



PROVINCIA DE FORMOSA

Ministerio de Gobierno, Justicia, Seguridad y Trabajo

Dirección de Registro Civil y

Capacidad de las Personas

Segunda Carta Compromiso con el Ciudadano



AUTORIDADES

PRESIDENTE DE LA NACIÓN

Dra. Cristina Fernández de Kirchner.

NOMINA DE AUTORIDADES PROVINCIALES

GOBERNADOR DE LA PROVINCIA

Dr. Gildo INSFRAN

VICE GOBERNADOR DE LA PROVINCIA

Dr. Floro Eleuterio BOGADO

MINISTRO DE GOBIERNO, JUSTICIA, SEGURIDAD Y TRABAJO

Dr. Jorge Abel GONZALEZ

ASISTENCIA:

MINISTERIO DE JEFATURA DE GABINETE:

Dr. Antonio Emerito FERREIRA

SUBSECRETARIA DE GESTIÓN PÚBLICA

Dra. Mirtha Inés BOUILLE

DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

Contador Público Julio SVARTZ

COORDINADOR DEL PROGRAMA

A.S. Mario MENESES

Lic. Cinthia Ortega

ASISTENCIA: SUBSECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS

Licenciada Gladys MAZZA

M.P. Dorys TEJEDA

DIRECTOR DEL REGISTRO CIVIL Y CAPACIDAD DE LAS PERSONAS

Hernán Máximo FRANCIA

RESPONSABLE POLÍTICO TÉCNICO

Mirtha Isabel LEZCANO de ESCOBAR

SUPLENTE RESPONSABLE POLÍTICO TÉCNICO

Agustina Elena PINTOS

FACILITADORES:

Gerardo Vidal ACOSTA

María de la Nieve CABALLERO

Herminia CAMPOS

Lidia CONESA

Mirian Elizabeth DOMINGUEZ

Carmen Orfilia FERRANDO

Lidia FLEITAS

Sunilda GAUTO

Nidia Ángela GIMENEZ

Juan Manuel JARA

Gustavo Javier MEDINA

Dra. Silvia Patricia MELIAN

Concepción MONTIEL DE MENDEZ

María Ester PRESENTADO

Roxana PRESENTADO

Edith SANCHEZ

Blanca VILLALBA

Teresa VIERA

INDICE

- ▶ Prólogo

- ▶ Glosario

- ▶ Presentación

- ▶ Misión y Objetivos

- ▶ Principales normas que regulan nuestra actuación

- ▶ Objetivos, Procesos y Productos del REGISTRO DEL ESTADO CIVIL Y CAPACIDAD DE LAS PERSONAS DE LA PROVINCIA DE FORMOSA.

- ▶ Destinatarios de los servicios

- ▶ Derechos y Obligaciones de los destinatarios de los servicios

- ▶ Atributos de calidad de los servicios

- ▶ Estándares de calidad de los servicios esenciales

- ▶ Estándares de calidad de la atención al público

- ▶ Sistema de Información y Comunicación con el Ciudadano

- ▶ Mecanismos de Participación Ciudadana

PRÓLOGO

Como su Título- Carta Compromiso con el Ciudadano- lo indica, éste Programa se inspira básicamente en una política de Estado que busca fortalecer el vínculo: Administración-Ciudadanía, a través de diversas estrategias y, particularmente a través de la implementación del uso de las nuevas tecnologías adaptadas al servicio y que sirven para dar respuestas a los requerimientos y a las necesidades del ciudadano en pos de una Administración Pública, más eficiente y eficaz.-

El Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas de la Provincia, como Organismo integrante de nuestra Administración Pública Provincial, ha decidido adherir al Programa Carta Compromiso con el Ciudadano en el año 2.011, suscribiendo nuestra Primer Carta Compromiso, en la cual, se sentaron las bases del mutuo compromiso con el ciudadano y la responsabilidad que significa brindar un servicio público tan esencial, como es el de garantizar el registro y la identificación de cada ciudadano formoseño, acompañándolo durante toda su vida, es decir, desde su nacimiento hasta su deceso.-

Cabe mencionar que las bases de nuestra Primer Carta Compromiso con el Ciudadano han sido plasmadas en diferentes estándares de calidad y compromisos de mejora que como Institución se propuso cumplir en cada uno de los servicios que presta.- Ello ha implicado hacer un verdadero Compromiso escrito celebrado entre nuestra Institución con la ciudadanía toda.-

Así, transcurridos dos años desde nuestra Primer Carta Compromiso, sentimos la enorme satisfacción y el orgullo de haber comprobado que con dedicación, esfuerzo y profesionalismo, hemos logrado con éxito todo lo que nos hemos propuesto como Institución, mediante la capacitación permanente, recursos humanos, que asumieron el desafío del cambio, para poder brindar así servicio de gran calidad y, lo más importante el compromiso de constante mejora.-

Va de suyo, entonces, que las páginas que siguen- Segunda Carta Compromiso con el Ciudadano- están enmarcadas en los lineamientos de los mismos objetivos que la anterior- mejorar la calidad del servicio público que prestamos y, sobre todo, nos traducen una buena dosis de experiencia propia por el camino ya recorrido, como asimismo nuevos compromisos contraídos y adaptados a las necesidades de la ciudadanía formoseña, trabajando incansablemente hacia la modernización del Estado.-

Hernán Máximo FRANCIA

Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas

Provincia de Formosa

GLOSARIO

A los efectos de permitir una adecuada comprensión de las expresiones utilizadas en la redacción de la Carta Compromiso con el Ciudadano, elaboramos el siguiente glosario de términos.

Objetivo: Por objetivo entendemos la finalidad de una acción o acciones emprendidas a tal efecto. En el caso del Registro Civil, el objetivo principal es proporcionar un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente.

Procesos: Son las tareas que desarrollan de manera metódica y organizada las distintas áreas del Registro Civil; obteniéndose como resultado un producto o servicio para el ciudadano.

Productos o Servicios: Se trata de bienes cuantificables que el registro brinda a los ciudadanos, destinatarios principales de las actividades desarrolladas en el Registro Civil.

Destinatarios: Los ciudadanos son los principales destinatarios de los productos o servicios que brindan las diferentes áreas del Registro Civil.

Atributos de Calidad: Son aspectos vinculados con la prestación del servicio que son especialmente valorados por los ciudadanos, en cuanto responden a sus expectativas.

Estándares de Calidad: Son las metas de calidad que el organismo pretende alcanzar en la prestación de sus diversos servicios

Libros de Registro: Son libros rubricados, foliados y sellados, en los que se inscriben todos los hechos o actos concernientes al estado civil y capacidad de las personas.

Inscripción: Es la anotación de hechos vitales, actos y documentos en los Libros de Registro.

Inscripción tardía: Son aquellas efectuadas después de expirado el plazo establecido por ley.

Inscripción Administrativa: Es el proceso mediante el cual un hecho vital puede ser inscrito sin la intervención de juzgados, ni sentencia judicial, mediante resolución de la Autoridad Competente del Registro Civil.

Inscripción Judicial: Es la inscripción de un hecho vital o acto ordenada por sentencia judicial.

Acta: Es la anotación cronológica de los nacimientos, adopciones, matrimonios, reconocimientos y defunciones de personas.

Acta de Nacimiento: Es el documento que prueba la identidad legal de una persona al nacer; incluye el nombre, la fecha de nacimiento, nombre de los padres y el lugar de nacimiento.

Acta de Reconocimiento: Es el documento que prueba el hecho del reconocimiento paterno o materno; incluye el nombre, la fecha de nacimiento, nombre del padre o madre y testigos.

Acta de Matrimonio: Es el documento que prueba el hecho del matrimonio; incluye el nombre de los cónyuges, la fecha de celebración, nombre de los padres y testigos y el lugar de celebración.

Acta de Defunción: Es el documento que acredita la inscripción de la muerte de una persona; incluye el nombre, la fecha de fallecimiento, causa, y el lugar de acaecimiento.

Certificado de nacido vivo: Es la constancia extendida por el facultativo o persona que atendió el parto en la cual se certifica el nacimiento de un niño o una niña. Contiene información sobre fecha y lugar de nacimiento, así como la filiación del menor.

Certificado de defunción: Es el documento expedido por un médico habilitado que certifica la causa de defunción.

Derecho a la identidad: Es el derecho humano que comprende diversos aspectos distintivos de las personas, incluyendo el derecho a un nombre y la posibilidad de identificación a través de un documento de identidad.

DNI: (sigla de Documento Nacional de Identidad) Es un documento público, personal e intransferible. Constituye la única constancia de identidad personal para todos los actos civiles, comerciales, administrativos y judiciales.

Estado Civil: Es la situación jurídica que la persona tiene frente al Estado, la sociedad y la familia en la cual se desenvuelve.

Hecho Vital: Es la ocurrencia de un nacimiento vivo, defunción, muerte fetal, matrimonio, divorcio, adopción o anulación del matrimonio, que afectan el estado civil de las personas y se consignan en los Libros de Registro.

Libro de Nacimientos: Es el libro en el que se registran todos los nacimientos.

Libro de Reconocimiento: Es el libro en el que se registran todos los reconocimientos.

Libro de Defunciones: Es el libro en el que se registran todas las defunciones.

Libro de Matrimonios: Es el libro en el que se registran todos los matrimonios.

Libro de Extraña Jurisdicción: Es el libro en el que se registran los nacimientos, matrimonios y defunciones que exceden el ámbito territorial de la Dirección General ante la cual se pretende inscribir el documento.

Nombre: Es el signo que distingue a una persona de las demás en sus relaciones jurídicas y sociales. Consta del nombre propio y el apellido.

Anotación Marginal: Es la diligencia de escribir sumariamente, en el margen de un acta, alguna circunstancia que permite una aclaración o un enlace con otros asientos.

Reconocimiento: Es la aceptación legal, voluntaria o forzosa, de la maternidad o paternidad de un hijo.

Rectificación de acta: Es el acto mediante el cual se corrige o enmienda algún error u omisión en un acta, la cual debe ser salvada por la autoridad competente.

Transcripción: Es, en materia de registro civil, reproducción íntegra de un escrito, sentencia o acta de otra provincia o país.

PRESENTACION

El Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas de la Provincia de Formosa, fue creado mediante la Ley N° 39/59 y las Delegaciones y Comisionados Especiales por la Ley 128. El Registro del Estado Civil y Capacidad de las personas depende del Ministerio de Gobierno, Justicia, Seguridad y Trabajo

.ANTECEDENTES.

Los resultados obtenidos a través de la firma de nuestra primera carta compromiso con el apoyo incondicional de nuestros superiores y con la asistencia de todos los coordinadores del programa, nos lleva a renovar el compromiso firmando esta **segunda Carta Compromiso con el Ciudadano** y esforzarnos para alcanzar los nuevos compromisos de mejoras que nos hemos propuesto en la búsqueda de la eficacia, eficiencia, lograr la mejora continua de la gestión y la satisfacción de nuestros usuarios. Al personal, esencia de la organización, felicitaciones! Gracias a su total compromiso se pudo llegar a los resultados.

Mirtha I. LEZCANO de ESCOBAR

RPT CCC Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas

Provincia de Formosa

MISION Y OBJETIVOS

MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Compete a la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas de la Provincia de Formosa todo lo inherente a la inscripción de los hechos vitales y capacidades de las personas físicas de la provincia de Formosa.

La visión es promover el derecho a la identidad de todos los ciudadanos de la Provincia, brindando servicios de calidad y aplicando los principios de solidaridad, equidad y eficacia.

OBJETIVOS

1. Registrar con las formalidades y bajo las penalidades establecidas todos los datos concernientes a la capacidad y estado civil de las personas.-
2. Ejecutar los planes, programas y proyectos del área de su competencia elaborados conforme las directivas que imparta el Poder Ejecutivo Provincial.-
3. Incorporar conocimientos sobre la legislación específica vigente (Capacitación permanente a los empleados del organismo).-
4. Jerarquizar institucionalmente el Registro Civil como organismo del estado.
5. Afianzar las relaciones interinstitucionales con organismos del estado nacional con asiento en la provincia, provinciales y municipales.
6. Estrechar vínculos interpersonales para optimizar el servicio del Registro Civil.

PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN NUESTRA ACTUACION

Normas que regulan nuestra actuación

- La Provincia se rige por la siguiente normativa.
 - Ley N° 17.671/68- Del Registro, Identificación y Clasificación del Potencial Humano Nacional.
 - Ley N° 18.248/69- Del Nombre de las Personas Naturales
 - Ley N° 23.515/87- Del Matrimonio Civil y su modificatoria Ley 26618/10
 - *Ley N° 26.413/08 Del Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas*
 - *Ley N° 26.743/12 Identidad de Genero*
 - Ley Impositiva Provincial N° 1590/13
-

OBJETIVOS, PROCESOS Y PRODUCTOS

Mapa de procesos

OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	MACROPROCESOS	PROCESOS	SERVICIOS /PRODUCTOS	DESTINATARIOS
Registrar con las formalidades debidas, y bajo las penalidades establecidas, todos los datos concernientes a la capacidad y estado civil de las personas.	Procesamiento de datos y registro de la información relativa a nacimiento, matrimonio, defunción, modificaciones (insania, divorcio, reconocimiento paterno, entre otras) y de Extraña Jurisdicción.	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción y evacuación de consultas - Revisión y verificación de datos - Inscripción de datos: - Registrar inscripciones regulares - Registrar las inscripciones fuera de término - Digitalización de la Información 	<p>Inscripción de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nacimientos • Matrimonios • Defunciones <p>Celebración de Matrimonio</p> <p>Inscripción de modificaciones por causas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insania • Divorcio • Reconocimiento paterno, • Judiciales. • Cambio de genero <p>Inscripción en el Libro de Extraña Jurisdicción</p>	<p>CIUDADANÍA</p> <p>ORGANISMOS</p> <p>LETRADOS</p>
	Gestión de documentación personal	<ul style="list-style-type: none"> - Asesoramiento a las consultas efectuadas por los ciudadanos sobre la gestión de DNI y Pasaporte - Toma de trámite DNI - Recepción y clasificación de la documentación que presenta el ciudadano para tramitar el DNI y Pasaporte - Registro, digitalización y envío de la documentación al ReNaPer cuando corresponda 	<p>Constancia de DNI en trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevo ejemplar de DNI nacional mayor de 14 años • Nuevo ejemplar de DNI nacional menor de 14 años • DNI 0 año • Actualización DNI 14 años • Actualización DNI 5-8 años • Adición de Apellido Materno <i>(Sólo en la Dirección del Registro Civil y Capacidad de las Personas. Las Delegaciones toman el trámites y derivan Dirección)</i> 	<p>CIUDADANIA</p>
	Rectificación de datos y registro de la información relativa a la modificación de registros ante la existencia de omisión, errores materiales, o adición de apellido materno.	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción y evacuación de consultas - Inscripción de rectificación de datos contenidos en Actas 	<p>Nueva Acta Rectificada</p>	<p>CIUDADANÍA</p>
	Constancias de Documentación Original			
Entrega de constancias de inscripciones de		-	<p>-Entrega de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • constancia de Inscripción de Nacimientos y Defunciones 	<p>CIUDADANÍA</p>

OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	MACROPROCESOS	PROCESOS	SERVICIOS /PRODUCTOS	DESTINATARIOS
	nacimientos y defunciones fuera de término, libro de extraña jurisdicción, de rectificación de actas y copias certificadas de testimonios de opción de nacionalidad.		<p>solicitadas fuera de término.</p> <ul style="list-style-type: none"> • constancia de inscripción en el libro de extraña jurisdicción solicitadas en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas. • constancia de solicitud de Rectificación de Actas solicitadas en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas. • constancia de solicitud de Copias Certificadas de Testimonios de Opción de Nacionalidad. 	
	Solicitud y suministro de información	<ul style="list-style-type: none"> -Recepción de correspondencia y evacuación de consultas. -Estudio y clasificación de los pedidos efectuados -Revisión y verificación de datos de Actas -Inscripción de datos -Certificación y notificación de solicitudes de información de datos 	<p>Entrega de copias de Actas, inscriptas en otras provincias</p> <p>Despacho de Correspondencia relativa a Actas hacia otras provincias</p>	<p>CIUDADANÍA</p> <p>ORGANISMOS</p> <p>REGISTROS CIVILES DE OTRAS PROVINCIAS</p> <p>LETRADOS</p>

Cuadro síntesis de los servicios esenciales

Procesamiento de datos y registro de información

- > **Inscripción de:**
 - Nacimientos
 - Matrimonios
 - Defunciones
- > **Celebración de Matrimonio**
- > **Inscripción de modificaciones por causas de:**
 - Insanía
 - Divorcio
 - Reconocimiento paterno o materno
 - Adopciones
 - Judiciales
 - Cambio de género
- > **Inscripción en el Libro de Extraña Jurisdicción**

Entrega de constancias de inscripciones

- > **Constancia de inscripción:**
 - De nacimientos y defunciones fuera de término
 - En el libro de Extraña Jurisdicción
 - De rectificación de Actas

Gestión de DNI y/o PASAPORTE

- > **Constancia de Documento Nacional de Identidad (DNI) y/o Pasaporte en trámite**

Rectificación de datos y registro de información

- > **Nueva Acta Rectificada**
- > **Constancia de Rectificación de DNI y/o Pasaporte**

Constancias de Documentación Original

- > **Expedición de Copias autenticadas de Actas de:**
 - Nacimientos
 - Matrimonios
 - Defunciones
- > **Entrega de Actas inscriptas en otras provincias**
- > **Despacho y Entrega de Correspondencia relativa a Actas y DNI, desde y hacia otras provincias**

Atención virtual

- > **Respuesta a consultas recibidas a través del correo electrónico del organismo.**
-

DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS

Son las personas o grupos de personas con los que la Organización interactúa interna o externamente entregando productos y servicios.

Todo ciudadano en general, organismos públicos e instituciones privadas que requieran información relacionada con las Registros que están a cargo de la repartición, como así también con el estado de tramitación de los expedientes y actos administrativos.

Ejemplos: Personas físicas, Personas jurídicas (sociedades, asociaciones, grupos de interés); organismos públicos e instituciones privadas (ReNaPer, Juzgados, Fuerzas de Seguridad, Hospitales, Consulados, Dirección de Migraciones, Escribanías, entre otros).

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS

El Registro Civil y Capacidad de las Personas se compromete a lograr una mayor receptividad y mejor respuesta a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, en lo referente a la prestación de sus servicios.

En este marco, los usuarios que acudan nuestro organismo, poseen los siguientes Derechos y Obligaciones:

DERECHOS

- 1.- Derecho a obtener un documento con un número que identifica su inscripción y que se mantendrá inmutable a través de las distintas etapas de su vida.-
- 2.- Derecho a ser asesorado sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus actuaciones ante la Dirección del Registro Civil y Capacidad de las Personas y/o sus distintas delegaciones.-
- 3.- Derecho del titular o persona a su cargo a obtener copias certificadas, legalizadas y autenticadas de las distintas actas y/o partidas que obran en los distintos libros demográficos del Registro Civil.-
- 4.- Derecho del titular o persona a su cargo a obtener información clara, veraz y completa sobre el estado del trámite de su DNI.-
- 5.- Derecho a ser tratado con el máximo respeto, igualdad y deferencia por las autoridades y por el personal al Servicio del Registro Civil.-
- 6.- Derecho del titular o persona a su cargo a obtener copias de los distintos asientos.-
- 7.- Derecho del titular o persona a su cargo de exigir celeridad en la emisión, modificación, certificación, legalización y rectificación de actas.-
- 8.- Derecho a presentar quejas en el libro dispuesto a tal fin, y a reclamar ante cualquier desatención o anomalía en el funcionamiento de los servicios del Organismo.-
- 9.- Derecho a que el Registro Civil dicte resolución expresa ante las peticiones, solicitudes o denuncias de todo ciudadano presentadas y/o formuladas ante dicho Organismo.-
- 10.- Derecho a identificar a las autoridades y personal del Registro Civil y a responsabilizarlas cuando vean vulnerados algunos de sus derechos aquí enumerados.-

OBLIGACIONES

- 1.- Presentar la documentación requerida en forma correcta y completa para cada trámite y/o solicitud.-
- 2.- Cumplir con el pago de los aranceles fijados, o en su defecto presentar certificado de pobreza a fin de quedar exentos a dicho pago.-
- 3.- Brindar datos claros, precisos e inherentes al trámite requerido, ya sea para la expedición, modificación y/o rectificación de actas o partidas.-
- 4.- Presentar oficios o testimonios con todos los requisitos exigidos por la Ley y sentencias firmes para todo asiento marginal de actas o partidas.-
- 5.- Dirigirse al personal del registro civil con el máximo respeto.-
- 6.- Respetar el horario establecido por la institución.-
- 7.- Cumplir con la prohibición de fumar en ámbitos del Organismo.

ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

A fin de responder a las necesidades y expectativas de los interesados, El Registro Civil y Capacidad de las personas de la Provincia de Formosa asume el compromiso de brindar sus servicios de acuerdo con los siguientes atributos de calidad:

Accesibilidad: se compromete a brindar servicios que faciliten el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, garantizando que los mismos sean fáciles de contactar, contando con horarios amplios de atención, tiempos de espera reducidos y diversos canales de acceso (personal, telefónico, electrónico). Los productos/ servicios son fáciles de localizar, entender, obtener y utilizar, cuando los solicita el destinatario.

1. **Física:** se compromete a tener a disposición de los ciudadanos un Centro de Atención accesible de modo que resulte de fácil acceso para todos los usuarios.
2. **Temporal:** se compromete a tener en cuenta las necesidades de los ciudadanos estableciendo horarios de atención amplios para la realización de los trámites.
3. **Cognoscitiva:** se compromete a brindar instrucciones, formularios y procedimientos en diversos soportes (afiches, folletos, carteles, etc.) los que resultan fácilmente comprensibles para efectuar el trámite en cualquiera de sus modalidades disponibles (presencial, o remota -Sitio web).

Amabilidad y cortesía: asume el compromiso de garantizar el trato cordial y respetuoso de su personal hacia los ciudadanos, para lo cual el personal de Atención al Público ha sido específicamente capacitado.

Capacidad de respuesta: asume el compromiso de brindar sus servicios en los tiempos pactados en esta Carta, procurando mejorarlos en forma continua.

Competencia: El personal posee los conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para desarrollar eficazmente sus tareas.

Comunicación: Los servicios que brinda cuentan con requisitos simples y formularios fáciles de completar. Asimismo, el organismo aspira a transmitir información en forma clara, sencilla y oportuna a los ciudadanos, así como a escuchar activamente lo que éstos deseen transmitir.

Confiabilidad: se compromete a brindar los servicios de manera precisa, segura y responsable, tanto en las actuaciones como en el trato personal a los ciudadanos.

Confidencialidad: se compromete a guardar estricta reserva de la información suministrada por los ciudadanos, dentro del marco de la normativa vigente.

Imparcialidad: se compromete a brindar sus servicios manteniendo una total independencia de intereses.

6. ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES

ESTANDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

El establecimiento y cumplimiento de los *estándares de calidad* en la prestación de los servicios, es la meta que la *Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas*, se propone alcanzar en su Segunda Carta Compromiso. Para medir el grado de cumplimiento de los estándares establecidos, el organismo realiza un *seguimiento permanente* de los indicadores que se explicitan para cada estándar.

Los *resultados* de estas mediciones son publicados periódicamente y están a disposición del público para que éste pueda conocer las eventuales desviaciones que se produzcan y sus acciones correctivas.

ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES

Inscripción de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones

Este servicio consiste en atender las solicitudes que requieran la inscripción de:

- nacimientos,
- matrimonios,
- defunciones.

Estas inscripciones se solicitan en forma personal o por quien alegue tener un interés legítimo, dirigiéndose a la Dirección de Registro Civil o a cualquiera de las Delegaciones de capital o interior provincial.

La Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas procesa y registra la información relativa a Inscripciones en términos y aquellas que están fuera de término. Entendemos por INSCRIPCIONES EN TÉRMINO aquellas que se refieren a la inscripción de nacimientos y defunciones realizadas dentro de los plazos establecidos por la ley 26.413/08. Se realizan en las Delegaciones de este Organismo.

Las inscripciones de los nacimientos y defunciones que no hayan sido efectuados en el plazo establecido (40 días corridos, contados desde el día de nacimiento y hasta el plazo máximo de un año, o de los dos días hábiles y hasta sesenta días para las defunciones) son llamadas INSCRIPCIONES FUERA DE TÉRMINO. Las mismas podrán inscribirse por Disposición de la Dirección del Registro Civil y Capacidad de las Personas, tramitándose en la Dirección mencionada como en la Delegación que corresponda al lugar donde hubiera ocurrido el nacimiento o la defunción.

Todo ciudadano que desee contraer matrimonio y esté en condiciones legales para hacerlo debe dirigirse a la Delegación del Registro Civil que corresponda a su domicilio a los efectos de solicitar fecha y hora de la inscripción correspondiente. El turno debe solicitarse con 10 días hábiles de anticipación a la fecha deseada.

Inscripción de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones	
ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los nacimientos y defunciones regulares se inscriben <i>en el día</i>, siempre que los requisitos se hayan completado en forma completa y correcta, en las Delegaciones. 2. Las inscripciones de nacimientos y defunciones solicitadas fuera de término en la Dirección de Registro Civil, se realizan <i>dentro de los 5 días hábiles</i> de presentados los requisitos en forma completa y correcta, mediante el dictado de una disposición que las autoriza. 3. Para el caso de las inscripciones fuera de término solicitadas en las Delegaciones, las mismas se realizan <i>dentro de los 65 días corridos</i>. 4. La inscripción de matrimonio se realiza dentro de los 10 días hábiles de solicitada en las Delegaciones.
COMO MEDIMOS	<p style="text-align: center;">Indicadores</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de inscripciones de nacimientos y defunciones resueltas dentro del plazo previsto (N° de inscripciones de nacimientos y defunciones resueltas dentro del plazo previsto / N° total de inscripciones de nacimientos y defunciones solicitadas) x 100 2. Porcentaje de inscripciones de nacimientos y defunciones solicitadas fuera de término en la Dirección de Registro Civil resueltas dentro del plazo previsto (N° de inscripciones de nacimientos y defunciones solicitadas fuera de término en la Dirección de Registro Civil resueltas dentro del plazo previsto / N° total de inscripciones de nacimientos y defunciones solicitadas fuera de término en la Dirección de Registro Civil) x 100 3. Porcentaje de inscripciones de nacimientos y defunciones solicitadas fuera de término en las Delegaciones resueltas dentro del plazo previsto (N° de inscripciones de nacimientos y defunciones solicitadas fuera de término en las Delegaciones resueltas dentro del plazo previsto / N° total de inscripciones de nacimientos y defunciones solicitadas fuera de término en las Delegaciones) x 100 4. Porcentaje de ceremonias de matrimonio celebradas dentro del plazo previsto (N° de ceremonias de matrimonio celebradas dentro del plazo previsto / N° total de ceremonias de matrimonio solicitadas) x 100 <p style="text-align: center;">Atributos de calidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. a 4. Capacidad de Respuesta. <p style="text-align: center;">Frecuente/Fuente</p> Mensual / Registro de inscripciones elaborado por el área. / Sistema de Reclamos elaborado por el área.

Inscripción de modificaciones por causa de Insania, Divorcio, Reconocimiento Paterno o Materno, entre otras:

La Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas procesa e inscribe las declaraciones de insania y todo hecho o acto jurídico que modifique la capacidad de las personas. Para ello, el solicitante debe dirigirse a la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas a los efectos de realizar la nota marginal en el acta de nacimiento o matrimonio correspondiente.

Inscripción de modificaciones por causa de Insania, Divorcio, Reconocimiento Paterno o Materno, entre otras	
ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. La inscripción de modificaciones de Actas emanadas de orden judicial se realizan <i>dentro de los 5 días hábiles</i> de recibida la orden mencionada en la Dirección del Registro Civil y Capacidad de las Personas. 2. La inscripción de modificaciones de Actas por solicitud del ciudadano se realizan <i>dentro de los 5 días hábiles</i> en la Dirección del Registro Civil y Capacidad de Las Personas.
COMO MEDIMOS	Indicadores
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de inscripciones de modificaciones de Actas emanadas de orden judicial resueltas dentro del plazo previsto en la Dirección de Registro Civil (<i>N° de inscripciones de modificaciones de Actas emanadas de orden judicial resueltas dentro del plazo en la Dirección del Registro Civil / N° total de inscripciones de modificaciones de Actas- emanadas de orden judicial solicitadas en la Dirección del Registro Civil</i>) x 100 1.1 Porcentaje de inscripciones de modificaciones de Actas emanadas de orden judicial y entregadas en las Delegaciones resueltas dentro del plazo previsto (<i>N° de inscripciones de modificaciones de Actas emanadas de orden judicial y entregadas en las Delegaciones resueltas dentro del plazo / N° total de inscripciones de modificaciones de Actas- emanadas de orden judicial solicitadas y entregadas en las Delegaciones</i>) x 100 2. Porcentaje de inscripciones de modificaciones de Actas solicitadas por el ciudadano resueltas dentro del plazo previsto en la Dirección de Registro Civil (<i>N° de inscripciones de modificaciones de Actas solicitadas por el ciudadano resueltas dentro del plazo en la Dirección del Registro Civil/ N° total de inscripciones de modificaciones de Actas- solicitadas por el ciudadano en la Dirección del Registro Civil</i>) x 100 2.1 Porcentaje de inscripciones de modificaciones de Actas solicitadas por el ciudadano en las Delegaciones resueltas dentro del plazo previsto (<i>N° de inscripciones de modificaciones de Actas solicitadas por el ciudadano en las Delegaciones resueltas dentro del plazo / N° total de inscripciones de modificaciones de Actas solicitadas por el ciudadano en las Delegaciones</i>) x 100
	Atributos de calidad
	1. a 2. Capacidad de Respuesta
	Frecuente/Fuente
	Trimestral / Registro de inscripciones elaborado por el área.

Inscripción en el Libro de Extraña Jurisdicción:

La Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas inscribe en el Libro de Extraña Jurisdicción actas de nacimientos, matrimonios y defunciones de ciudadanos que residen en la provincia de Formosa, y que fueron inscriptos originariamente en otras provincias o países. Este libro se lleva solamente en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas.

A los efectos de realizar esta inscripción el interesado debe concurrir personalmente a la Dirección del Registro Civil y Capacidad de las Personas, con las actas a inscribir originales, actualizadas y debidamente legalizadas. Las Actas de matrimonios celebrados en otros

países se inscriben previa orden por vía judicial. Las inscripciones asentadas en el Libro de Extraña Jurisdicción no podrán ser modificadas sin que previamente lo sean en su jurisdicción de origen.

Inscripción en el Libro de Extraña Jurisdicción	
ESTANDAR	Las inscripciones en el Libro de Extraña Jurisdicción solicitadas en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas se realizan <i>dentro de los 5 días hábiles</i> de solicitadas.
COMO MEDIMOS	Indicadores
	Porcentaje de inscripciones en el libro de extraña jurisdicción solicitadas en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas resueltas dentro del plazo previsto (N° de inscripciones en el libro de extraña jurisdicción solicitadas en la Dirección del Registro Civil y Capacidad de las Personas dentro del plazo previsto / N° total de inscripciones en el libro de extraña jurisdicción solicitadas en la Dirección del Registro Civil y Capacidad de las Personas) x 100
	Atributos de calidad
	Capacidad de Respuesta
	Frecuente/Fuente
	Mensual / Registro de inscripciones elaborado por el área.

Entrega de Constancia de Inscripción de Nacimientos y Defunciones solicitados fuera de término.

Las inscripciones de los nacimientos y defunciones que no hayan sido efectuados en el plazo establecido por la Ley 26.413/08 llamadas INSCRIPCIONES FUERA DE TÉRMINO, pueden inscribirse por Disposición de la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas, tramitándose en la Dirección mencionada como en la Delegación que corresponda al lugar de haber ocurrido el nacimiento o la defunción. Una vez que este organismo realiza la toma del trámite correspondiente se entrega al solicitante una constancia de solicitud de dicho servicio a los efectos de ser presentada por el ciudadano al momento de realizar la inscripción en los libros demográficos. A través de este sistema el organismo logra mayor celeridad y confiabilidad en sus servicios, brindándole una mayor seguridad al ciudadano al momento del reclamo de su pedido.

Entrega de Constancia de Inscripción de Nacimientos y Defunciones solicitados fuera de término.	
ESTANDAR	La constancia de inscripción de nacimientos y defunciones fuera de término, se entrega al momento de presentados los requisitos en forma completa y correcta en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas o en las Delegaciones.
CÓMO MEDIMOS	Indicadores
	1.- Porcentaje de entregas de constancias de inscripción de nacimientos y defunciones solicitadas fuera de término en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas resueltas dentro del plazo previsto (N° de entregas de constancias de inscripción de nacimientos y defunciones solicitadas fuera de término en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas resueltas dentro del plazo previsto / N° total de entregas de constancias de inscripción de nacimientos y defunciones solicitadas fuera de término en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas) x 100 2.- Porcentaje de entregas de constancias de inscripción de nacimientos y defunciones solicitadas fuera de término en las Delegaciones resueltas dentro del plazo previsto (N° de entregas de constancias de inscripción de nacimientos y defunciones solicitadas fuera de término en las Delegaciones resueltas dentro del plazo previsto / N° total de entregas de constancias de inscripción de nacimientos y defunciones solicitadas fuera de término en las Delegaciones) x 100
	Atributos de Calidad
	1 y 2 Capacidad de Respuesta
	Frecuencia / Fuente
1 y 2 - Trimestral / Registro de Entregas realizadas por el área	

Entrega de Constancia de Inscripción en el Libro de Extraña Jurisdicción.

Las inscripciones en el Libro de Extraña Jurisdicción solicitadas en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas, se realiza en la Dirección mencionada dentro de los 5 días hábiles de solicitadas. Una vez que este organismo realiza la toma del trámite correspondiente se entrega al solicitante una constancia de solicitud de dicho servicio a los efectos de ser presentada por el ciudadano al momento de solicitar el Acta derivada de dicha inscripción en los Libros demográficos. A través de este sistema el organismo logra mayor celeridad y confiabilidad en sus servicios, brindándole una mayor seguridad al ciudadano al del reclamo de su pedido.

Entrega de Constancia de Inscripción en el Libro de Extraña Jurisdicción.

ESTANDAR	La constancia de inscripción en el Libro de Extraña Jurisdicción, se entrega al momento de presentados los requisitos en forma completa y correcta en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas.
COMO MEDIMOS	Indicadores
	Porcentaje de entregas de constancias de inscripción en el Libro de Extraña Jurisdicción en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas resueltas dentro del plazo previsto (Nº de entregas de constancias de inscripción en el Libro de Extraña Jurisdicción solicitadas en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas resueltas dentro del plazo previsto / Nº total de entregas de constancias de inscripción en el Libro de Extraña Jurisdicción solicitadas en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas) x 100
	Atributos de Calidad
	Capacidad de Respuesta
	Frecuencia / Fuente
	Trimestral / Registro de Entregas realizadas por el área.

Entrega de Constancia de Solicitud de Rectificación de Actas.

Las solicitudes de Rectificación de Actas se realiza en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas, dentro de los 10 días hábiles de solicitadas. Una vez que este organismo realiza la toma del trámite correspondiente se entrega al solicitante una constancia de solicitud de dicho servicio a los efectos de ser presentada por el ciudadano al momento de solicitar el Acta derivada de dicha Rectificación en los Libros demográficos. A través de este sistema el organismo logra mayor celeridad y confiabilidad en sus servicios, brindándole una mayor seguridad al ciudadano al del reclamo de su pedido.

Entrega de Constancia de Solicitud de Rectificación de Actas.

ESTANDAR	La constancia de solicitud de Rectificación de Actas, se entrega al momento de presentados los requisitos en forma completa y correcta en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas.
COMO MEDIMOS	Indicadores
	Porcentaje de entregas de constancias de Solicitud de Rectificación de Actas en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas resueltas dentro del plazo previsto (Nº de entregas de constancias de Solicitud de Rectificación de Actas en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas resueltas dentro del plazo previsto / Nº total de entregas de constancias de Solicitud de Rectificación de Actas en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas) x 100
	Atributos de Calidad

Capacidad de Respuesta
Frecuencia / Fuente
Trimestral / Registro de Entregas realizadas por el área.

Trámites de Documento Nacional de Identidad y/o Pasaporte

Los ciudadanos que tengan que gestionar su DNI y/o PASAPORTE deberán concurrir a la Delegación de Registro Civil que les corresponda de acuerdo a su domicilio, o al Centro de Documentación Rápida (C.D.R.). Una vez expedido por el Renaper el DNI solicitado, en formato tarjeta, puede ser utilizada para cualquier trámite, éste llega al domicilio del Titular.

.Los ciudadanos pueden solicitar:

- DNI 0 años
- DNI Provisorio 0-6 meses
- DNI por Adopción
- Actualización DNI 5-8 años
- Actualización DNI 14-15 años
- Nuevo ejemplar de DNI nacional menor de 14 años
- Nuevo ejemplar de DNI nacional mayor de 15 años
- Nuevo ejemplar de DNI extranjeros
- Nuevo ejemplar de DNI prorroga extranjeros
- Nuevo ejemplar de DNI cambio categoría extranjeros
- Reposición DNI
- Rectificación DNI
- DNI Inscripción tardía menor 14 años
- DNI Inscripción tardía mayor 14 años
- DNI Opción de nacionalidad
- DNI Carta de ciudadanía
- DNI Identidad de género
- Pasaporte

Constancia de D.N.I. en trámite y/o PASAPORTE

Una vez realizada la toma del trámite en las Delegaciones de Registro Civil o en el Centro de Documentación Rápida (C.D.R.), se entrega la constancia de DNI y/o PASAPORTE en trámite correspondiente.

Como el Renaper - Registro Nacional de las Personas- es el único organismo facultado para expedir los DNI y/o PASAPORTE mencionados, la demora en la entrega de los mismos depende exclusivamente de esta institución.

¿Cómo llega el DNI y/o PASAPORTE a cada ciudadano? Será entregado directamente en el domicilio declarado por el ciudadano, por medio de pieza postal certificada, contra la presentación del comprobante de inicio del trámite. El servicio de correo visitará el domicilio en dos oportunidades. En caso de no poder efectuarse la entrega correspondiente, el DNI y/o PASAPORTE será devuelto al Renaper, que lo remitirá a la oficina en la que el ciudadano realizó la solicitud inicial donde deberá presentarse para su posterior retiro.

Constancia de DNI y/o PASAPORTE en trámite

ESTANDAR	La constancia de D.N.I. en trámite y/o PASAPORTE, se entrega al momento de presentados los requisitos en forma completa y correcta en las Delegaciones de Registro Civil.
NOCOMO MEDIMOS	Indicadores
	Porcentaje de constancias de DNI en trámite entregadas dentro del plazo previsto (N° de constancias de DNI en trámite entregadas dentro del plazo previsto / N° total de trámites de DNI presentados) x 100
	Atributos de Calidad
	Capacidad de Respuesta
	Frecuencia / Fuente
	Trimestral / Registro de trámites de DNI elaborado por el área.

Nueva Acta Rectificada

Este servicio procesa y registra la modificación de inscripciones ante la existencia de omisión, errores materiales, adopciones, entre otras. Las rectificaciones realizadas generan nueva acta la cual será entrega por la Dirección del Registro Civil y Capacidad de las Personas o a través de sus distintas Delegaciones.

Nueva Acta Rectificada

ESTANDAR	Las solicitudes de rectificación de Actas- se resuelven <i>dentro de los 5 días hábiles</i> de presentadas en la Dirección del Registro Civil, entregándose nueva acta rectificada. Para el caso de las solicitudes de rectificación de Actas- presentadas en las Delegaciones, las mismas se resuelven <i>dentro de los 65 días hábiles</i> , entregándose nueva acta rectificada en la misma Delegación ante la cual se solicitó
COMO MEDIMOS	Indicadores
	1. Porcentaje de solicitudes de rectificación de Actas- solicitadas en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas y resueltas dentro del plazo previsto (N° de solicitudes de rectificación de Actas- solicitadas en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas y resueltas dentro del plazo previsto/ N° total de solicitudes de rectificación de Actas- solicitadas en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas) x 100.
	2. Porcentaje de solicitudes de rectificación de Actas- solicitadas en las Delegaciones y resueltas dentro del plazo previsto (N° de solicitudes de rectificación de Actas- solicitadas en la Delegaciones y resueltas dentro del plazo previsto/ N° total de solicitudes de rectificación de Actas- solicitadas en la Delegaciones) x 100
	Atributos de Calidad
	Capacidad de Respuesta

	Frecuencia / Fuente
	Trimestral / Registro de rectificaciones de Actas- elaborado por el área

Digitalización del sistema para agilizar el servicio de entregas de Actas autenticadas o legalizadas de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones.

La digitalización de las Actas autenticadas o legalizadas consiste en cambiar la imagen en soporte papel a una en soporte virtual o electrónico a través del escaneo de los libros de registro de nacimientos, matrimonios y defunciones, mediante una plataforma interrelacionada diseñada en la provincia de Buenos Aires en conjunto con la Universidad Tecnológica Nacional llamada NEXOS, de manera que para expedir cualquier Acta sea suficiente con ingresar el número de D.N.I. o el nombre y apellido del titular de la misma para obtenerla. Esto permite la entrega de las Actas autenticadas o legalizadas en muy breve tiempo-20 minutos.

Digitalización del sistema para agilizar el servicio de entregas de Actas autenticadas o legalizadas de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones.

ESTANDAR	La Digitalización de las actas en el sistema es para agilizar el servicio de entregas de Actas autenticadas o legalizadas de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones, a través del Programa NEXOS en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas, se efectúa al culminar cada año, una vez recibido los libros de actas registrados en forma completa y correcta.
COMO MEDIMOS	Indicadores
	Porcentaje de la digitalización del sistema para agilizar el servicio de entregas de Actas autenticadas o legalizadas de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones, a través del Programa NEXOS en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas, resueltas dentro del plazo previsto (Nº de actas digitalizadas para agilizar el servicio de entregas de Actas autenticadas o legalizadas de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones, a través del Programa NEXOS en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas, resueltas dentro del plazo previsto / Nº de Actas totales de los libros de Nacimientos, Matrimonios, Defunciones que se encuentra en la Dirección para Digitalizar.) x 100
	Atributos de Calidad
	Capacidad de Respuesta
	Frecuencia / Fuente
	Trimestral / Registro de Entregas realizadas por el área.

Expedición de Actas autenticadas de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones a través del Programa NEXOS en las Delegaciones de la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas.

La expedición de Actas autenticadas a través del programa Nexos posibilita que los usuarios de las Delegaciones de Registro Civil de la Ciudad Capital obtengan copias de las Actas Autenticadas de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones en muy breve tiempo-15 minutos.

Expedición de Actas autenticadas de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones a través del Programa NEXOS en las Delegaciones de la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas.

ESTANDAR	La expedición de Actas autenticadas de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones a través del Programa NEXOS en las Delegaciones de la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas, se entrega dentro del plazo previsto presentando los requisitos para acreditar interés legítimo, en forma completa y correcta.
COMO MEDIMOS	Indicadores
	Porcentaje de expedición de Actas autenticadas de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones a través del Programa NEXOS en las Delegaciones resueltas dentro del plazo previsto (Nº de expedición de Actas autenticadas de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones a través del programa Nexos en las Delegaciones resueltas dentro del plazo previsto / Nº total de expedición de Actas autenticadas de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones a través del programa Nexos en las Delegaciones) x 100
	Atributos de Calidad
	Capacidad de Respuesta
	Frecuencia / Fuente
	Trimestral / Registro de Entregas realizadas por el área.

Entrega y solicitud de Actas y DNI desde y hacia otras provincias

El ciudadano que desee obtener Actas de nacimiento, matrimonio o defunción, o DNI que se encuentran registradas en otras provincias debe dirigirse a la Dirección del Registro Civil y Capacidad de las Personas. Una vez que el pedido fue presentado se otorga una constancia que está en trámite dicha solicitud válida por 45 días, tiempo estimado en que las provincias envían a este organismo la correspondencia solicitada, dicha solicitud se envía en 48 horas a las provincias.

Entrega y solicitud de Actas y DNI desde y hacia otras provincias

ESTANDAR	La entrega y solicitud de Actas legalizadas de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones y D.N.I. desde y hacia otra provincia en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas, se entrega dentro del plazo previsto presentados los requisitos en forma completa y correcta.
COMO	Indicadores

MEDIMOS	Porcentaje de entrega o solicitud de Actas autenticadas de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones y DNI resueltas dentro del plazo previsto (Nº de solicitud o entrega de Actas autenticadas de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones o DNI resueltas dentro del plazo previsto / Nº total de solicitud o entrega de Actas autenticadas de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones o DNI) x 100
	Atributos de Calidad
	Capacidad de Respuesta
	Frecuencia / Fuente
	Trimestral / Registro de Entregas realizadas por el área.

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Los puntos de contacto o áreas de atención al público son los lugares donde se produce la interacción entre el organismo y los ciudadanos. Es una fase de vital importancia dado que es el momento en que los ciudadanos “ven” el funcionamiento de la administración y forman su opinión acerca del modo en que la organización realiza la prestación de los servicios.

Atención Presencial - Sede del Registro Civil y Delegaciones

La sede de la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas se encuentra en Avenida 25 de Mayo N° 162 de la Ciudad de Formosa, y en ella se desarrollan tareas de asesoramiento, orientación e información general sobre el sistema y los servicios ofrecidos, tramitándose las diferentes solicitudes. Además, se realizan recepciones de notas, oficios, y toda documentación proveniente de otras provincias.

La Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas cuenta además con Delegaciones de Registro Civil en toda la provincia en las cuales el ciudadano podrá realizar la gran mayoría de los trámites que se realizan en la Dirección del Registro Civil.

Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas (Sede Central) Director: Hernán Máximo Francia Domicilio: Av. 25 de Mayo N° 162 Teléfono: (+54) 370 - 4436133 Internet: www.formosa.gov.ar/registrocivil E-mail: registrocivil@formosa.gov.ar Horario de Atención: Lunes a Viernes de 07:30 a 12:30 hs.

Si desea conocer las distintas Delegaciones con las que cuenta el Registro Civil y Capacidad de las Personas de Formosa, y sus horarios respectivos de atención al público, puede encontrarlas al final de este documento: “Anexo I - Delegaciones del Registro Civil y Capacidad de las Personas”, o visitando nuestra Página Web: <http://www.formosa.gov.ar/registrocivil.html>, link “Oficinas”.

La Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas -Sede Central y Delegaciones- se compromete a cumplir adecuadamente con los estándares que se señalan a continuación:

Atención Presencial	
ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none">1. El tiempo máximo de <i>espera en sala</i> para el inicio de los trámites es de <i>20 minutos</i>.2. La atención al público es realizada cumpliendo las normas de <i>cordialidad y respeto</i> comprometidas.3. Se garantiza la competencia e idoneidad del personal que atiende al público.4. Las instalaciones poseen adecuadas condiciones de higiene.5. La entrega de los trámites se realiza a través de un método de seguridad, basado en la verificación de la identidad de los solicitantes del trámite.
COMO MEDIMOS	<p>Indicadores</p> <ol style="list-style-type: none">1. Porcentaje de respuestas positivas referidas al nivel de cumplimiento del tiempo de espera en sala para el inicio de los trámites medidas a través de la encuesta de satisfacción.2. Porcentaje de respuestas positivas referidas a la cordialidad y respeto de la atención medidas a través de la encuesta de satisfacción.

3.	Porcentaje de respuestas positivas referidas a la idoneidad del personal de atención al público medidas a través de la encuesta de satisfacción.
4.	Porcentaje de respuestas positivas referidas al respeto de los números de atención y los turnos otorgados medidas a través de la encuesta de satisfacción.
5.	Porcentaje de respuestas positivas referidas a las condiciones de higiene y confort de las instalaciones medidas a través de la encuesta de satisfacción.
6.	Porcentaje de respuestas positivas referidas a la Seguridad en la verificación de la identidad de los solicitantes medidas a través de la encuesta de satisfacción.
Atributos de calidad	
1.	Capacidad de Respuesta.
2.	Amabilidad y Cortesía.
3.	Competencia e idoneidad del personal.
4.	Confiabilidad en la atención al público.
5.	Adecuación de las condiciones ambientales.
6.	Seguridad.
Frecuente/Fuente	
1.	Mensual / Encuestas de Satisfacción y Sistema de Quejas y Sugerencias
2.	Mensual / Encuestas de Satisfacción
3.	Mensual / Encuestas de Satisfacción
4.	Mensual / Encuestas de Satisfacción y Sistema de Quejas y Sugerencias
5.	Mensual / Encuestas de Satisfacción
6.	Mensual / Encuestas de Satisfacción y Sistema de Quejas y Sugerencias

Atención Telefónica

Se brinda al ciudadano información sobre sus derechos y obligaciones en cuanto a la obtención del D.N.I, requisitos para la solicitud de expedición de actas, e información en general sobre las Delegaciones del Registro Civil (direcciones, teléfonos, horarios de atención)

Para ello los ciudadanos pueden comunicarse a nuestra unidad de atención telefónica (+54) (370) - 4436133, de Lunes a Viernes en el horario de 7:30 a 12:30 hs..

Instalación del 08007770292 línea telefónica gratuita

Este organismo cuenta con el servicio de una línea telefónica gratuita de alcance nacional 08007770292 para la atención al público en general, con el fin de orientar e informar a los ciudadanos, instituciones, organizaciones de la sociedad civil, entre otros. Esta línea funciona en horario de atención al público de lunes a viernes de 07:30 a 12:30 hs., y a través de ella se brinda información general sobre la Dirección de Registro Civil y Capacidad de la Personas y sus Delegaciones (direcciones, teléfonos, horarios de atención, etc.), normativas que regulan nuestra actividad, requisitos de los trámites, aranceles y plazos de los mismos, entre otros. A través de esta línea el ciudadano no sólo cuenta con un nuevo punto de contacto con el organismo sino que además se beneficia con su gratuidad y rapidez en la atención.

INSTALACIÓN DEL 08007770292 LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA.

ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. La atención por esta vía se encuentra disponible desde las 7:30 hs. a 12:30 hs. 2. La atención al público es realizada cumpliendo las normas de <i>cordialidad y respeto</i> comprometidas. 3. Se garantiza la competencia e idoneidad del personal que atiende al público. 4. En todos los casos se informa sobre el estado del trámite, cuando el ciudadano lo requiera.
COMO MEDIMOS	Indicadores
	Porcentaje de atención de llamadas al 08007770292 línea telefónica gratuita en la Dirección de Registro Civil dentro del horario previsto (N° de llamadas al 08007770292 línea telefónica gratuita en la Dirección de Registro Civil dentro del horario previsto que fueron atendidas / N° total de llamadas al 08007770292 línea telefónica gratuita en la Dirección de Registro Civil) x 100
	Atributos de Calidad
	Capacidad de Respuesta
	Frecuencia / Fuente
Trimestral / Registro de llamadas realizadas por el área.	

Atención Virtual

Se dispone de una dirección de correo - registrocivil@formosa.gov.ar - y se puede acceder vía página Web - <http://www.formosa.gov.ar/registrocivil.html> a los efectos de interactuar con el organismo. Este mecanismo permite centralizar las consultas, realizando un relevamiento tanto de las consultas realizadas como de las respuestas brindadas. Quienes ingresen a través de la página Web Institucional del Gobierno de la Provincia de Formosa <http://www.formosa.gov.ar/> deberán ingresar a la pestaña "Organismos" y seleccionar el link "Registro Civil" en el menú izquierdo. Allí encontrarán un formulario que deberán completar con el nombre y correo electrónico. De esta manera, el usuario podrá enviar mensajes y realizar todo tipo de consultas al organismo.

Atención Virtual

ESTANDAR	Se garantiza la respuesta de las consultas recibidas a través del correo electrónico registrocivil@formosa.gov.ar dentro de las 48 hs. de su recepción.
COMO MEDIMOS	Indicadores
	Porcentaje de consultas recibidas a través del correo electrónico - registrocivil@formosa.gov.ar- respondidas dentro del plazo previsto (N° de consultas respondidas dentro del plazo previsto / N° total de consultas recibidas) x 100
	Atributos de calidad
	Capacidad de respuesta.
	Frecuente/Fuente
Mensual/Registro de Datos de Correo Electrónico	

Punto de Contacto - Programa “POR NUESTRA GENTE, TODO”

El Programa “POR NUESTRA GENTE, TODO” se desarrolla en todo el ámbito provincial, implicando un operativo que despliega toda una serie de actividades previas que se llevan a cabo en los barrios o localidades designados.

El día del operativo (habitualmente los sábados), casi todas las áreas de Gobierno se trasladan al Barrio o Localidad para realizar los servicios o prestaciones que le competen.

El Programa cuenta con un amplio conjunto de actividades desarrolladas antes y durante el operativo en el Barrio o Localidad. Una de las tareas principales de la Dirección del Registro Civil y Capacidad de las Personas en ese marco, es aquella relacionada a la toma de trámites de D.N.I., ya que siempre es importante el número de personas que gestionan y obtienen dichos trámites.

Durante 2012 se han tomado aproximadamente 5500 trámites de D.N.I. en 10 operativos Actualizaciones de 5, 8 y de 16 años y Nuevos Ejemplares, operativo iniciado el 06/10/2012 y terminado el 01/12/2012, con un promedio de 550 tramites por jornada de atención.

GOBIERNO ABIERTO Y COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO

Los ciudadanos pueden obtener información sobre los servicios que presta la Dirección del Registro Civil y sus Delegaciones y las formas de acceder a ellos a través de los distintos canales de comunicación e información ofrecidos por el organismo.

El Registro instrumenta políticas y sistemas de comunicación que privilegian la demanda y expectativas de sus usuarios. Su calidad es primordial, pues el acceso oportuno y eficaz a la información sobre los distintos aspectos del Sistema, es una de las mejores herramientas con las que cuentan los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos.

Los ciudadanos pueden acceder a la mencionada información por distintas vías:

Personalmente

En la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas.

Ubicada en: Av. 25 de Mayo N° 162, Ciudad de Formosa Lunes a viernes de 7,30 a 12,30 horas.

Comunicándose de lunes a viernes de 7,30 a 12,30 horas, al número de la Unidad de Atención Telefónica: (+54) (370) - 4436133

Por Internet

En la Página WEB Institucional del Gobierno de la Provincia de Formosa: <http://www.formosa.gov.ar/>, se ingresa a la pestaña “Organismos” y se selecciona el link “Registro Civil” en el menú izquierdo; o se accede directamente a través del link: <http://www.formosa.gov.ar/registrocivil.html>.

Por correo electrónico (e-mail) a la dirección: registrocivil@formosa.gov.ar

Esta forma de comunicación permite tanto la agilización de consultas como el acceso inmediato a información actualizada. El servicio puede ser consultado durante las 24 hs. de los 365 días del año desde cualquier lugar del mundo conectándose a los distintos buscadores de Internet.

El sitio web presenta información detallada y útil de la misión y los objetivos institucionales, y los visitantes pueden conocer los requisitos para realizar los trámites y acceder a la descarga de algunos formularios para realizar los mismos.

Asimismo, se permite la participación del ciudadano por medio del envío de un e-mail a efectos de la realización de consultas y pedidos de información específica, o para realizar una queja o sugerencia del organismo.

El sitio cuenta también con un buscador de D.N.I, en trámites a través del cual los ciudadanos colocando su nombre y apellido, pueden saber si están los diferentes D.N.I, a disposición para ser retirados en el Registro Civil de la Provincia de Formosa, o si los mismos han sido observados debido al incumplimiento de algún requisito.

Publicaciones Electrónicas

Noticias y Agenda

Esta herramienta está disponible a través del sitio Web <http://www.formosa.gov.ar/registrocivil.html> y tiene el objetivo de comunicar las novedades que surjan en cualquiera de los servicios que presta este Organismo como así también la agenda actualizada de actividades planificadas por la Dirección del Registro Civil y Capacidad de las Personas de la provincia de Formosa.

Estadísticas sobre el sistema.

La Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas asume el compromiso de difundir las estadísticas que realiza mensualmente, para reflejar el funcionamiento del Organismo, considerando la cantidad de trámites iniciados y trámites finalizados tanto en la Sede Central como en las Delegaciones.

En relación con estos canales, la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas se compromete a cumplir con los estándares que se señalan a continuación	
Información y Comunicación	
ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none">1. El organismo se compromete a mantener actualizada la agenda de actividades publicada en el sitio Web del organismo2. La Dirección del Registro Civil y Capacidad de las Personas se compromete a publicar semestralmente vía sitio Web del organismo las estadísticas conteniendo la cantidad de trámites realizados tanto en Sede Central como en cada una de sus Delegaciones.3. En todos los casos se informa sobre el estado del trámite, cuando el ciudadano lo requiera.
COMO MEDIMOS	Indicadores Medición por observación directa a través de informe realizado por el área responsable
	<ol style="list-style-type: none">1. Disponibilidad y actualización de la agenda electrónica2. Disponibilidad y publicación de estadísticas en sitio Web
	Atributos de calidad
	Accesibilidad
	Frecuente/Fuente <ol style="list-style-type: none">1. Mensual / Observación directa2. Semestral / Observación directa3. Mensual / Registro de Datos

MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

La Participación Ciudadana es la expresión de la capacidad que tienen los ciudadanos de intervenir en una amplia gama de asuntos públicos, especialmente en las decisiones que modelan las políticas del Estado y en la gestión, evaluación y control de los organismos de la Administración Pública que producen servicios.

En el marco de un estilo de conducción abierto, participativo y comprometido con la mejora continua, la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas considera de fundamental importancia la opinión de los destinatarios de sus servicios. Por ello, ha incorporado herramientas que permiten conocer las expectativas de la comunidad, con la finalidad de establecer las acciones necesarias para satisfacer las concretas demandas de los usuarios que concurren al organismo.

a) Sistema de Quejas y Sugerencias.

El ciudadano tiene derecho en caso de insatisfacción a recibir una solución, disculpa o explicación satisfactoria efectiva por parte del organismo por la falta o la inadecuada prestación de los servicios. Este sistema permite que los ciudadanos ejerzan un control de base y aporten a la mejora y calidad del servicio.

Por ello, los ciudadanos pueden presentar sus RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS, a través de los siguientes canales:

- A través de un formulario que dará origen a la fase de tramitación, que se encuentra a disposición del ciudadano en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas, sito en Avda. 25 de Mayo N° 162, Ciudad de Formosa, en el horario de Atención al Público, de lunes a viernes de 07:30 a 12:30 horas y en todas las Delegaciones de Formosa, Capital
- A través del correo postal mediante el envío de una carta dirigida a la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas sito en Avda. 25 de Mayo N° 162, Ciudad de Formosa, C.P. 3600.
- Por fax, nota enviada al teléfono: (370) 4436133.
- A través del sitio web <http://www.formosa.gob.ar/consultas.reclamos>
- Telefónicamente comunicándose gratuitamente al 08007770292.

Sistema de Quejas y Sugerencias	
ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none">1. Se dispone en forma permanente de un Formulario de Reclamos, Quejas y Sugerencias en la Mesa de Informes de la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas y todas sus Delegaciones de Formosa Capital.2. Se garantiza la disponibilidad en la sitio Web del Gobierno Provincial organismo del formulario de Reclamos, Quejas y Sugerencias online las 24 hs. de los 365 días del año.3. Se garantiza la disponibilidad telefónicamente del servicio gratuito 08007770292, en horario de Atención al Público, de lunes a viernes de 07:30 a 12:30 hs.4. Las respuestas a Reclamos, Quejas y Sugerencias se realizan dentro de los 10 días hábiles de su presentación.
COMO	Indicadores

MEDIMOS	1. Disponibilidad del Formulario de Reclamos, Quejas y Sugerencias para la presentación en la Mesa de Informes.
	2. Disponibilidad del Formulario de Quejas y Sugerencias en el sitio Web del gobierno provincial http://www.formosa.gob.ar/consultas.reclamos
	3. Disponibilidad del 08007770292 para realizar Reclamos, Quejas y Sugerencias.
	4. Porcentaje de respuestas a Reclamos, Quejas y Sugerencias contestadas dentro del plazo previsto. (Nº de reclamos, quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo previsto / Nº total de reclamos, quejas y sugerencias recibidas) x 100
Atributos de calidad	
1. Accesibilidad	
2. Accesibilidad	
3. Accesibilidad	
4. Capacidad de Respuesta	
Frecuente/Fuente	
1. Mensual / Observación directa	
2. Mensual/ Observación directa.	
3. Mensual/ Observación directa	
4. Bimestral / Procesamiento de Formularios de Reclamos, Quejas y Sugerencias	

b) Encuestas de Satisfacción:

El Registro Civil implementa de manera permanente una “Encuesta de Satisfacción”, con el fin de conocer la valoración que realizan los usuarios sobre la Dirección, la atención en el punto de contacto (Atención al público) y la calidad de los servicios recibidos.

La encuesta se aplica de manera voluntaria a la totalidad de los ciudadanos que concurren a la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas o sus distintas Delegaciones para realizar algún trámite. Mediante un cuestionario semiestructurado (preguntas abiertas y cerradas) de una duración no mayor a los 5 minutos, se indaga sobre la satisfacción de todas aquellas personas que concurren al organismo, el grado de conformidad respecto a la información recibida y los canales de comunicación brindados, la idoneidad del personal destinado a brindar respuestas, y el cumplimiento de las reglas de respeto y amabilidad en la atención comprometidas,

A través de este instrumento, se recaba información sustantiva para la información de puntos fuertes y débiles en la prestación de los servicios, de acuerdo con la percepción de los propios usuarios.

Encuesta de Satisfacción	
ESTANDAR	Se garantiza la disponibilidad <i>permanente</i> del formulario de la encuesta de satisfacción a los ciudadanos que concurren a la Dirección del Registro Civil y Capacidad de las Personas y a sus distintas Delegaciones.
COMO MEDIMOS	Indicadores
	Disponibilidad del formulario.
	Atributos de calidad
	Confiabilidad
	Frecuente/Fuente
	Mensual / Verificación visual y sistema de quejas y sugerencias.

COMPROMISOS DE MEJORA

En el marco de la estrategia de mejora integral, la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas ha asumido una serie de nuevos compromisos para el periodo 2013.

Compromiso de avanzar en la transformación y modernización del estado para satisfacer con eficiencia y eficacia las demandas de nuestros usuarios.

1- Solicitud de actas de nacimiento, nacimiento con rectificación, matrimonio, matrimonio con sentencia de divorcio y defunción vía on-line

Las fotocopias de actas de nacimientos, nacimiento con rectificación, matrimonios, matrimonios con sentencia de divorcio y defunciones podrán ser solicitadas a través de un formulario que estará incorporado en el micro-sitio del organismo Registro Civil Formosa <http://www.formosa.gob.ar/registrocivil.html>, para el cual, una vez ingresado a la página, el usuario debe completar los datos requeridos en dicho formulario, datos con lo que luego se procesará la solicitud.

El sistema habilitará un comprobante con un número de expediente que se podrá imprimir o tomar nota, con el cual el interesado deberá pasar a retirar el acta solicitada a las 24 hs. y disponible por el plazo de 15 días en ventanilla. A los efectos de acreditar interés legítimo, resguardar y garantizar la protección de los datos personales, la persona autorizada a retirar deberá presentar al momento, el DNI del solicitante y titular del acta.

Plazo de implementación primer semestre 2014

2-Solicitud de actas de nacimientos-matrimonios y defunción via on-line desde la localidad del interior de la provincia de Formosa vía delegados de Registro Civil

Las actas de Nacimientos, Matrimonio y Defunciones, podrán ser solicitadas por los usuarios presentándose en la **Delegación Digital del Registro Civil de su Localidad**, con el Documento Nacional de Identidad del Titular, Certificado de Nacimiento o Copia de Acta , el Delegado del Registro Civil solicitará vía correo electrónico a la Dirección del Registro Civil y Capacidad de Las Personas o en la Delegación del Registro Civil donde se encuentre inscripto (en caso que la inscripción fuese reciente).

El usuario podrá pasar a retirar dentro de las 24 hs.

Las actas expedidas son únicamente certificadas, las legalizaciones se realizan en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas Pcia. de Formosa.

Plazo de implementación: Primer semestre 2014

LOGROS OBTENIDOS POR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PRIMER CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

UNA MEJORA COMPROMETIDA POR ESTE ORGANISMO –REGISTRO CIVIL FORMOSA, DEPENDIENTE DEL MINISTERIO DE GOBIERNO JUSTICIA, SEGURIDAD Y TRABAJO- EN LA CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

“Poner al servicio del ciudadano una línea telefónica gratuita de alcance nacional 0800 para la atención del público en general, con el fin de orientar e informar a los ciudadanos, instituciones, organizaciones de la sociedad civil, entre otros. Esta línea funcionará de lunes a viernes de 07:30 a 12:30 hs., y a través de ella se brindará información general sobre la Dirección del Registro Civil y Capacidad de las Personas y sus Delegaciones de capital e interior (direcciones, teléfonos, horarios de atención), normativas que regulan nuestra actividad, requisitos de los trámites, aranceles y plazos de los mismos, entre otros. A través de esta línea el ciudadano no sólo contará con un nuevo punto de contacto con el organismo sino que además se beneficiará con su gratuidad y rapidez en la atención.”

08007770292

SERVICIO GRATUITO DE ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO AL CIUDADANO

“OTRO COMPROMISO QUE YA VENIMOS CUMPLIENDO”.

Entrega de Constancia

El Registro Civil Formosa, dependiente del Ministerio de Gobierno, Justicia, Seguridad y Trabajo ha asumido el compromiso de “entregar constancias” para la Inscripción de Nacimientos y Defunciones solicitados fuera de término, solicitud de actas de otras provincias y en el trámite de inscripción de actas en el libro de Extraña Jurisdicción-

Una vez que esta dependencia realiza la toma del trámite correspondiente entrega al solicitante una “Constancia de solicitud” de dicho servicio a los efectos de ser presentada por el ciudadano al momento del retiro del trámite cumplimentado.

A través de este sistema el organismo logra mayor celeridad y confiabilidad en sus servicios, brindándole una mayor seguridad al ciudadano al momento del reclamo de su pedido.



La DIRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL Y CAPACIDAD DE LAS PERSONAS de la Provincia de Formosa dependiente del MINISTERIO DE GOBIERNO, JUSTICIA, SEGURIDAD Y TRABAJO, cumpliendo con lo acordado en la CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO, ha realizado distintas capacitaciones para el personal de Registro Civil de la provincia de Formosa en el año 2012.



Cumpliendo con mejoras en los SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN se rediseñaron las carteleras del organismo que contienen información institucional (Web, teléfonos útiles, aranceles) y se entregaron a los Delegados de distintas Delegaciones como así también folletería que están disponibles en las mesa de informes y en Delegaciones a disposición del público

Entrega de folletería para la Delegación de Registro Civil de Villa 213 realizada por la inspectora sra. Lidia FLEITAS.



Entrega de Carteleras para la Delegación de Registro Civil Formosa 5ta. Sección realizada por la RPT sra, Mirtha I. LEZCANO de ESCOBAR



Participación en Eventos Culturales, Turísticos o Sectoriales con Stand Informativo: En la provincia de Formosa se realizan distintos eventos culturales como la Fiesta Nacional de la Corvina -Herradura-, La Fiesta Nacional del Pomelo - Laguna Blanca - FEDEMA - Formosa Capital, etc. en los que el Registro participa con stands para: 1.- Difundir y hacer conocer los trámites que realiza nuestro organismo. 2.- Informar al público los requisitos, plazos y tasas de cada uno de los trámites. 3. A esta actividad se ha sumado al móvil digital con la tramitación de DNI.

En los stands se cuenta con cartelera, folletería, y todo otro recurso que contribuya a hacer conocer nuestra actividad.

Móvil digital para la tramitación de DNI c/ el equipo de trabajo del Centro de Documentación Rápida



Visita al Stand Informativo del Sr. Gobernador de la Pcia. de Formosa Dr. Gildo INSFRAN



Visita al Stand Informativo del Sr. Ministro de Gobierno, Justicia, Seguridad y Trabajo de la Pcia. de Formosa Dr. Jorge Abel GONZALEZ



Stand Informativo Registro Civil Formosa



Instalación del Programa NEXOS en las Delegaciones de Formosa Capital

La provincia de Buenos Aires en conjunto con la Universidad Tecnológica Nacional desarrolló la plataforma NEXOS ya descrita, a partir de 2005. Este programa ya se su utiliza desde hace siete años en la Dirección de Registro Civil y Capacidad de las Personas, y ahora también están disponibles en todas las Delegaciones de Formosa capital y pueden los usuarios obtener copia de las actas.



Digitalización del sistema para agilizar el servicio de pedidos de actas



NUEVO SERVICIO

Toma de trámites de DNI y PASAPORTE con maletines portátiles

Las mismas permiten llegar a los ciudadanos que por causas médicas o discapacidades se ven imposibilitados de acercarse a las oficinas digitales.

Los ciudadanos interesados en acceder a este servicio comunicarse a los números de Teléfonos Línea gratuita 08007770292, T.E.-FAX(370)4436133 o email: registrocivil@formosa.gov.ar



Abril 2014

GJM-MIL