

RPI



Registro de la Propiedad Inmueble



V

CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO



01	AUTORIDADES	2
02	ÍNDICE	3
03	¿QUÉ ES EL PCCC?	4
04	PRESENTACIÓN	5
05	¿QUIÉNES SOMOS?	6
06	MAPA DE PRODUCCIÓN DEL ORGANISMO	8
07	DERECHOS Y OBLIGACIONES	10
08	NUESTROS DESTINATARIOS	11
09	SERVICIOS ESENCIALES	12
10	ATENCIÓN AL CIUDADANO	24
11	PLANES DE MEJORA	30
12	MONITOREO DE LOS COMPROMISOS	31
13	NORMATIVA	38

PRESIDENTE DE LA NACIÓN
ING. MAURICIO MACRI

MINISTRO DE MODERNIZACIÓN
LIC. ANDRÉS IBARRA

MINISTRO DE JUSTICIA
DR. GERMÁN GARAVANO

SECRETARIO DE EMPLEO PÚBLICO
ING. PABLO MARTÍN LEGORBURU

SUBSECRETARIO DE ASUNTOS REGISTRALES
DR. MARTIN BORRELLI

SUBSECRETARIA DE PLANIFICACIÓN
DE EMPLEO PÚBLICO
LIC. CECILIA MARÍA KLAPPENBACH

DIRECTORA GENERAL DEL
REGISTRO DE LA PROPIEDAD INMUEBLE
ESC. MA. CECILIA HERRERO DE PRATESI

Por el Ministro de Modernización

Por el Organismo

¿QUÉ ES EL PCCC?

El Programa Carta Compromiso con el Ciudadano (PCCC) es un programa de gestión de calidad específico para organizaciones públicas, institucionalizado mediante el Decreto 229/2000, que tiene como finalidad transformar la cultura organizacional de la administración pública, facilitando el cambio y la mejora continua para fortalecer las capacidades institucionales.



PRESENTACIÓN

La firma de la Quinta Carta por parte del Registro de la Propiedad Inmueble de la Capital Federal, señala su continuidad con la mejora continua de la gestión y un compromiso con los usuarios y los ciudadanos.

Esta nueva Carta, particularmente pone el foco en que los destinatarios de nuestros servicios puedan acceder de manera ágil y sin restricciones a la información, asegurando a quienes tienen interés legítimo en requerirla, su despacho en tiempo y forma.

Además, en sintonía con los lineamientos de los Ministerios de Modernización y de Justicia incorpora herramientas tecnológicas de innovación de gestión para cumplir con las solicitudes recibidas y capacitar de forma permanente al personal de la casa para mejorar la calidad del servicio.

En una forma de acercar los servicios a la ciudadanía, el Registro se propone llegar a todas las comunas de la Ciudad de Buenos Aires, para que los ciudadanos puedan afectar al Régimen de Protección de la Vivienda, en su comuna, sin necesidad de acercarse al Registro de la Propiedad y sin costo alguno.

El personal del registro, mediante el esfuerzo mancomunado de todos, desde el trabajo y la responsabilidad que a cada uno corresponde, está comprometido con los objetivos enunciados, a fin lograr un mejor y más eficiente servicio registral.

Directora General del
Registro de la Propiedad Inmueble
Esc. Ma. Cecilia Herrero De Pratesi

¿QUIÉNES SOMOS?

El Registro de la Propiedad Inmueble de la Capital Federal fue creado en el año 1881, por Ley N° 1144. Posteriormente se organizó por Ley N° 1893, sancionada el 2 de noviembre de 1896, conforme a lo establecido en esa ley de organización del servicio de justicia: Título XIV "Registro de la propiedad, de hipoteca, de embargos e inhibiciones."

MISIÓN

Contribuir a la seguridad jurídica mediante la publicidad registral de la situación jurídica de los bienes inmuebles de la C.A.B.A, depende actualmente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Subsecretaría de Asuntos Registrales.

Al Registro de la Propiedad Inmueble le competen las indelegables funciones relativas a la registración y publicidad jurídica inmobiliaria. En su labor diaria se lleva a cabo la registración de documentos, conforme a la normativa vigente, y por ella se materializa la publicidad jurídica inmobiliaria.

VISIÓN

Ser una organización modelo en materia registral tanto en el nivel nacional, como regional, caracterizada por brindar un servicio eficiente y de calidad acorde con las necesidades de sus destinatarios en un contexto de transparencia. Para esto y para mantener una relación cercana con la comunidad, promovemos la incorporación de nuevas tecnologías de información y de comunicación y de la permanente capacitación y valorización del personal de este organismo que trabaja en una cultura organizacional orientada al servicio.

¿QUIÉNES SOMOS?

OBJETIVOS

Practicar las inscripciones o anotaciones de documentos que: constituyan, transmitan, declaren, modifiquen o extingan derechos reales sobre inmuebles; que dispongan embargos, inhibiciones y demás providencias cautelares; además de los que estén establecidos por otras leyes nacionales.

Emitir las certificaciones de dominio o de inhibición donde se informa, a petición de escribano público, con reserva de prioridad en caso de solicitud para autorizar escritura pública, sobre la situación jurídica del inmueble objeto de esa solicitud y de las personas para disponer libremente de sus bienes.

Expedir informes vinculados con la titularidad registral, publicitando además la existencia de gravámenes o restricciones respecto de inmuebles sitios en la Ciudad de Buenos Aires; de inhibiciones sobre personas humanas o jurídicas; de inscripciones de inmuebles a nombre de persona determinada; de titularidad de dominio sobre un inmueble determinado por su ubicación y/o nomenclatura catastral, y de frecuencia de informes requeridos en los últimos 90 días sobre un inmueble determinado y por cesiones de acciones y derechos hereditarios que consten inscriptas.

Actualizar permanentemente los procedimientos del organismo adaptándolos a las nuevas leyes y jurisprudencia registral y capacitar periódicamente a todo su personal respecto de estos cambios.

VALORES

TRANSPARENCIA: En la gestión de los procesos de la información y comunicación.

CALIDAD: Brindar un servicio de calidad al ciudadano, contemplando sus necesidades y expectativas actuales y previendo las futuras.

IGUALDAD DE TRATO: A todos los ciudadanos sin discriminación de género, edad, raza, nacionalidad, status social, cultural y/o económico, garantizando la defensa del interés general sobre los intereses particulares.

VERACIDAD: En la información administrada por el organismo para su registro e información.

ACCESIBILIDAD: Garantizar la misma calidad de los servicios, independientemente de la ubicación geográfica de los ciudadanos.

MAPA DE PRODUCCIÓN DEL ORGANISMO

El mapa de producción es una forma gráfica de ordenar y alinear la misión y las acciones o procesos que lleva adelante la organización para producir sus bienes. Es una manera diferente de representar a las organizaciones, por lo general identificadas con un organigrama, que permite responder a una serie de preguntas cruciales con el propósito de orientar las acciones que deben desarrollarse para la obtención de los resultados buscados.

MAPA DE PRODUCCIÓN DEL ORGANISMO

REGISTRO DE LA PROPIEDAD INMUEBLE DE LA CAPITAL FEDERAL

OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	MACRO PROCESO	PROCESOS	PROCESOS/ SERVICIOS	DESTINATARIOS
Realizar las inscripciones o anotaciones de documentos que constituyan, transmitan, declaren, modifiquen o extingan derechos reales sobre inmuebles, que dispongan embargos, inhibiciones y demás providencias cautelares, además de aquellos que estén establecidos por otras leyes nacionales.	INSCRIPCION O ANOTACION DE DOCUMENTOS	Inscripción o anotación de: Documentos que constituyan, transmitan, declaren, modifiquen o extingan derechos reales sobre inmuebles. Incluye Protección de la Vivienda. <ul style="list-style-type: none"> Documentos que ordenen medidas cautelares. Documentos que ordenen el levantamiento de medidas cautelares. Documentos definidos por leyes nacionales. 	Sustentos impresos o informáticos que inscriben o anotan: <ul style="list-style-type: none"> Documentos que constituyan, transmitan, declaren, modifiquen o extingan derechos reales sobre inmuebles Documentos que ordenen medidas cautelares Documentos que ordenen el levantamiento de medidas cautelares Documentos definidos por otras leyes. 	ESCRIBANOS Y ABOGADOS
Realizar las anotaciones de afectación al Régimen, conforme a lo peticionado, con el objeto de salvaguardar derechos patrimoniales	AFECCACION DE INMUEBLES AL REGIMEN DE PROTECCIÓN DE LA VIVIENDA	Inscripción o anotación de: Actas constitutivas de afectación o desafectación al Régimen efectuadas ante la Dirección del Registro.	Sustentos impresos: Donde constan las afectaciones o desafectaciones al Régimen de Protección de la Vivienda	PROPIETARIOS DE BIENES INMUEBLES O ESCRIBANOS
Emitir las certificaciones de dominio o de inhibición donde se informa, a petición de escribano público, la situación jurídica del inmueble y de las personas objeto de la solicitud.	CERTIFICACIONES DE DOMINIO E INHIBICION	Emisión de certificados de: Análisis y actualización de la información de los registros para la emisión de documentos vinculados a la situación jurídica de los inmuebles y las personas.	Certificado de dominio e inhibición: Certificado de dominio e inhibición a petición de Escribano Público, sobre la situación jurídica de los inmuebles y las personas.	ESCRIBANOS
Producir informes vinculados con la titularidad registral, existencia de gravámenes o restricciones sobre inmuebles de la Cap.Fed., de inhibiciones sobre personas humanas o jurídicas que consten inscriptas, de inscripciones de inmuebles, de titularidad de dominio y de cantidad de informes requeridos en los últimos 90 días sobre un inmueble determinado y sus respectivos peticionantes.	PRODUCCION DE INFORMES	Análisis de Archivos y Producción de informes de: <ul style="list-style-type: none"> Titularidad registral y existencia de gravámenes o restricciones sobre inmuebles de Capital Federal. Anotaciones de inhibiciones sobre personas humanas o jurídicas. Inscripciones de inmuebles a nombre de personas humanas o jurídicas, limitadas a las constancias contenidas en la base de datos. La titularidad de dominio sobre un inmueble determinado, consignando ubicación del mismo y datos catastrales, de ser conocidos. La cantidad de informes requeridos en los últimos 90 días sobre un inmueble determinado, como así también quiénes los peticionaron. Titularidad de dominio de un inmueble del que se desconoce información registral 	Informes de: <ul style="list-style-type: none"> Titularidad registral y existencia de gravámenes o restricciones sobre inmuebles de Capital Federal. Anotaciones de inhibiciones sobre personas humanas o jurídicas. Inscripciones de inmuebles a nombre de personas humanas o jurídicas, limitadas a las constancias contenidas en la base de datos (acceso por vía tradicional o SIPEL). La titularidad de dominio sobre un inmueble determinado, consignando ubicación del mismo y datos catastrales, de ser conocidos. La cantidad de informes requeridos en los últimos 90 días sobre un inmueble determinado, como así también quiénes los peticionaron. Titularidad de dominio de un inmueble del que se desconoce información registral. 	PROFESIONALES ACREDITADOS O CIUDADANOS CON INTERÉS LEGÍTIMO

DERECHOS Y OBLIGACIONES

Conforme a lo establecido en el art. 3º del Decreto N° 229/2000, a través del programa “Carta Compromiso con el Ciudadano” el Registro de la Propiedad Inmueble de la Capital Federal se obliga 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 Ciudadanos que acuden al Registro poseen los siguientes Derechos y Obligaciones:

LOS CIUDADANOS TIENEN DERECHOS A:

- DERECHO a obtener información clara, veraz y completa sobre las actividades desarrolladas por el Registro de la Propiedad Inmueble de la Capital Federal.
- DERECHO a ser asesorado en los trámites y sobre los requisitos que debe cumplir en sus actuaciones ante el Registro de la Propiedad Inmueble de la Capital Federal.
- DERECHO a ser tratado con el máximo respeto y deferencia por los registradores.
- DERECHO a permanecer en un ambiente libre de humo.
- DERECHO a conocer el estado de tramitación de las actuaciones administrativas del Registro en las que tenga la condición de interesado.
- DERECHO a identificar a las autoridades y personal que tramitan los procedimientos del Registro de la Propiedad Inmueble de la Capital Federal.
- DERECHO a exigir al Registro de la Propiedad Inmueble de la Capital Federal que con la presentación de documentación se le otorgue comprobante en el que conste el número de ingreso en el ordenamiento diario y su fecha de presentación.
- DERECHO a acceder a los registros y archivos del Registro de la Propiedad Inmueble de la Capital Federal utilizando los medios idóneos y con las limitaciones legalmente establecidas.
- DERECHO a hacer presentaciones administrativas en aquellas peticiones en las que tenga la condición de interesado, las que deberán ser evaluadas, al dictar resolución conforme a la legislación vigente.
- DERECHO a que el Registro de la Propiedad Inmueble de la Capital Federal, dicte resolución expresa ante sus peticiones, solicitudes o denuncias.
- DERECHO a presentar reclamos por omisiones y/o errores en los asientos, producto de la calificación o inscripción registral. Siendo el error u omisión imputable al Registro, el ciudadano tiene derecho a que se le preste el servicio oportunamente requerido sin cargo, solicitándolo mediante una nueva petición, la que tramitará con carácter preferencial.
- DERECHO a realizar quejas por incumplimiento de plazos de tramitación de la documentación, desatención o anomalía en la prestación de los servicios brindados.

LOS CIUDADANOS TIENEN OBLIGACIÓN DE:

- Con el objeto de poder brindar los Servicios con la calidad que los ciudadanos se merecen, se requiere el cumplimiento de los requisitos enunciados a continuación:
- OBLIGACION A Presentar la documentación completa, cumpliendo con todos los requisitos preestablecidos por el Registro para cada uno de los trámites. (Los requerimientos obran en la “Guía Práctica de Trámites”).
- OBLIGACION Abonar las tasas y contribuciones que correspondan conforme a los aranceles vigentes.
- OBLIGACION a esperar los horarios para la presentación y retiro de la documentación, y de atención al público establecidos por el organismo.
- OBLIGACION de observar las prohibiciones de fumar y usar teléfonos celulares en el Registro de la Propiedad Inmueble de la Capital Federal.
- OBLIGACION de completar los formularios necesarios del trámite con máquina de escribir o impresora, en cada rubro, así como asegurar la legibilidad de los sellos de los profesionales intervinientes. La letra usada debe tener una impresión clara y su cuerpo (tamaño) debe ser 11.
- OBLIGACION de mantener la reciprocidad en el trato amable y cordial que recibe de parte del personal del Registro.

NUESTROS DESTINATARIOS

Los destinatarios de nuestros servicios son todos los ciudadanos que acrediten interés legítimo, según el art. 54 del decreto 2080/80 y 466/99, y que deban realizar los trámites que se efectúan ante este organismo en lo atinente a la actividad registral de derechos sobre bienes inmuebles en el ámbito de su jurisdicción. Esto abarca a todos los, ciudadanos, profesionales o no, y toda persona jurídica que requiera tramitar en este organismo.

También constituyen nuestros destinatarios los jueces, integrantes de Ministerios Públicos, de Defensorías, Tutores y Juradores Públicos que requieren información relacionada con inmuebles y sus titulares.



SERVICIOS ESENCIALES

SERVICIOS

De acuerdo con las misiones asignadas con carácter de indelegables conforme a la normativa de referencia, el Registro presta los siguientes servicios al ciudadano:

INSCRIPCIONES O ANOTACION DE DOCUMENTOS

Respecto de los documentos mencionados en el artículo 2° de la Ley N° 17.801. Ellos son: los documentos notariales, judiciales o administrativos que constituyan, transmitan, declaren, modifiquen o extingan derechos reales sobre inmuebles, como así también los que ordenen medidas cautelares y sus levantamientos y los establecidos por otras leyes.

Título del Compromiso: Entrega de Informe (N°1) de carácter común

COMPROMISOS

Los documentos que revisten el carácter de “común” se ponen a disposición del solicitante dentro de los 21 días hábiles desde su presentación.

Los documentos que revisten el carácter de “urgente” se ponen a disposición del solicitante a los 5 días hábiles desde su presentación.

SERVICIOS ESENCIALES

PUBLICIDAD REGISTRAL

Como correlato de la inscripción registral existe la publicidad jurídica de los documentos traídos a inscribir. La publicidad se realiza a través de dos medios:

CERTIFICADOS

Los certificados de dominio constituyen la publicidad que cuenta con mayor efecto jurídico. Por ellos, el Registro certifica, a petición de escribano público, la situación jurídica del inmueble. Estos generan una reserva de prioridad para el acto que se indique en la solicitud (venta, hipoteca, etc.). Para el cumplimiento del art. 23° de la Ley N° 17.801 el notario interviniente en las escrituras (de constitución transmisión o modificación de derechos reales de inmuebles) debe requerir el certificado respecto del estado jurídico de los bienes y su disponibilidad por las personas. Los mencionados certificados se deben solicitar utilizando los formularios identificados como:

Formularios "D": Certificación de Dominio.

Formularios "I": Certificación de Inhibiciones

SERVICIOS ESENCIALES

INFORMES

La publicidad que se efectúa por medio de informes y que es puesta al servicio del ciudadano por el Organismo, se refiere a:

La titularidad registral del dominio y existencia de gravámenes o restricciones sobre inmuebles situados en la Ciudad de Buenos Aires. (Informe N°1)

Las anotaciones de Inhibiciones y cesiones de acciones y derechos hereditarios sobre personas físicas o jurídicas. (Informe N°2)

Las Inscripciones de dominio respecto de inmuebles a nombre de personas humanas o jurídicas, según las constancias registradas en la base de datos. (Informe N°3)

La titularidad de dominio sobre un inmueble determinado por la ubicación del mismo y datos catastrales, de ser conocidos. (Informe N°4)

Los administradores de Propiedad Horizontal y además los propietarios de las unidades que componen el Edificio, los profesionales que permite la ley, tienen la posibilidad de requerir informes sobre la titularidad de las propiedades que administran o conforman la copropiedad. (Informe 4b)

La cantidad de informes requeridos en los últimos 90 días sobre un inmueble determinado, como así también quiénes los solicitaron. (Informe N°5)

La titularidad de dominio y su condición, de un inmueble, determinado por la ubicación del mismo, y cuando se desconoce su información registral. (Informe N°6)

IMPORTANTE

Según Decreto 2080/80 (T.O. Dec. 466/99), las solicitudes de publicidad, art. 55 deberán estar firmados por los siguientes profesionales: Escribano, Abogado, Procurador, Agrimensor, Ingeniero, Arquitecto, Contador Público, Martillero o quien acredite tener interés legítimo a juicio de la Dirección del Registro que son en la actualidad las personas que se describen a continuación:

- a) El propietario (o copropietario) y su cónyuge (solo o por separado)
- b) El acreedor hipotecario
- c) El titular usufructuario o el titular de uso y habitación o el titular de servidumbre predial.

SERVICIOS ESENCIALES

Título del Compromiso: Entrega de Informe (N°1) de carácter común y urgente

COMPROMISOS

Los informe (N°1) se entregan en un plazo de 4 días hábiles de su presentación.

Los informe (N°1) de carácter urgente se entregan en día de su presentación.

Título del Compromiso: Entrega de Informe (N°2) de carácter común y urgente

COMPROMISOS

Los informe (N°2) de carácter “común” se entregan en un plazo de 4 días hábiles de su presentación.

Los informes (N°2) de carácter urgente se entregan en día de su presentación.

Título del Compromiso: Entrega de Informe (N°3) de carácter común y urgente

COMPROMISOS

Los informes (N°3) de carácter “común” se entregan en un plazo de 48 horas hábiles de su presentación.

Los informes (N°3) de carácter urgente se entregan en el mismo día de su presentación.

SERVICIOS ESENCIALES

Título del Compromiso: Entrega de Informe (Nº3) no vigente de carácter común y urgente

COMPROMISOS

Los informes (Nº 3) no vigente carácter común se entregan en un plazo de 48 horas hábiles de su presentación.

Los informes (Nº 3) no vigente carácter urgente se entregan en el mismo día de su presentación.

Título del Compromiso: Entrega de Informe (Nº2) de carácter común y urgente

COMPROMISOS

Los informe (Nº2) de carácter "común" se entregan en un plazo de 4 días hábiles de su presentación.

Los informes (Nº2) de carácter urgente se entregan en día de su presentación.

Título del Compromiso: Entrega de (Nº4b) de carácter común

COMPROMISOS

Los informes (Nº4b) de carácter común se entregan a los 4 días hábiles de su presentación.

SERVICIOS ESENCIALES

Título del Compromiso: Entrega de informes (N°5) de carácter común y urgente

COMPROMISOS

Los informes (N°5) de carácter común se entregan a los 4 días hábiles de su presentación.

Los informes (N°5) de carácter urgente se entregan en el mismo día de su presentación.

Título del Compromiso: Entrega de informes (N°6) de carácter común

COMPROMISOS

Los informes (N°6) de carácter común se entregan a los 8 días hábiles de su presentación.

Título del Compromiso: Entrega de documentación sin errores

COMPROMISOS

La documentación tramitada se entrega sin errores.

SERVICIOS ESENCIALES

Título del Compromiso: Entrega de certificados de dominio

COMPROMISOS

Los certificados que revisten el carácter de trámite “común” se entregan a los 4 días hábiles de su presentación.

Todos los certificados que revisten el carácter de “urgente” están disponibles en el día de su presentación.

Título del Compromiso: Entrega de certificados de inhibición

COMPROMISOS

Los certificados que revisten el carácter de trámite “común” se entregan a los 4 días hábiles de su presentación.

Los certificados que revisten el carácter de trámite “urgente” están disponibles en el día de su presentación.

SERVICIOS ESENCIALES

PROTECCIÓN DE LA VIVIENDA, AFECTACIÓN Y DESAFECTACIÓN

El objeto es un inmueble destinado a vivienda, por su totalidad o hasta una parte de su valor. La afectación es inoponible a los acreedores de causa anterior a esa afectación. La vivienda afectada no es susceptible de ejecución por deudas posteriores a su inscripción, salvo las excepciones previstas por la ley, es decir, cuando se trate de incumplimientos de obligaciones por expensas, impuestos, tasas o contribuciones que graven al inmueble, deudas por créditos hipotecarios o por mejoras de la vivienda, o por compromisos incumplidos con las obligaciones alimentarias.

El Código Civil y Comercial de la Nación introdujo importantes modificaciones: Autoriza la afectación al régimen de protección de la vivienda a favor del titular del dominio sin familia, ya que atiende la situación de la persona que vive sola, y que necesita también proteger un lugar donde habitar; Permite que sea constituido por todos los condóminos, aunque no sean parientes ni cónyuges; Amplía la lista de los beneficiarios al conviviente, y requiere que el conviviente inscripto preste el asentimiento para la enajenación o gravamen del inmueble.

La afectación puede ser solicitada por el titular registral; si el inmueble está en condominio, deben solicitarla todos los cotitulares conjuntamente.

Pueden ser beneficiarios de la afectación, además del propietario constituyente, su cónyuge, su conviviente, sus ascendientes o descendientes; y en defecto de ellos, sus parientes colaterales dentro del tercer grado que convivan con el constituyente.

La afectación y desafectación al régimen de Protección de Vivienda de un inmueble sito en la Ciudad de Buenos Aires, según lo establecido por los artículos 244 a 256 del Código Civil y Comercial de la Nación, puede realizarse por vía administrativa en el Registro de la Propiedad Inmueble de Capital Federal.

El trámite es gratuito para la afectación -por disposición legal-, en cambio para la desafectación deberá abonarse el valor de la carpeta.

La afectación también puede ser realizada con intervención de un escribano, teniendo los mismos efectos de protección, pero las tarifas en ese caso, son convenidas en forma individual entre el ciudadano y el profesional. El/los titular/es del inmueble (o en su caso, el autorizado o apoderado), con la totalidad de la documentación requerida a tal efecto, puede realizar el trámite en forma personal. En ningún caso es necesaria la asistencia profesional externa, dado que el asesoramiento es brindado por el personal del Registro.

Para agregar beneficiario deberá asimismo presentarse libreta de matrimonio o partidas que acrediten el vínculo de familia respectivo entre los titulares y el beneficiario, en original y fotocopia simple. En el supuesto de exclusión no resulta necesaria la presentación de documentación que acredite vínculo.

SERVICIOS ESENCIALES

Título del Compromiso Afectación/desafectación de inmuebles al Régimen de Protección de Vivienda

COMPROMISOS

El trámite de afectación/desafectación de inmuebles al Régimen de Protección de Vivienda que reviste carácter “común” se concluye dentro de los 7 días de iniciado poniendo a disposición del propietario la documentación correspondiente.

El trámite de afectación/desafectación de inmuebles al Régimen de Protección de Vivienda que reviste carácter “urgente” se concluye dentro de los 2 días de iniciado poniendo a disposición del propietario la documentación correspondiente.

RELATORÍA EXTERNA

La Relatoría del Registro presta asesoramiento profesional a los usuarios a efectos de subsanar las observaciones formuladas a los documentos registrables que merecieran inscripción provisional. Asimismo, recibe los reclamos por rechazos, defectos, omisiones y/o demoras en las anotaciones o inscripciones, y por las demoras y/o defectos en la expedición de certificaciones e informes.

CASILLEROS PARA LA ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN

El Registro pone a disposición de gestores y profesionales la locación de casilleros para recibir la documentación registral ya procesada, evitando su entrega por mostrador, para agilizar el servicio en caso de usuarios de múltiples presentaciones, (ej. profesionales y gestores que presentan varios documentos diarios).

REGISTRO DE ADMINISTRADORES DE CONSORCIO

Desde fines de 2009 se ha creado el Registro de Administradores de Consorcio (por D.T.R N°6/09) para habilitar sus pedidos de informes en relación al respectivo Consorcio, El informe 4b creado por esa norma permite a los Administradores, una vez registrados, solicitar Pedidos de Informes sobre las propiedades que administran y trámite de rubrica de los Libros de Actas y Administración.

Los administradores para efectuar su acreditación deben presentarse en el Sector Rubrica de Libros munidos con D.N.I y Copia legalizada del Acta protocolizada del Instrumento de su designación, la cual será archivada en el Organismo, este registro se lleva con apoyo informático.

SERVICIOS ESENCIALES

RUBRICACIÓN DE LIBROS DE ACTAS Y ADMINISTRACIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL

Al Registro le compete la rubricación de los Libros de Actas y de Administración de Consorcios presentados por los administradores respectivos o usuarios interesados. (Ley N° 13.512, artículo 5 decreto 18734/49).

INSCRIPCIÓN DE LETRAS HIPOTECARIAS

Según establece la Ley N° 24.441, en forma conjunta o posterior del derecho real de hipoteca que les da origen.

MATRICULACIÓN DE OFICIO

Según Resolución Ministerial N° 2283-85: El Registro está habilitado para matricular y trasladar a la técnica del folio real inmuebles inscriptos en folios de tomos a solicitud.

CONTESTACIÓN DE OFICIOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS

El Registro contesta diversos tipos de Informes a solicitud de funcionarios judiciales o administrativos.

Tales informes se expiden sobre la base de referencias y antecedentes específicos y concretos, y conforme con lo que expresamente pida el solicitante (art. 56 Decreto reglamentario 2080/80 TO 1999), no en forma genérica.

En caso de requerimiento de información por medio de oficios librados por funcionarios judiciales o administrativos, cuando los datos solicitados surjan explícitamente del soporte registral respectivo, puede efectuarse la respuesta mediante la remisión de copia del mismo, acompañándose nota explicativa redactada por profesionales del Organismo cuando resulte necesaria aclaración respecto del asiento, procedimiento, alcance de la información u otra explicación específica.

SERVICIOS ESENCIALES

Se tramitan actuaciones administrativas mediante expedientes de secretaría:

En el Registro determinadas actuaciones administrativas tramitan por expedientes de secretaría, ellas comprenden las relacionadas con:

I) Los trámites de los recursos: De Recalificación y Apelación registral – artículos 38 a 53 del Reglamento de la ley del Registro de la Propiedad para la Capital Federal Dec. 2080/80 T.O. Dec. 466/99. Contra la Calificación registral del Registrador (recalificación) y ante el Director (en apelación) en caso de denegatoria del anterior. Posteriormente en caso de resolución denegatoria de la Dirección y/o por el rechazo del documento por estar viciado de nulidad absoluta y manifiesta, se podrá recurrir ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil de la Capital Federal. El recurso deberá interponerse ante el Registro en la forma y plazo prescriptos por la ley Nº 22.231.

II) El procedimiento de reconstrucción de constancias registrales.

III) La solicitud de resguardo de documentación registral. -: Cumpliendo con lo dispuesto por el art. 39 de la ley 17.801, que norma “la guarda y conservación de la documentación registral estará a cargo de quien dirija el Registro, quien deberá tomar todas las precauciones necesarias a fin de impedir el dolo o las falsedades que pudieren cometerse en ella”, el Señor Director General dispondrá el resguardo- mediante la tramitación bajo constancia escrita de todo tramite relacionado con folios reales, carpetas de matrículas, tomos y otras constancias registrales que se vinculen cuando se establezca la existencia de situaciones en las que resulte conveniente un mayor control de legalidad.

IV) La solicitud de prórroga de la inscripción provisional, la que será otorgada de conformidad con lo establecido por el art. 38 del decreto reglamentario 2080/80 T. O. 1999: “Si el documento presentado al Registro de la Propiedad Inmueble fuere observado por un defecto subsanable el registrador interviniente lo inscribirá o anotará provisionalmente por el término de 180 días. En ese lapso el interesado podrá aceptar la observación y solicitar una nueva prórroga de la inscripción provisional por 60 días, la que será conseguida por el mismo funcionario. En casos de excepción la Dirección del Registro podrá conceder además de esta, nuevas prórrogas de la inscripción provisional hasta un máximo de 120 días, las que se otorgarán por resolución con mención de las causas que la motivan.

SERVICIOS ESENCIALES

V) La petición de búsqueda y pronto despacho de aquellas solicitudes del servicio registral cuando se hubiere excedido el plazo legal de entrega de las mismas.

VI) Las investigaciones sumarias por actos u omisiones de los registradores que meritúan la aplicación del régimen disciplinario.

VII) Las denuncias efectuadas por terceros o que correspondan ser impulsadas por la Dirección General, sea que den o no lugar a denuncia penal.

VIII) El desistimiento de la reserva de prioridad efectuada conforme al art. 23 de la Ley 17.801.

IX) Ingreso de segunda copia del documento anotado provisionalmente para la prosecución del trámite de calificación.

X) La solicitud de locación de casilleros, a profesionales y gestores autorizados, para retirar documentación presentada y ya procesada en el organismo.

XI) En general toda petición destinada a producir una rectificación o modificación de asientos registrales por vía de la revisión de procedimientos registrales ya concluidos y toda petición que se formule a la Dirección General y deba ser respondida.

XII) La autorización para actuar en carácter de gestor "exclusivo" o "a destajo" de los profesionales mencionados en el art. 54 del Decreto 2080/80 TO 1999, o como "gestores de entes oficiales" por ante el Registro de la Propiedad Inmueble (Disposición N° 84/80).-

ATENCIÓN AL USUARIO

ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRESENCIAL

En la Mesa de Informes de cualquiera de las direcciones del Registro y en el horario de 8 a 13 hs. se encuentran disponibles ejemplares de la Guía Práctica de Trámites que contiene todo lo relacionado con los servicios del Registro, objeto de los trámites, requisitos que debe cumplir el usuario, horarios, tipos de formularios a solicitar y otras informaciones que sirven para aclarar y dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos para la realización de los trámites. Además, se pueden solicitar: Formularios de Encuestas; Formularios de Quejas, Sugerencias y Reclamos, Trípticos de esta Carta Compromiso, y Cuadro de Tarifas de Aranceles de Trámites y Servicios.

En el Servicio de Relatoría Externa podrá realizar consultas jurídicas gratuitas referidas al derecho registral y será atendido por un equipo de profesionales capacitados para tales fines. El horario de atención de este servicio para el público en general es de 9 a 13 hs.. El horario se extiende de 13 a 14 hs. sólo para profesionales.

En el Salón Principal se encuentra disponible un Sistema de Autoconsulta para conocer el estado de los trámites ingresados en el registro.

Los salones de atención al público disponen de carteleras actualizadas con tarifas y servicios del Registro.

IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL

COMPROMISOS

Todo el personal de "Atención al Público" del Área Venezuela está debidamente identificado.
Todo el personal de "Atención al Público" del Área Av. Belgrano está debidamente identificado.

ATENCIÓN AL USUARIO

EMPATÍA Y CORTESÍA

COMPROMISO

Todo el personal de “Atención al Público” atiende a los usuarios con respeto, consideración y amabilidad.

TIEMPOS DE ESPERA EN SALA

COMPROMISOS

En el Área Venezuela el tiempo de espera para el ingreso de trámites en el Registro no excede los 20 minutos.

El tiempo de espera para retirar los trámites ingresados en el Registro no excede los 5 minutos.

El tiempo de espera para acceder al sector relatoría no supera los 20 minutos.

En el Área Av. Belgrano el tiempo máximo para ingresar la documentación del trámite de afectación/desafectación al Régimen de Protección de Vivienda no supera los 45 minutos.

TELEFÓNICA

Para obtener información podrá comunicarse con los siguientes números:

	TELÉFONO/FAX	HORARIO DE ATENCIÓN
Unidad Carta Compromiso con el Ciudadano	4383-5179	6.30 a 13
Contestador automático con información relevante sobre los servicios	4381-4771 o 4383-9468 int 119	24 hs

ATENCIÓN AL USUARIO

ATENCIÓN TELEFÓNICA COMPROMISO

Las consultas telefónicas efectuadas a la Unidad Carta Compromiso con el Ciudadano son asentadas y resueltas en el día.

ELECTRÓNICA (WEB O CORREO ELECTRÓNICO)

Podrá realizar consultas vía correo electrónico a las siguientes direcciones:

En la dirección electrónica ccc@dnrpi.jus.gov.ar podrá informarse acerca de nuestros servicios, estado de trámites y los requisitos para cada uno de ellos.

CONSULTAS POR CORREO ELECTRÓNICO COMPROMISO

Las consultas recibidas por correo electrónico se contestan dentro de los 2 días hábiles de recibidas

En nuestra página web www.dnrpi.jus.gov.ar encontrará información adicional y respuestas a las preguntas más frecuentes que nos realizan.

- Certificados e Informes de Dominio
- Documentos por los cuales se peticionan anotaciones o inscripciones
- Formularios necesarios para realizar cualquiera de nuestros trámites.

ATENCIÓN AL USUARIO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS A LOS USUARIOS

Los mecanismos de consulta para participar opinando sobre los servicios del Registro de la Propiedad Inmueble, brindan a sus usuarios, la oportunidad de evaluar la prestación de los servicios, y al organismo, conocer la satisfacción y las expectativas de cada tipo de usuario respecto al servicio que recibe. En tal sentido, el RPI realiza una encuesta de satisfacción y expectativas bimestral a los concurrentes a cualquiera de sus dos sedes.

En cuanto a los aspectos metodológicos, la encuesta contemplará las siguientes cuestiones:

- Nivel de representatividad: encuesta de satisfacción permanente, no representativa en términos estadísticos.
- Accesibilidad: Los formularios de la encuesta permanente de satisfacción se encontrarán a disposición de los usuarios en todas las áreas de atención al público.
- Método de relevamiento: La modalidad consiste en una encuesta autoadministrada por los usuarios.
- Procesamiento y análisis: Los resultados de la encuesta de satisfacción son procesados y analizados bimestralmente.
- Retroalimentación: Se realizan Informes ejecutivos periódicos conteniendo el análisis de los resultados de la encuesta que son remitidos a las autoridades, director, jefes de área y personal de atención al público.

Los resultados de esas encuestas se publican en las carteleras del organismo.

ACCESIBILIDAD DEL SISTEMA DE QUEJAS

COMPROMISO

Los resultados de las encuestas se publican trimestralmente

ATENCIÓN AL USUARIO

SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En cumplimiento de la obligación de todo organismo público de contar con un sistema de quejas y sugerencias de fácil acceso y rápida respuesta al ciudadano, hemos perfeccionado nuestras vías para la presentación de las mismas, garantizando la confidencialidad e imparcialidad en la evaluación de cada caso. Para ello disponemos de:

- Libro de reclamos, que estará accesible a solicitud del ciudadano en cualquier área de atención al público.
- Formulario Tipificado, que estará disponible y que presenta una serie de opciones de posibles motivos de la insatisfacción del usuario. Además, cuenta con espacio para detallar el motivo de la queja para aquellos casos que no estén comprendidos dentro de las razones propuestas o bien para exponer sus sugerencias. Una vez completados los formularios deben depositarse en las urnas dispuestas en los diferentes sectores de atención al público.
- Unidad de Seguimiento de Quejas y Sugerencias: Es la responsable de revisar el “Libro de Quejas” y los formularios depositados en los buzones disponibles en el área de atención al público. En esta Unidad se registrarán los reclamos con el objeto de contar con un análisis estadístico que sustente la corrección de errores en forma continua. Luego, se notificará a las áreas donde se originaron los problemas adjuntando los motivos expuestos por los reclamantes. A lo largo de todo este procedimiento se mantendrá la confidencialidad de la identidad del ciudadano.
- En caso de que el interesado no esté satisfecho con la respuesta obtenida podrá presentar por escrito y ante la Dirección del Organismo, su disconformidad en el plazo de 15 (quince) días hábiles de recibida la respuesta. Esta nueva presentación será respondida por el Director del Registro de la Propiedad Inmueble de la Capital Federal dentro de los 10 (diez) días hábiles.
- Finalmente, si el ciudadano no se siente plenamente satisfecho con la respuesta recibida en esta instancia, podrá hacer la correspondiente presentación ante el Defensor del Pueblo de la Nación, sito en Montevideo 1244 (1018) Capital Federal. Teléfonos: 4819-1600/1601/1602.

Los reclamos presentados, tanto en el “Libro de Quejas”, como a través de los formularios depositados en las urnas, se analizan diariamente y se da curso a su respuesta siguiendo un procedimiento estandarizado.

ATENCIÓN AL USUARIO

ACCESIBILIDAD DEL SISTEMA DE QUEJAS

COMPROMISO

El Libro de Reclamos y los formularios tipificados están disponibles a solicitud del ciudadano en cualquier área de atención al público

RESPUESTA A RECLAMOS

COMPROMISO

Los reclamos presentados por escrito son respondidos en un plazo que no excede los 5 (cinco) días hábiles.

PLANES DE MEJORA

EXPOSICIÓN DE LOS PLANES PARA EL PERÍODO DE VIGENCIA DE LA CARTA CONSIGNANDO EL INICIO, LAS ETAPAS Y LA FINALIZACIÓN DE CADA PLAN

En lo que va de 2016 se amplió el horario de la mesa de entradas, para la recepción y entrega de trámites comunes y urgentes.

Se implementó la posibilidad de solicitar vía WEB, SIPEL, certificados de anotaciones personales e inhibiciones, que son firmados digitalmente tanto por el solicitante como por el registrador. El trámite puede ser común o urgente, con un tiempo máximo de procesamiento de dos días hábiles el primero o en el día de su presentación el segundo. De este modo se cumple con el artículo 23 de la ley 17801 que exige la certificación por anotaciones personales a efectos de autorizar actos de transmisión, constitución, modificación o cesión de derechos reales sobre inmuebles.

En una iniciativa desarrollada entre la Subsecretaría de Asuntos Registrales, a través de la Dirección General del Registro de la Propiedad Inmueble de la Capital Federal y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se implementó el programa "Protección de la vivienda en las comunas porteñas". Para ello, dos registradores visitan dos veces por semana las sedes comunales de acuerdo a un cronograma, acercando así el Registro a los vecinos, quienes tienen la posibilidad de realizar consultas gratuitas referidas al régimen de protección de la vivienda e iniciar el trámite de afectación. Este programa facilita que los vecinos que viven o trabajan cerca de la sede comunal, o que tienen poca movilidad o restringidos sus horarios, puedan acceder a la protección de su vivienda de una manera más cómoda.

Asimismo, se facilitó la acreditación de la calidad de sujeto obligado ante la UIF, para los escribanos de Registros Notariales de la Ciudad de Buenos Aires, eximiéndolos así de adjuntar la constancia con cada documento que ingresan.

Se prevé ampliar el Sistema de Publicidad en Línea, SIPEL, con el agregado de nuevos servicios de consulta registral con la seguridad que ofrece el uso de firma digital. Para ello, se incorporará la expedición en línea de los informes número 4 que permite conocer la inscripción de dominio y del número 5, conocido como "informe de frecuencia".

Se encuentran en desarrollo un sistema de asignación de turnos para la Relatoría Externa, como así también turnos para la gestión inicial del trámite de afectación al régimen de Protección de la Vivienda; se incorporará la posibilidad de pago por canales electrónicos.

MONITOREO DE LOS COMPROMISOS

Los compromisos junto al plan de mejora que se asumen en esta nueva Carta, son las metas a alcanzar en la prestación de los servicios que brinda el Registro de la Propiedad Inmueble.

La gestión de los distintos trámites a cargo del Registro de la Propiedad Inmueble de la Capital Federal cuenta con plazos y aranceles diferenciados según revistan el carácter de “trámite común” o “trámite urgente” (Trámite Preferencial Condicionado). Presentaciones, que se realizan en forma personal y que se pondrán a disposición de los solicitantes conforme a los plazos que a continuación se detallan, salvo casos excepcionales (cuando exista documentación previa en trámite o su procesamiento resultare SUMAMENTE COMPLEJA):

UNIDAD DE CALIDAD Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS

La conformación de esta unidad tiene por objeto realizar el seguimiento de la evolución de los indicadores de gestión a fin de proveer la información clave para la toma de decisiones y recomendar a la Dirección las acciones correctivas dirigidas a impulsar un proceso de mejora continua. La Unidad tiene como misión la revisión de los resultados de los indicadores de gestión para resolver e implementar las medidas de mejora continua que se desprenden de la actividad de monitoreo.

MONITOREO DE LOS COMPROMISOS

I. MONITOREO DE SERVICIOS ESENCIALES											
TÍTULO DE COMPROMISO	PERIODICIDAD	GRUPO DE SERVICIO/ MACRO PROCESOS	DESCRIPCIÓN DE COMPROMISOS	QUE MIDE EL COMPROMISO	DESTINATARIO DEL COMPROMISO O	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	A TRAVÉS DE	INDICADOR	FÓRMULA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE DE REGISTRO
Entrega de certificados de inhibición de carácter urgente	Mensual	Certificados de dominio e inhibición	Los certificados que revisten el carácter de trámite "urgente" están disponibles en el día de su presentación	Capacidad de respuesta	Escribanos	Coordinación de Mesa de Entrada	Análisis de información surgida del Registro	Porcentaje de tramitaciones de carácter "urgente" disponibles para la entrega dentro del plazo	N° de certificados de carácter urgente disponibles para la entrega dentro del plazo previsto / N° Total de certificados de carácter "urgente" para el periodo de monitoreo) x 100	Registro informático	Unidad de Monitoreo interno (UMI)
Afectación/desafectación de inmuebles al Régimen de Protección de la vivienda que reviste carácter "común"	Mensual	Afectación/desafectación de inmuebles al Régimen de Protección de la vivienda	El trámite de afectación/desafectación de inmuebles al Régimen de Protección de la vivienda que reviste carácter "común" se concluye dentro de los 7 días de iniciado poniendo a disposición del propietario la documentación correspondiente.	Capacidad de respuesta	Propietarios de bienes inmuebles o escribanos	Coordinación de Mesa de Entrada	Análisis de información surgida del Registro	Porcentaje de documentación puesta a disposición de los usuarios en trámites "comunes" para el periodo de monitoreo x 100	N° de documentación puesta a disposición de los usuarios en trámites "comunes" concluido en el plazo comprometido / N° total de trámites "comunes" para el periodo de monitoreo x 100	Registro informático	Unidad de Monitoreo Interno (UMI)
Afectación/desafectación de inmuebles al Régimen de Protección de la Vivienda que reviste carácter "urgente"	Mensual	Afectación/desafectación de inmuebles al Régimen de Protección de la Vivienda	El trámite de afectación/desafectación de inmuebles al Régimen de Protección de la vivienda que reviste carácter urgente, se concluye dentro de los 2 días de iniciado poniendo a disposición del propietario la documentación correspondiente.	Capacidad de respuesta	Propietarios de bienes inmuebles o escribanos	Coordinación de Mesa de Entrada	Análisis de información surgida del Registro	Porcentaje de documentación puesta a disposición dentro del plazo tramitada con carácter de "urgente" concluido en el plazo comprometido	(N° de documentación puesta a disposición de los usuarios en trámites "urgente" concluido en el plazo comprometido / N° total de trámites "urgentes" concluido en el plazo comprometido para el periodo de monitoreo) x 100	Registro informático	Unidad de Monitoreo Interno (UMI)
Entrega de Informe (N°1) de carácter común	Mensual	Producción de informes	Los informes (N°1) se entregan en un plazo de 4 días hábiles de su presentación.	Capacidad de respuesta	Profesionales acreditados o ciudadanos con interés legítimo	Coordinación de Mesa de Entrada	Análisis de información surgida del Registro	Porcentaje de informes (N°1) de carácter "común" para la entregados en el plazo comprometido	N° de informes (N°1) "comunes" entregados en el plazo de 4 días hábiles / N° total de informes (N°1) comunes ingresados con vencimiento en el periodo de medición) x 100	Registro informático	Unidad de Monitoreo Interno (UMI)

MONITOREO DE LOS COMPROMISOS

I. MONITOREO DE SERVICIOS ESENCIALES											
TÍTULO DE COMPROMISO	PERIODICIDAD	GRUPO DE SERVICIO/ MACRO informe	DESCRIPCIÓN DE COMPROMISOS	QUE MIDE EL COMPROMISO	DESTINATARIO DEL COMPROMISO	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DE LA MEDICIÓN	INDICADOR	FÓRMULA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE DE REGISTRO
Entrega de informe (N° 3) de carácter urgente	Mensual	Producción de informe	Los informes (N° 3) de carácter urgente se entregan en el mismo día de su presentación	Capacidad de respuesta	Profesionales acreditados o ciudadanos con interés legítimo	Área de Índice de Títulos	Análisis de Información surgida del Registro	Porcentaje de informes (N° 3) de carácter urgente entregados en el plazo comprometido	N° de informes (N° 3) de carácter urgente entregados en el plazo comprometido / N° Total de informes (N° 3) de carácter urgente para el periodo de monitoreo x 100	Registro informático	Unidad de Monitoreo Interno (UMI)
Entrega informe (N° 3) no vigente carácter común	Mensual	Producción de informes	Los informes (N° 3) no vigente carácter común se entregan en un plazo de 48 horas hábiles de su presentación.	Capacidad de respuesta	Profesionales acreditados o ciudadanos con interés legítimo	Área de Índice de Títulos	Análisis de Información surgida del Registro	Porcentaje de informes (N° 3) no vigente de carácter común entregados en el plazo comprometido	N° de informes (N° 3) no vigente de carácter común entregados en el plazo comprometido / N° Total de informes (N° 3) no vigente de carácter común entregados para el periodo de monitoreo x 100	Registro informático	Unidad de Monitoreo Interno (UMI)
Entrega informe (N° 3) no vigente carácter urgente	Mensual	Producción de informes	Los informes (N° 3) no vigente carácter urgente se entregan en el mismo día de su presentación	Capacidad de respuesta	Profesionales acreditados o ciudadanos con interés legítimo	Área de Índice de Títulos	Análisis de Información surgida del Registro	Porcentaje de informes (N° 3) no vigente de carácter urgente entregados en el plazo previsto	N° de informes (N° 3) no vigente de carácter urgente entregados para el periodo de monitoreo x 100	Registro informático	Unidad de Monitoreo Interno (UMI)
Entrega de (N° 4b) de carácter común	Mensual	Producción de informes	Los informes (N° 4b) de carácter común se entregan a los 4 días hábiles de su presentación	Capacidad de respuesta	Profesionales acreditados o ciudadanos con interés legítimo	Coordinación de Mesa de Entrada	Análisis de información surgida del Registro	Porcentaje de informes (N° 4b) de carácter común entregados en el plazo comprometido	N° de informes (N° 4b) de carácter común entregados en el plazo comprometido / N° Total de informes (N° 4b) de carácter común para el periodo de monitoreo x 100	Registro informático	Unidad de Monitoreo Interno (UMI)

MONITOREO DE LOS COMPROMISOS

I. MONITOREO DE SERVICIOS ESENCIALES											
TÍTULO DE COMPROMISO	PERIODICIDAD	GRUPO DE SERVICIO/ MACRO informe	DESCRIPCIÓN DE COMPROMISOS	QUE MIDE EL COMPROMISO	DESTINATARIO DEL COMPROMISO	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	A TRAVÉS DE	INDICADOR	FÓRMULA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE DE REGISTRO
Entrega de informes (N°5) de carácter común	Mensual	Producción de informe	Los informes (N°5) de carácter común se entregan a los 4 días hábiles de su presentación	Capacidad de respuesta	Profesionales acreditados o ciudadanos con interés legítimo	Área de Índice de Títulos	Análisis de Información surgida del Registro	Porcentaje de informes (N°5) de carácter común entregados en el plazo comprometido / N° Total de informes (N°5) de carácter común entregados en el periodo de monitoreo) x 100	de N° de informes (N°5) de carácter común entregados en el plazo comprometido / N° Total de informes (N°5) de carácter común entregados en el periodo de monitoreo) x 100	Registro informático	Unidad de Monitoreo Interno (UMI)
Entrega de informes (N°5) de carácter urgente	Mensual	Producción de informes	Los informes (N°5) de carácter urgente se entregan en el mismo día de su presentación		Profesionales acreditados o ciudadanos con interés legítimo	Área de Índice de Títulos	Análisis de Información surgida del Registro		N° de informes (N°5) de carácter urgente entregados en el plazo comprometido / N° Total de informes (N°5) de carácter urgente para el periodo de monitoreo) x 100	Registro informático	Unidad de Monitoreo Interno (UMI)
Entrega de informes (N°6) de carácter común	Mensual	Producción de informes	Los informes (N°6) de carácter común se entregan a los 8 días hábiles de su presentación		Profesionales acreditados o ciudadanos con interés legítimo	Área de Despacho de Títulos	Análisis de Información surgida del Registro	Porcentaje de informes (N°6) de carácter común entregados en el plazo comprometido	N° de informes (N°6) de carácter común entregados en el plazo comprometido / N° Total de informes (N°6) de carácter común entregados en el periodo de monitoreo x 100	Registro informático	Unidad de Monitoreo Interno (UMI)
Entrega de documentación sin errores	Mensual	Producción de informes				Área de producción de informes	Observación de la información	Porcentaje de documentación entregados sin errores	N° de documentos entregados sin errores en periodo previsto / N° total de documentos entregados para el periodo de monitoreo) x 100	Registros de informes emitidos	Área de producción de informes

MONITOREO DE LOS COMPROMISOS

II. MONITOREO DE ATENCION AL CIUDADANO											
TÍTULO DE COMPROMISO	PERIODICIDAD	GRUPO DE SERVICIO/ MACRO	DESCRIPCIÓN DE COMPROMISOS	QUE MIDE EL COMPROMISO	DESTINATARIO DEL COMPROMISO	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	A TRAVÉS DE	INDICADOR	FÓRMULA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE DE REGISTRO
Identificación personal Área Venezuela	Mensual	Producción de informes	El personal de "Atención al Público" del Área Venezuela está debidamente identificado	Confiable	Ciudadanos, Escribanos y Abogados	Unidad de Monitoreo Interna	Observación	Porcentaje de personal de Atención Público (Venezuela) debidamente identificado	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados con identificación} / \text{N}^\circ \text{ total de empleados observados en las verificaciones para el periodo de monitoreo}}{100}$	Planilla Excel	Unidad de Monitoreo Interno (UMI)
Identificación del personal Área Belgrano	Mensual	Producción de informes	El personal de "Atención al Público" del Área Belgrano está debidamente identificado	Confiable	Ciudadanos, Escribanos y Abogados	Unidad de Monitoreo Interna	Observación	Porcentaje de personal de Atención al Público (Belgrano) debidamente identificado	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados con identificación} / \text{N}^\circ \text{ total de empleados observados en las verificaciones para el periodo de monitoreo}}{100}$	Planilla Excel	Unidad de Monitoreo Interno (UMI)
Empatía y cortesía	Semestral	Producción de informes	El personal de "Atención al Público" atiende a los usuarios con respeto, consideración y amabilidad	Confiable	Ciudadanos, Escribanos y Abogados	Unidad de Monitoreo Interna	Observación	Porcentaje de respuestas positivas sobre el atributo encuestado	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de encuestas con respuestas positivas} / \text{N}^\circ \text{ total de encuestas seleccionadas}}{\text{N}^\circ \text{ de encuestas de satisfacción efectuadas para el periodo de monitoreo}} \times 100$	Resultados de la encuesta	Unidad de Monitoreo Interno (UMI)
Tiempo de espera sala área Venezuela	Mensual	Producción de informes	El tiempo de espera en el área Venezuela para el ingreso de trámites en el Registro no excede los 20 minutos	Capacidad de respuesta	Ciudadanos, Escribanos y Abogados	Coordinación de Mesa de Entrada	Observación	Porcentaje de público atendido en el área Venezuela dentro del plazo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de público atendido en el plazo} / \text{N}^\circ \text{ total de público ingresante para el periodo de monitoreo}}{100}$	Planilla Excel	Unidad de Monitoreo Interno (UMI)

MONITOREO DE LOS COMPROMISOS

II. MONITOREO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO										
TÍTULO DE COMPROMISO	PERIODICIDAD	GRUPO DE SERVICIO/MACRO informes	DESCRIPCIÓN DE COMPROMISOS	QUE MIDE EL COMPROMISO	DESTINATARIO DEL COMPROMISO	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	A TRAVÉS DE	INDICADOR	FÓRMULA DE MEDICIÓN	REGISTRO
Tiempo de espera Área registro	Mensual	Producción de informes	El tiempo de espera para retirar los trámites ingresados en el Registro no excede los 5 minutos	Capacidad de respuesta	Ciudadanos, Escribanos y Abogados	Ciudadanos, Escribanos y Abogados	Coordinación de Mesa de Entrada	Porcentaje de público atendido en la área de registro dentro del plazo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de público atendido en el área de registro dentro del plazo}}{\text{N}^\circ \text{ total de público ingresante para el periodo}} \times 100$	Planilla Excel
Tiempo de espera Área de reportaría	Mensual	Producción de informes	El tiempo de espera para acceder al sector reportaría no supera los 20 minutos	Capacidad de respuesta	Ciudadanos, Escribanos y Abogados	Ciudadanos, Escribanos y Abogados	Coordinación de Mesa de Entrada	Porcentaje de público atendido en la área de reportaría dentro del plazo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de público atendido en el área de reportaría dentro del plazo}}{\text{N}^\circ \text{ total de público ingresante para el periodo}} \times 100$	Planilla Excel
Tiempo de ingreso para la documentación del trámite al régimen de protección de vivienda	Mensual	Inspección o anotación de documentación	el tiempo máximo para ingresar la documentación del trámite de afectación/desafectación al Régimen de Protección de Vivienda no supera los 45 minutos	Capacidad de respuesta	Ciudadanos, Escribanos y Abogados	Ciudadanos, Escribanos y Abogados	Coordinación de Mesa de Entrada	Porcentaje de ingreso de documentación según el plazo previsto	$\frac{\text{Cant. de tramites ingresados afectación / desafectación al Régimen de Protección de Vivienda según el plazo}}{\text{Cant. total de tramites ingresados para el periodo}} \times 100$	Planilla Excel
Disponibilidad de guía de tramites	Mensual	Inspección o anotación de documentación	En las Mesas de Informes de cualquiera de las direcciones del Registro están disponibles ejemplares de la Guía Práctica de Trámites	Comunicación	Ciudadanos, Escribanos y Abogados	Ciudadanos, Escribanos y Abogados	Coordinación de Mesa de Entrada	Porcentaje de guías de tramites disponibles en las mesas de informes	$\frac{\text{Cant. de guías de tramites disponibles/ Cantidad total guías de tramites previstas para el periodo}}{\text{Cant. total de guías de tramites disponibles para el periodo}} \times 100$	Planilla Excel

MONITOREO DE LOS COMPROMISOS

II. MONITOREO DE ATENCION AL CIUDADANO											
TÍTULO DE COMPROMISO	PERIODICIDAD	GRUPO DE SERVICIO/ MACRO	DESCRIPCIÓN DE COMPROMISOS	QUE MIDE EL COMPROMISO	DESTINATARIO DEL COMPROMISO	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	A TRAVÉS DE	INDICADOR	FÓRMULA DE MEDICIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE DE REGISTRO
Terminal de autoconsulta	Mensual	Inspección o anotación de documentación	La terminal de autoconsulta en el área de atención al Público –sector Venezuela está operativa durante el horario de atención al público,	Accesibilidad	Ciudadanos, Escribanos y Abogados	Coordinación de Mesa de Entrada	Análisis de información surgida del Registro	Porcentaje de disponibilidad terminal de autoconsulta	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de verificaciones depositivas del descriptor}}{\text{N}^{\circ} \text{ de verificaciones totales para el periodo de monitoreo}} \times 100$	Registro informatico	Unidad de Monitoreo Interno (UMI)

NORMATIVA

PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN NUESTROS SERVICIOS

Las normativas legales que fundamentan los procedimientos que se realizan en el Registro de la Propiedad Inmueble de la Capital Federal se encuentran en:

Código Civil y Comercial de la Nación (Ley 26.994)

Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

Código Procesal Penal de la Nación.

Ley N° 17.801 y sus modificatorias: Régimen Nacional de los Registros de la Propiedad Inmueble y su Decreto Reglamentario N° 2.080/80 (T.O. 466/99)

Ley N° 19.550: Ley General de Sociedades.

Ley N° 22.231: Registro de la Propiedad Inmueble. Recursos. Denegación de Inscripción.

Ley N° 22.427: Constitución o transferencia de derechos reales. Supuestos de inscripción sin certificaciones de libre deuda

Ley N° 24.522 (y ref.): Ley de Concursos y Quiebras, y complementarias.

Ley N° 25.246 Encubrimiento y Lavado de Activos de Origen Delictivo.

Ley N° 25.428 (modificada por Ley 26.994): Ley de Leasing Inmobiliario

Ley 17.050: Ley de Colaboración Financiera del Colegio de Escribanos.

Decreto 1487/86: Tasas. Registro de la Propiedad Inmueble.

Disposiciones técnico registrales.

Ordenes de servicio.

Instrucciones de trabajo.