Registro General de la Propiedad

Plan Estratégico

Proyección sobre la mejora de servicios, descentralización, aseguramiento de la información y optimización de procesos.

marzo de 2006

PRESENTACIÓN

El Plan Estratégico es el instrumento que le permite a una institución disponer de una guía para orientar el desarrollo de sus funciones, a mediano plazo, dentro de una visión de largo alcance. Las actuales autoridades y el equipo de administración superior del Registro General de la Propiedad, con una concepción integral de país, plantean este mecanismo programático con la finalidad que en el futuro, aunque se dé el natural cambio de autoridades, se cuente con un documento básico que oriente el fortalecimiento y mejoramiento institucional a quien corresponda dirigirla en su momento.

Los esfuerzos de los anteriores dos años se han encaminado a superar la situación crítica encontrada y a estabilizar el Registro a un nivel que le permita seguir avanzando en un esquema de mejora constante del servicio al usuario, logrando que se proporcione con prontitud y sea jurídicamente certero, así mismo que los medios que garanticen los derechos de propiedad dentro de la sociedad guatemalteca y la publicidad, estén ciertamente seguros y disponibles.

Conscientes que todo en la vida es perfectible, ponemos este documento a consideración de los profesionales del Derecho, de los grandes usuarios y del público en general, con la finalidad de que, en el mejor interés de la patria, pueda acompañar a las diferentes administraciones por venir en el difícil sendero que habrán de transitar en el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que, por ley, le corresponden al Registro.

Atentamente,

Arabella Castro Quiñones
Registradora General

Í N D I C E

Capítulo 1. Antecedentes 6

1.1 Objetivo institucional del Registro General de la Propiedad 6
1.2 Misión 6
1.3 Visión 6
1.4 Del Plan Estratégico 6
1.5 Servicios y procesos existentes 6
1.5.1 Instalaciones y servicios generales 6
1.5.2 Otros servicios que brinda el Registro 7
1.5.3 Procesos actuales 7

Capítulo 2. Avances relevantes en 2004 y 2005 8

2.1 Optimización del Sistema de Operación Registral 8
2.1.1 Reparto electrónico a operadores 8
2.1.2 Reparto electrónico por eficiencia 8
2.1.3 Automatización de procesos pendientes (Satélites de Secretaría) 8
2.1.4 Mantenimiento de infraestructura eléctrica (UPS, Planta eléctrica) 8
2.1.5. Cableado estructurado de fibra óptica 8
2.1.6 Estructura de módulos para la operación registral 9
2.1.7 Razón transcrita 9
2.1.8 Firma electrónica. Fase I 10
2.1.9 Reportes gerenciales 10
2.1.10 Administración de honorarios por operador 10
2.1.11 Recuperación de imágenes. 10
2.1.12 Control de procedimientos específicos en Secretaría General 10
2.1.13 Módulo de revisión por el Departamento Jurídico 11
2.1.14 Consulta a distancia 11
2.1.15 Fortalecimiento institucional y transparencia 11
2.1.16 Capacitación y profesionalización 12

2.2 Procesos en desarrollo 12
2.2.1 Módulo de Notarios 12
2.2.2 Firma electrónica. Fase II 12
2.2.3 Módulo de información a usuarios 12
2.2.4 Uso de huella digital como autenticación de usuarios internos del sistema. 13

Í N D I C E

2.2.5 Administración de ausencias 13
2.2.6 Digitación - Garantizando la prelación. 13
2.2.7 Digitalización de los duplicados de los títulos registrales 13

Capítulo 3. Visión a futuro 14

3.1 Áreas de optimización y fortalecimiento institucional 14

3.2 Ejes de desarrollo estratégico 14

3.2.1 Eje de desarrollo No. 1: Descentralización de servicios 15
3.2.1.1 Sedes remotas 15
3.2.1.2 Servicios para y por medio del sistema bancario 15
3.2.1.3 Recepción electrónica de escrituras 16
3.2.1.4 Mejoramiento continuo del portal de internet 16

3.2.2 Eje de Desarrollo No. 2: Seguridad y control 16
3.2.2.1 Auditoría interna y externa del sistema electrónico 16
3.2.2.2 Actualización constante de herramientas tecnológicas de resguardo de la información 17
3.2.2.3 Necesidad de nuevas instalaciones 17
3.2.2.4 Centro de respaldo fuera de Guatemala 17
3.2.2.5 Plan de continuidad operacional 17
3.2.2.6 Seguridad de personas y sus labores 17
3.2.2.7 Mejoramiento de la seguridad física 18
3.2.2.8 Código de barras 18
3.2.2.9 Inmovilización electrónica de inmuebles 18
3.2.2.10 Anotación Provisional Alterna (APA) 18
3.2.2.11 Control de presupuesto y recursos financieros 18

3.2.3 Eje de Desarrollo No. 3: Apoyo e interrelación a otros sistemas 19
3.2.3.1 Apoyo a la modernización del Segundo Registro de la Propiedad, en Quetzaltenango 19
3.2.3.2 Registro de Información Catastral (RIC) 20
3.2.3.3 Municipalidad de Guatemala y otras municipalidades 20
3.2.3.4 Organismo Judicial 20
3.2.3.5 Superintendencia de Administración Tributaria, SAT 20
3.2.3.6 Ministerio de Finanzas Públicas 20
3.2.3.7 Ministerio de Gobernación 20
3.2.3.8 Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala 20
3.2.3.9 Registro Unificado de Vehículos Automotores 21

3.2.4 Eje de desarrollo No. 4: Personal, renovación de ambientes, tecnología y procesos 21
3.2.4.1 Optimización de procesos y estructura de datos 21
3.2.4.2 Optimización y mejora de la infraestructura de hardware 21
3.2.4.3 Información y control gerencial 22
3.2.4.4 Capacitación del personal 22
3.2.4.4.1 Para generar el proceso de autosuficiencia informática 22
3.2.4.4.2 Para elevar la calidad de la operación y los servicios 22

Capítulo 4. Conclusiones y recomendaciones 23

A N T E C E D E N T E S

1.1 Objetivo institucional del Registro General de la Propiedad

El Registro General de la Propiedad, RGP, con sede en la ciudad de Guatemala, tiene como objetivo realizar, en un marco de certeza jurídica, las inscripciones y el resguardo de la información registral de bienes muebles e inmuebles para los departamentos de Guatemala, Sacatepéquez, Chimaltenango, Santa Rosa, Jutiapa, Jalapa, Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Escuintla, Petén, Alta Verapaz y Baja Verapaz.

1.2 Misión

Ser la institución responsable de realizar, con honestidad y de conformidad con la ley, las actividades registrales relativas a los bienes inmuebles y muebles identificables, mediante la utilización óptima de sus recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, para satisfacer a los usuarios, garantizando la seguridad jurídica y contribuyendo al desarrollo social y económico del país.

1.3 Visión

Contar con un RGP confiable y eficiente, desarrollado jurídica y administrativamente para la prestación de un servicio pronto, seguro y certero, teniendo como objetivo la innovada atención y cercanía al usuario, por medio de personal altamente calificado y ético, con un manejo transparente de sus finanzas y con una interrelación eficaz Registro – Catastro.

1.4 Del Plan Estratégico

Luego de enfrentar la crisis informática de mayo de 2003, el RGP decidió iniciar la construcción de una plataforma tecnológica robusta que permitiera el restablecimiento de los servicios afectados y el aseguramiento de los datos existentes, acorde al tipo de información que administra el RGP.

La administración actual, decide, en agosto de 2005, delinear un Plan Estratégico que defina una propuesta de acción de largo plazo que garantice la mejora continua en los procesos, que permita optimizar el servicio y asegurar la información que administra, tanto de bienes inmuebles como de bienes muebles.

El Plan Estratégico define y organiza el trabajo para garantizar la continuidad operativa del Registro y asimilar las nuevas tecnologías y, a la vez, permite prepararlo para soportar el crecimiento futuro de las transacciones registrales y mejorar la calidad de los servicios ante el usuario. Es así como este documento presenta una visión a futuro bajo el concepto de ejes de desarrollo que permitan alcanzar, en un período aproximado de 8 años, tales objetivos.

1.5 Servicios y procesos existentes

1.5.1 Instalaciones y servicios generales

El RGP cuenta con:

1.) Un edificio central ubicado en la 9a. Avenida 14-25 de la Zona 1, de la ciudad de Guatemala, desde donde se prestan todos los servicios, tanto de pago como de entrega de títulos, se efectúa la operación registral, se entregan los documentos procesados y se extienden las certificaciones registrales.

2.) Oficinas en el Edificio Ruth, ubicadas en la 9ª Avenida 13-24 Zona 1, de la ciudad de Guatemala, en donde se encuentra el Departamento de Archivo de Duplicados, que resguarda la copia de los títulos notariales, el cual presta los servicios de consulta y de emisión de fotocopias. Además, en ese mismo edificio funcionan: las Clínicas Médica y Dental para el personal y, bajo contratación externa, la oficina encargada de reelaborar las imágenes que aún faltan en el sistema informático debido al colapso de mayo de 2003.

3.) Oficina ubicada en la 9ª Avenida 14-34 Zona 1, de la ciudad de Guatemala, en donde se brinda el servicio de registro y extensión de certificación de existencia de testamentos.

4.) Terreno ubicado en la zona 13, de la ciudad de Guatemala, actualmente en alquiler al Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

5.) Sedes regionales. Oficinas que venían prestando únicamente el servicio de recepción de documentos para ser enviados a las oficinas centrales, y entrega de los documentos cuando los mismos retornaban de las oficinas centrales. La función descrita está siendo radicalmente transformada en la actualidad, como se verá más adelante. Durante la presente administración se han instalado 2 nuevas sedes: la de Teculután, Zacapa y la de Escuintla.

Las sedes regionales están ubicadas en:

Cobán, Alta Verapaz: en la 1ª calle 3-13 zona 1, local No. 6, Edificio San Bartolomé de las Casas.

Santa Elena, Petén: en la 6ª avenida 8-50 zona 2, Plaza Real, local No. 8.

Teculután, Zacapa: en la 6ª. ave. 2-66, z.1, edificio Galerías de Oriente, 1er. Nivel.

Escuintla, Escuintla: en la 1ª. calle y 1ª ave., zona 2, local No. 70. Centro Comercial "Plaza Palmeras".

1.5.2 Otros servicios que brinda el Registro

- La consulta electrónica en sus oficinas centrales, que por medio de fotocopias, sin valor legal, proporciona al usuario imágenes de las inscripciones y estado de alguna finca para efectos informativos.

- Certificaciones, mediante las cuales deja constancia, con efectos legales, de la situación de las fincas registradas.

- Registro de Testamentos, que recibe los avisos notariales, registra testimonios de testamentos y extiende informe de existencia de avisos.

- Consulta de libros físicos acerca de inscripciones anteriores a 1996.

- Consulta, en el Archivo de Duplicados, de las copias de los títulos que sirvieron de base para efectuar las inscripciones.

- Consulta vía internet en la página www.rgp.org.gt

1.5.3 Procesos actuales

Desde el punto de vista funcional, las unidades de la Institución que participan en el proceso de expedientes, se encuentran distribuidas de la siguiente forma:

- Recepción y Caja (Tesorería), que tiene a su cargo la recepción y entrega de documentos, así como los pagos que contempla el arancel.

- Escaneo, que transforma los documentos físicos al formato electrónico

- Operación Registral, que realiza la inscripción de derechos y obligaciones

- Revisión Contable, que verifica que los honorarios hayan sido pagados conforme el arancel

- Registradores Auxiliares, que verifican la operación registral y la autorizan con su firma

- Revisión y Firma Electrónica mediante mecanismos biométricos (huella dactilar)

- Secretaría, que coordina y da soporte a la operación registral

Unidades de apoyo al proceso general:

- Apoyo tecnológico: que aplica procedimientos de respaldo mediante equipo espejo en Data Center de GBM, en línea y mediante copias en cintas magnéticas y discos ópticos..

- Rectificación de errores, y

- Departamento Jurídico

Es importante mencionar que el flujo de procesos del RGP, definidos a partir de la reforma tecnológica llevada a cabo en 1996, fue un reflejo de las actividades manuales que se realizaban. En esa oportunidad se contempló la infraestructura de equipo computarizado únicamente para las áreas de trabajo tales como:

a. Departamento de Caja (Tesorería)

b. Departamento de Escaneo, y

c. Operación Registral

A raíz de la crisis informática de mayo de 2003 fue contratada, bajo el concepto de "outsourcing" una compañía de nivel internacional (GBM de Guatemala, S.A., filial de la internacional IBM) para llevar a cabo la reconstrucción de las fuentes del programa informático que nunca aparecieron, para la migración de la aplicación, así como para la administración del centro de cómputo. El tiempo que esta empresa ha empleado en llevar a cabo las tareas anteriores le ha servido a las autoridades del Registro para realizar una revisión inicial de urgencia sobre los procesos existentes. Una vez recuperadas las fuentes y migrada la aplicación, se ha iniciado un proceso de cambios en los procedimientos registrales que, por lo delicado de su implementación, ha tenido que ser probado muchas veces antes de ponerlo en práctica. Dicho proceso de cambios continúa.

Los procesos vigentes a la fecha, así como las estructuras de datos y los programas de cómputo que soportan la operación registral y los procedimientos administrativos, están orientados principalmente a la inscripción de bienes inmuebles, y se tiene como objetivo mediato mejorar los controles y hacer más eficientes los procesos, incluyendo lo relativo a bienes muebles identificables.

2.1 Optimización del Sistema de Operación Registral

Además de las mejoras generadas con la estabilización del Sistema Informático del RGP, se han desarrollado, a partir de septiembre 2004, áreas de alto impacto en el proceso diario que forman parte de la actividad de mejoramiento y mantenimiento de la operación registral y el servicio al usuario.A continuación se mencionan las más importantes:

2.1.1 Reparto electrónico a operadores

Los procesos de Reparto Electrónico a Operadores facilitan el control y respeto de la precedencia de los expedientes, en cuanto a su fecha y hora de ingreso a la Institución. Estos procesos utilizan un algoritmo de reparto de "Primero que entra, Primero que se reparte" garantizando al Operador Registral dos tipos principales de fuente de reparto: los documentos de Valor Alto (que generan más de Q.10,000.00 de honorarios para el Registro), que son "empujados" según el orden de clave del operador hacia su bandeja de trabajo, y los Documentos Normales o de Valor Bajo, que le son asignados a cada operador que solicita trabajo teniendo espacio en su bandeja y no tiene documentos expirados. Cada uno de estos tipos de documentos forma fila en una "cola" separada de reparto electrónico a operadores.

El reparto electrónico permite una distribución ordenada no discrecional ni discriminatoria, ya que por su carácter aleatorio, no puede ser prevista ni por el operador ni por el usuario. Permite además el seguimiento de manera automatizada de los tiempos en los que el documento debe ser operado; al no cumplir con estos tiempos el operador no puede recibir otro documento. Los operadores ganan por documento trabajado.

El reparto electrónico garantiza que los documentos no se extravíen, circunstancia que sucedía anteriormente cuando el reparto era manual y algún operador no trabajaba un documento por alguna razón, traspapelándose.

2.1.2 Reparto electrónico por eficiencia

La reciente adición al sistema de reparto electrónico es la del reconocimiento por efectividad, la cual tiende a premiar a los operadores con mejor rendimiento (basada en una medición de expedientes regresados por su Revisor Contable o Registrador Auxiliar antes de la firma, por el usuario que detecta algún error al presentarse a retirar el documento en cajas o por el reingreso de expedientes para alguna rectificación). Este procedimiento le permite a los operadores más eficaces el poder ingresar trabajo a su bandeja por encima del número de documentos garantizado para todos los operadores, con lo cual se pretende estimular a aquellos que trabajen con grandes márgenes de calidad.

2.1.3 Automatización de procesos pendientes (Satélites de Secretaría)

Como se mencionaba anteriormente, únicamente los usuarios de Caja, Escaneo y Operación Registral contaba con herramientas de computo, por lo que con el propósito de integrar a todos los usuarios del Registro que interactuaban con la aplicación registral, y dentro de un proceso de transición, se integraron los nuevos procesos de Revisión Contable, Registradores Auxiliares y Firma Electrónica. Anteriormente había 14 verificadores y 3 Registradores Auxiliares que firmaban los documentos sin tener la posibilidad de verificar ni confrontar el documento escrito con el registro electrónico, que supuestamente, habían revisado los primeros sobre el duplicado del documento y la impresión de la inscripción. Ahora se suprimió la verificación y se amplió a 17 el número Registradores Auxiliares, quienes cuentan, por primera vez, con el equipo necesario para verificar, antes de firmar, tal y como quedó operada electrónicamente cada inscripción derivada de algún documento.

Este esfuerzo implicó la adquisición de nuevo equipo de cómputo: 80 computadores personales, periféricos e instalaciones de red.

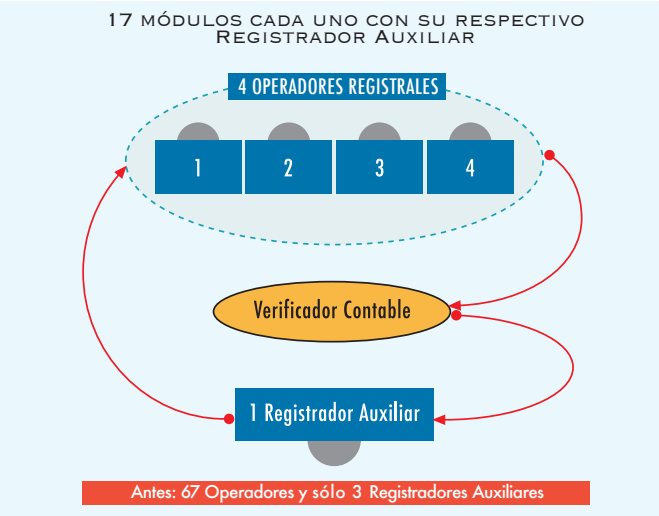
2.1.4 Mantenimiento de infraestructura eléctrica (UPS, planta eléctrica)

Para garantizar una continuidad en la operación, fue necesario hacer esfuerzos para mantener una adecuada instalación eléctrica y de soporte a los equipos electrónicos. En consecuencia se adquirieron 69 UPS individuales, para el área de operadores, así como un UPS general que le permita al Registro una protección de hasta 15 minutos, soportando toda la operación del equipo de cómputo central, en tanto entra a funcionar la planta generadora de energía. Esta planta también fue revisada integralmente en forma conjunta con toda la acometida eléctrica, para asegurar su funcionamiento óptimo.

2.1.5. Cableado estructurado de fibra óptica

Debido a que se encontró una infraestructura de cableado de red local a punto de colapsar, se realizaron las contrataciones necesarias para poder sustituir el cableado existente por otro, utilizando fibra óptica, para alcanzar estándares internacionales que permitieron la certificación del mismo.

2.1.6 Estructura de Módulos para la Operación Registral



Dentro de un plan de mejora continua, el RGP ha definido la creación de Módulos de Trabajo de Operación Registral, estructura que permite mayor eficiencia en el flujo de documentos y optimiza su forma de operación, garantizando un mejor control de calidad en las inscripciones realizadas al existir mejor comunicación del recurso humano.

Se agrupan todos los Operadores Registrales en módulos de 4 ó 5 personas, más un líder del grupo que lo constituye el Registrador Auxiliar. Todos los documentos físicos y electrónicos fluyen directamente del Operador Registral al Registrador Auxiliar, en tanto que sus respectivos expedientes electrónicos se envían del Operador Registral al Revisor Contable, quien realiza la revisión electrónica de los honorarios de las inscripciones y luego traslada los documentos electrónicos al Registrador Auxiliar.

Este mecanismo implicó la supresión de los Verificadores Registrales, obteniéndose un proceso más ágil y eficiente; se aprovechó el momento para remodelar el área de operación registral, tendiendo un nuevo cableado eléctrico y de red bajo piso falso, incluyendo mejoras tales como un aire acondicionado e iluminación apropiadas para el trabajo continuo sobre pantallas de computador.

2.1.7 Razón transcrita

Se implementó la Razón Transcrita sustituyendo el procedimiento de la Razón anterior que implicaba redactar un resumen de la operación manualmente, de forma que ahora la Razón de cada documento se visualiza como una imagen exacta de los asientos registrales (inscripciones electrónicas) y se evitan mayores errores al suprimir el resumen que había de elaborarse transcribiendo números de fincas, folios, libros, departamentos, de documentos, horas, fechas, así como nombres de personas, etc.

La Razón Transcrita es impresa por el Registrador Auxiliar, quien procede a estampar su firma y sello físicos, para luego trasladar el expediente a Firma Electrónica, después de lo cual se prepara la papelería para entrega al usuario.

Este procedimiento garantiza que las razones y las inscripciones son siempre las mismas de forma tal que el usuario recibe una copia fiel de lo que ha quedado en el sistema.

Dentro del Programa de Optimización de Procesos, se crea el "Plan de Mejora Continua", en donde se define que la optimización de procesos es una metodología constante de revisiones y mejoras, que integren paulatinamente modernas técnicas de proceso y sistematización.

2.1.8 Firma Electrónica. Fase I

Se ha implementado la primera fase de Firma Electrónica que consiste en adherir a cada inscripción en particular, las imágenes tanto del sello del Registro y de la firma del Registrador Auxiliar; esto con el objeto de:

- Avanzar en las medidas de seguridad que garanticen al Registro que no se suplanten identidades de los funcionarios responsables de la firma de documentos o la falsificación de razones.

- Asegurar que cada asiento que sale del Registro sea efectivamente firmado por el Registrador Auxiliar que supervisó y autorizó la operación, lo cual no ha sucedido en el pasado.

- Contar con un medio efectivo que permita al Registro optimizar el proceso de firma de los documentos.

Esta Fase se complementa con la Fase II que permite entre otras ventajas, adherir la firma del Registrador Auxiliar a la Razón Transcrita.

2.1.9 Reportes gerenciales

Se ha desarrollado el Módulo de Reportes Gerenciales que permite obtener información estadística por diferentes indicadores, que incluye el ingreso en Caja, cantidad de documentos en trámite, número de certificaciones extendidas, cantidad de personas que visitan las instalaciones y la página web; además, dentro de la operación registral, se lleva control sobre la actividad de cada Operador, incluyendo las rectificaciones que tiene que efectuar, y la actividad y rendimiento de cada Registrador Auxiliar.

Así, se obtiene información sobre documentos que han sobrepasado el tiempo de trámite establecido, la productividad de los Operadores, posibles presas de documentos, etc., información que permite tomar al equipo gerencial del RGP, decisiones oportunas y adecuadas al comportamiento de la operación registral y la calidad y eficiencia de sus servicios, ayudando a planificar, desde temas sensibles como vacaciones, hasta poder decidir sobre la colocación de una Caja adicional.

2.1.10 Administración de honorarios por operador

Esta aplicación ha permitido registrar y automatizar el pago de honorarios, por operador, mediante la incorporación de la tabla vigente de pago y cálculo de los honorarios para el Registro, de acuerdo al arancel vigente y al tipo de operación que se trabaje. Genera los reportes correspondientes a los departamentos involucrados y permite transparentar, agilizar y verificar esta enorme carga de trabajo por los departamentos de Contabilidad y de Auditoría Interna.

Además, este módulo facilita la determinación de honorarios por operador, tomando en cuenta que se realizan cerca de 3 millares de inscripciones diariamente y que todas significan diferentes cantidades de honorarios, tanto para el Registro como para los operadores. Esta sistematización calcula automáticamente las unidades de pago a los operadores.

El proceso entrega datos que facilitan la labor en el Departamento de Recursos Humanos y permite que los operadores dediquen su tiempo a la operación registral y no a aclarar dudas o efectuar cuentas o reclamos.

2.1.11 Recuperación de imágenes.

Una de las preocupaciones de la actual administración ha sido la recuperación de cerca de 430,000 imágenes, entre electrónicas y de Libros Mayores, que se perdieron en el colapso del Sistema Informático sucedido en mayo de 2003; por ahora ya se han reestablecido alrededor de 375,000 y se continúa en proceso de recuperación hasta garantizar que se tenga la totalidad de las mismas en el sistema. Ésta es una de las áreas de trabajo que, por su naturaleza, desaparecerá en el corto plazo al lograr su objetivo total.

2.1.12 Control de procedimientos específicos en Secretaría General.

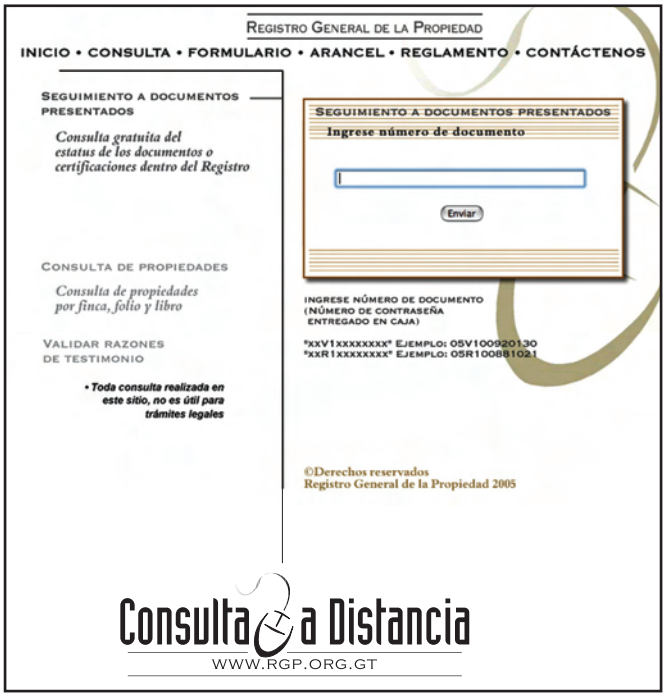
Al sistema registral se han incorporado los llamados Satélites de Secretaría, que son procesos de índole específica tales como: Estudio de Fincas, Recuperación de Imágenes, Complementación de Honorarios, Bandeja de Testamentos,

y Corrección de Áreas. Estos procesos en el sistema tienen la finalidad de controlar, en su conjunto, la operación registral; sirven como apoyo para lograr la certeza jurídica y para asegurar que la totalidad de documentos ingresados tienen el tratamiento adecuado.

2.1.13 Módulo de revisión por el Departamento Jurídico

El módulo provee un mecanismo de activación, seguridad y pistas de auditoría para la reactivación del documento.

2.1.14 Consulta a distancia



Con este módulo se permite a cualquier usuario exterior al Registro, acceder por Internet desde su oficina, hogar o en el exterior del país, a determinados servicios del Registro. Unos de esos servicios son gratuitos, como la consulta acerca del trámite interno de los documentos recibidos por el Registro, la corroboración de que una inscripción determinada efectivamente salió del Registro y que no se trata de una falsificación, y los materiales informativos como el Reglamento para los Registros y el Arancel vigente. Otros servicios son de carácter específico y tienen la condición de un prepago para consultar las imágenes de una finca asentada en el Libro Mayor, las inscripciones electrónicas y los títulos de soporte de cada operación para cada finca.

La página en Internet permite al usuario llevar a cabo consultas de diferente índole como:

- Consulta gratuita del estado de los expedientes entregados al Registro; funciona con el número del documento, a partir del cual se despliega el historial de proceso que ha llevado dentro del RGP, por fecha y departamento que ha procesado el mismo, hasta su devolución.

- Consulta gratuita para corroborar el origen de las Razones Registrales, que permite, con sólo ingresar los identificadores de una razón emitida por el Registro, tener la certeza acerca de su autenticidad.

- Consulta gratuita del Reglamento de los Registros de la Propiedad y del Arancel vigente.

- Consulta de Propiedades, bajo el sistema de pre-pago, que le permite al usuario a distancia, la visualización de las inscripciones de dominio, de hipotecas, anotaciones y cancelaciones que ha tenido determinada propiedad, a partir del ingreso del número de la finca, folio, libro y departamento.

Por ser éste un medio dinámico de consulta, el módulo de Consulta a Distancia está sujeto a constantes incorporaciones funcionales.

2.1.15 Fortalecimiento institucional y transparencia en el manejo de las finanzas.

2.1.15.1 Comisión Nacional Registral.

La administración actual promovió y obtuvo de la Presidencia de la República, la creación y la conformación de la Comisión Nacional Registral como un órgano colegiado de acompañamiento de los Registros de la Propiedad que tiene a su cargo la aprobación del presupuesto y la supervisión de la ejecución del mismo por medio de la Auditoría Externa.

La Comisión Nacional Registral se integra con miembros del Colegio de Abogados y Notarios, y del Instituto Guatemalteco de Derecho Notarial, quedando instalada el 4 de abril de 2005.

Esta Comisión, por ley, se reserva la aprobación de la utilización de un mínimo del 20% de los recursos de los Registros con fines de modernización, incorporación de nuevas tecnologías y aseguramiento y resguardo de los libros físicos.

2.1.15.2 Administración financiera.

Gran parte de la credibilidad de las Instituciones Públicas tiene que ver con el manejo de sus respectivos presupuestos y recursos. El RGP es una Institución sui géneris porque no depende del Presupuesto General de la Nación sino de la generación de sus propios recursos. El presupuesto aprobado por la administración anterior presentaba deficiencias, que vislumbraban un déficit de ingresos en su ejecución. En dicho presupuesto no se incluían las reservas que todo sistema contable debiera incluir y no permitía incorporarle adelantos tecnológicos ni sustanciales mejoras al entorno laboral.

Se emprendió una ardua labor para simplificar el arancel y adecuar sus pagos mínimos a los requerimientos de 2005 pero con una visión que permita sustentar, a mediano plazo, el crecimiento exponencial de la actividad registral.

Paralelamente se inició el proceso de incorporación de los registros contables y operacionales del Registro General de la Propiedad al Sistema Integrado de Administración Financiera, SIAF, el cual culminó y está funcionando de manera cotidiana, lo que permite conocer, al segundo, cualquier aspecto de la ejecución presupuestaria.

La auditoría de la ejecución presupuestaria del año 2004 y del primer semestre de 2005 está contratada y en marcha, pendiente de presentar a la brevedad su informe a la Comisión Nacional Registral.

2.1.16 Capacitación y profesionalización

Siendo la operación registral la etapa crucial del proceso, se ha venido aplicando un programa permanente de capacitación del personal que tiene la responsabilidad de dicha actividad. En ese sentido se han desarrollado varios eventos de actualización y, dentro de ese esfuerzo, el Registro General de la Propiedad financia el valor de la inscripción anual así como un complemento del pago mensual del diplomado de Técnico Universitario en Derecho Registral e Informático que se imparte una de las universidades del país.

Asimismo, se ha aplicado la firme política de ocupar las vacantes que se han presentado dentro del personal de operadores registrales, únicamente con profesionales universitarios graduados del campo notarial.

Adicionalmente, para el resto del personal administrativo, se desarrolla un programa de cursos sobre temas específicos de su campo de acción.

2.2 Procesos en desarrollo

Los procesos que se espera implementar en el corto plazo, son los siguientes:

2.2.1 Módulo de Notarios

Con este módulo se hace coincidir la nómina de Notarios vigente del Colegio de Abogados y Notarios con la nómina vigente del Registro; además, se incorporan varias medidas de seguridad como la visualización de las firmas y sellos registrados para comparar con los que vienen en los títulos al momento de ser recibidos en el Registro y la validación de los números de hoja de protocolo.

Este módulo conlleva el registro individual de firma, sello, fotografía personal y dirección electrónica de los Notarios para hacer algunas notificaciones por esta vía, tales como cuando el testimonio de un instrumento público que el Notario ha autorizado ingresa al Registro, así como cuando este está listo para devolverse.

2.2.2 Firma electrónica fase II

En la fase II, este módulo permite la incorporación de la firma y sello del Registrador Auxiliar a las razones de las inscripciones producidas. Así mismo, este módulo pretende crear un centro de producción, en el cual, de forma centralizada, se proceda a la impresión masiva de razones y evitar con ello, que los documentos originales viajen entre el departamento de escaner y el departamento de firma electrónica, consolidándolos en uno sólo.

La firma del Registrador Auxiliar es adherida en formato electrónico y se incorpora a las inscripciones que efectivamente autoriza. Este procedimiento tiene por objeto acelerar el flujo que un documento lleva dentro del sistema registral y resguarda, al mismo tiempo, la seguridad y autenticidad (el cómo y qué se firma, y quién lo firma).

2.2.3 Módulo de información a usuarios

Este módulo, que se constituye en un complemento de la Consulta a Distancia, brindará las facilidades necesarias para optimizar la atención a usuarios finales. Presentará, de manera amigable, facilidades de búsqueda y localización de expedientes presentados al Registro, consulta del *status* de un expediente, consulta de razones de suspensión y consultas generales sobre el estado de una finca, así como información general acerca del Registro.

2.2.4 Uso de huella digital como autenticación de usuarios internos del sistema.

En la fase de firma electrónica se pretende que los Registradores Auxiliares, puedan y deban firmar utilizando medios biométricos, garantizándose que el Registrador Auxiliar es quien realmente ha autorizado y firmado una inscripción registral. En este punto también se pretende garantizar que un operador autorizado es quien efectivamente, está realizando las operaciones registrales.

2.2.5 Administración de ausencias

Este proceso permite el control que conlleva la ausencia de un operador registral dentro del sistema, y del estado de los documentos que tiene bajo su custodia, para minimizar el impacto en tiempo que un documento permanece en el Registro. Este control implica, entre otros, reasignaciones de los documentos sin atender a otro operador disponible.

2.2.6 Digitación – Garantizando la prelación.

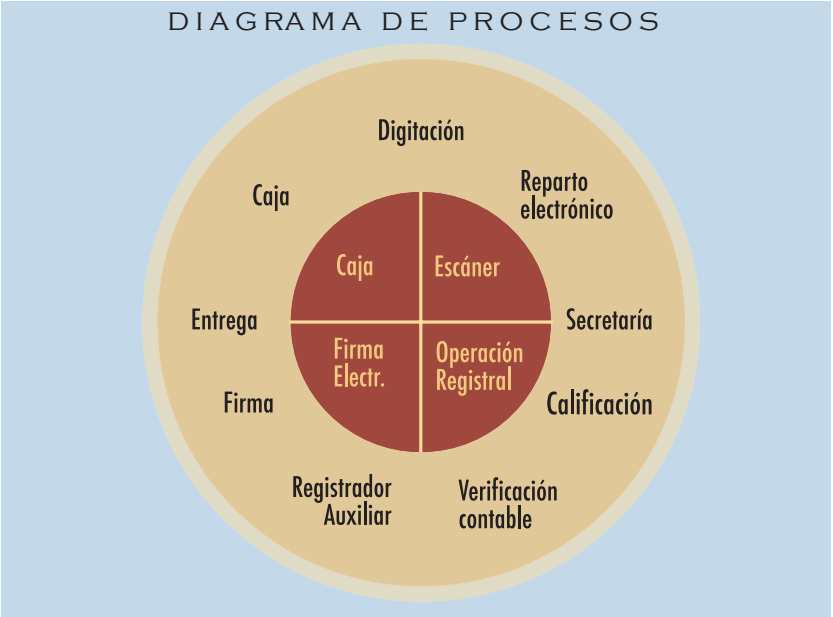
Por el carácter mismo de la diversidad de operaciones que un usuario del Registro requiere gestionar, la etapa de Digitación tiene como finalidad el captar, al inicio de la gestión, información indispensable que permita asegurar varias acciones: a) Garantizar la prelación sobre un inmueble, sea éste relacionado con uno o varios títulos recién ingresados o ya en flujo de trabajo, b) Identificar debidamente los reingresos, revisiones y reclamos sobre operaciones registrales efectuadas y c) Distribuir a los departamentos y operadores que correspondan tales reclamos. La información captada también se utiliza para informes estadísticos, de control y seguridad.

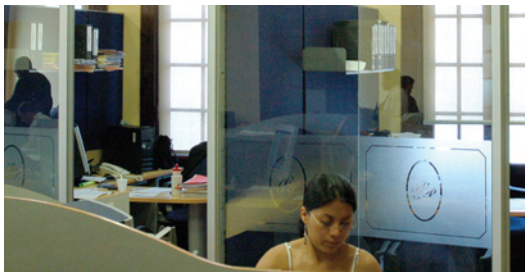
2.2.7 Digitalización de los duplicados de los títulos registrales

Si bien el RGP ha logrado la digitalización de la mayoría de documentos y expedientes que maneja, existen aún documentos que no han sido volcados a un medio digital, por lo que se hace necesario invertir en actividades como la Digitalización e Indexación del Archivo de Duplicados, que contiene documentación desde 1933 a 1996, con el objeto de tener información de fácil acceso bajo el concepto de Biblioteca Virtual. Los estudios para poner en marcha este proceso ya iniciaron y se cuenta con el financiamiento básico para digitalizar cerca de 40 millones de páginas. El proyecto requiere la inclusión de 2 terabytes de memoria adicionales para cada uno de los dos equipos, el principal y el espejo, así como asegurar la calidad de las imágenes con documentos elaborados con técnicas del pasado.

Visualización de los procesos.

En la gráfica siguiente se puede visualizar, en la parte central del círculo, los procesos que se automatizaron en la parte inicial para cumplir con los requisitos básicos. Alrededor de dicho centro se han agregado o ampliado los procedimientos para mejorar el proceso en sí.





3.1 Áreas de optimización y fortalecimiento institucional

Después del proceso de estabilización puesto en práctica durante los años 2004 y 2005, como un ente sobre el cual gira la certeza jurídica de las propiedades del país y a su vez, gran parte del movimiento de la economía, surgió la necesidad de tener una proyección objetiva de fortalecimiento y de servicio al usuario a largo plazo. El RGP está consciente, además, de los efectos globalizadores que tiene la tecnología en el manejo de la información, la cual permite manejar e integrar la que se encuentre en todos los organismos estatales, con lo cual se puede elevar, en alto porcentaje, la calidad de la misma para hacerla eficiente, oportuna y eficaz. A su vez, este plan estratégico debe estar acorde al proceso de modernización impulsado por el Estado, cuyos efectos son de gran importancia para el país y su competitividad. Algunas consideraciones que contiene implican, a la vez, una modernización de la legislación que habrá de proponerse oportunamente, dentro de la cual se debe incorporar la promoción de la Ley de los Registros de la Propiedad, con la finalidad de fortalecerlos institucionalmente y de armonizar la legislación a los tiempos modernos, y lograr la adquisición de la personalidad jurídica de estas entidades. Al preparar este Plan Estratégico se ha tenido en cuenta, además, la modernización del Segundo Registro con sede en Quetzaltenango, lo que posibilitará que los dos Registros estén en línea, en beneficio del público usuario, privilegiando la visión de país.

Con esos pensamientos, las autoridades del RGP proponen un plan estratégico que permita orientar, en el tiempo, las actividades del mismo para cumplir con los objetivos definidos en su misión y visión.

Es importante mencionar como objetivos principales de este plan estratégico los siguientes:

- Conocer las principales actividades que el Registro va a llevar a cabo en el corto plazo, con el fin de conocer sus necesidades de inversión, así como la planificación de la logística de implementación de los proyectos más urgentes.

- Presentar un panorama a mediano y largo plazo, el cual orientará la elaboración del Plan de Trabajo proyectado del RGP en los próximos 8 años

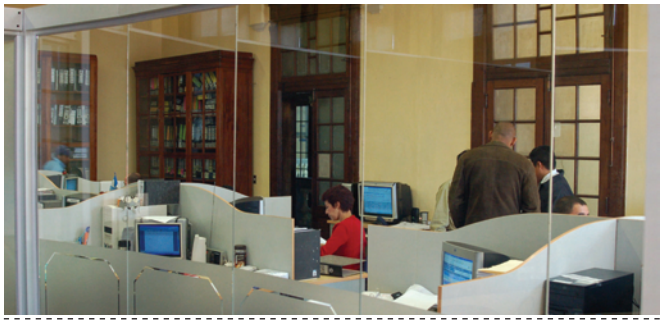
- Presentar a las autoridades relacionadas con el RGP, al gremio de notarios y a la sociedad, en su conjunto, los alcances y las mejoras que se deriven de la implementación de los proyectos y/o actividades a llevar a cabo.

- Permitir agilizar la gestión, con entidades relacionadas, de proyectos y actividades de mutuo beneficio.

-Compartir con funcionarios y el personal del Registro los planes proyectados, de tal forma que se pueda, como equipo de trabajo, lograr las metas establecidas.

Con el fin de facilitar su concepción y visualización, se ha utilizado el concepto de ejes de desarrollo que permitan, de una manera ordenada, el llevar a cabo, en algunos casos simultáneamente, todas sus partes en un determinado tiempo.

El concepto u objetivos previstos podrían implicar cambios significativos y hasta radicales en la forma de realizar la actividad de Operación Registral, por lo que, para la implementación de lo propuesto en cada uno de los Ejes, se deberán desarrollar los estudios adecuados e integrarlos a un plan completo de trabajo del RGP.



3.2 Ejes de desarrollo estratégico

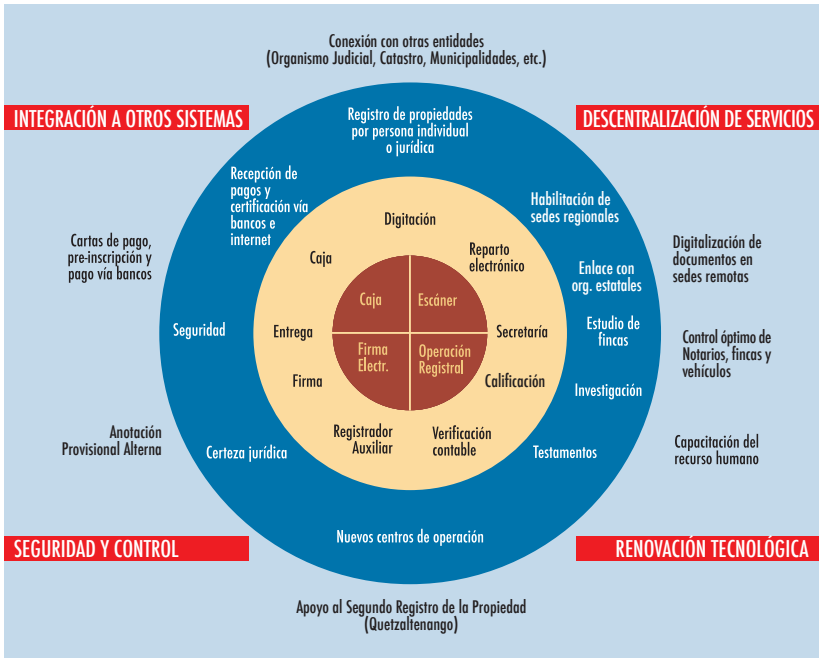
Basados en el análisis de las fortalezas y debilidades actuales del RGP, se plantean 4 ejes de desarrollo estratégico:

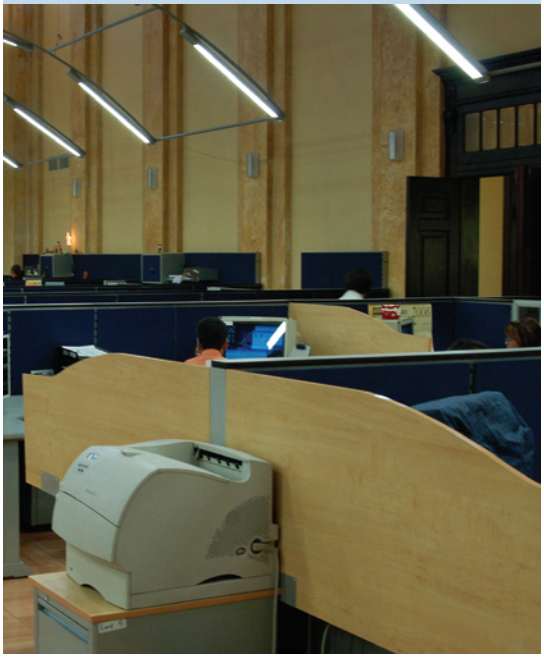
- Eje No. 1: Descentralización de servicios (De la mejor y más amplia atención a los usuarios).

- Eje No. 2: Seguridad y control (De la seguridad y certeza jurídica de la propiedad)

- Eje No. 3: Integración a otros sistemas – (De la relación Registro—Catastro, y otras instituciones)

- Eje No. 4: Personal, renovación de ambiente laboral, de tecnología y procesos (Del factor humano y la tecnología).





3.2.1 Eje de desarrollo No. 1: Descentralización de servicios

Este eje tiene como objetivo acercar y atomizar algunos de los servicios que el Registro brinda al usuario, aprovechando la tecnología para reducir la distancia, a la vez que se ponen a disposición centros de atención que permitan hacer más eficiente la distribución geográfica de los mismos. Se busca ofrecer el uso de diferentes canales de servicio, tales como los que ofrece el sistema bancario, la optimización del servicio que ofrecen las sedes remotas regionales del RGP, la Sistematización del Registro de Quetzaltenango, y el uso intensivo y ampliado del un portal de Internet, descentralización que permitirá al usuario obtener los beneficios ahora ausentes.

3.2.1.1 Sedes remotas

Esta actividad contempla la ampliación y tecnificación de los servicios de las sedes regionales situadas en Petén, Zacapa, Alta Verapaz y Escuintla, para que puedan ofrecerse servicios descentralizados de recepción de documentos, emisión de certificaciones, digitalización de documentos, etc, con el objeto de agilizar y abaratar los trámites para los usuarios.

Se deberán definir los escenarios y configuraciones típicas de las oficinas remotas del RGP, a efecto de poder tener un esquema estándar de implementación por tipo de oficina, agencia o departamento.

Las sedes regionales del RGP funcionarán también como agencias del Segundo Registro y viceversa, obteniéndose, mutuamente, economías de escala al tratarse de oficinas ya montadas en centros urbanos de importancia, verbigracia: Guatemala, Cobán, Santa Elena Petén, Teculután y Escuintla sirviendo al Segundo Registro; Quetzaltenango, Coatepeque y Mazatenango sirviendo al RGP. Todo ello procura que ambos registros, interconectados, acerquen a los interesados a cualquiera de los dos registros.

3.2.1.2 Servicios para y por medio del sistema bancario

Considerando que los bancos del sistema nacional se encuentran interconectados por medio de una red privada de comunicaciones, el RGP deberá, donde sea posible, conectarse a los bancos a través de este medio para:

- Lograr economías de escala

- Permitir que actividades y procesos que están centralizados, puedan llevarse a cabo por los canales que ofrece el sistema bancario, tomando ventaja de la seguridad y confiabilidad que caracteriza a este sector

Los servicios que pueden brindarse por medio del Sistema Bancario y Financiero son:

- Pre-pago de consultas

Con el propósito que los usuarios, tales como Notarios, propietarios y personal interesado, puedan realizar consultas

mediante la compra de un número pre-autorizado de las mismas. Esta compra, en la actualidad, puede realizarse exclusivamente en las oficinas centrales del RGP. Con este servicio se pretende que se utilice la infraestructura de ventanillas, agencias y sitios de internet de los Bancos, para realizar la compra del servicio, previa suscripción de acuerdos Banco-Registro. Las consultas podrán ser a distancia o en las bibliotecas virtuales.

- Envío seguro de Cartas de Pago

Con el objeto de poder asegurar el origen de las Cartas de Pago, los Bancos podrán enviar al Registro un pre-aviso electrónico con las características de seguridad para constatar la identidad de origen. Luego, el RGP, al recibir el testimonio de la Carta de Pago, procederá a verificar la autenticidad del mismo contra el pre-aviso recibido.

- Certificaciones remotas de propiedades

Generación de certificaciones de propiedades en cualesquiera de los Bancos del Sistema. Estas certificaciones deberán contar con medidas de seguridad físicas y electrónicas que permitan constatar su autenticidad. La emisión de las mismas será cobrada bajo los mismos mecanismos disponibles para el pre-pago de consultas.

- Pago de honorarios en Bancos

Previo a la presentación de documentos al RGP, el usuario o el Notario podrán cancelar los honorarios correspondientes, conforme Arancel, en cualesquiera de los Bancos del Sistema, y presentar su documentación con el comprobante bancario. La viabilidad de este proyecto se basa en que el actual Arancel hace fácil y uniforme el cálculo de honorarios, de manera tal que los Notarios o personas interesadas puedan calcular el monto del Arancel que corresponde a cada escritura pública.

- Reserva de prioridad registral; *Pre-inscripciones*

La Reserva de Prioridad Registral se ha conceptualizado como el envío electrónico de pre-avisos correspondientes a compra-ventas, embargos, hipotecas, etc. con el objeto de bloquear las posibles inscripciones que puedan alterar la vigencia de un negocio de compra-venta o la habilitación de un embargo o hipoteca. Los pre-avisos serían enviados por las instituciones bancarias o entidades del estado a las cuales se les habilite el servicio vía internet o accesos privados. Este servicio podría ser cobrado.

Para la realización de esta actividad se hace necesaria la modificación legal correspondiente.

3.2.1.3 Recepción electrónica de escrituras

Esta actividad permitiría que los notarios que así lo soliciten, en lugar de enviar físicamente los testimonios de las escrituras o por medios magnéticos, podrán enviar electrónicamente algunos tipos definidos de escrituras vía internet con altas normas de seguridad, logrando agilizar y abaratar el proceso. Este objetivo requiere modificaciones legales.

3.2.1.4 Mejoramiento continuo del portal de internet

Independientemente de las mejoras que se han realizado al servicio del RGP por medio de internet y las mejoras que, tecnológicamente, se tendrán que llevar a cabo para mejorar su confiabilidad, se deberá estudiar la forma de agregar constantemente nuevas funciones.

3.2.2 Eje de desarrollo No. 2: Seguridad y control

Este eje tiene como objetivo resguardar la información para mantenerla bajo condiciones de alta confiabilidad, de tal forma que se pueda garantizar su conservación e inalterabilidad. La seguridad y control de la misma deben prevalecer en el RGP como factores críticos para el éxito de futuras administraciones.

El Plan de Seguridad y Control del RGP deberá demostrar a los diferentes usuarios, entidades relacionadas y a la Comisión Nacional Registral, la importancia y prioridad que el Registro asigna a estos factores, con el objeto de salvaguardar la información crítica que administra.

3.2.2.1 Auditoría interna y externa del sistema electrónico

Las condiciones de seguridad de la información deberán ser revisadas y auditadas constantemente, asegurándose que las nuevas tecnologías y las condiciones de vulnerabilidad, se mantienen bajo control en las 7 categorías de riesgo que incluyen:

- Amenazas y riesgos electrónicos
- Código malicioso
- Privacidad de la información
- Factores humanos
- Ambiente físico
- Tiempos fuera (Downtime)
- Respaldos insuficientes e inadecuados.

Esto deberá implicar un programa permanente de auditorías técnicas externas que permita certificar que los riesgos asociados a las categorías anteriores permanecen bajo los estándares y niveles de riesgo aceptados. Estas actividades abarcarán procesos, procedimientos y políticas definidas e implementadas

Esta actividad, además de cumplir con las prácticas normalmente aceptadas en procesos informáticos de alto riesgo, estará normada por disposiciones de la Comisión Nacional Registral y deberá ser totalmente independiente de la empresa que tenga a su cargo la administración del sistema electrónico.

3.2.2.2 Actualización constante de herramientas tecnológicas de resguardo de la información

El RGP a través de su Departamento de Informática, deberá investigar constantemente la disponibilidad de nuevas herramientas que permitan controlar áreas como:

- Seguridad perimetral de la red
- Antivirus
- Autenticación fuerte de usuarios
- Control de spam (correo electrónico no deseado)
- Detección de intrusos
- Cifrado de datos

3.2.2.3 Necesidad de nuevas instalaciones

El edificio actual del RGP con los nuevos requerimientos de servicio, ha dejado de ser funcional y se ha creado la necesidad de ampliar y modernizar sus instalaciones para que cumplan con objetivos como:

- Condiciones adecuadas de seguridad física integrada (descartar el alquiler de locales fuera del Registro)
- Mejoramiento en el área de atención al cliente
- Espacio para el almacenamiento asegurado de libros físicos
- Creación de bibliotecas de consulta virtual
- Áreas de asesoría legal
- Área de consultas electrónicas
- Mejoramiento del parqueo
- Aseguramiento del Archivo de Duplicados
- Optimización de las Áreas de Tecnología

Para mejorar algunas de las deficiencias antes mencionadas deberá realizarse el estudio correspondiente para conjugar los recursos existentes con el diseño y construcción de nuevas instalaciones, tomando en cuenta el edificio actual, el terreno ubicado en Zona 13 o nuevas ubicaciones.

3.2.2.4 Centro de respaldo fuera de Guatemala

Actualmente el RGP cuenta con un centro de respaldo en línea, ubicado en las instalaciones de "Data Center" de GBM de Guatemala, que permite duplicar instantáneamente toda la información generada por la actividad registral que se realiza en el edificio central, a un equipo de almacenamiento denominado "espejo". Este lugar actualmente cumple con estándares internacionales para el resguardo de información. Sin embargo, dada la importancia de la información que el Registro lleva, es conveniente contar con un lugar adicional a los ya existentes, como una prevención apropiada. Este sitio sería accesado a través de un enlace electrónico actualizado periódicamente.

Con el fin de asegurar la conservación de dicha información, es altamente recomendable utilizar un centro de respaldo que, geográficamente, se encuentre fuera del alcance de un mismo desastre natural, atentados, etc., por lo que se debe realizar un estudio de factibilidad para ubicar un Centro de respaldo fuera de las fronteras del país, así como los medios para llevar a cabo la replicación y/o medidas de respaldo correspondientes.

3.2.2.5 Plan de continuidad operacional

Siendo el RGP una entidad que administra información de alta sensibilidad social, política y económica, es imprescindible elaborar los Planes de Contingencia que incluyan las políticas, los alcances, procesos y procedimientos de prueba para garantizar la continuidad del servicio, basados en metodologías y estándares internacionales.

El objetivo final es poder operar remotamente, desde cualquier otro sitio, en caso que en las instalaciones del Registro General de la Propiedad, sucedieren circunstancias que impidieran la operación desde la sede central. Como primer paso, se cuenta con el respaldo en línea de la Consulta a Distancia, a través del Centro de Replicación ubicado en el Data Center de GBM, el cual permite en un tiempo máximo de 4 horas, el restablecimiento de dicho servicio.

Como segundo paso y a muy corto plazo, el Registro se prepara para contar con la continuidad operacional del 100% de la operación desde el Centro de Replicación ubicado en el Data Center de GBM.

3.2.2.6 Seguridad de personas y sus labores

Entendiendo que la calidad ética y honorabilidad del Recurso Humano es uno de los factores más importantes dentro de un sistema como el del RGP, es imprescindible que se definan los mecanismos preventivos y correctivos para detectar, proactivamente, factores o elementos de riesgo que podrían poner en peligro la confidencialidad y la integridad de la información.

Con el fin de cumplir con lo anteriormente postulado se deberá contratar a un ente, con experiencia comprobada en el ramo, que permita diseñar una estrategia completa y posteriormente implementar las actividades definidas en dicha asesoría.

Entre otras, debería definirse:

- Políticas para maximizar la confianza en el personal a contratar, complementarias a las definidas por el área de Recursos Humanos.

- Políticas de alta seguridad para mantener un proceso de supervisión constante sobre el personal que labore en áreas que se consideren críticas y de alto riesgo.

- Herramientas de alta tecnología para control de acceso a todas las áreas del registro, con mayor énfasis en áreas restringidas.

- Explotación e incorporación de nuevas pistas de auditoría como bitácora electrónica disponible para fortalecer los controles internos de accesos, consultas, estados de antes y después de cambios, así como de realizar referencias cruzadas que permitan el seguimiento y detección oportuna de acciones de los usuarios internos del Registro.

3.2.2.7 Mejoramiento de la seguridad física

Teniendo en cuenta y conociendo lo básico e importante que es la infraestructura física, deberán definirse políticas de:

a) Seguridad industrial

Que contemple el uso adecuado de rotulación, definición de rutas de evacuación, uso y mantenimiento de extintores o protección especializada contra incendios, lámparas de emergencia, entre otros.

b) Creación de brigadas de autoayuda

Que permitan el establecimiento de brigadas de autoayuda, para atender situaciones de emergencia interna ante eventos, como terremotos, incendio, primeros auxilios.

La creación de estas actividades debe contemplar la capacitación continua y las pruebas o simulacros.

3.2.2.8 Código de barras

Con el objeto de mejorar el control, agilizar la apertura de expedientes electrónicos y respaldar la búsqueda automática, se deberá implementar el código de barras para identificar un documento desde el momento que ingresa al Registro. Deberá encontrarse la forma eficiente de ubicación del código de barras, así como las definir las herramientas de software que permitan llevar el control adecuado del flujo de documentos.

El uso de esta tecnología permitirá:

- Incrementar el control y la seguridad de los documentos soportados en papel o en forma electrónica.

- Agilizar la entrega, almacenamiento y distribución de los documentos físicos.

- Asegurar los documentos que son emitidos por el RGP, al utilizar un código de barras bidimensional, que permita almacenar y certificar la autenticidad de los datos contenidos en las razones, certificaciones, etc.

3.2.2.9 Inmovilización electrónica de inmuebles

Se deberá implementar los servicios de inmovilización electrónica de inmuebles, con la identificación de los propietarios mediante un dispositivo de identificación biométrica, tal como la huella digital. Deberán prevalecer condiciones de alta seguridad sobre esta funcionalidad y simplificación del proceso para beneficio del usuario.

3.2.2.10 Anotación Provisional Alterna (APA)

Esta acción legal ocurre cuando el Notario, al presentar el testimonio, solicita al Registrador la operación del mismo y, alternamente, en el caso que el documento contenga errores subsanables, que lo anote provisionalmente por 30 días, los cuales son prorrogables por una única vez, al término del cual la anotación queda sin efecto.

La Anotación Provisional Alterna permitirá que aquellas inscripciones sobre bienes inmuebles que no puedan ser procesadas, queden reflejadas en la historia de la finca a efecto de que éstas no pierdan su derecho de prelación y que brinden una facilidad al Notario de poder enmendar el error calificado de subsanable.

3.2.2.11 Control de presupuesto y recursos financieros

La decisión de la administración actual de incorporar el sistema contable y presupuestario al Sistema Integrado de Administración Financiera le otorgó al Registro un alto grado de confiabilidad en el manejo de sus finanzas, y al igual que en la parte tecnológica, la práctica de la auditoría interna y de la auditoría externa financiera que se viene aplicando desde el 2005 deberá ser incorporada como un componente indiscutible y permanente. Dada la característica que el Registro capta sus recursos de acuerdo a los servicios que presta, el control de ingresos y gastos, por medio del instrumento presupuestal, se constituye en la guía constante de consulta por parte de las autoridades superiores del RGP para definir sus capacidades y alcances de su accionar.

3.2.3 Eje de desarrollo No. 3: Apoyo e interrelación a otros sistemas

Este eje tiene como objetivo poder aprovechar la infraestructura y riqueza de datos y sistemas afines en el país, los cuales pertenecen al Estado o están bajo la administración del mismo. La integración a otros sistemas y el fortalecimiento de los datos, es un eje de alta importancia de este Plan Estratégico, el cual permitirá interconectar los sistemas del RGP centrales con otros sistemas gubernamentales, permitiéndonos validar la información y alimentar recíprocamente estos sistemas en forma eficiente y oportuna. Es evidente que se tomarán las medidas técnicas necesarias para que esa alimentación no afecte datos registrados legalmente.

Se pretende que, por medio de la carretera tecnológica con que cuenta el país y en base a convenios que puedan firmarse con diferentes entidades, se pueda acceder a cruzar información, en línea, para verificar la autenticidad de la que nuestros usuarios externos nos proporcionan. Es entendido que este proceso de interrelación, en cuanto a su avance, dependerá de las características propias y del nivel de desarrollo informático de cada institución, así como de la implementación de la plataforma legal necesaria. Asimismo, está vinculado a las actividades que se deriven del programa de Modernización del Estado que desarrolla el organismo ejecutivo.

La interconexión podría llevarse a cabo bajo 2 modalidades:

a) Al ingreso de información en el Registro se procede a requerir confirmación de un dato puntual, en cuyo caso los sistemas accedidos únicamente responderán con un mensaje afirmando o negando la existencia de lo solicitado; sólo cuando se considere adecuado podrá contestar alguna información complementaria de acuerdo a lo que se llegue a pactar, lo que implica que no se tendrá acceso a la información del sistema consultado.

b) Con las instituciones que se considere apropiado, se podrán tener accesos limitados a datos, con el fin de llevar a cabo investigaciones o consultas para poder ayudar a las actividades de control o investigación por el personal idóneo del RGP.

Los sistemas o instituciones que podrían participar, con el Registro General de la Propiedad, en esta interconexión podrían ser:

- Segundo Registro de la Propiedad (Quetzaltenango)

- Registro de Información Catastral (RIC)

- Municipalidades

- Organismo Judicial (Tribunales, Archivo General de Protocolos, Registro de Poderes)

- Registro Mercantil (Registro de Auxiliares de Comercio y mandatarios)

- Ministerio de Gobernación (Licencias, Migración, Pasaporte, Policía Nacional Civil, Documento Único de Identidad)

- Ministerio de Finanzas (Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, DICABI, y Sistema Integrado de Administración Financiera, SIAF)

- Superintendencia de Administración Tributaria, SAT

- Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala

- Centro de Control Vehicular

Se describen a continuación los productos o alcances que se podrían tener en cada una de las instituciones.

3.2.3.1 Apoyo a la modernización del Segundo Registro, en Quetzaltenango

Uno de los retos más importantes para apoyar la certeza jurídica del país de manera integral es la automatización y optimización de la infraestructura física del Segundo Registro de la Propiedad ubicado en la ciudad de Quetzaltenango, el cual está a cargo de los departamentos de Retalhuleu, Suchitepéquez, Totonicapán, Huehuetenango, Sololá, Quiché, San Marcos y Quetzaltenango. La sistematización del Segundo Registro deberá plantearse por medio de economías de escala, únicamente instalando los componentes tecnológicos necesarios para la captura y operación de la información, compartiendo con el Registro General de la Propiedad, de la zona central, la misma infraestructura de software de aplicación, los dispositivos de almacenamiento masivo y los servicios de respaldo en línea, que es la parte más cara del sistema donde ya no se tendría que invertir.

El estudio de implementación de este proyecto debe comprender áreas de :

- Establecimiento de procesos, para aprovechar la aplicación registral que actualmente se tiene.

- Determinación de los requerimientos de hardware y software para soportar esta estructura.

- Determinación de la infraestructura física que garantice el funcionamiento del sistema.

- Establecer la forma de financiamiento de este proyecto.

- Montar un programa de capacitación para el personal.

- Asegurar el resguardo de los libros físicos y del archivo de duplicados.

- Involucrar a la sociedad quetzalteca en la modernización del Segundo Registro.

Además, toda mejora introducida al proceso de operación registral del Registro General de la Propiedad se hace pensando que, a la larga, el Segundo Registro será beneficiado, directamente, en su eficacia y eficiencia, en la seguridad y transparencia de sus actuaciones y en la certeza jurídica hacia la población.

3.2.3.2 Registro de Información Catastral (RIC)

a) Acceso a información para asegurarse de la validez de datos como el Código de Clasificación Catastral

b) Consultas para comparación de datos asociados a los datos territoriales de una finca

c) Traslado de información del RIC al RGP para efectuar las anotaciones del caso, de acuerdo a la Ley. (Ley del Registro de la Información Catastral, Decreto 41-2005).

d) Traslado de información del RGP al RIC sobre los traspasos de propietarios en los inmuebles y todos los reportes de Ley.

e)Consulta integrada REGISTRO—CATASTRO

f) Declaración de zonas en proceso catastral y catastradas

g) Operación de incongruencias

3.2.3.3 DICABI, Municipalidad de Guatemala y a otras municipalidades

a) Certificación de validez de números de cédula de vecindad y nombres de las personas.

b) Mantenimiento actualizado de propietarios en el Catastro Municipal

c) Referencia cruzada de valores de inmuebles

d) Informes derivados de ley (pagos de IUSI, otras)

3.2.3.4 Organismo Judicial

a) Consulta de criterios para la verificación de la vigencia de la calidad de activo del Notario

b) Acceso al Registro Electrónico de Notarios

c) Acceso al Registro Electrónico de Poderes

d) Confirmación sobre procedencia de despachos

3.2.3.5 Superintendencia de Administración Tributaria, SAT

a) Consultas en relación a la compra de Papel de Protocolo para la Verificación de Número de Protocolo – Notario

b) Optimización de las herramientas electrónicas para las tareas de verificación de la Delegación de la SAT en el RGP.

3.2.3.6 Ministerio de Finanzas Públicas

Aparte de la relación directa con el Sistema Integrado de Administración Financiera que ya tenemos, la interconexión con la Dirección de Catastro y Avalúo de Bienes Inmuebles, DICABI, permitiría constatar:

a) Informes derivados de Ley

b) Exoneraciones del Fondo Guatemalteco de la Vivienda, FOGUAVI

c) Certificaciones de carencia de bienes

3.2.3.7 Ministerio de Gobernación

a) Consultas para la validación de huellas digitales en las bases de datos de licencias de conducir, de extensión de pasaportes y de la Policía Nacional Civil

b) Entradas y salidas de personas al territorio nacional

3.2.3.8 Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala

a) Consultas para verificar el “status” de Colegiado Activo de los Notarios.

b) Listado de notarios fallecidos, fechas de fallecimiento de notarios

c) Información en línea sobre anomalías en el ejercicio de la profesión de Notario señaladas por el Tribunal de Honor.

3.2.3.9 Registro unificado de vehículos automotores

a) Consulta de propietarios de vehículos

b) Inscripción de compra-ventas, importaciones y garantías

3.2.4 Eje de desarrollo No. 4: Personal, renovación de ambientes, tecnología y procesos

El concepto del desarrollo del Registro que hasta el momento se ha delineado, conlleva la consideración de uno de los factores que lo posibilita; este factor es el elemento humano, representado en este caso por los laborantes del Registro General de la Propiedad. En ese contexto la capacitación de ese recurso y la provisión de herramientas modernas de trabajo, así como la dotación de un ambiente físico y ambiental adecuado para el desarrollo de sus actividades se presentan como insumos sumamente importantes para lograr la productividad óptima. El RGP deberá procurar crear las condiciones para lograr una constante renovación de los ambientes de trabajo, entendido como el medio en donde se desenvuelve la producción registral.

En cuanto a la parte tecnológica, es conveniente tomar nota que los procesos deben ser sujetos a mejora bajo el concepto de refinamiento continuo, de forma tal que puedan mantenerse dinámicos y abiertos, en ciclos permanentes de renovación y actualización. En adición y vinculados a dichos ciclos, se deben poner en marcha procesos paralelos para la corrección y mejoramiento de las condiciones a partir de evaluaciones y renovaciones periódicas de toda la infraestructura de tecnología, sea ésta de hardware, software o estructuras de datos, entre otras. Es por eso que se privilegia la visión de contratación de servicios versus la simple compra y renovación de hardware.

Es importante hacer notar que para tener una visión de largo plazo, el RGP, al definir el presupuesto y los costos de cada proyecto, debe considerar el valor de mantenimiento, actualización y renovación, para no encontrarse en situaciones de deficiencias operativas, imposibilitar la consecución de objetivos en el corto plazo y obsolescencia en el mediano plazo, así como para dar atención al cada vez número de usuarios del RGP, tomando en consideración que en el año 2005 visitaron el Registro más de medio millón de personas

La adecuación de la infraestructura física de varias décadas de antigüedad, a la modernidad de los sistemas operativos de punta, es una tarea indispensable, con la problemática que tal tarea implica (por ejemplo, en aires acondicionados, cableados, iluminación, etc.). Además, los retos del futuro implican mayores esfuerzos en la capacitación del recurso humano, por lo que esta inversión deberá contemplarse cada vez que se planifiquen las actividades.

Deben contemplarse, adicionalmente, los escenarios cambiantes del entorno y el impacto de los mismos para elaborar, de antemano, planes de contingencia con costo definido y evitar que se ponga en peligro la consecución de los objetivos del Plan Estratégico.

Los puntos a considerar en este Eje son los siguientes:

3.2.4.1 Optimización de procesos y estructura de datos

Es importante recalcar que el proceso actual sobre el cual se basa la operación registral tiene como fundamento los procesos y la forma en que se han llevado a cabo los mismos por los últimos 10 años (que es, en pocas palabras, una versión informática del quehacer que venía haciendo el Registro en libros físicos); es claro también que ha habido cambios y adiciones significativas que han permitido, principalmente en el último año, estabilizar y crear mayor confianza en la operación registral.

El Registro dentro de un Plan de Mejora Continua, pretende modificar la plataforma actual del Sistema de Operación Registral, para convertirlo en un sistema que permita, manteniendo los estándares de control y seguridad, habilitar la apertura programática existente, de forma que las bases de datos e imágenes puedan ser consultadas de forma más dinámica y versátil, proporcionando mayor información a los usuarios y capacidad de crear estadísticas inmediatas.

La Auditoría Interna de Sistemas se ha venido fortaleciendo a través del Departamento de Planificación y Sistemas y se visualiza en el futuro una Auditoría Externa.

3.2.4.2 Optimización y mejora de la infraestructura de hardware

Considerando la tendencia mundial para la optimización de servicios de tecnología, así como la búsqueda de una continua renovación tecnológica, se buscarán esquemas de contratación en modalidad de “outsourcing” o “tercerización” de servicios, que permitan al Registro General de la Propiedad, optar por tecnología de vanguardia acorde al requerimiento de nuevos servicios.

En base a las mediciones del desempeño de los elementos de hardware, deberá llevarse a cabo constantes recomendaciones, por parte del proveedor y del departamento de sistemas del RGP, para determinar

- Control de vida útil y renovación de componentes

- Integración de nuevas tecnologías

- Grados de eficiencia en base a Niveles de Servicio (SLA Service Level Agreements)

3.2.4.3 Información y control gerencial

El RGP deberá obtener de las aplicaciones tecnológicas que diseñe o ponga en práctica en el sistema de operación registral, así como en materia de certificaciones, caja, ingreso a bibliotecas, consultas a distancia, niveles de ejecución de gasto, etc., un conjunto de datos que le permitan la toma de decisiones desde el punto de vista administrativo, operativo y estratégico. Lo anterior implica que la aplicación deberá tener implementada, internamente, la generación de estadísticas e indicadores, que deberá incluir una bitácora de todas las operaciones que se lleven a cabo.

Adicionalmente, en base a lo que se pueda determinar o establecer en el proceso de refinamiento de procesos, el sistema deberá generar información que pueda asociarse a metodologías estándares de medición.

3.2.4.4 Capacitación del personal

3.2.4.4.1 Para generar el proceso de autosuficiencia informática:

El RGP ha definido como política de mantenimiento y control, la administración del procesamiento de la información bajo el concepto de outsourcing (contratación externa); sin embargo, ha considerado importante crear un soporte paralelo que pueda ayudar a mantener la continuidad del servicio, así como ejercer la adecuada supervisión a la empresa que tiene a su cargo la administración del sistema.

Lo anterior implica reforzar, dentro de la organización del Registro, el área de Planificación y Sistemas que permita contar con personal especializado en las diferentes áreas de tecnología. Esto se lograría contratando personal especializado en:

- Redes
- Base de datos
- Reingeniería de procesos

3.2.4.4.2 Para elevar la calidad de la operación y los servicios:

El brindar servicios de calidad implica que los mismos sean prestados por personal capacitado. Conviene adoptar una política de profesionalización del personal, tendente a proveer al Registro del recurso humano más calificado.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones y recomendaciones

La institucionalidad del registro de la propiedad inmueble en el país y sus repercusiones para la economía, no puede dejarse en manos de la improvisación ni sujeta a los cambios políticos de turno. Es por eso que un Plan Estratégico de mediano plazo (8 años), es una garantía para que las generaciones futuras puedan contar con un Registro General de la Propiedad seguro, eficiente y confiable.

En este documento se ha enumerado un conjunto de actividades para llevar al RGP a un proceso de optimización de procedimientos y diversificación de servicios, utilizando de forma razonable y responsable los recursos que recibe de sus usuarios y trasladando a éstos los beneficios que implica tener un Registro actualizado dentro del contexto mundial.

Se visualiza que lo presentado es un plan ambicioso, con metas que requerirán un esfuerzo adicional y un compromiso real por parte de las autoridades de RGP para que las mismas se puedan cumplir.

También se juzga conveniente aclarar que dependiendo de la prioridad que se asigne a cada uno de los incisos, se determinará la conveniencia de contratar a diferentes especialistas en áreas específicas para que la inversión de los recursos en la implementación de las mismas proporcione el fruto esperado.

Por otro lado, deberá considerarse que para soportar y hacer viable el contenido del presente Plan Estratégico, los ingresos que el Registro recibe de sus usuarios, tendrán que permitir no sólo la realización de los proyectos sino su sostenimiento en el tiempo y la consiguiente renovación, cumpliendo con sus expectativas de:

- Atención especializada

- Tiempos razonables en la ejecución del qué hacer de la operación registral

- Certeza jurídica

-Información segura y con su debido respaldo

- Acceso y disponibilidad de la información registral

Como parte final de este documento se estima conveniente:

a) Hacer del conocimiento de los directores del RGP, de los funcionarios y del personal a involucrar, los alcances del Plan Estratégico o de las fases que se estime oportuno ir dando a conocer, para que mayor cantidad de personas pueda compartir la visión de tener el mejor Registro del mundo.

b) Hacer del conocimiento de los usuarios, y particularmente de los profesionales de la Notaría, los alcances y metas aquí presentados, y

c) Llevar a cabo presentaciones a autoridades de Gobierno, entidades externas como las financieras, las jurídicas, las gremiales, etc, para dar a conocer el Plan Estratégico del RGP y eventualmente obtener fuentes de financiamiento para logar su ejecución de forma integral y completa.

REGISTRO GENERAL DE LA PROPIEDAD

Una publicación del Registro General de la Propiedad / Guatemala, C.A.

Oficinas Centrales
9ª Avenida 14-25, Zona 1
Guatemala, ciudad
PBX: (502) 2220 9040
Fax: (502) 2232 6739
www.rgp.org.gt

Derechos Reservados

MARZO DE 2006