.588,00	28%	521.432.956,40	99%
28	9935	20	1	2	Personal Transitorio	38.557.598,00	- 5.581.451,00	32.976.147,00	-14%	32.976.143,70	100%
28	9935	20	1	3	Servicios Extraordinarios	-	1.101.762,00	1.101.762,00	N/A	1.101.762,00	100%
28	9935	20	1	4	Asignaciones Familiares	1.315.293,00	2.726.840,00	4.042.133,00	207%	4.042.132,20	100%
28	9935	20	1	5	Asistencia Social Al Personal	6.478.942,00	1.828.048,00	8.306.990,00	28%	8.306.987,68	100%
28	9935	20	1	7	Gabinete De Autoridades Superiores	2.801.248,00	1.091.410,00	3.892.658,00	39%	3.892.655,60	100%
28	9935	20	1	8	Contratos Por Tiempo Determinado	647.988,00	- 589.311,00	58.677,00	-91%	58.675,78	100%
28	9935	20	2		Bienes De Consumo	12.749.270,00	3.921.132,00	16.670.402,00	31%	16.610.264,89	100%
28	9935	20	2	1	Productos Alimenticios, Agropecuarios Y Forestales	1.346.436,00	- 714.807,00	631.629,00	-53%	571.629,00	91%
28	9935	20	2	2	Textiles Y Vestuario	672.840,00	- 63.858,00	608.982,00	-9%	608.980,49	100%
28	9935	20	2	3	Pulpa,Papel, Cartón Y Sus Productos	6.276.305,00	910.656,00	7.186.961,00	15%	7.186.953,73	100%
28	9935	20	2	5	Productos Químicos, Combustibles Y Lubricantes	205.891,00	644.824,00	850.715,00	313%	850.710,53	100%
28	9935	20	2	6	Productos De Minerales No Metálicos	-	480,00	480,00	N/A	480,00	100%
28	9935	20	2	7	Productos Metalicos	-	209.466,00	209.466,00	N/A	209.462,64	100%
28	9935	20	2	9	Otros Bienes De Consumo	4.247.798,00	2.934.371,00	7.182.169,00	69%	7.182.048,50	100%
28	9935	20	3		Servicios No Personales	133.825.652,00	16.761.013,00	150.586.665,00	13%	150.057.704,17	100%
28	9935	20	3	1	Servicios Básicos	4.893.376,00	495.894,00	5.389.270,00	10%	4.860.313,83	90%
28	9935	20	3	2	Alquileres Y Derechos	2.802.579,00	18.077.121,00	20.879.700,00	645%	20.879.699,52	100%
28	9935	20	3	3	Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	48.478.024,00	- 8.146.471,00	40.331.553,00	-17%	40.331.551,95	100%
28	9935	20	3	4	Servicios Profesionales, Técnicos Y Operativos	55.159.548,00	17.830.077,00	72.989.625,00	32%	72.989.625,00	100%
28	9935	20	3	5	Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	18.824.749,00	- 9.325.232,00	9.499.517,00	-50%	9.499.513,87	100%
28	9935	20	3	7	Pasajes, Viáticos Y Movilidad	685.000,00	- 365.000,00	320.000,00	-53%	320.000,00	100%
28	9935	20	3	9	Otros Servicios	2.982.376,00	- 1.805.376,00	1.177.000,00	-61%	1.177.000,00	100%
28	9935	20	4		Bienes De Uso	4.700.000,00	29.290.986,00	33.990.986,00	623%	33.989.980,96	100%
28	9935	20	4	2	Construcciones	-	865.699,00	865.699,00	N/A	864.698,05	100%
28	9935	20	4	3	Maquinaria Y Equipo	4.700.000,00	28.425.287,00	33.125.287,00	605%	33.125.282,91	100%

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la Cuenta de Inversión 2021

De la información contenida en el cuadro que antecede surge que, el Programa 20 contó con un crédito de sanción de \$612.440.318 para el ejercicio 2021. Durante el transcurso del ejercicio se realizaron modificaciones presupuestarias por un importe de \$167.757.690 que representaron un

incremento del 27% respecto del crédito aprobado mediante la Ley de Presupuesto 2021. El crédito vigente resultante de la incorporación de estas modificaciones presupuestarias al crédito de sanción del Programa 20, ascendió a \$780.198.008.

Del análisis particular sobre cada Inciso, surge que el Inciso 4 fue el Inciso con mayor incremento de crédito durante el ejercicio 2021. El crédito de sanción ascendió a \$4.700.000 para este Inciso mientras que al cierre del ejercicio el crédito vigente alcanzó el importe de \$33.990.986. Lo mencionado significó un aumento del 623% respecto del crédito de sanción. En este sentido, se constató que la partida 4.3. dentro del Inciso 4 del Programa 20 contó con un incremento de crédito del 605% pasando de un crédito de sanción de \$4.700.000 a un crédito vigente de \$33.125.287. Corresponde aclarar que, conforme el nomenclador de recursos y gastos vigente para el ejercicio 2021<sup>81</sup> la partida 4.3. comprende: *“Maquinarias, equipos y herramientas mayores que se usan o complementan a la unidad principal, tales como máquina y equipo de oficina, equipo sanitario, educacional, de transporte, etc. Incluye el mantenimiento mejorativo, entendiéndose por tal aquel que tiene como finalidad mantener, reparar o renovar maquinarias o equipos, de manera tal que aumenten su valor corriente o prolonguen notablemente su duración prevista y/o mejoren su capacidad productiva”*.

Por otra parte, es de destacar que la partida 4.2. dentro del Inciso 4 del Programa 20, no contó con crédito de sanción, mientras que durante el transcurso del ejercicio 2021 se realizaron modificaciones presupuestarias por un importe de \$865.699. La partida 4.2. comprende: *“Gastos destinados a la construcción de obras del dominio público tales como: calles, caminos y carreteras, plazas, canales, puentes, diques y cualquier otra obra pública construida para utilidad o comodidad común. Incluye también las ampliaciones, remodelaciones, reparaciones mayores o extraordinarias y otras obras mejorativas, así como los trabajos preliminares para la realización de una obra pública”*. De la información obrante en el Cuadro N°2 se verifica que la Dirección General llevó adelante una obra de remodelación del Registro Civil.

Al respecto, otra partida que registró un incremento significativo dentro del Inciso 3, fue la partida 3.2. Esta partida contó con un crédito de sanción de \$2.802.579 y durante el transcurso del ejercicio se realizaron modificaciones presupuestarias que incrementaron el crédito por un monto de \$18.077.121, resultando un crédito vigente de \$20.879.700. Lo señalado representó un aumento del 645% respecto del crédito de sanción para la referida partida presupuestaria. Es de señalar que la partida 3.2. comprende: *“Arrendamiento de toda clase de bienes inmuebles, muebles y semovientes; incluye el pago de las*

<sup>81</sup> Resolución MHyF N°4695-2020 – BOCABA N°6022 – 22/12/2020.

sumas pactadas por la suscripción de contratos de arrendamiento o leasing operativo. Abarca, asimismo, el pago de derechos sobre bienes intangibles”.

Con relación a la ejecución presupuestaria financiera, el Programa 20 ejecutó el 99% del crédito vigente al cierre del ejercicio, por lo cual no se registró subejecución de las partidas presupuestarias.

#### Ejecución Física - Programa 20

El Programa 20 contó con programación física para el ejercicio 2021 conforme el siguiente ejercicio:

**Cuadro N°2**

Ejecución Física Anual	Unidad de Medida	Sumable/ Promediable	Sanción	Vigente	Realizado	% Ejec.
<b>Meta:</b>	CONSTANC. IDENT. Y	CONSTANCIA	S	1.118.660	1.118.660	1.050.289   93,89%

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de la Cuenta de Inversión 2021

De la información contenida en el Cuadro que antecede surge que, la meta física programada para el Programa 20 para el ejercicio 2021 no sufrió reprogramaciones a pesar de las modificaciones financieras introducidas al Presupuesto del Programa. Se verificó que la ejecución física alcanzó el 93,89%.