

# **LA MODERNIZACION DEL REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO FEDERAL**

**JULIO A. PEREZ BENTEZ\***

**SUMARIO:** INTRODUCCION. 1. PROPUESTA METODOLOGICA. 2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA METODOLOGICA. 2.1. INTEGRACION DE UN EQUIPO DE TRABAJO DE APOYO TECNICO. 2.2. ELABORACION DEL DIAGNOSTICO DEL REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO FEDERAL. 2.2.1. PROBLEMÁTICA COMUN PARA LAS OPERACIONES DE REGISTRO. 2.2.2. LINEAS DE ACCION IDENTIFICADAS PARA ATACAR LA PROBLEMÁTICA DETECTADA. 2.2.3. OPORTUNIDADES ESPECIFICAS DE MEJORA. 2.3. CREACION DE LA COMISION CONSULTIVA PARA LA MODERNIZACION DEL REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO FEDERAL. 2.4. ELABORACION DEL PROGRAMA DE MODERNIZACION DEL REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO FEDERAL. 2.5. PROPUESTA DE CREACION DEL INSTITUTO DEL REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO FEDERAL. 3. OBJETIVOS Y ENFOQUE DEL PROGRAMA DE MODERNIZACION. 3.1. MARCO JURIDICO. 3.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. 3.3. SERVICIO. 3.4. OPERACION. 3.5. TECNOLOGIA. 4. EJECUCION Y AVANCES DEL PROGRAMA DE MODERNIZACION. 4.1. MARCO JURIDICO. 4.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. 4.3. SERVICIO. 4.4. OPERACION. 4.5. TECNOLOGIA. 5. LOGROS Y BENEFICIOS DERIVADOS DE LA EJECUCION DEL PROGRAMA DE MODERNIZACION. 5.1. LOGROS. 5.2. BENEFICIOS. 6. COMPROMISOS. 6.1. MARCO LEGAL. 6.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. 6.3. SERVICIO. 6.4. OPERACION. 6.5. TECNOLOGIA.

## **INTRODUCCION.**

La Dirección General del Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, es la dependencia de la Administración Pública del Distrito Federal que tiene a su cargo la función directiva y operativa del Registro Público de la Propiedad y de Comercio de Distrito Federal, como institución garante de la fe pública al servicio de la sociedad, creada con el propósito de brindar seguridad jurídica y publicidad a las transacciones inmobiliarias, mercantiles, civiles y financieras.

Es indudable que la fidelidad y transparencia de los asientos registrales y su eficiente y oportuna publicidad, son condiciones básicas para conocer y proteger los intereses jurídicos y económicos de la población, las cuales generan la confianza

\* Director del Registro Público de la Propiedad y Director de Reclusorios del Distrito Federal.

y seguridad determinantes en la calidad y volumen de las transacciones inmobiliarias y en el monto de las operaciones mercantiles, civiles y financieras o bursátiles; por el contrario, la obsolescencia y burocratismo de la función y operación registral, inhiben las transacciones inmobiliarias, la intermediación bancaria y la actividad mercantil; desalientan las inversiones y diferencian u obstaculizan los proyectos de desarrollo industrial, comercial o de vivienda.

Por ello, el Gobierno mexicano ha concedido especial importancia a las instituciones que, como el Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal, están al servicio de la sociedad y se ocupan de dos de los aspectos que probablemente más interesan al ser humano que vive en la ciudad: su patrimonio inmobiliario y su forma de asociación legal para los negocios.

En términos del artículo 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, corresponde al Estado organizar un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional y para tal efecto los fines del proyecto nacional contenidos en la propia Constitución, serán la base para determinar los objetivos del mencionado sistema de planeación democrática.

La Ley de Planeación determina las bases para la integración del sistema de planeación democrática y faculta al Ejecutivo Federal para conducir la planeación nacional del desarrollo, la cual está definida en su artículo 3º como “la reordenación racional sistemática de acciones que, en base al ejercicio de las atribuciones del Ejecutivo Federal en materia de regulación y promoción de la actividad económica, social, política y cultural, tiene como propósito la transformación de la realidad del país, de conformidad con las normas, principios y objetivos que la propia Constitución y la Ley establecen”.

El Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000, establece como una de las estrategias para consolidar el Estado Social de Derecho, el poder ofrecer a la población condiciones de seguridad jurídica que garanticen la propiedad y posesión de los bienes y favorezcan la transparencia de las relaciones de los particulares entre sí, a fin de impulsar el desarrollo económico y social del país. Señala que para ello es necesario propiciar la coordinación entre las distintas instancias de Gobierno, desarrollar Programas de Regularización y Titulación de Predios y modernizar los Registros Públicos de la Propiedad, buscando la rapidez y transparencia en las inscripciones y actos registrales.

Como se sabe, los Registros Públicos de la Propiedad en México funcionan prácticamente desde la segunda mitad del siglo XVII, aunque no como los conocemos en la actualidad. Durante varias décadas prevaleció el esquema conocido como “OFICIOS DE HIPOTECAS”, para atender las funciones registrales. En 1871 se creó la Institución del Registro Público de la Propiedad con la promulgación del “Código Civil del Distrito Federal y Territorio de la Baja California”, conocido como Código Civil de 1870. El modelo adoptado en este Código, sirvió de base para la mayoría de los registros públicos de la propiedad del país.

Desde entonces y durante más de un siglo, en el Distrito Federal se manejó la función registral mediante el sistema tradicional de libros, secciones y asientos registrales, que a través del tiempo presentó problemas de acumulación, dispersión y complejidad para su operación, generados fundamentalmente por el crecimiento desproporcionado de la ciudad y su población.

En 1979 el sistema registral tradicional daría un giro importante. Es a partir de ese año que se inicia la sustitución progresiva de libros por folios. Posteriormente se introdujo el uso de la computadora en el ámbito registral, con lo que se aliviaron parcialmente las presiones de un enorme y creciente volumen de operaciones.

A pesar de que el modelo registral puesto entonces en operación permitió superar algunas de las grandes limitantes del esquema anterior, la transición del sistema tradicional predominantemente manual a otro más moderno con preeminencia de medios electrónicos, resultó ser un proceso complejo que no había podido consolidarse.

## **1. PROPUESTA METODOLOGICA.**

En cumplimiento del mandato contenido en el Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000, el gobierno de la Ciudad de México resolvió llevar a cabo en forma decidida la modernización del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal, a fin de que la población de una de las ciudades más grandes del mundo contara con un Registro Público de la Propiedad moderno y eficiente, capaz de brindar seguridad jurídica y adecuada publicidad a las transacciones inmobiliarias y de dar bases ciertas a las actividades mercantiles, civiles y financieras.

Con este propósito, se diseñó y presentó a las instancias de gobierno correspondientes, la propuesta metodológica para emprender la transformación y modernización del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal, que permitiera al Registro cumplir sus funciones con mayor calidad, agilidad y eficiencia; establecer objetivos claros y precisos en forma integral y articulada; y medir cuantitativa y cualitativamente, su desarrollo y avances en un proceso ligado e interdependiente, en el que las políticas, programas y recursos, se coordinaran y complementaran para lograr resultados en el mejoramiento, actualización, depuración y consulta de los folios del archivo registral; en el mejoramiento, automatización y modernización de los sistemas; en el mejoramiento y modernización de la estructura organizacional y operativa de la Institución; en el desarrollo profesional de sus recursos y, en general, en la modernización radical de los servicios que tiene encomendados. Las fases de esta propuesta metodológica fueron las siguientes:

- A. Integración de un equipo de trabajo de apoyo técnico.
- B. Elaboración del diagnóstico del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal.

- C. Creación de un Organismo Colegiado de consulta, asesoría y apoyo.
- D. Elaboración del Programa de Modernización del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal.
- E. Propuesta de creación del Instituto del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal.

## **2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA METODOLOGICA.**

### **2.1. Integración de un Equipo de Trabajo de Apoyo Técnico.**

La fase inicial de la metodología para emprender el proceso de transformación y modernización del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal, requirió del apoyo de un grupo de trabajo de alto nivel profesional en las materias implicadas en dicha modernización, el cual quedó debidamente integrado en el mes de marzo de 1995, desarrollando de inmediato las siguientes funciones:

- A. Sistematizar el marco jurídico e instrumentos normativos relacionados con las funciones, atribuciones y actividades del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal; interpretar las diversas disposiciones legales aplicables; analizar la viabilidad de proponer reformas a dichos ordenamientos; y estudiar la factibilidad de crear un Registro Electrónico.
- B. Revisar el Sistema Integral de Información Registral creado en el año de 1993, con el objeto de verificar la veracidad de la información contenida en los folios respecto a la digitalizada en la base de datos.
- C. Analizar los procesos administrativos y la viabilidad de automatizar los servicios.

### **2.2. Elaboración del Diagnóstico del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal.**

Con el propósito de conocer la realidad del Registro Público de la Propiedad y estar en condiciones de tomar las decisiones y acciones en forma seria y sistematizada para impulsar y lograr su modernización, en el mes de mayo de 1995 el mencionado equipo de trabajo realizó el diagnóstico preliminar del mismo, que arrojó la problemática siguiente:

- \_ Sistemas y procedimientos registrales obsoletos.
- \_ Marco jurídico extenso, complejo y en muchos aspectos anacrónico.
- \_ Pérdida paulatina de capacidad de respuesta institucional, generando acumulación de rezagos.

- \_ Estructura organizacional inadecuada.
- \_ Sistema de Información sin desarrollar.
- \_ Falta de capacitación de su personal.
- \_ Insuficiente equipo de cómputo para soportar la operación en las áreas sustantivas y de servicios al público.
- \_ Limitación de recursos financieros.

Con base en el diagnóstico preliminar descrito, en el mismo mes de mayo de 1995 se contrataron los servicios profesionales de la empresa Arthur D' Little Mexicana, S.A. de C.V., que realizó el diagnóstico definitivo del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal, con el siguiente resultado:

#### 2.2.1. PROBLEMÁTICA COMÚN PARA LAS OPERACIONES DEL REGISTRO.

2.2.1.1. Manejo de la información registral sin aprovechar las posibilidades de la tecnología.

2.2.1.2. Incompleta y poco confiable información digitalizada para la calificación de actos jurídicos a registrar o certificar.

2.2.1.3. Tiempo excesivo de respuesta en el trámite registral.

2.2.1.4. Falta de uniformidad en la aplicación de criterios para la calificación de los documentos sometidos a registro.

2.2.1.5. Inadecuada compensación y nulo reconocimiento a la calificación requerida para cubrir el perfil de los puestos, las funciones a desempeñar y las cargas de trabajo.

2.2.1.6. Inexistencia de parámetros formales para anticipar la duración del trámite registral.

2.2.1.7. Falta de orientación a los usuarios en la realización de trámites registrales.

2.2.1.8. Inexistencia de procedimientos formales y actualizados que permitieran capacitar al personal para realizar su trabajo de una manera eficiente y expedita.

2.2.1.9. Inexistencia de una actitud comprometida del personal.

#### 2.2.2. LÍNEAS DE ACCIÓN IDENTIFICADAS PARA ATACAR LA PROBLEMÁTICA DETECTADA.

2.2.2.1. Definir criterios uniformes para la realización de los trámites registrales.

2.2.2.2. Diseñar procesos eficientes que redujeran el tiempo de tramitación en beneficio de los interesados y atención de un mayor volumen de trámites con los mismos recursos.

2.2.2.3. Redefinir el enfoque del sistema de almacenamiento y recuperación de la información registral (materialización y digitalización) con base en el rediseño de procesos y el aprovechamiento de la tecnología.

2.2.2.4. Subsanan las deficiencias en la calidad de la información del Sistema Integral de Información Registral.

2.2.2.5. Apoyar la operación eficazmente a través de sistemas automatizados; minimizar actividades manuales que no agregaran valor; y apoyar el control y la medición del desempeño.

2.2.2.6. Promover el cambio en el comportamiento y actitud del personal hacia un mejor servicio, y establecer indicadores de desempeño aprovechando la actitud positiva de los mandos medios.

2.2.2.7. Redefinir el esquema de compensación y reconocer al personal para cubrir los puestos de acuerdo a la calificación deseada, las funciones desempeñadas y las cargas correspondientes de trabajo.

2.2.2.8. Desarrollar un programa de capacitación formal, focalizado y continuo, para mantener la uniformidad de criterios y la actualización necesaria en materia de derecho registral.

2.2.2.9. Aprovechar los mecanismos existentes con entidades externas e interesados (notarios, entidades gubernamentales y particulares) a fin de tomar acciones tendientes a eficientar los trámites de registro.

### 2.2.3. OPORTUNIDADES ESPECÍFICAS DE MEJORA.

2.2.3.1. Brindar una mejor asesoría al público usuario, mediante la capacitación del personal adscrito a la unidad de orientación y la elaboración de folletos explicativos del trámite registral.

2.2.3.2. Eliminar el rechazo innecesario de documentos, reestructurando las funciones, realizando la filtración y direccionamiento necesario de la información previo al ingreso de la documentación y la orientación al público en cuanto al trámite a realizar.

2.2.3.3. Evitar tareas manuales innecesarias automatizando los trámites de correspondencia, reposiciones y quejas, y apoyar con estaciones de trabajo para la captura de trámites de salida.

2.2.3.4. Evitar inconsistencias en el servicio por medio de la definición del tiempo real promedio para efectuar cada tipo de trámite y comunicarlo a los interesados.

2.2.3.5. Evitar contratar personal que no satisfaga la calificación requerida y establecer las funciones a desempeñar de acuerdo a cargas de trabajo, redefiniendo el esquema de compensación y reconocimiento.

2.2.3.6. Eliminar actividades manuales que no agregan valor e instalar estaciones de trabajo que permitan consultar e imprimir folios a través del sistema automatizado.

2.2.3.7. Evitar discrepancias de criterios en materia de calificación, a través de la capacitación continua a registradores, incluyendo el uso de las herramientas automatizadas.

2.2.3.8. Contar con procedimientos formales de operación, que permitan capacitar al personal para realizar su trabajo de manera eficiente y expedita.

2.2.3.9. Adecuar el marco regulatorio del Registro Público de la Propiedad a las necesidades reales de operación y aplicarlo uniformemente en todas las áreas.

2.2.3.10. Eliminar el rezago de trámites cumpliendo en forma constante los términos establecidos por el Reglamento del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal.

### **2.3. Creación de la Comisión Consultiva para la Modernización del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal.**

La actual administración del gobierno del Distrito Federal, se propuso desde el inicio de su gestión impulsar la participación ciudadana en la definición, operación, seguimiento y evaluación de sus políticas. Por ello, a fin de llevar a cabo el proceso de modernización del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal, mediante acuerdo del Jefe del Departamento del Distrito Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de mayo de 1995, se creó la Comisión Consultiva para la Modernización del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal.

Se trata de un órgano de consulta, asesoría y apoyo del Jefe del Departamento del Distrito Federal, que tiene, entre otras funciones, las de estudiar la problemática registral del Distrito Federal; analizar, diseñar y proponer esquemas para el financiamiento y operación del Programa de Modernización del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal y opinar sobre la reorganización registral en materia de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos. A partir de su instalación el 22 de junio de 1995, este Organismo Colegiado y sus grupos de trabajo han celebrado ocho sesiones ordinarias.

### **2.4. Elaboración del Programa de Modernización del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal.**

Con base en el diagnóstico del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal, el equipo de trabajo de apoyo técnico elaboró el Programa de Modernización de dicho Registro, mismo que se presentó a consideración de la Comisión Consultiva en su primera sesión ordinaria celebrada el 2 de agosto de 1995.

Para analizar el Programa, la Comisión Consultiva acordó la creación de cinco grupos de trabajo: Marco Jurídico; Estructura Organizacional; Esquema Presupuestal y Financiero; Recursos Humanos y Desarrollo Profesional; y Sistema Integral de Información Registral. En estos grupos de trabajo se adoptaron los siguientes acuerdos que fortalecieron el Programa de Modernización:

Se aprobó la propuesta de inversión para el programa, los alcances, los productos y los tiempos.

Se acordó llevar a cabo la Reingeniería de Procesos en la Institución, conjuntamente con un Programas de Calidad Total.

Se acordó realizar un análisis profundo del Sistema Integral de Información Registral, así como la integración de un diagnóstico informático a detalle.

Se acordó profundizar en el diagnóstico sobre el personal del Registro, a fin de establecer los perfiles actuales por tipos de puesto y nivel salarial, así como detectar necesidades de capacitación.

Se acordó realizar una propuesta de reforma legislativa integral con la participación de la Comisión Consultiva, del Consejo Jurídico Consultivo del D.F., de la Asociación de Banqueros de México, del Colegio de Notarios del D.F., y del personal del propio Registro.

Es importante mencionar que si bien es cierto que por razones de competencia el Programa de Modernización se orientó exclusivamente a lograr la transformación total del Registro Público de la Propiedad, también lo es que ha llevado implícita la modernización del Registro Público de Comercio de la Ciudad de México.

Esto es así, porque, como se sabe, en términos de los artículos 18 del Código de Comercio y 2, 3, 6 y 16 del Reglamento del Registro Público de Comercio, las oficinas encargadas de los registros de propiedad en las entidades federativas deben llevar los registros de comercio y, por ministerio de ley, la Dirección de cada Registro Público de Comercio debe recaer en la persona que tenga a su cargo la función directiva del Registro Público de la Propiedad en la entidad de que se trate. Adicionalmente, el registro de los actos de comercio puede realizarse mediante los sistemas que se apliquen en el registro inmobiliario a que esté incorporado el registro mercantil.

## **2.5. Propuesta de la Creación del Instituto del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal.**

Teniendo en cuenta el compromiso del gobierno de la Ciudad de México en el sentido de estimular la simplificación de la Administración Pública del Distrito Federal, se consideró impostergable la creación del Instituto del Registro Público de la



Propiedad del Distrito Federal, como un organismo descentralizado de dicha Administración, con funciones de autoridad, personalidad jurídica y patrimonio propios, lo cual garantizaría su obligada e inaplazable modernización.

Para este propósito se realizaron los estudios sobre la viabilidad jurídica, organizacional, administrativa y financiera del Instituto del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal, habiéndose elaborado el proyecto de Iniciativa de Ley correspondiente.

### **3. OBJETIVOS Y ENFOQUE DEL PROGRAMA DE MODERNIZACION.**

El objetivo central definido para el Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal, es proporcionar un servicio registral eficiente, profesional y confiable, que otorgue certeza jurídica en los actos que le son propios de conformidad con el mandato que las leyes le imponen.

En ese contexto, se desarrolló una visión para el Registro Público de la Propiedad orientada a lograr un marco legal actualizado que coadyuve al funcionamiento de excelencia en la Institución, con base en una cultura de calidad total en el servicio que pueda permear a toda la estructura, apoyada en tecnología moderna y en esquemas congruentes de organización que propicien una operación con alto valor agregado y, consecuentemente, el desarrollo del personal que en ella labora.

La realización plena de esta misión central se alcanzaría mediante la transformación de cinco elementos fundamentales: El Marco Jurídico; la Estructura y Organización; el Servicio; la Operación y la Tecnología.

**3.1. El Marco Jurídico.** Sería Actualizado, Buscando el Funcionamiento de Excelencia del Registro.

La legislación y reglamentos permitirían garantizar la seguridad jurídica de los procesos registrales y la salvaguarda de la información del Registro.

Se contaría con leyes y reglamentos modernos, simplificados, congruentes con las necesidades actuales y futuras.

Se establecerían mecanismos de evaluación y consulta con los principales usuarios del Registro y otras instancias, para realizar la simplificación y actualización permanente del marco legal.

**3.2 La estructura y organización del Registro.** Se fortalecería en los niveles profesionales y se adecuaría en los niveles operativos, con remuneraciones competitivas y el número óptimo de puestos.

Se tendría una estructura de compensación orientada a fomentar la productividad y la calidad, tomando en cuenta, también, el nivel de complejidad en los procesos registrales y el servicio.

Debería darse un esquema para fomentar la capacitación, la productividad y el desarrollo permanente del personal.

El Registro debería tener una plantilla de personal profesional de alto nivel y un sistema de ascensos por oposición.

**3.3 En cuanto al Servicio.** El Registro debería funcionar con una cultura orientada a conseguir la calidad total.

Se daría atención personalizada a notarios, bancos, asociaciones inmobiliarias, instituciones de vivienda y en general a los principales usuarios, a través de ejecutivos de grupo que funcionarían como canal de atención y venta de servicios.

A los usuarios que lo desearan se les brindaría servicio a través de un enlace electrónico eficiente, mientras que a los usuarios individuales se les atendería a través de un módulo de orientación.

Los usuarios recibirían un servicio con un alto nivel de eficiencia, competencia profesional, confiabilidad, seguridad y atención.

**3.4 Por lo que hace a la operación interna.** Esta debería ser eficiente, con un alto grado de seguridad y alto valor agregado.

El esquema de operación estaría enfocado a solventar en una sola instancia el trámite registral solicitado, basado en grupos de trabajo multidisciplinarios, eliminando las tareas fragmentadas y revisiones intermedias innecesarias.

Se tendría una operación con control centralizado y servicio descentralizado, manteniendo un alto nivel de seguridad tanto física como electrónica de la información registral, garantizando su salvaguarda e integridad.

Se procuraría la uniformidad de criterios mediante estandarización de procesos, documentación, capacitación y rotación de puestos.

**3.5 En cuanto a la tecnología.** Se implantaría la más avanzada, capaz de soportar el servicio y la operación presente y futura del Registro.

Se generalizaría el manejo del folio electrónico como apoyo sustantivo de la operación y servicio, conservando el respaldo y certificación documental.

Se llevaría a cabo el acceso y actualización inmediata de la información en un solo paso, utilizando sistemas en línea y en tiempo real.

Los principales usuarios del Registro se encontrarían vinculados en forma electrónica remota vía Internet y realizarían un intercambio directo de información bajo estrictos sistemas de cobro y seguridad.

Se daría un reconocimiento jurídico a los actos registrales por medios electrónicos.

Se mantendría un programa permanente de actualización tecnológica para asegurar un alto nivel de servicio, eficiencia y seguridad.

#### **4. EJECUCION Y AVANCES DEL PROGRAMA DE MODERNIZACION.**

Es importante mencionar que con el desarrollo de la propuesta metodológica descrita, el Programa de Modernización del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal es ya una realidad que ha generado cambios importantes en áreas como recursos humanos, materiales y financieros y en los sistemas y procedimientos registrales, que se traducen en beneficios significativos para el público usuario y para el propio Registro Público. Los avances de éste programa han sido los siguientes:

##### **4.1. Marco Jurídico.**

En el terreno jurídico se acordó realizar una propuesta de reforma legislativa, en la que participaron integrantes de la invocada Comisión Consultiva, del Consejo Jurídico Consultivo del Distrito Federal, de la Asociación de Banqueros de México, del Colegio de Notarios del Distrito Federal y servidores públicos del Registro Público de la Propiedad.

De esta manera se han elaborado los proyectos de reformas y adiciones a los Códigos Civil y Penal para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal y al Reglamento del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal, además del proyecto de iniciativa de la Ley para crear el Instituto del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal. ( anexos A, B, C y D)

##### **4.2. Estructura Organizacional.**

En el corto plazo se han hecho esfuerzos para mejorar el funcionamiento del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal:

A. Se reestructuró el área de orientación al público y se capacitó al personal orientador mejorando la atención a los usuarios del servicio registral.

- B. Durante 1997, se han impartido 1,294 horas curso para 1,362 participantes en materias como Derecho Registral, Civil, Mercantil, Informática, Planeación Estratégica y Calificación Registral.
- C. Los grupos de trabajo del Proyecto de Reingeniería de Procesos, han aprendido la metodología necesaria para aplicar este esfuerzo en otros procesos de la organización, haciendo posible la mejora continua del servicio.
- D. Se concluyó el diseño de la nueva estructura organizacional del Registro.

#### 4.3. Servicio.

Se ha impulsado una nueva etapa en las relaciones de la Institución con sus usuarios. Entendiendo sus necesidades, se trabaja con grupos de interés y se procura proporcionar una atención personalizada a quienes lo solicitan.

No obstante las cargas excepcionales de trabajo, se han abatido los tiempos de respuesta en los trámites más representativos del Registro. Por ejemplo: en Protocolización de Actas de Asamblea, en mediciones de abril de 1995 comparadas con las de junio de 1997, certificadas por notario público, el tiempo promedio de respuesta fue abatido de 20 a 4.8 días hábiles.

Las mediciones de los mismos meses, también demuestran que se ha incrementado el número de trámites que se resuelven por abajo del tiempo promedio: En abril de 1995 el 50%, mientras que en junio de este año el 79% se resuelven por abajo de la media.

En trámites relativos a la compraventa de inmuebles, las mediciones de abril de 1995 y junio de 1997, también certificadas por notario público, muestran que el tiempo promedio de respuesta fue abatido de 28.3 a 11.2 días hábiles.

Igualmente, las mediciones de los meses mencionados demuestran que se ha incrementado el número de trámites que se resuelven por abajo del tiempo promedio. En abril de 1995 el 55%, mientras que en junio del año en curso, el 66% de los trámites se resuelven por debajo de la media.

En expedición de certificados de libertad de gravamen, en mediciones también certificadas por notario público, se tiene que el tiempo promedio de respuesta que en abril de 1995 era de 5.8 días, para junio de 1997 se logró abatir a 1.6 días hábiles.

En Programas Sectoriales de Vivienda, área en la que se manejan altos volúmenes de inscripciones, se ha mantenido el tiempo de resolución de trámites en 8 días promedio; sin embargo, el porcentaje de resolución de trámites agotados se ha visto notablemente incrementado, ya que en abril de 1995 se tenía un 36%, mientras que en junio de 1997 se resuelven el 72%.

#### **4.4. Operación.**

A través de la Reingeniería de Procesos y del Programa de Calidad Total, se han coordinado los esfuerzos en los frentes de Estructura y Organización, Operación y Servicio, coadyuvando de manera importante en las decisiones respecto a la tecnología.

Para ello, se utilizó una metodología y enfoque adecuados a las necesidades de la Institución. Se inició con la validación de los procesos, continuando con el análisis, rediseño y diseño detallado de cada proceso, hasta finalizar con la implantación de los cambios definidos.

Dicha metodología, tiene como premisa cubrir los atributos de satisfacción de nuestros diferentes grupos de interés: Usuarios, empleados de la Institución y Gobierno del Distrito Federal, mediante procesos ágiles, recursos alineados a dichos procesos y una organización proactiva y comprometida.

La Operación del Registro ha tenido mejoras en prácticas y cultura de trabajo.

El 25 % del personal de la Organización, tanto de base como de estructura de distintos niveles, trabaja en el Proyecto de Reingeniería de Procesos formando equipos interdisciplinarios, lo que permite que las soluciones propuestas estén apegadas a los requerimientos internos de la misma. El Programa contempla la incorporación paulatina de todo el personal de la Institución.

En total, 50 trabajadores dedicaron 8 horas semanalmente durante 19 semanas (7,600 horas hombre) al rediseño de los cuatro principales procesos operativos del Registro. Esta labor ha sentado las bases para la simplificación de los procesos registrales.

Como resultado de lo anterior, se han implementado proyectos de mejora de la operación actual, agilizando su funcionamiento mediante la automatización de actividades manuales y la eliminación de actividades de poco valor agregado.

Se analizaron y rediseñaron los procesos de certificación, resolución de trámites de inmuebles y de comercio, así como consulta de acervo registral, dando como resultado 42 subprocesos correspondientes a todas las actividades del Registro. Todo ello sirvió para integrar los manuales de operación y servicio.

Se diseñó y está en vía de implementación, un sistema de procesos automatizados (work-flow), que permite distribuir y controlar las cargas de trabajo de manera balanceada entre los registradores, así como conocer la situación de cada trámite desde su recepción hasta su entrega al usuario.

En el ámbito de productividad, la combinación de equipamiento, capacitación y revisión de procedimientos, ha dado frutos: Establecer controles de producción en registradores y de productividad en capturistas, así como medir tiempos de atención al público y realizar monitoreos en áreas de atención al público, ha permitido mejorar

sensiblemente los tiempos de respuesta, abatir totalmente el rezago en áreas críticas y proporcionar mejor servicio a los usuarios.

#### **4.5. Tecnología.**

En este frente se tienen los siguientes avances:

Se llevó a cabo el análisis detallado de la tecnología informática y el esquema conceptual del Sistema Integral de Información Registral "SIIR-2000".

Se diseñaron y sistematizaron 135 formas precodificadas para efectuar los asientos registrales que se practican ante el Registro Público de la Propiedad.

Se llevó a cabo la captura masiva de la información fundamental contenida en 526,000 folios para la nueva base de datos, lo que representa un 33% de avance.

Se está realizando la migración de folios del Sistema anterior al Sistema Integral de Información Registral (SIIR 2000) lo cual permite a la fecha poner a disposición un total de 800,000 folios para su consulta, representando un avance del 50%.

Se adquirió nuevo equipo de cómputo central y periférico con tecnología de punta de gran calidad y capacidad, que puede soportar la operación presente y futura del nuevo sistema.

Se adquirió un nuevo sistema de seguridad electrónica registral.

Se iniciaron las instalaciones complementarias de la red interna de datos y la adecuación de la instalación eléctrica para cómputo.

Se adquirió el equipo de comunicación para dar servicio a los usuarios vía Internet.

Se tienen terminados los 25 módulos que conforman el "SIIR-2000", los cuales soportarán la operación del Registro. Estos módulos corresponden a la creación de la base de datos, la inscripción electrónica, explotación de la información, seguridad electrónica y administración.

En auxilio del Módulo de Orientación, se instalaron para el público dos equipos digitales (TOUCH SCREEN) con información referente a directorios, servicios y trámites del Registro.

Se cuenta con página WEB en Internet, mediante la cual se pueden realizar consultas y búsquedas en tiempo real en la base de datos. A nivel nacional, el Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal es el único que cuenta con servicio de consulta remota.

## **5. LOGROS Y BENEFICIOS DERIVADOS DE LA EJECUCION DEL PROGRAMA DE MODERNIZACION.**

### **5.1. Logros.**

Se ha puesto especial énfasis en abatir el rezago de las principales áreas:

Por lo que se refiere al rezago de inmuebles, ha sido posible abatir considerablemente el volumen de documentos, ya que en enero de 1995 estaban pendientes de trámite 10,113 documentos y en proceso 1,473; mientras que en el mes de junio de 1997, no existe rezago y se tienen 871 documentos en proceso.

La Dirección de Comercio se recibió en 1995 con 13,800 inscripciones pendientes de capturar en el sistema informático y 6,000 documentos pendientes de calificar. Se apoyó al área de captura con nuevo equipo de cómputo, con lo que se terminó el rezago y actualmente se trabaja con la documentación que ingresa el mismo día.

En el área de certificados se contaba con un rezago de 16,500 Certificados de Libertad de Gravamen no emitidos y 10,000 Avisos Preventivos no archivados en sus respectivos folios; actualmente se cuenta con una oficina que despacha al día las solicitudes de Certificados de Libertad de Gravamen y otra que archiva los Avisos Preventivos también el mismo día.

En el área jurídica había un rezago de 4,500 documentos correspondientes a embargos, notas preventivas y demandas, algunos de ellos pendientes desde 1993. A la fecha se atendió ese rezago y sólo se tienen 463 asuntos en trámite.

El Acervo Registral se recibió en una situación de anarquía. Se procedió a llevar a cabo la auditoría respectiva y se procura no prestar libros al público usuario, expidiendo copias simples de los asientos que se solicitan y auxiliando con personal del Registro en aquellos casos de consulta indispensable de los libros. Adicionalmente, se continúa con la reencuadración de todo el Acervo Registral.

Por otra parte, a través de sistemas se ha logrado un mejor manejo del flujo de documentos. La operación del módulo de control de gestión, permite ubicar en forma ágil la situación que guardan los distintos trámites y el área en que se encuentran, otorgando información precisa y seguridad jurídica a los usuarios.

En el área de comercio, se creó el Sistema de Control de Folio de Personas Morales por sistema informático y se estableció una adecuada coordinación con el área de Acervo Registral para la expedición de antecedentes registrales en lapsos reducidos.

## 5.2. Beneficios.

El Programa de Modernización del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal ha generado ya beneficios importantes. Para el personal del Registro involucrado en su desarrollo, podemos citar: El conocimiento metodológico de reingeniería de procesos; el trabajo colectivo; la capacitación continua; el entendimiento de objetivos; la conciencia de la importancia de medición de los niveles de servicio; la consolidación de conocimientos registrales y el cambio cultural.

Para el Registro Público: La implantación de acciones inmediatas enfocadas a mejorar las herramientas de trabajo, la infraestructura, los recursos humanos y los procesos operativos; el rediseño de procesos críticos de la Institución; la integración de requerimientos funcionales y de sistemas; la instalación de infraestructura informática de vanguardia; el enfoque de calidad en el servicio; un programa de comunicación interna y externa; el mejoramiento de las instalaciones con una nueva imagen de la Institución, y el diseño de una nueva estructura organizacional acorde a sus necesidades.

Para los usuarios: Mayor seguridad jurídica; reducción del tiempo promedio de resolución de trámites; existencia de una mayor y mejor señalización de áreas de atención y servicio, así como de un mayor número de ventanillas; mejor actitud del personal; simplificación de trámites y de formatos y acceso remoto a la información del Registro vía Internet.

## 6. COMPROMISOS.

Las actividades realizadas desde 1995 hasta la fecha, y aquellas que a corto plazo están por cumplirse, han sentado las bases para generar una sinergia en la Institución encaminada a mantener la filosofía de calidad y excelencia en el trabajo y un espíritu de servicio, todo lo cual conforma una guía para consolidar la modernización y transformación del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal. De esta manera, los compromisos que la actual administración ha asumido hasta el término de su gestión, son los siguientes:

### 6.1. Marco Jurídico.

A. Se dará seguimiento a las propuestas de reformas a los Códigos Civil y Penal para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal, al Reglamento del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal, y a la Iniciativa de Ley para crear el Instituto del Registro Público de la Propiedad del Distrito Federal, a fin de obtener la aprobación de las instancias correspondientes.



Se continuará con el análisis de los ordenamientos jurídicos relativos a la operación registral, con el propósito de proponer las reformas y adiciones que en su caso correspondan para adecuarlos a las necesidades actuales y futuras.

B. Se actualizará la bibliografía de carácter jurídico de la Biblioteca del Registro Público; se fortalecerá la campaña de donación de libros, y se capacitará al personal en el manejo del “UNAM JURE” y, a través de Internet, del “INFOCEL LEGAL”.

## **6.2. Estructura y Organización.**

A. Se someterá a consideración de las autoridades correspondientes, la propuesta de estructura organizacional de la Institución que es congruente con sus necesidades actuales.

B. Se continuará con la capacitación especializada al personal del Registro.

C. Se implantará un Programa de Inducción para el personal de nuevo ingreso.

D. Se establecerá el proceso de selección y contratación de personal con metodologías apropiadas y exámenes de oposición para registradores.

E. Se involucrará a toda la organización del Registro en el proceso de cambio.

F. Se mantendrá en el personal una cultura de medición.

G. Se buscará establecer incentivos por productividad al personal del Registro.

## **6.3. Servicio.**

A. Se mantendrá el módulo de información con mejores herramientas para la orientación del usuario.

B. Se continuará fomentando el espíritu de servicio en el personal.

C. Se establecerán parámetros formales de medición, definiendo los nuevos tiempos reales promedio para efectuar cada tipo de trámite.

D. Se ampliará la gama de servicios a través del acceso remoto.

E. Se dará atención personal y especializada a los distintos tipos de usuarios.

F. Se contará con instalaciones en mejores condiciones para el servicio.

## **6.4. Operación.**

A. Se concluirá la infraestructura necesaria para operar de manera automatizada.

B. Se consolidará el mecanismo de mejora continua.

- C. Se concluirá la capacitación del personal operativo sobre los procesos rediseñados.
- D. Se revisarán permanentemente los procedimientos para garantizar una operación transparente y eficiente.
- E. Se establecerán estándares de operación, una vez concluida la curva de aprendizaje de los procesos rediseñados.

### **6.5. Tecnología.**

- A. Se concluirá la captura de la información fundamental contenida en las inscripciones de folios históricos y la migración íntegra de folios a la nueva Base de Datos.
- B. Se rescatará la información contenida en libros y microfichas migrándolas a la nueva Base de Datos SIIR-2000.
- C. Se iniciará de inmediato el acceso remoto con los usuarios que así lo demanden.
- D. Se consolidará el SIIR-2000, efectuando las adecuaciones que resulten pertinentes.
- E. Se emitirán reportes estadísticos e indicadores de desempeño de manera automatizada.
- F. Se concluirá la capacitación en el uso del SIIR-2000 a todo el personal operativo de la Institución.
- G. Se mantendrá actualizada la tecnología.