



Buenas prácticas en la implementación de las recomendaciones de la Guía para Mejorar la Calidad Regulatoria de Trámites Estatales y Municipales e Impulsar la Competitividad de México

Modernización del Registro Público de la Propiedad y de Comercio de Baja California

A. Antecedentes

El proceso de modernización del Registro Público de la Propiedad y de Comercio de Baja California (RPPC) tuvo como principales objetivos el constituir a la institución como eje rector y modelo a seguir a nivel nacional en materia de registro catastral y de comercio, vinculando a todos los involucrados en la cadena productiva, y el ofrecer servicios electrónicos que sirvan de referente estatal en cuanto a calidad y profesionalismo, que gocen de la confianza ciudadana y de quienes intervienen en la compra-venta de bienes inmuebles.

Los objetivos específicos del proceso son los siguientes:

- Brindar por medios electrónicos el servicio público en materia inmobiliaria de las diversas oficinas de gobierno, vinculándolas a través de una página Web y permitiendo al usuario obtener el servicio en menos tiempo y con un menor costo.
- Regular el sano ejercicio de la actividad inmobiliaria en el estado por medio de mecanismos que permitan a la ciudadanía tener mayor confianza en los gestores y tramitadores que los representan (fedatarios públicos) y contribuir al crecimiento ordenado de las ciudades.
- Validar la información catastro-registral para fortalecer la seguridad jurídica en la tenencia de la tierra.
- Digitalizar los archivos registrales para su preservación y resguardo, garantizando la autenticidad y fluidez de los servicios, haciendo más eficiente el uso de los espacios físicos y fomentando la captación de recursos financieros a través del uso y aplicación de herramientas tecnológicas con costos mínimos de operación.

El proceso ha derivado en los siguientes logros:

- Publicación en marzo del 2009 de reformas a la Ley del Registro Público de la Propiedad y de Comercio para el Estado de Baja California, las cuales permiten la integración de un fondo de modernización y la creación de un recurso de revisión¹ ante la negativa de expedición del servicio.
- Profesionalización del personal por medio de cursos de capacitación.
- Desarrollo de indicadores de gestión para la operatividad y el gasto institucional.
- Mantenimiento de la certificación de calidad ISO 9001:2000.
- Re-edición de la página de Internet de la dependencia.
- Creación de ventanillas únicas de servicios.
- Firma de convenios con los cinco ayuntamientos del estado para favorecer la coordinación e intercambio de información registral y catastral en el periodo 2008-2009.²

¹ El Título Cuarto de la Ley establece las características de este recurso. El art. 82 establece “cuando la inscripción, cancelación, anotación o expedición de la certificación sea rechazada, el usuario podrá interponer recurso en contra de dicha determinación dentro de los tres días hábiles siguientes a aquél en que haya surtido efectos la notificación”.

- Digitalización de la primera parte del archivo histórico de Mexicali en el 2007, correspondiente a 3,780,000 imágenes e incorporación adicional de 2,460,000.
- Digitalización del resto del archivo histórico de Mexicali en el 2008, correspondiente a 6,750,000 imágenes y la totalidad de la oficina de Tecate con 1,640,000.

B. Impacto

Los procesos impactados con la modernización del RPPC son la inscripción de actos registrales y la emisión de certificados. Los beneficios pueden resumirse en los siguientes puntos:

- Acceso controlado a los sistemas informáticos, quedando anotados todos los movimientos que realizan los funcionarios durante los procesos.
- El archivo físico de documentos ya no aumenta, dado que todo documento ingresado para su inscripción es devuelto al usuario una vez digitalizado.
- Mayor seguridad jurídica mediante el manejo de la firma electrónica avanzada.
- Validación de la autenticidad de los trámites por medio del portal del RPPC, en el que por medio de un código se puede verificar si el trámite es legítimo.
- Implementación del Sistema Integral de Gestión Notarial (SIGEN).³
- Consulta de la información registral de manera remota.
- Disminución de tiempos de respuesta en los trámites.
- Disminución de uso de papel y mejor aprovechamiento de espacios.
- Solicitud, servicios de pago y envío de certificados en línea.

La calificación del RPPC, conforme al modelo del Programa Federal de Modernización de Registros Públicos, es de 96.19%, muy superior al promedio nacional.⁴ Las calificaciones para cada componente del modelo son las siguientes:

| Componente | Calificación (%) |
|---|------------------|
| Visión integral del Programa Estatal de Modernización | 100 |
| Marco jurídico | 86.70 |
| Procesos registrales | 100 |
| Tecnologías de la información | 97.61 |
| Gestión de calidad | 100 |
| Profesionalización de la función registral | 92.50 |
| Políticas institucionales | 88.83 |
| Gestión y acervo documental | 100 |
| Participación y vinculación con otros sectores | 100 |
| Indicadores de desempeño | 100 |

² En los casos de creación de fraccionamientos nuevos existe la homologación de información de la identificación de predios mediante clave catastral. Adicionalmente, está en puerta un convenio entre la Secretaría de Desarrollo Social y el Gobierno del Estado mediante el cual el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) elaborará un diagnóstico para homologar toda la información catastral.

³ El SIGEN permite a los notarios y al RPPC la comunicación vía electrónica automatizada en la solicitud de inscripciones y avisos, garantizando una mayor seguridad jurídica y la disminución en los tiempos de respuesta.

⁴ El modelo consiste en una evaluación semestral de 243 indicadores de modernización. Cada indicador se evalúa con 0% (no cumple), 33% (básico), 66% (medio) o 100% (cumple). Asimismo, se clasifica a los registros públicos, según su avance, como “insuficiente”, “suficiente” o “satisfactorio”.



El proceso de modernización también implica ahorros para el RPPC, ya que dejó de ser necesario adquirir costosos libros de registro e invertir en espacios de resguardo de los miles de libros que antes se utilizaban.

C. Clientes y/o usuarios

La población beneficiada por esta práctica incluye a todos los usuarios que requieren servicios de la dependencia, por ejemplo, particulares, dependencias de los tres órdenes de gobierno, fraccionadoras, inmobiliarias, notarías, corredurías y cualquier otra persona física o moral que requiera realizar trámites registrales.

Los beneficios consisten en ahorros por traslados y tiempos de espera al tener acceso a los trámites en línea. Los notarios ya no entregan copias fotostáticas anexas al protocolo original, únicamente lo presentan y al ser inscrito y digitalizado, se devuelve al solicitante. Las notarías, de igual forma, pueden evitar los traslados a las instalaciones del RPPC, siempre y cuando adopten el SIGEN.

D. Impacto en los servidores públicos

El grupo de servidores públicos que coordinó el proceso de modernización se integró por el Director del RPPC, el Subdirector y la Coordinación de Informática y Estadística, quienes se apoyaron en una empresa consultora para revisar procesos y realizar un análisis para el desarrollo de las aplicaciones informáticas.

La modernización del RPPC ha derivado en constantes capacitaciones y en procesos de trámites más prácticos para el personal, obteniendo como resultado una reducción en tiempos de tramitación y una mayor productividad.

E. Gestión del compromiso con el ciudadano

Todos los trámites del RPPC están plenamente identificados en cuanto a tiempos de respuesta, requisitos y áreas a las que corresponden, existen formatos de solicitud y folletería, además de que el portal de Internet describe y detalla las características de los trámites. Asimismo, existen Cartas Compromiso al Ciudadano que establecen explícitamente los tiempos de respuesta de los trámites.

Adicionalmente, el RPPC lleva una serie de indicadores para evaluar su desempeño:

- Encuesta semestral “índice de satisfacción al usuario”.
- Tiempos de respuesta en comercio.
- Tiempos de respuesta en inscripciones.
- Tiempos de respuesta en certificaciones.
- Porcentaje de trámites electrónicos solicitados.
- Variación porcentual en testamentos ológrafos depositados.
- Posición nacional en el Programa Federal de Modernización de Registros Públicos.

El índice de satisfacción del usuario que establece la norma ISO y que mide la calidad en el servicio, los tiempos de respuesta, las asesorías y las condiciones de las instalaciones, entre otros factores, reporta que el RPPC se ha mantenido por encima del 92% de usuarios satisfechos, mientras que el Sistema de Evaluación de la Gestión Pública a cargo de la Contraloría General del Estado, que evalúa la atención por parte de los servidores públicos, se ha mantenido por encima del 97%.