



Organización de las Naciones Unidas
para la Alimentación y la Agricultura

FICHA METODOLOGICA
ANALISIS DEL COSTO Y TIEMPO DE LOS TRAMITES
REGISTRALES

Alden Jiron
FAO

Contenido

1 PRESENTACIÓN	5
2 INDICADORES	5
3 OBJETIVOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN	6
3.1 General	6
3.2 Específicos.....	6
4 EL REGISTRO PÚBLICO, MODERNIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	6
5 PROCEDIMIENTO REGISTRAL: TRAMITE DE INSCRIPCION	7
6 FACTORES DETERMINANTES SOBRE EL TIEMPO DE UN TRÁMITE REGISTRAL	10
6.1 Características del Marco Legal y Reglamentario:	11
6.2 Características de los Recursos Humanos:	11
6.3 Características de los Sistemas de Información	12
6.4 Características de los métodos de control de calidad	12
6.5 Características de los Equipos Informáticos:.....	12
7 PROCESO DE EVALUACION DE LOS TIEMPOS PARA REALIZAR UN TRÁMITE	13
7.1 Diagnostico institucional.....	13
7.2 Establecer línea de Base	14
8 Metodología de evaluación	16
8.1 Características de los procesos a Evaluar	16
8.1.1 Valoración de la eficiencia operativa:	16
8.1.2 Evaluación de la eficiencia operativa.....	16
8.2 Tipo de instrumentos.....	21
8.3 Fuentes de información	21
8.4 Recopilación, análisis y tratamiento de la información.....	21
8.5 El ciclo de medición de tiempos	22
9 CALCULO DE LA DISMINUCION DE LOS COSTOS DE TRANSACCION EN EL REGISTRO	23
9.1 Información financiera necesaria	23
9.2 La información operativa necesaria	23
9.3 Relaciones de servicios producidos por Centro de Costo.....	24
9.4 Utilización de la información para el Análisis Económico y Financiero de los PAT	24
10 INFORME DE EVALUACIÓN DEL ANÁLISIS DE COSTO Y TIEMPO	25
ANEXOS	26
ANEXO 1: HOJA DE RUTA PARA MEDIR TIEMPOS	26
ANEXO 2: DIAGRAMA O FLUJO DEL PROCESO REGISTRAL	28
ANEXO 3: CUADROS DE CONSOLIDACIÓN DE INFORMACIÓN (SISTEMA/MANUAL)	
29	
ANEXO 4: INFORMES MENSUALES DE SERVICIOS SIN SISTEMA.....	30
ANEXO 5: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL REGISTRO PÚBLICO	32
ANEXO 6: GUIA DE ENTREVISTAS A PERSONAL REGISTRAL.....	33
ANEXO 7: ENCUESTAS A USUARIOS PARA MEDIR SATISFACION EN TIEMPO Y COSTOS	35
ANEXO 8: GUIA PARA GRUPO FOCAL DE USUARIOS CALIFICADOS DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD.....	41

Gráficos

Gráfico 1: Pilares de la Modernización y Fortalecimiento de los Registros Públicos.....	10
Gráfico 2: Ruta del proceso registral.....	19
Gráfico 3: Etapas de medición de Tiempos.....	23

Cuadros

Cuadro 1: Indicadores de Medición de Tiempos y Costos.....	5
Cuadro 2: Procedimiento registral	9
Cuadro 3: Elementos a considerar para el Diagnóstico.....	13
Cuadro 4: Frecuencia de Levantamiento de Información	15
Cuadro 5: Servicios Registrales y principales transacciones.....	18

1 PRESENTACIÓN

Esta ficha tiene como propósito establecer las pautas metodológicas para realizar una evaluación en términos de eficiencia y medir la operatividad de los tramites registrales relativos a dos servicios principales: inscripciones (definitivas, provisionales, cancelaciones) y certificaciones de documentos. La evaluación permite medir los efectos positivos en relación a la disminución de los tiempos y costos del servicio en beneficio de la población y el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a estos servicios. La disminución del tiempo en desarrollar los trámites registrales tiene incidencia en la disminución de costos operacionales del servicio a nivel institucional y a nivel de los usuarios. Aquí entendemos como usuarios a hombres y mujeres como personas naturales, empresas, instituciones de los sectores públicos y privados, así como usuarios calificados que representan a personas jurídicas y naturales para la realización de diferentes tipos de trámites sobre la propiedad. Los instrumentos de evaluación propuestos en esta ficha consideran tanto los métodos cuantitativos de cálculos de tiempo y costos de los trámites, como los métodos cualitativos de encuestas y grupos focales de operadores y usuarios, con el propósito de recoger su percepción sobre la calidad y eficiencia de los servicios.

Los PAT influyen directamente en la eficiencia de las instituciones de Administración de Tierras (IAT), a través de promover el fortalecimiento de capacidades humanas y el desarrollo de sistemas de información digitalizados que permiten la vinculación entre la información catastral y registral.

2 INDICADORES

La medición de tiempos y costos para registrar una propiedad, establecer su línea de base y su posterior seguimiento y evaluación, requiere de indicadores básicos, que a su vez están determinados por variables sujetas de cálculo. En el Cuadro 1, se presentan los indicadores y sus variables objeto de análisis:

Cuadro 1: Indicadores de Medición de Tiempos y Costos

INDICADOR	VARIABLES
Reducción de tiempo por tramites o servicios transaccionales¹	Estadísticas de Tiempo del sistema
	Estadísticas de Tiempo por proceso o fases
	Estadísticas de Tiempo por transacción o servicios unitarios
	Análisis de evolución de las estructuras legales y normas institucionales
Disminución de Costos de los servicios/trámites para los usuarios	Costo Transaccional
	Volumen de Transacciones
	Subsidio Transaccional

¹ Se trata de un indicador global para los Proyectos de Administración de Tierras del Banco Mundial.

3 OBJETIVOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

3.1 General

El objetivo de esta ficha es evaluar el incremento de la eficiencia de los procesos para inscribir un trámite registral, especialmente registrar una propiedad o certificar el contenido de los asientos registrales de los servicios que brinda el Registro Público (valorando con y sin sistema). Para ello se debe determinar los pasos de origen sustantivo y administrativo que se realizan en las oficinas registrales considerando su desconcentración geográfica.

3.2 Específicos

- a. Determinar el tiempo promedio y el costo unitario del trámite registral con sistema tradicional de libros y con sistema digitalizado/automatizado, con el fin de realizar una evaluación comparativa de los efectos de la modernización en el sistema.
- b. Determinar la productividad del personal registral de acuerdo a su capital humano, su grado de profesionalidad, los recursos tecnológicos disponibles y la capacidad institucional desarrollada.

4 EL REGISTRO PÚBLICO, MODERNIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

En los diagnósticos institucionales realizados para los diseños de la primera fase de los PAT, **el Registro Público aparece como una institución clave para los procesos de ordenamiento y regularización de la propiedad a nivel nacional.** Para responder a las metas propuestas en los proyectos se ha recomendado la modernización institucional en términos de mejorar la calidad de los servicios, aumentar la eficiencia institucional y generar sostenibilidad financiera. La modernización institucional conlleva cambios estructurales en términos de procesos, en la forma de llevar el Registro, tramitar las inscripciones, emitir certificaciones, en el resguardo de la información y en la dotación o mejora de infraestructura tecnológica. La modernización institucional también tiene impactos en la profesionalización y tecnificación del personal puesto que los procesos de modernización se han iniciado con propuestas de reformas a los marcos legales y reglamentarios que resultan obsoletos visto que llevan más de un siglo de vigencia².

Para lograr la modernización de los Registros Públicos a través de los PAT, la inversión de los proyectos ha sido diseñada para brindar la asistencia técnica necesaria a la implementación de las reformas de las leyes, mejoras de los recursos tecnológicos y aumento de la eficiencia del recurso humano institucional. Los ámbitos de acción de los PAT han sido:

²Ver la caracterización de las IAT en la capítulo I de esta sección referida al marco de referencia

1. La asistencia técnica especializada para realizar las reformas legales, reglamentarias y procedimentales.
2. El diseño y ejecución de un Plan de Capacitación dirigido al Recurso Humano con la definición previa del perfil del cargo determinando sus funciones propias.
3. El análisis, diseño y desarrollo de sistemas informáticos de gestión institucional y de respaldos históricos.
4. La dotación de nuevas infraestructuras físicas.
5. La dotación de equipos tecnológicos para la gestión operativa.
6. La asistencia técnica especializada para el manejo de los proyectos.
7. El desarrollo de sistemas de monitoreo y evaluación.

5 PROCEDIMIENTO REGISTRAL: TRAMITE DE INSCRIPCION

Los servicios que brinda el Registro Público son: a) inscripciones de actos y contratos que puede generar varios procesos internos y b) certificaciones que son de varios tipos.

El trámite registral comprende todo el ciclo del proceso desde su presentación en ventanilla de recepción, la elaboración del asiento de presentación en el Libro Diario, el asiento registral solicitado y finalmente la entrega del documento inscrito. Un servicio genera un trámite y el trámite puede generar varios subprocesos, esto quiere decir que varios asientos registrales según el tipo de servicio demandado. Este se interpreta conforme a un flujo de procesos de la siguiente forma:

- Inscripción registral solicitada por el usuario impulsa el procedimiento o trámite interno.
- Control de calidad por personal registral (criterios legales, registrales y del documento) para seguridad jurídica de la inscripción para cada subproceso que debe llevarse a cabo.
- Cada solicitud puede generar uno o más asientos registrales vinculados si el documento tiene varios actos o contratos.
- Cada asiento debe llevar la firma del Registrador para su validez concordante con la razón en el documento
- Control de calidad final, se remite a la ventanilla de entrega.

Es importante determinar que el trámite registral es igual para las propiedades urbanas o rurales, no hay distinción en el procedimiento registral.

Sin embargo, los sistemas de folio personal con el folio real son muy diferentes y con la modernización registral algunas oficinas han trasladado³ las matriculas de las propiedades al segundo sistema por mayor seguridad jurídica y forma de operación, donde la unidad de información es la FINCA REGISTRAL. En los cuadros siguientes se muestran las características de cada sistema.

³Nicaragua y Guatemala desde el nacimiento del Registro Publico han llevado el sistema de folio real, en cambio Costa Rica, El Salvador y Honduras han trasladado su sistema de folio personal al folio real.

En el sistema del **Folio Personal**, el principal elemento de publicidad registral es la Persona (natural o jurídica), se lleva por varios libros separados relativos a inscripciones, hipotecas, anotaciones preventivas. El sistema es de transcripción del documento objeto de registro. Cada inscripción se hace por titular del derecho, carga o gravamen tiene un número correlativo y especial en cada libro.

En el sistema de **Folio Real**, el principal elemento de publicidad registral es el Bien Inmueble, bien raíz o finca registral, todos los actos inscribibles se llevan en un solo libro, se le asigna al inmueble un número perpetuo que identifica a la finca registral, el folio se lleva por asientos (inscripción, cancelaciones y anotaciones preventivas y estos se numeran de forma sucesiva. Publica en un solo folio los elementos esenciales: el objeto (finca), sujeto (titular registral y derecho (tipo de derecho real). El sistema es de inscripción, resumen de los elementos citados.

En el cuadro 2, se presentan los pasos principales y subprocesos que llevan a cabo las oficinas registrales para realizar una inscripción registral de: compra venta, donación, transcripción de testamentos o declaratorias de herederos, permuta, desmembración, fusión de propiedades, hipotecas, rectificaciones de medidas, prescripción adquisitiva de dominio, promesas de ventas, anotaciones preventivas de medidas cautelares, cancelaciones de asientos en general.

Cuadro 2: Procedimiento registral⁴

ASPECTOS DEL PROCESO	SUBPROCESOS	SUPUESTOS
Recepción de documentos, con el cual se inicia oficialmente el procedimiento registral, que tiene dos subprocesos:	Tasación arancel/tasa del servicio,	El proceso puede ser manual o con sistema de gestión, presencial o en línea.
	Recepción oficial de los documentos/Libro Diario o Repertorio	El proceso puede ser manual o mediante sistema de gestión, presencial o en línea.
Entre la recepción del documento y su calificación, existe una actividad que corresponden a la distribución interna por materia, valorando número de documentos/trámites con personal instalado, este proceso puede ser manual o distribución automática por número de personal.		
Calificación del Documento	Revisión de los requisitos de forma y fondo	Personal calificado para realizarla, existencia de criterios legales definidos por tipo de transacción.
	Investigación de antecedentes registrales	El proceso puede ser mediante sistema de libros o herramientas tecnológicas adoptadas: libros digitalizados, información en libros trasladada a sistema de gestión, sistema de registro adoptado (folio personal y traslado a folio real, folio real) implementada.
SI LA CALIFICACION ES POSITIVA		
Inscripción del documento, según tipo de trámite registral puede generar uno o más asientos registrales.	Validación del asiento mediante firma y sello	Proceso que puede ser de forma manuscrita en libros o mediante sistema de gestión para realizar los asientos registrales, sistema de registro adoptado (ver anterior).
	Razón de inscripción del documento.	Proceso que puede ser manuscrito en la última hoja del documento o certificación de inscripción mediante sistema de gestión.
SI LA CALIFICACION ES NEGATIVA		
Resolución de suspensión/denegación de la inscripción registral por que la solicitud no cumple con	Recursos administrativos o judicial	Suspende el procedimiento registral por un periodo determinado o definitivo de acuerdo con el marco legal, hasta que el usuario presente la documentación requerida.

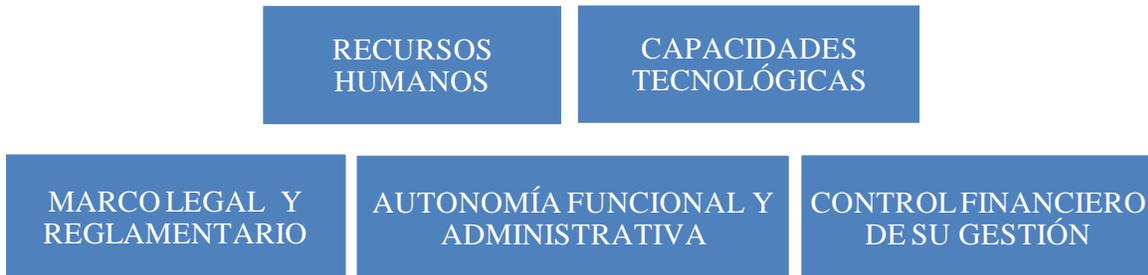
⁴Procedimiento registral es el conjunto de actos o trámites que es preciso cumplir para practicar un asiento en el Registro Público.

	la norma		
	Publicidad registral	Derechos, sujeto y objeto inscritos	Publicidad material de los actos y/o derechos publicados por el Registro que son oponibles a los terceros; puede ser consultada en libros o sistema, en línea o presencial.
		Entrega del documento al usuario	

6 FACTORES DETERMINANTES SOBRE EL TIEMPO DE UN TRÁMITE REGISTRAL

El fortalecimiento institucional de los Registros Públicos y sus procesos de modernización se fundamentan en cinco pilares representados en el grafico 1.

Gráfico 1: Pilares de la Modernización y Fortalecimiento de los Registros Públicos



Con el propósito de medir el tiempo promedio de un trámite registral (inscripción/certificación), se tiene que valorar, de acuerdo a los factores determinantes para la eficiencia institucional incidentes en los tiempos y costos (internos y para el usuario), estos factores o pilares para el fortalecimiento y la modernización registral han sido objeto de los proyectos de inversión en los PAT con los siguientes efectos y resultados:

1. El Marco legal y reglamentario busca mejorar las regulaciones relacionadas con la modernización registral, la regularización de la propiedad, la vinculación con el sistema catastral, la centralización de información en un Registro Central o Base de datos central como réplica de las bases de datos desconcentradas, la desconcentración funcional de las oficinas a nivel subregional (oficinas departamentales y municipios), la autonomía funcional y sostenibilidad institucional.
2. El perfil y funciones de los Recursos Humanos ha sido definido de acuerdo al procedimiento registral y el personal ha sido capacitado en la materia registral, de tecnología y administración.

3. Los Sistemas de Información de gestión institucional y de respaldo (digitalización) han sido desarrollados aplicando tecnología moderna e implantados gradualmente a nivel subnacional
4. Los métodos de control de calidad han sido establecido a nivel nacional y subnacional para medir la calidad de los procesos y la eficiencia del personal. Existe un sistema que permite monitorear de forma automatizada los tiempos de realización de los trámites
5. Los equipos informáticos, redes de comunicación, programas ofimáticos y bienes de oficina han sido instalados en cada oficina registral.

Cada uno de estos elementos tiene factores propios que pueden afectar o favorecer de manera directa o indirecta los resultados deseados. A continuación se abordan cada uno por separado con sus propias características, las cuales deben ser consideradas al momento de evaluar en términos de eficiencia institucional.

6.1 Características del Marco Legal y Reglamentario:

Obsolescencia Legal. Identificación de la validez u obsolescencia de la legislación versus los nuevos requerimientos relacionados con la modernización de los sistemas de información o registro, los retos institucionales y la demanda ciudadana.

Vacíos legales o reglamentarios. Análisis del marco reglamentario para saber si es adecuado respecto a las metas y objetivos del proyecto: si considera todos los aspectos requeridos para una regularización de la propiedad, para rectificar datos en el Registro ;si se da valor al documento electrónico o valor a la firma electrónica de los asientos registrales; si se dota a la institución de autonomía presupuestaria, funcional y administrativa, descentralización geográfica o desconcentración operativa de los servicios registrales.

6.2 Características de los Recursos Humanos:

Capacidad del Personal. El personal debe cumplir con un estándar mínimo de requisitos y características para desempeñar las funciones y responsabilidades que corresponden a sus puestos. No contar con un personal capacitado obviamente afectará la eficiencia institucional. Se debe valorar el cumplimiento de los requisitos para el cargo con efecto de medir la productividad laboral

De acuerdo a la teoría clásica la productividad puede verse como el resultado de una combinación adecuada de los tres recursos básicos de la producción (personal, capital y tecnología). Donde el capital no sólo son los bienes necesarios para su transformación, sino que son elementos intangibles que se transforman en servicios. La tecnología abarca los aspectos de equipos, programas, redes de comunicación y aplicaciones técnicas.

Desarrollo Profesional y Técnico del Personal. Los procesos en las instituciones evolucionan, por lo que es necesario desarrollar nuevas destrezas y habilidades del personal, lo que hace necesario programas continuos de capacitación y entrenamiento.

Habilidad Administrativa. Consiste en colocar al personal en el puesto que permite maximiza sus resultados. Se debe considerar reorganización del personal de acuerdo a sus aptitudes conforme la demanda de servicios.

Rotación del Personal. Es importante garantizar que el personal formado y que cumple con las habilidades necesarias para las funciones asumidas se mantenga en su posición o sea promovido. Por lo mismo se debe monitorear el índice de rotación del personal formado.

6.3 Características de los Sistemas de Información

Capacidad Tecnológica. Para que el personal institucional desarrolle su labor o función de manera óptima, se requiere que los sistemas informáticos hayan sido desarrollados con tecnología apropiada (software/programas conformes al procedimiento registral) y que el personal haya sido previamente capacitado para manejar esa tecnología.

Desarrollo y Mejoramiento de la Tecnología. Debido a que la tecnología evoluciona rápidamente, se requiere invertir continuamente en el mejoramiento de las aplicaciones (programas de cómputo o software) en aras de mejorar la productividad.

6.4 Características de los métodos de control de calidad

Criterios calificación registral: Para que al Registro Publico accedan documentos válidos y para garantizar la seguridad jurídica de las transacciones inmobiliarias, los documentos presentados deben cumplir con los requisitos que establecen las leyes y reglamentos. De igual manera los Registradores y personal registral deben estar capacitados para examinar de forma objetiva los documentos con sus anexos y verificar que cumplen con los criterios y/o requisitos que la ley estipule para cada acto y contrato. Cada documento, los actos y contratos deben cumplir los requisitos según la materia.

Identidad objeto, sujeto y derecho: Para realizar el control efectivo de calidad de la inscripción registral debe hacerse una confrontación entre el documento objeto de registro y los asientos registrales, debe existir plena coincidencia entre los datos registrales, características de los bienes inmuebles de los sujetos y del derecho inscrito.

6.5 Características de los Equipos Informáticos:

Capacidad del Equipo Informático. Los equipos informáticos deben tener las especificaciones técnicas adecuadas para los sistemas implementados. Observar y mantener la

adecuación de los equipos y medios de trabajo a las labores demandadas permite que se obtengan los resultados deseados. Adquirir un equipo o medio de trabajo con sobrecapacidad es realizar una inversión innecesaria, así como lo es el tener un equipo que no puede cumplir con sus funciones y requiere costos adicionales para su operatividad.

Prevención de la Obsolescencia. Anticipar la obsolescencia de los equipos y medios de trabajo, es una labor necesaria para prolongar la vida de los mismos, manteniendo los estándares de desempeño y productividad. La sustitución de los equipos y medios de trabajo, una vez que han cumplido su labor, es parte de un programa de trabajo y de inversión.

Habilidad Administrativa. Los equipos informáticos no son propiedad de un puesto, sino de la institución, por lo que deben ser asignados y rotados con la finalidad de sostener la productividad.

7 PROCESO DE EVALUACION DE LOS TIEMPOS PARA REALIZAR UN TRÁMITE

7.1 Diagnostico institucional

Todo proceso de evaluación eficiencia institucional debe acompañarse de un diagnóstico de capacidades operativas y tecnológicas de las IAT (ver [ficha de diagnostico de capacidades de las IAT](#)) en el caso particular los Registros Públicos de la Propiedad Inmobiliaria el diagnóstico debe contener los elementos siguientes:

Cuadro 3: Elementos a considerar para el Diagnóstico

Elementos del Diagnostico	Características
Subsidiaridad	Existencias de diferentes niveles jerárquicos, como por ejemplo oficinas centrales, departamentales o municipales y cuáles son las funciones y responsabilidades que les corresponde a cada nivel.
Descripción del personal asignado a las actividades	Su grado de profesionalidad y tecnicismo, habilidades para el cargo.
Descripción de la forma de llevar los registros	Sistemas manuales en libros, semiautomatizados o automatizados.
Evaluación de los sistemas de información	Identificar los sistemas de apoyo a la gestión de los tramites, instalados e implementados
Descripción de los procesos que se realizan en la Institución	Determinar por tipo de procesos: ordinarios, críticos y cuellos de botellas.
Herramientas tecnológicas implementadas	Análisis si se responden a la forma de llevar registro

Equipos o medios de trabajo asignados	Medir la productividad del personal y el costo de los servicios
Redes de comunicación internas y externas instaladas,	Verificar el ámbito de conexión, si facilitan la disminución de pasos de inscripción o para emitir certificaciones y si facilitan las comunicaciones entre los diferentes niveles (Registro central, Registros departamentales, municipios...etc.)
Modelación de procesos y actividades	Si existen flujos de procesos establecidos, estableciendo los requisitos para la inscripción de propiedades
Manuales existentes (procesos, procedimiento, organización y funciones)	Verificar y analizar manual de procesos en que se defina la función de cada personal en la línea de producción.
Control de calidad	Verificar si existen procedimientos para controlar la calidad de los procedimientos y productos
Planificación y evaluación	Analizar de qué manera se realizan la planificación, presupuestación y programación, y si la evaluación de los resultados y procesos genera información que permite mejorar estos ejercicios.

Fuente: Autores

7.2 Establecer línea de Base

A partir del diagnóstico institucional se establece la línea de base considerando las siguientes variables básicas:

- a) El número de procesos internos en cada trámite registral (servicios de inscripción o certificación),
- b) El número de días del trámite por tipo de transacción⁵/ actos o contratos jurídicos presentados y,
- c) El costo institucional por tipo de servicios y tipos de transacción (compra venta, donación, herencia, permuta, desmembración y compra venta, hipotecas, certificaciones).

En el Cuadro 4 se presentan las frecuencias sugeridas para el realizar el monitoreo y evaluación del incremento de la eficiencia del Registro.

⁵Para la **economía**, las **finanzas** o el **comercio**, una transacción es una **operación de compra y venta**. Cuando alguien vende un producto a un comprador, está llevando a cabo una transacción. Retomando la definición original del término, puede decirse que el vendedor acuerda entregar el producto al comprador y éste acepta dar dinero al vendedor a modo de compensación.

Cuadro 4: Frecuencia de Levantamiento de Información

Datos	Frecuencia	Medición
Número de pasos/procesos internos para realizar el trámite registral.	Inicio, intermedio y final de los PAT	Al inicio del proyecto, generalmente con sistema de libros (hoja de ruta manual) y posteriormente a través de los sistemas de gestión automatizados
Número de documentos presentados para inscripción o solicitudes de certificaciones. ⁶	Al inicio del proyecto para la línea de base, intermedio y final para evaluar los progresos	Es importante conocer la cantidad inicial de transacciones y variación promedio del número de transacciones por mes. Medir la variación mensual de productividad y tiempos de respuestas los primeros meses después de los procesos de modernización. Comparar posteriormente con modernización y sin modernización
Numero de documentos adjuntos a la solicitud de inscripción registral.	Inicio, intermedio y final del proyecto	Seguir la evolución del número de documentos que requieren los diferentes trámites. Conforme los PAT logren mejorar la coordinación entre las diferentes IAT y la vinculación de los sistemas de información, éste número debería disminuir.
Número de días para llevar a cabo el trámite.	Inicio, intermedio y final del proyecto	Valorar con sistema de libros y con sistemas automatizados, el tiempo de respuesta de la institución para cada uno de los pasos que requieren los trámites.
Costo para el cliente.	Anual o bianual	Encuestas a usuarios del Registro
Costos de operación para la institución.	Anual	Estudios de costos conforme medición del tiempo y capacidad instalada, presupuestos operativos y de inversión.
Nivel de satisfacción de los usuarios.	Anual	Encuestas a usuarios del Registro Grupos focales con usuarios calificados (notarios, abogados, servicios legales de instituciones financieros, etc.)

Las siguientes fuentes de información pueden resultar útiles para obtener la línea de base:

- Rutas de procesos internas por cada trámite registral con fundamento al flujograma y manual de procesos: pasos y número de días.
- Informe mensuales de gestión registral en sistema de libros, por tipo de servicios y por tipo de transacción, en oficinas con y sin proyecto: capacidad instalada de recursos humanos vs. productividad.
- Informes mensuales de la bases de datos de gestión, en oficinas con y sin proyecto, si hubieran sistemas instalados.
- Plantilla de personal por cargos y funciones.

⁶ Este dato es importante valorar en la ficha de movilidad registral.

- Guías de levantamiento de información: determinar rutas críticas para mejoramiento.
- Estudios externos de instituciones nacionales e internacionales para el diseño del proyecto.

En los procesos de monitoreo y evaluación de de los PAT, las fuentes de información serán las mismas y deben considerarse en un análisis comparativo de los valores obtenidos a través de:

- La situación ex ante (línea de base) con los datos ex post para medir la incidencia del proyecto, determinando los factores que influyeron en los resultados.
- Oficinas con intervención del proyecto y sin intervención del proyecto.
- Oficinas con sistemas de libros y con sistemas automatizados.

8 Metodología de evaluación

8.1 Características de los procesos a Evaluar

Con el propósito de determinar los pasos, tiempos y costos para realizar una inscripción en el Registro Público de la Propiedad, son relevantes los siguientes criterios:

8.1.1 Valoración de la eficiencia operativa:

La Eficiencia operativa institucional se valora en varios momentos:

- Al inicio del proyecto:** La información se obtiene del diagnóstico institucional y los estudios de línea de base de la situación institucional para diseñar el Proyecto, antes de que ocurra la modernización de los sistemas. Generalmente, en esta etapa, las oficinas registrales realizan las transacciones mediante sistemas de libros y en algunos casos bajo el sistema de folio personal (Honduras y El Salvador).
- Fase intermedia del proyecto:** Se evalúan los avances en el traslado del sistema de folio personal a folio real, la implementación de sistemas automatizados y el establecimiento de herramientas de consultas a través de la digitalización de los libros físicos. Además de los procesos de capacitación del personal.
- Fase final del proyecto:** Se evalúan los efectos e impactos de la incidencia del proyecto conforme los indicadores establecidos en la Matriz de Resultados.

8.1.2 Evaluación de la eficiencia operativa

La evaluación de la eficiencia operativa para medir tiempos y costos debe realizarse a través de:

- Análisis de la capacidad de los recursos humanos.**

Para atender la actividad registral demandada por los usuarios, se debe medir cuantos trámites puede realizar una persona por hora/día y determinar la demanda conforme a la capacidad de la institución para atender los servicios presentados por la población. Se requiere informes periódicos de las bases de datos cuando los registros están automatizados para determinar la

cantidad de transacciones que ingresan diaria, semanal y mensualmente. Si no hay base de datos se levanta la información sobre una muestra de expedientes en el Libro Diario.

b) Análisis de los flujos de procesos y de la organización del personal.

Los procesos deben analizarse conforme la plantilla del personal, así se detectan los tiempos muertos y cuellos de botella que inciden en los plazos de inscripción de una propiedad o de emisión de una certificación. Los manuales de procesos son una fuente de información para realizar la evaluación operativa de la oficina registral, en caso de que no existan, debe levantarse los datos para determinar los flujos y modelar los procesos.

c) Análisis de los Sistemas de información, técnicas y herramientas tecnológicas empleadas para la ejecución de las tareas.

Entre más tecnificada se encuentra una oficina registral y el personal capacitado para realizar las tareas, menor será el tiempo de los tramites y su incidencia en los costos. Sobre este aspecto es importante valorar la inversión de los PAT en nueva tecnología (sistemas, equipos y redes de comunicación) y mantenimiento. Se puede analizar los sistemas con y sin intervención de los PAT (en que sus trámites se llevan de forma manual) para valorar las diferencias en término de los tiempos necesarios por tipo de servicios y de número de transacciones.

d) Análisis de tiempos de ejecución de los trámites

Este análisis sirve para evaluar la duración y complejidad de las actividades relacionadas con los trámites registrales. Este factor está vinculado con el análisis del desempeño del personal registral, con la capacidad operativa y tecnológica de los Registros Públicos.

En el cuadro 5 se establecen los principales servicios solicitados por los usuarios. La evaluación de esta se haría a partir de los expedientes para tomar muestras de casos del periodo determinado de evaluación: inicio, medio o final. Por ejemplo, se evaluarían las estadísticas de dos años posteriores a la implementación de los sistemas de gestión automatizados en las zonas con proyecto y el mismo periodo en oficinas con cobertura del proyecto sin procesos automatizados.

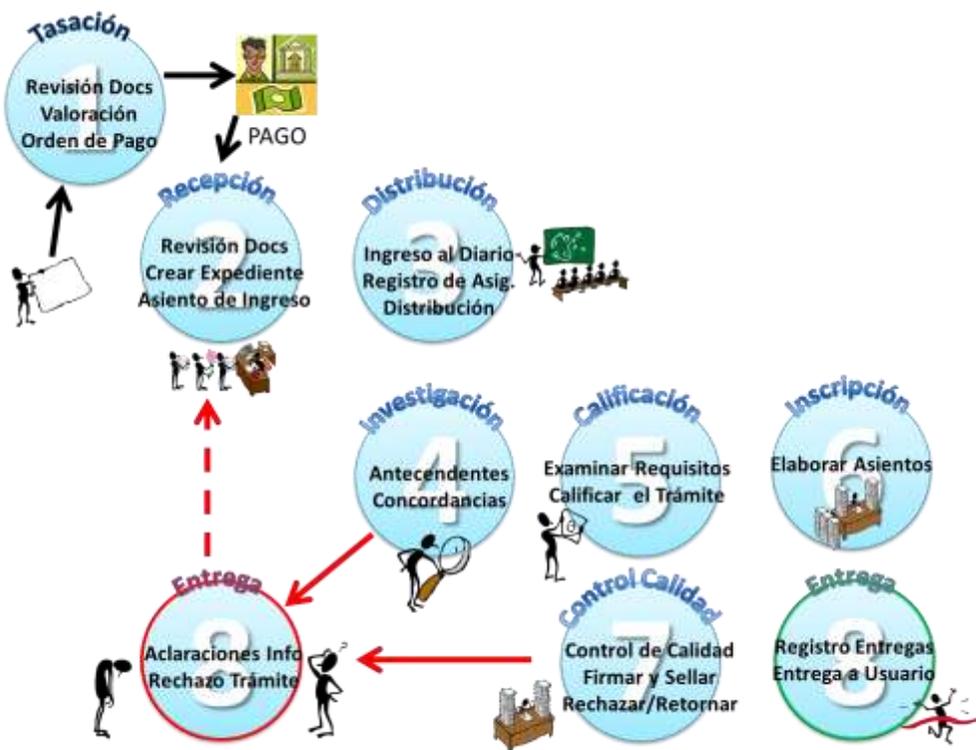
Cuadro 5: Servicios Registrales y principales transacciones

Inscripción Registral	Certificación Registral
Definitiva: Compra/Venta total, Compra/Venta parcial (desmembración), Donación, Herencia, Permuta, Títulos Agrarios, Títulos Urbanos, Finiquitos, Hipotecas.	Literal o relacionado sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Historia Registral • Libertad de Gravamen • Asientos Registrales • Negativa de Bienes
Inscripción provisional / anotación preventiva: Demandas, Embargos, Secuestros, Promesas de Venta	
Cancelaciones: Totales y Parciales	
Notas marginales que vinculan las anteriores inscripciones	

Si los procesos se encuentran automatizados, el sistema debe generar un reporte estadístico del tiempo promedio por servicio, por personal y por transacción en cada trámite registral, posteriormente se debe tomar una muestra aleatoria por tipo de servicios y transacciones en un periodo determinado.

Si los procesos no están completamente automatizados, se recomienda utilizar como herramienta una hoja de ruta que acompaña al expediente en todo trámite registral. Esta última comprende todo el proceso como se ilustra en el grafico 2, estas hojas de rutas deben procesarse en hojas Excel para obtener los tiempos promedios por personal, por servicio y por transacción en cada trámite registral. Esta hoja de ruta debe ser llenada por cada personal vinculado a los subprocesos del trámite registral. En el [Anexo 1](#) puede encontrar un modelo de esta Hoja de Ruta.

Gráfico 2: Ruta del proceso registral



e) Identificación y análisis de propuestas de mejoras implementadas

Para la evaluación los tiempos de realización de los servicios registrales se debe establecer una muestra representativa de expedientes que pueda ser estratificada con base en trámites simples (que genera un asiento registral) y tramites complejos (varios asientos Registrales). Posteriormente se evalúa cuales se han implementado y se analiza de qué manera la modernización de los sistemas de registro ha incidido en la disminución de tiempos y costos de los diferentes tipos de servicios registrales.

f) Tiempos de respuesta mínimos de acuerdo al servicio solicitado

Conforme al procedimiento registral es importante considerar los tiempos que requiere el Registro para responder a los usuarios cuando la calificación de los expedientes ha sido negativa. Para efecto de evaluación no se debe considerar el número de días que el expediente se encuentra en manos del usuario, la medición debe re-iniciar a partir de la presentación del documento subsanado. Para ello se debe considerar lo siguiente:

- Generalmente queda anotado en el Libro Diario que el expediente ha salido, en algunos casos por inconsistencia en la documentación o porque existen otros antecedentes

registrales. Estas regulaciones, para efecto de garantía procesal, deben ser incluidas en todos los sistemas automatizados.

- Si el expediente ingresa durante el periodo del plazo de garantía del Libro Diario⁷, se anota en el mismo asiento de presentación su reingreso y el expediente guarda el mismo número de entrada.
- Si el expediente ingresa posterior al plazo de vigencia del Libro Diario, se debe realizar un nuevo asiento de presentación y relacionarlo mediante anotación con el primero.

En conclusión, al desarrollar cada uno de los factores establecidos, lo que se debe buscar es calcular los “días de trámite promedio por tipo de servicio”, de acuerdo a un promedio simple, dividiendo la sumatoria de “días trámite” por tipo de Servicio Registral entre el “número total de transacciones por tipo de servicio registral” respectivo, así:

$$DTp = \frac{\sum_{i=1}^n DTAi}{\sum_{i=1}^n TAi}$$

Donde, DTA es la duración del trámite “A”, TA es el número de trámites del tipo “A”

Cuando los Registros no son automatizados y los asientos se realizan en libros, es aconsejable llevar a cabo el estudio a través de una muestra de expedientes. Para ello se buscará tener una representatividad de los diferentes tipos de transacciones que se realizan sobre el año, buscando también la representatividad del número de expedientes de acuerdo a la cantidad de expedientes que se procesan en los diferentes meses del año (algunos meses suelen tener más actividades que otros). Cuando existen registros automatizados, el cálculo se puede realizar sobre la totalidad de las transacciones realizadas en un tiempo dado.

El tiempo promedio por Oficina Registral se puede calcular dividiendo la sumatoria del número de transacciones de cada tipo de servicio registral entre el número total de transacciones (recibidas en el período de evaluación) y multiplicándolo por 100 así:

$$Rep = \frac{\sum_{i=1}^n TAi}{\sum_{i=1}^n Ti}$$

Donde, TA es el trámite “A”, T es el total de trámites procesados

Posteriormente se puede realizar un prorrateo de los tiempos promedios por tipo de Servicio Registral, multiplicando la representatividad porcentual manifestada para cada caso por los Días Tramite promedio por Servicio Registral (SR), posteriormente se hará una sumatoria de los resultados obtenidos por cada tipo de SR, generando así un “**tiempo promedio de registro de tierras**”.

$$TAp = DTpA * RepA$$

Donde, DTpA es la duración promedio del trámite “A”, RepA es la representatividad de los trámites del tipo “A”

⁷ Son 30 días como mínimo en la mayoría de las legislaciones registrales.

8.2 Tipo de instrumentos

Para realizar este tipo de evaluación se requiere contar con los siguientes instrumentos:

- Hoja de Cálculo creada a partir de los informes de la bitácora del sistema, esta debe ser procesada con los datos del sistema ([Ver anexo 3a](#))
- Hoja de Cálculo creada a partir de los informes de la bitácora de hoja de ruta cuando no existen sistemas automatizados ([Ver anexo 3b](#))
- Informes mensuales de transacciones ([Ver anexo 4](#))
- Informes estadísticos de actividad registral por tipo de servicios ([Ver anexo 5](#))
- Entrevistas al personal para medir productividad. ([Ver anexo 6](#))
- Encuestas a usuarios privados para medir satisfacción en tiempo y costos ([Ver anexo 7](#))
- Grupo focales con usuarios calificados de los servicios registrales, tales como notarios, abogados, servicios financieros ([Ver anexo 8](#)).

8.3 Fuentes de información

Las principales fuentes de información que se pueden utilizar para este estudio son las siguientes:

- Informes de las rutas de procesos internos por cada trámite basado en flujogramas y manual de procesos: pasos y número de días.
- Informes estadísticos mensuales de gestión registral en sistema de libros, por tipo de servicios y por tipo de transacción, capacidad instalada de recursos humanos vs. productividad.
- Informes mensuales de las bases de datos de gestión. En caso de contar con sistemas instalados, se puede determinar más fácilmente el número de transacciones o servicios presentados.
- Estudios externos de instituciones nacionales e internacionales.
- Plantilla de personal por cargo, funciones y salarios.
- Informes de evaluación de desempeño del personal.
- Informes de rendimiento de los equipos tecnológicos.
- Informes mensuales de servicios inscritos versus servicios demandados.
- Informes mensuales de certificaciones emitidas.
- Entrevistas a actores claves –institucionales, usuarios calificados (notarios, abogados, servicios financieros) y externos- sobre percepción de los usuarios, costos de transacción, confianza institucional, etc.

8.4 Recopilación, análisis y tratamiento de la información

La información debe estar ordenada por servicio registral y tipo de transacciones, respaldada y asegurada digitalmente. Es importante asegurar que los datos recopilados a través de los informes estadísticos, bitácoras de trabajo, hojas de ruta, análisis del desempeño del personal y de los sistemas informáticos sean analizados y se presenten con gráficos representativos a la información. Además se necesita realizar un análisis comparativo a partir de evaluaciones anteriores.

8.5 El ciclo de medición de tiempos

La medición de tiempos de los servicios registrales requiere de varios pasos:

1. Revisión documental de todos los procesos.
2. Con la información disponible, se procede a estructurar los flujos de los procesos.
3. Revisión de los flujos de los procesos.
4. Revisión de la información registrada en documentos y/o sistemas informáticos de apoyo.
5. Análisis de la información en las bases de datos, se busca identificar las fechas de inicio-término de cada etapa de los procesos, de ser posible, también las fechas inicio-término de las actividades principales. Debe procurarse limpiar las bases de datos de errores o inconsistencias que impidan o distorsionen el procesamiento estadístico de la información, así como encontrar secuencias lógicas en los registros a valorar.
6. Identificación de los tiempos registrados, estos son una referencia muy importante. En muchos casos se requiere interpretar algunos valores de tiempo registrados y ello demanda realizar unos pasos paralelos (representado en verde en el gráfico 3).
7. Validación in situ. En este paso se visita el lugar donde se lleva a cabo el proceso y se procura cotejar la validez del flujo grama con lo que se realiza efectivamente, es decir, se comprueba que la descripción del proceso esté correcta.
8. Verificación y análisis de la información respecto a los tiempos de las operaciones.
9. Estructuración de valores de tiempos observados para cada proceso. En este punto se debe resaltar que los valores observados son válidos únicamente para el período y bajo las condiciones que existían durante su levantamiento.
10. Comparación de los resultados de los tiempos registrados con los tiempos observados durante la visita de campo, aquí se determina si hay correspondencia entre los valores de los tiempos que se tienen registrados con los valores observados. Deben evaluarse las diferencias entre los mismos y se documentan las causas de tales diferencias
11. Establecimiento de tiempos estándar a partir de la información anteriormente obtenida.

Gráfico 3: Etapas de medición de Tiempos



9 CALCULO DE LA DISMINUCION DE LOS COSTOS DE TRANSACCION EN EL REGISTRO

Basado en experiencias empíricas de evaluación de los Registros y en las dificultades de acceso a la información contable, el estudio de los costos de los servicios, productos y procesos se realiza en base seis tipos de información.

9.1 Información financiera necesaria

Los datos financieros necesarios para trabajar los costos siguen la siguiente lógica:

- i. Se deberá analizar de qué manera la contabilidad que se realiza cumple con los criterios básicos de la contabilidad nacional y la transparencia de la información.
- ii. Se verificará de qué manera las oficinas registrales realizan una contabilidad independiente de las oficinas matrices (ej. relación entre oficinas departamentales y nacionales).
- iii. Procuran que la información se proyecte como Centros de Costo (CC). De acuerdo a la técnica contable el CC es una unidad o subdivisión mínima en el proceso de registro contable, en la cual se acumulan los gastos en la actividad productiva de la organización a los fines de facilitar la medición de los recursos utilizados versus los resultados económicos obtenidos

9.2 La información operativa necesaria

Los datos de las operaciones deben también cumplir con las siguientes pautas:

- i. El proceso de generación del servicio, así como los distintos recursos que son necesarios para producirlos deben estar claramente definidos.

- ii. La información operativa debe reflejar unidades físicas o servicios por período determinado.
- iii. Los servicios deben tener una correspondencia temporal con la información financiera de soporte. Es recomendable que si hay clasificaciones generales como Certificaciones o Inscripciones, esta clasificación también se refleje en los procesos contables⁸.
- iv. La producción de servicios genera gastos que están debidamente registrados y pueden asociarse fácilmente a unidad de servicio, así como a lotes de trámites.

9.3 Relaciones de servicios producidos por Centro de Costo

En este punto la información operativa y financiera se relaciona de la siguiente manera:

- i. Para cada CC se determinan los insumos que ingresan (Recursos Humanos, materiales, financieros) para generar los servicios en un período de tiempo determinado.
- ii. En cada CC se identifica el estado de inicio del servicio y su estado de salida.
- iii. Se determina un período de tiempo de medición de la producción de servicios, el cual debe corresponder al mismo período de ingreso de insumos.
- iv. Al valor de los insumos se le relaciona el número de servicios iguales generados en un mismo período de tiempo. Esto genera el valor por unidad producida.
- v. Si los servicios no son iguales entre sí, es decir, pueden requerir distintos insumos, entonces la valoración unitaria de cada servicio parte del desglose de los costos por cada insumo necesario.
- vi. Tabular las relaciones de tal manera que puedan identificarse los componentes, sus valores y los servicios en que fueron utilizados los recursos.
- vii. Seleccionar entre utilizar un enfoque sencillo o uno complejo. El enfoque sencillo es dividir los costos asociados entre una unidad conocida de costeo. El enfoque complejo implica realizar cálculos separados en la medida que las unidades de costeo cambian o los montos no son globales sino que están distribuidos. Siempre resulta conveniente utilizar el enfoque complejo o una variación intermedia, es decir, utilizar más cuentas de costos que tengan factores de distribución bien identificados, con ello se obtienen resultados (costos unitarios) más confiables que los obtenidos en un enfoque simple.

9.4 Utilización de la información para el Análisis Económico y Financiero de los PAT

La estimación de la reducción de los costos y tiempos de los servicios registrales/catastrales obtenidos a partir de la implementación de los PAT puede ser un elemento importante para el análisis de viabilidad económica de estos. La reducción de costos y tiempos es un beneficio económico adicional al del incremento del valor de la propiedad, cuando los beneficios son transferidos a la sociedad mediante los usuarios, en forma de la reducción de las tarifas que estos pagan por los servicios y/o la reducción del tiempo que

⁸Es muy poco probable que se tenga esta información desglosada de este modo. Ello porque generalmente el mismo personal realiza los diferentes trámites. Otra alternativa es analizar cuáles son los costos fijos existentes (que suelen ser pocos) y cuáles son los variables, contemplando aquellos que son directos e indirectos. Lo importante es establecer la proporción de los diferentes tipos de trámites atendidos en los Registros Públicos (por ejemplo, en algunos países los RP también hacen registros comerciales de vehículos, etc.) y a partir de conocer la proporción distribuir los costos correspondientes entre los diferentes servicios.

dedican a obtenerlos⁹, con respecto a una situación “sin proyecto”. Al liberar recursos monetarios y tiempo de los usuarios, la sociedad en su conjunto se beneficiaría puesto que estos ahorros serían utilizables en una actividad productiva alterna.

Cuando se trata del análisis Ex-ante, la estimación de la reducción de los costos y tiempos de transacciones permite estimar el beneficio económico a la sociedad que el PAT generaría a través de la modernización de las oficinas registrales/catastrales. El valor proyectado de la disminución de los costos se obtiene generalmente de la experiencia de otros PAT en la región, o de los resultados obtenidos a través de la modernización de las oficinas de Registros Departamentales en una fase anterior del Proyecto. En el análisis Ex Post se mide el progreso real obtenido a través de la modernización impulsada por el PAT, basándose igualmente en la comparación de las situaciones “Sin Proyecto” y “Con Proyecto”. El instrumento a utilizar es el mismo mostrado en el [Anexo 1](#) (Hoja de Ruta Expedientes para Medir Costos y Tiempos).

Desde el punto de vista del análisis de viabilidad económica el flujo de ahorros generados es equivalente a un beneficio económico neto incremental. Por tanto, al aunarse este a otros flujos de beneficios económicos (como los derivados del incremento del valor de la propiedad por mejora de la percepción de la tenencia) entra a formar parte de los cálculos de estimación de la TIR-E y el VPN-E, robusteciendo el análisis de viabilidad económica. Ver Módulo sobre el [Análisis Económica Financiera y Fiscal de lo PAT](#).

10 INFORME DE EVALUACIÓN DEL ANÁLISIS DE COSTO Y TIEMPO

El informe de evaluación debe contener la siguiente estructura:

Resumen Ejecutivo: Síntesis centrada en conclusiones y recomendaciones

Organización del informe:

- A. Resumen de la metodología utilizada (alcances y limitaciones encontradas)
- B. Resultados: presentación e interpretación de datos alrededor de los criterios
- C. Conclusiones: valoración del desempeño y resultados del programa, basadas en los hallazgos
- D. Recomendaciones, concretas y dirigidas, basadas en las conclusiones
- E. Anexos
 - i. Instrumentos de evaluación utilizados
 - ii. Gráficos

⁹ El tiempo ahorrado por los usuarios puede ser convertido a una unidad de moneda, mediante un estimado del costo de oportunidad considerado razonable. Por ejemplo, puede considerarse razonable que la medida del costo de oportunidad de una persona se calcule sobre la base del Producto Interno Bruto per cápita de país correspondiente. Una vez convertido el ahorro del tiempo a una unidad monetaria e incorporado en los flujos de beneficios incrementales estos beneficios afectan directamente el cálculo del VPN-E y la TIR-E.

ANEXOS

**ANEXO 1: HOJA DE RUTA PARA MEDIR TIEMPOS
HOJA DE RUTA PROCESOS sin SISTEMA INTEGRADO**

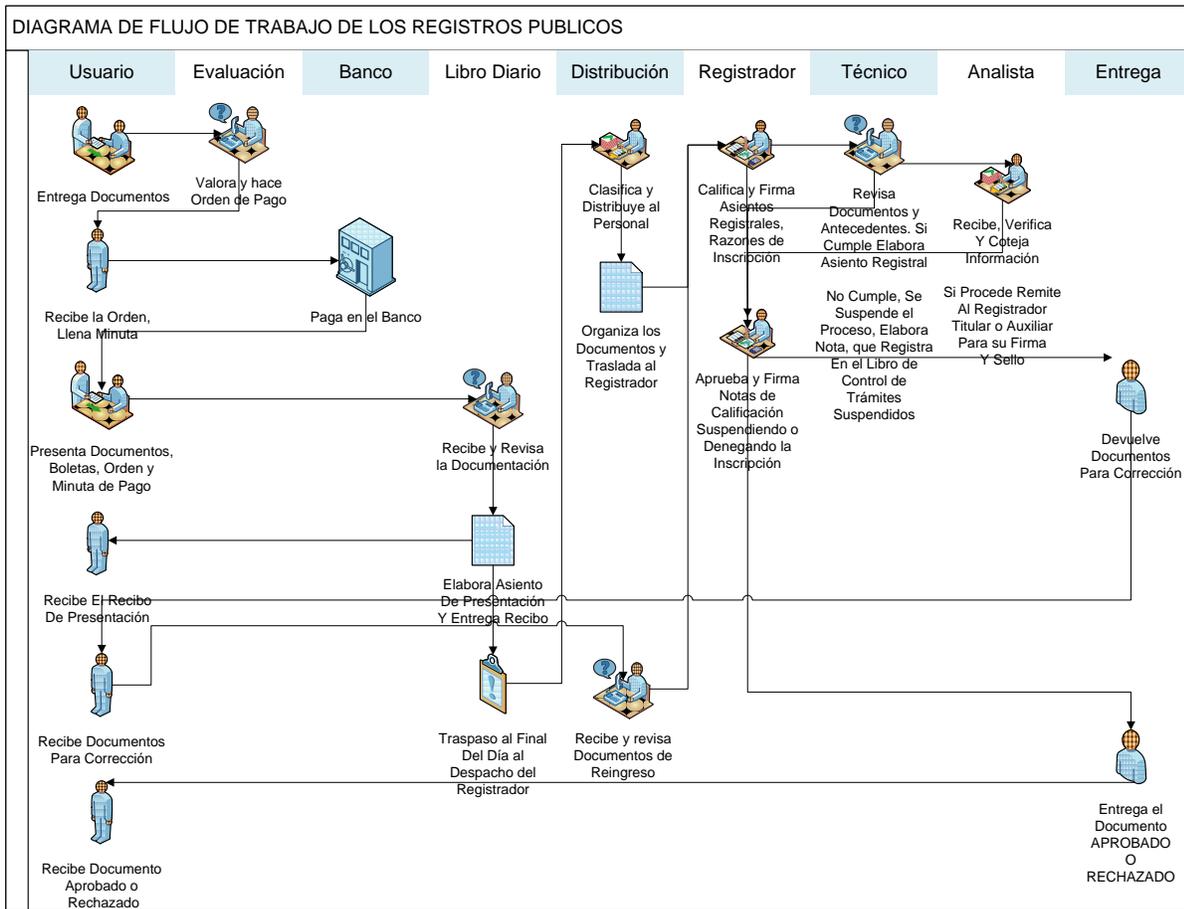
Nº	TRAMITES	SUBPROCESOS	Fecha y hora de Inicio	Fecha y Hora Salida	TIEMPOS
1	Recepción de documentos, con el cual se inicia oficialmente el procedimiento registral, que tiene dos subprocesos:	Tasación arancel/tasa del servicio,			
		Recepción oficial de los documentos/Libro Diario o Repertorio			
2	Distribución de Documentos	Clasificación por materia, distribución manual			
3	Calificación del Documento	Revisión de los requisitos de forma y fondo			
		Investigación de antecedentes registrales			
SILA CALIFICACION ES POSITIVA					
4	Inscripción del documento, según tipo de trámite registral puede generar uno o más asientos registrales.	Validación del asiento mediante firma y sello			
		Razón de inscripción del documento.			
SILA CALIFICACION ES NEGATIVA					
5	Resolución de suspensión/denegación de la inscripción registral	Recursos administrativos o judicial			

6	Publicidad registral	Entrega del documento al usuario			
----------	-----------------------------	----------------------------------	--	--	--

HOJA DE RUTA TRÁMITE PROCESADA

INSTITUCIÓN:								
Trámite		<i>(nombre del Trámite)</i>			Beneficiario		<i>(nombre del Beneficiario)</i>	
Expediente No.		<i>(número del Expediente)</i>			Solicitante		<i>(nombre del Solicitante)</i>	
Fecha de Recepción del Trámite				/	Solicitado en		<i>(departamento geográfico del RP)</i>	
Fecha de Suspensión del Trámite (1)				/	Razón		<i>(Razón de suspensión del Trámite 1ra. vez)</i>	
Fecha de Suspensión del Trámite (2)				/	Razón		<i>(Razón de suspensión del Trámite 2da. vez)</i>	
Fecha Inicio	Hora Inicio	Fecha Fin	Hora Fin	Depto.	Nombre Funcionario	Tarea Realizada*	Resultado ** (C, I, S, R)	Duración Estimada (min)***
						A	C	
						B	C	
						C	C	
						D	C	
						E1	S	
						E2	R	
						F	C	
Revisado por:		<i>(nombre del Funcionario R)</i>			Fecha:		<i>(fecha de revisión)</i>	
Supervisado por:		<i>(nombre del Funcionario S)</i>			Fecha:		<i>(fecha de supervisión)</i>	
Claves:	* Tarea Realizada = Acción que se realiza para procesar el trámite (Use una línea por tarea y tiempo) según procesos o flujo de trámite. ** Resultado = Completada (C), Incompleta (I), Suspendida (S), Reanudada (R) *** Duración Estimada = Número de minutos que tomó hacer la tarea correspondiente.							

ANEXO 2: DIAGRAMA O FLUJO DEL PROCESO REGISTRAL



ANEXO 3: CUADROS DE CONSOLIDACIÓN DE INFORMACIÓN (SISTEMA/MANUAL)

Cálculo de Días para Trámites en el Registro Público

Cuadro Base (a partir de BD)

N° de Expediente	Revisión y pago aranceles (1)	Recepción Doctos. (2)	Libro Diario (3)	Asignar Tramite (4)	Calificación (5)	Inscripción/Certificación (6)	Control de Calidad (7)	Firma del Registro (8)	Entrega Doctos. (9)

3b Cuadro Resumen (a partir de BD)

Actividad / Fase	Casos	Tiempos Promedio (días)	Desviación Estándar (días)	Mínimo (días)	Máximo (días)
Revisión de la Solicitud, emisión recibo y elaborar asiento presentación	X ¹				
Asignación solicitud/ investigación registral					
Calificación registral					
Procesamiento de la Inscripción / Certificación					
Control de Calidad procesos y datos					
Firma documento y asiento por Registrador					
Entrega de los Documentos al Usuario*					
Casos Sin Suspensión (Recepción a Entrega de Documentos)					
Casos Reanudados (Recepción a Entrega de Documentos)					
Total de Casos (Recepción a Entrega de Documentos)					
<p>¹ Se debe marcar con una X los casos tratados Clave: Entrega de los Documentos al Usuario no es el momento en que el Usuario recibe, sino el momento en que el Documento ya está listo para ser recibido en la oficina responsable de hacerlo.</p>					

ANEXO 4: INFORMES MENSUALES DE SERVICIOS SIN SISTEMA

INFORMES MENSUALES DE SERVICIOS - SIN SISTEMA								
N°	N° RECIBO	Fecha	DATOS PAGO ARANCEL		DIARIO		DATOS PRESENTANTE	DATOS REGISTRALES
			TIPO DE SERVICIO	Monto	Fecha	Número Diario	Nombre del Usuario	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
....								

INFORMES ESTADISTICOS SIN SISTEMA

INFORMES ESTADISTICOS MENSUALES DE SERVICIOS - SIN SISTEMA								
N°	DATOS PAGO ARANCEL				DIARIO		DATOS PRESENTANTE	DATOS REGISTRALES
	Nº RECIBO	Fecha	TIPO DE SERVICIO	Monto	Fecha	Número Diario	Nombre del Usuario	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
....								

ANEXO 5: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL REGISTRO PÚBLICO

Servicios prestados	201__	201__	201__	TOTAL
Solicitudes de inscripciones en Derechos Reales presentadas en el departamento				
Total de usuarios atendidos a nivel departamental				
Total de Inscripciones Registradas (Formalizadas)				
Propiedades en proceso de formalización				

INSCRIPCIONES REGISTRADAS

CONCEPTO	201_	201_	201_	TOTAL
Compras venta totales				
Compra Venta parciales				
Donaciones				
Herencias				
Títulos Agrarios				
Títulos Rurales				
Finiquitos				
Hipotecas				
TOTAL GENERAL				

CERTIFICACIONES EMITIDAS

TIPO Certificaciones	201_	201_	201_	Total
Historia Registral				
Libertad de Gravamen				
Negativas de bienes				
TOTAL				

**ANEXO 6: GUÍA DE ENTREVISTAS A PERSONAL REGISTRAL
PARA MEDICION DE PRODUCTIVIDAD - DESEMPEÑO**

**GUÍA DE PREGUNTAS A REALIZAR EN ENTREVISTA A PERSONAL DEL
REGISTRO PUBLICO PROPIEDAD INMUEBLE**

1. DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO

Fecha: _____

1.1. Nombre del funcionario: _____

Teléfono: _____

1.3.E-mail: _____

2. ATENCION EN VENTANILLA DE DIARIO

Una vez realizado el pago del arancel registral, el usuario regresa a la ventanilla para su ingreso en el Libro Diario

El mismo día _____, dos o más días _____, una semana _____ un mes _____.

**3. PROCESO DE INSCRIPCION (APLICA PARA FUNCIONARIOS DE TASACIÓN DE
ARANCELES Y DEL LIBRO DIARIO)**

3.1 ¿Cuánto tiempo después de ingresado en el diario, se procede a la clasificación registral?

3.2 ¿Cuánto tiempo después se envía al Registrador (o personal subalterno)?

3.3 ¿Cuánto tiempo tarda la verificación de los datos registrales en libros?

3.4 ¿Cuánto tiempo se invierte en el proceso de asiento registral? _____

3.5 ¿Quién o quiénes están a cargo de la razón registral?

3.6 En caso de inscripciones retenidas: ¿se adjunta información clara al documento para su devolución al usuario?

SI No Explique: _____

3.7 ¿Se permite acceso al usuario para entrevistarse con el Registrador o el delegado para ello?

SI No

Explique: _____

3.8 ¿Qué cantidad promedio de casos retenidos hay?

3.9 ¿Qué cantidad promedio de casos denegados hay?

I.V ENTREGA DEL DOCUMENTO

4.1 ¿En qué horarios se atiende la entrega del documento?

4.2 ¿Existe una ventanilla específica para entrega de documentos?

SI No

Explique: _____

4.3 Si es retenido o denegado, ¿el usuario tiene acceso al funcionario que lo retuvo o denegó para aclaraciones pertinentes? SI No

Explique: _____

4.4 En comparación con el término de ley, ¿cuántos días de desfase hay en el proceso de inscripción y entrega?

4.5 ¿Se cumplen las reglas que deben cumplir los asientos en general (aspectos de ley)?

SI No

Explique: _____

V MEDIDAS DE CONTROL INTERNO

5.1 ¿Cómo se identifica al usuario? Personal Por medio de apoderado

5.2 ¿Se emite la boleta de ingreso diario en tiempo y forma (por el principio de Prioridad Registral o Prelación)? SI NO Explique:

5.3 Custodia de documentos (seguridad de los archivos)

5.4 Revisión de fondo (calidad del personal de apoyo)

5.5 Firma del folio REAL

ANEXO 7: ENCUESTAS A USUARIOS PARA MEDIR SATISFACI3N EN TIEMPO Y COSTOS

Recomendaciones metodol3gicas

Este instrumento, inspirado de los procesos de evaluaci3n tiene por objetivo entrevistar a los usuarios privados del Registro para conocer su percepci3n sobre la calidad de los servicios ofrecidos. Se recomienda aplicar este instrumento en diversas oficinas del Registro antes y despu3s de la intervenci3n del Proyecto, as3 como en las Oficinas donde el Proyecto no tuvo influencia. Se deber3 llevar a cabo un n3mero suficiente de entrevistas para que 3stas puedan reflejar la diversidad de los tr3mites que realizan normalmente los usuarios y poder comparar los resultados con y sin intervenci3n del Proyecto. Para ello es necesario realizar las encuestas en un periodo de por lo menos una semana en cada uno de las oficinas donde se pretende realizar esta evaluaci3n, o tener por lo menos una cantidad equivalente a 10% del n3mero promedio de visitas que se realizan en un mes.

Es importante acompa1ar esta evaluaci3n con los talleres con grupos focales de Usuarios Calificados (notarios, abogados, encargados de servicios financieros, etc.), como mostrado en el instrumento del Anexo 8 de esta Gu3a. De esta forma se podr3 contar con la percepci3n de los usuarios privados y tambi3n de los que tiene un grado m3s elevado de conocimiento sobre los servicios ofrecidos por las instituciones de administraci3n de tierra (IAT).

CUESTIONARIO PARA USUARIOS DE LOS SERVICIOS REGISTRALES

ESTIMADO USUARIO

El presente cuestionario contiene una lista de preguntas relacionadas con los servicios que brinda el **Registro Público de la Propiedad Inmobiliaria** para el fortalecimiento de los derechos sobre su tierra, por favor, le solicitamos nos responda de la manera más objetiva posible a cada pregunta que se le haga. Todas sus respuestas serán consideradas como confidenciales.

I.DATOS GENERALES			Fecha:
I.1. Nombre de la persona que suministra los datos:			
I.2. Nombre de la Empresa que representa:			
I.3. Tipo de Tramite:	Transmision de Derechos Privados o de Interes Social		Otros, especificar:
	<input type="checkbox"/> Compra Venta <input type="checkbox"/> Donación <input type="checkbox"/> Herencia	<input type="checkbox"/> Titulo Agrario <input type="checkbox"/> Titulo Rural <input type="checkbox"/> Minutas descriptivas	
I.4. Cargo del (la) informante dentro de la empresa:			
I.5. Dirección de la empresa/representante:			
I.6. Departamento:		I.7. Municipio:	
I.8. Teléfonos:		I.9. E-mail:	

II. IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE SOLICITADO EN EL RPP		
II.1. Tipo de Trámite que realiza en el RPP Marcar la opción que corresponda al trámite que esté realizando.		
<input type="checkbox"/> Inscripción derechos de venta total.	<input type="checkbox"/> b) Certificación historia Registral	<input type="checkbox"/> c) Cancelación
<input type="checkbox"/> d) Modificación derechos como desmembración, fusión.	<input type="checkbox"/> e) Anotación Preventiva	<input type="checkbox"/> f) Libertad de Gravamen
<input type="checkbox"/> g) Otros. Especifique:		

II.2. Tipo de Solicitante:			
<input type="checkbox"/> Persona Jurídica	<input type="checkbox"/> b) Persona Natural		
II.3. Tamaño de la Propiedad: Área rural			
<input type="checkbox"/> a) 1 a 5 manzanas	<input type="checkbox"/> b) 6 a 30 manzanas	<input type="checkbox"/> c) 31 a 100 manzanas	<input type="checkbox"/> d) 100 o más manzanas
II.5. Tipo de usuario del Registro			
<input type="checkbox"/> a) Notario Público	<input type="checkbox"/> b) Gestor	<input type="checkbox"/> c) Dueño de la Propiedad	
<input type="checkbox"/> d) Representante de la Empresa	<input type="checkbox"/> e) Otros. Especifique:		

III. SERVICIOS BRINDADOS POR EL REGISTRO PUBLICO	
III.1. Tiempo de espera para ser atendido. Tiempo que tardan los funcionarios del RPP para atender al usuario. Poner la cantidad de minutos que espera el usuario para ser atendido.	
Institución – Área	Período de tiempo
Ventanilla de Recepción Ventanilla Atención al Usuario Retiro de documentos	

III.2. Tiempo que toma el RPP para concluir el trámite solicitado. Poner la cantidad de días que tardó en obtener respuesta al trámite.

Institución	Días de espera
Registro Público de _____	

III.3. Tiempo de espera por producto. Trámite que tarda más en estar listo en el RPP Marcar el trámite que corresponda a la cantidad de días que tarda.

Tipo de Trámite	Cantidad de días
Inscripción de Compra Venta total	
Inscripción de Compra Venta parcial (desmembración)	
Inscripción anotación preventiva de demanda	
Inscripción de Hipoteca	
Otros. Especifique:	

III.4 Avances del Trámite (si es primera vez, pase a la siguiente pregunta)

Interrogante	SI /NO	Continuidad	Dato
El tramite está o estuvo atrasado?		Cuántos días?	
Ha tenido que hacer más visitas de lo planeado?		Cuántas visitas más? (número)	
Le explicaron el trámite a su inicio?			
Conoce la razón del retraso?		Cual es:	
Si le faltaron documentos indique:		Cuáles?:	
Ha tenido que pagar para agilizar el trámite?		Cuánto? C\$	
Tiene recibos de ese pago realizado?			

III.5. Costo del trámite. Costo de los trámites para la legalización de la propiedad	
Tipo de trámite	Costo del trámite en Córdoba (C\$)
Inscripción de Compra Venta total	
Inscripción de Compra Venta parcial (desmembración)	
Inscripción anotación preventiva de demanda	
Inscripción de Hipoteca	
Otros. Especifique:	

Eventos y Gastos Asociados (sólo si es el Propietario, pase a la siguiente pregunta)

Interrogante	Dato	Continuidad	Dato
Cuántos viajes ha hecho por este trámite?		De esos viajes cuántos han sido a esta institución?	
Tuvo que ir antes a otra institución?		Cuál(es)? _____ Cuántas veces?	
Vive en la ciudad? (SI/NO)		Si es No, de donde viene?	
Cuanto tiempo le toma llegar aquí? (horas)		Tiene que quedarse a dormir fuera? (SI/NO)	
Cuánto gasta en transporte? C\$		Cuánto gasta en alojamiento? C\$	
Cuánto gastó en fotocopiado? C\$			
Antes de venir le pagó a alguien por el trámite?		Quién/qué es:	
Cuánto pagó? C\$			
Ud. trabaja? (SI/NO)		Ocupación:	

I.V SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS DEL RPP.

IV.1. Calificación que da el usuario al funcionario de Tasación de Aranceles del RPP, de acuerdo a la calidad y rapidez de los servicios que brinda. Marcar la casilla que corresponda en caso de ser **positiva** la respuesta o **NO** si es **negativa**, de acuerdo a la respuesta del usuario.

CRITERIO A CALIFICAR	SI			NO
	Siempre	Casi Siempre	A veces	
a) ¿Brinda información de manera clara y precisa , luego de verificar la documentación presentada por el usuario?				
b) ¿Explica adecuadamente cómo llenar los documentos que le son entregados?				
c) ¿Indica claramente cómo se calcula el pago y donde debe pagarse?				
d) ¿En caso de devolución, explica adecuadamente las causas de ésta y lo que debe hacer el usuario para subsanarlo?				

IV.2. Calificación que da el usuario al funcionario del Libro Diario del RPP, de acuerdo a la calidad y rapidez de los servicios prestados. Marcar **todos** los conceptos con la calificación que dé el usuario.

CONCEPTO/CALIFICACIÓN	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
a) Conocimiento del trámite				
b) Rapidez para atender al usuario				
c) Registro de los datos con precisión				
d) Imagen personal				
e) Manejo de cliente				

f) Cortesía en la atención				
g) Accesibilidad				
h) Da información completa				
i) Da información correcta				

IV.3. Calificación que da el usuario al funcionario de Entrega de Documentos del RPP, de acuerdo a la calidad y rapidez de los servicios prestados. Marcar todos los conceptos con la calificación que dé el usuario.

CONCEPTO/CALIFICACIÓN	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
a) Conocimiento adecuado de sus funciones				
b) Rapidez para atender al usuario				
c) Imagen personal				
d) Manejo de cliente				
e) Cortesía en la atención				
f) Accesibilidad				
g) Da información completa				
h) Da información correcta				

V. RECOMENDACIONES FINALES PARA EL RPP

V.1. ¿Qué recomendaría usted para mejorar los servicios que brinda el RPP?

ANEXO 8: GUIA PARA GRUPO FOCAL DE USUARIOS CALIFICADOS DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Este instrumento tiene por objetivo recoger la percepción de usuarios calificados de los servicios registrales, tales como los notarios, los abogados o los especialistas en servicios financieros que realizan transacciones específicas en nombre de los usuarios, tales como compra/venta, herencias, hipotecas, etc. Por lo general, estas evaluaciones se realizan una vez modernizadas y vinculados entre sí los sistemas de información catastro-registro.

Realizar la evaluación de la percepción de estos usuarios implica diseñar, convocar y organizar una reunión en las ciudades más importantes donde se lleva a cabo el Proyecto y sistematizar los resultados obtenidos.

Para este grupo focal se recomienda utilizar el Esquema FONDA el cual permite enfocarse en los factores claves para el buen desarrollo de un programa, preguntando a los actores sobre las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del programa.

Ver la ficha de [Guía para grupos focales con beneficiarios directos](#) para más detalles sobre las pautas metodológicas para la puesta en marcha de este instrumento.

A. TEMA DE DISCUSION: La percepción de los servicios registrales

Pregunta principal para el grupo focal: Como perciben los usuarios calificados los efectos de los PAT en los servicios registrales?

B. CARACTERIZACION DE LOS PARTICIPANTES

Quienes son:

Cuanto son por cada categoría:

Cuántas mujeres participan:

C. RELACION DE LOS PARTICIPANTES CON EL PROYECTO

- 1) Cuando se enteraron de la existencia del proyecto?
- 2) Por qué medios?
- 3) Cuáles fueron las primeros señales de la existencia del Proyecto?
- 4) Participaron en algunas reuniones organizadas por el Proyecto?, Cuáles?

- 5) Cuándo empezaron a utilizar los instrumentos del Proyecto (Ej: Sistema de Vinculación Catastro-Registro)
- 6) Saben cuáles son los principales objetivos y productos que el Proyecto pretende lograr.

D. SERVICIOS DE ADMINISTRACION DE TIERRA UTILIZADOS

	Como era antes				Como es antes				Observaciones			
	Ex	B	Re	Def	Ex	B	Re	Def	Ex	B	Re	Def
Consulta del sistema de Registro y/o catastro 1. Funcionabilidad: la capacidad de proporcionar la información que necesita el usuario 2. Amigable: Fácil de usar. 3. Íntegro: No puede ser violentado por algún intruso en Internet 4. Confiable: La información que refleja es la correcta												
Consulta física de Libros												
Transacciones Cambio de dominio Cambio en el Objeto Gravamen/hipotecas												
Claves: Ex: Excelente, B: Bueno, R: Regular, D: Deficiente												

¿Cuáles son las fortalezas que perciben del PAT?

¿Qué oportunidades tienen?

¿Cuáles son algunas debilidades?

¿Qué aspectos son una amenaza para el PAT?

Finalmente, qué recomendaciones propondrían para mejor la implementación del Proyecto respecto al mejoramiento de los servicios proporcionados por las instituciones de administración de tierra