



1983-2023. 40 Años de Democracia”.

Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires

Informe Ejecutivo de Relevamiento

Número:

Buenos Aires,

- **Fecha de Aprobación:** 16/08/2023
- **Código de Proyecto:** 102203
- **Denominación del Proyecto:** SISTEMA DE REGISTRO CIVIL
- **Tipo de Auditoría:** Relevamiento
- **Dirección General:** Dirección General de Sistemas de Información
- **Período Bajo Examen:** 2021

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 tratamiento de la información.

Limitaciones al Alcance: No existieron limitaciones al alcance.

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:

Conclusión: 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.

Conclusión: 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.

Conclusión: 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.

Conclusión: 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.

Conclusión: 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.

Conclusión: 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.

Conclusión: 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.

Conclusión: 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.

Conclusión: 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.

Conclusión: 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.

Conclusión: 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 Clave: Registro Civil, Partidas, Digitalización, Documento Electrónico, Trámite Virtual, Nacimiento, Estado Civil, Filiación, Fallecimiento, Matrimonio, Unión Convivencial.

- Se encuentra embebido el Informe Final -

