

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Fundada en 1551

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

E. A. P. INGENIERÍA INDUSTRIAL



Tesis

Digitales UNMSM

“SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE INSCRIPCIÓN Y PUBLICIDAD REGISTRAL”

INFORME PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR

JORGE LUIS BALTAZAR CABALLERO

LIMA – PERÚ

2002

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	ANTECEDENTES	2
2.1.	EVOLUCIÓN DEL SISTEMA REGISTRAL	2
2.2.	DE LAS NORMAS QUE RIGEN EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN Y PUBLICIDAD REGISTRAL	3
2.3.	LA OFICINA REGISTRAL DE LIMA Y CALLAO	5
2.4.	EL PROCEDIMIENTO REGISTRAL	8
2.5.	DE LOS PROCESOS	9
3.	DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA REGISTRAL EN LA ORLC	12
4.	DESARROLLO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN REGISTRAL AUTOMATIZADO	13
4.1.	RESEÑA DEL PROYECTO	13
4.2.	PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE IMÁGENES	17
4.3.	PROCESO DE DIGITACIÓN DE ÍNDICES DE REFERENCIA	18
4.4.	EL SOFTWARE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN REGISTRAL AUTOMATIZADO	18
5.	RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN	21
5.1.	MODALIDADES DE ACCESO REMOTO A LA OFICINA REGISTRAL DE LIMA Y CALLAO	21
5.2.	NUEVOS SERVICIOS DE PUBLICIDAD REGISTRAL	22
5.3.	SERVICIO DE INFORMACIÓN EN LÍNEA	23
5.4.	ESTADÍSTICA DE LA EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS REGISTRALES	24
5.5.	DEMANDA Y PRODUCCIÓN DE SERVICIOS REGISTRALES	24
5.6.	TIEMPOS DE ATENCIÓN	35
5.7.	CALIDAD DE LOS SERVICIOS REGISTRALES	36
6.	CONCLUSIÓN	37
7.	BIBLIOGRAFÍA	38

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe refiere las acciones realizadas para la sistematización del Servicio Registral que presta la Oficina Registral de Lima y Callao en el ámbito de su jurisdicción. Este se desarrolla a partir del análisis del volumen de servicios que atiende diariamente las sedes de esta oficina y cuya participación en la gestión registral del país resulta en un 60% de los actos registrados, los que se generan en la Región Lima que es la jurisdicción de la ORLC.

Por ello, la necesidad de pasar de un sistema casi manual a un sistema de aplicación sistematizada. Era urgente, al incrementarse la demanda de los servicios registrales y los saldos de las solicitudes no atendidas, que esta se diera con prioridad a otras falencias y que llevaron, en una primera etapa, a la creación de horarios extraordinarios para la atención de los mismos.

El proceso de sistematización duró aproximadamente dos años y se inició con la conversión a imagen de todos los Tomos y Fichas de los asientos registrales que se tenían en el proceso actual, lo que generó 5 millones de imágenes y la digitación de las referencias principales de tales imágenes, para indexarlas al proceso de búsqueda. Este proceso, conjuntamente con el desarrollo del software, fueron los más importantes en el desarrollo de este proyecto.

El Software manejaría las imágenes escaneadas, como una base de datos de consulta, a la cual recurrirían los Registradores Públicos durante el proceso de calificación, en lo que se refiere a la consulta de los antecedentes del Acto o Contrato a inscribir.

La posibilidad de consultas simultáneas a una misma imagen, así como la rapidez para la atención de las copias de estas imágenes, como parte del servicio de publicidad de los actos y contratos inscritos en la ORLC, mejoraron ostensiblemente los tiempos de atención de los servicios.



Sistematización de los procesos de inscripción y publicidad registral. Baltazar Caballero, Jorge Luis

El sistema nos permitió asimismo, crear nuevos servicios de información al usuario, tales como el de información del estado en que se encontraban los Títulos en proceso, el servicio de entrega inmediata de copias simples de Tomos y Fichas y por último este mismo servicio llevado a la página WEB de la ORLC en Internet.

2. ANTECEDENTES

2.1. *Evolución del Sistema Registral*

Mediante Ley del 02 de Enero de 1888, se crea en nuestro país, el Registro de la Propiedad Inmueble, determinando con ello, el nacimiento de un sistema de registro que da acogida a las transferencias de dominio y los demás derechos reales. La etapa previa de dicho registro la constituye la existencia de Registros de Cargas, como los de Censos y Capellanías (1575), los cuales se remontan al siglo XVI, en la época del Virreinato, donde los Censos son derechos que nacen, generalmente de un contrato, por el cual se adquiere derecho a percibir una pensión anual, mediante la entrega de inmuebles por un determinado plazo; la Capellanía por su parte, es una fundación en la que se vinculan bienes, con el gravamen para su poseedor, de mandar celebrar anualmente cierto número de misas y otras cargas pías.

Desde la creación del Registro de la Propiedad Inmueble, en nuestro país se han ido creando diferentes registros jurídicos, como el Registro Mercantil, el Registro de Testamentos, el Registro de Declaratoria de Herederos, entre otros; todos ellos constituyen la expresión de un Registro entendido como una institución jurídica encargada de producir cognoscibilidad general de situaciones jurídicas, para la tutela efectiva de los derechos y la seguridad jurídica de los mismos.

La técnica originaria de inscripción en el Registro fue la de redacción manuscrita de asientos en los Libros de Inscripción o Tomos, los mismos son libros foliados de considerable tamaño con 500 páginas cada uno. Posteriormente se utilizaron tomos de hojas más pequeñas con 700 páginas cada uno. El uso de tomos, por su poca practicidad fue cambiado al sistema de utilización de Fichas, que operaban como un

instrumento asignado a cada título de propiedad, persona jurídica o natural, en la cual se registran todas las modificaciones y o actualizaciones de los actos y contratos, logrando de esta forma, cierta facilidad para el manejo de los asientos, utilizando para la escritura las máquinas de escribir mecánicas.

2.2. De las Normas que rigen el Proceso de Inscripción y Publicidad Registral

1. Los Registros Públicos fueron creador por Ley de fecha 02 de enero de 1888 bajo el gobierno de Andrés Avelino Cáceres. Se crea el Registro de la Propiedad inmueble como una dependencia de la Corte Suprema de Justicia.

El primer Reglamento General de los Registros Públicos fue formulado por la Corte Suprema de Justicia y fue aprobado por el Poder Judicial con fecha 11 de setiembre de 1888.

2. El 18 de julio de 1940 (92 años después) entró en vigencia un nuevo Reglamento de los Registros Públicos el cual recoge lo establecido en el Artículo 1038 del Código Civil de 1936.

En su estructura orgánica contemplaba como órgano superior a la Junta de Vigilancia presidida por el Ministro de Justicia y de Culto, el Fiscal en lo Civil ante la Corte Suprema, los decanos de los Colegios de Abogados de Lima y de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y el Director General del Registro.

3. El 16 de mayo de 1968 (gobierno militar) mediante acuerdo de la Corte Suprema se aprueba el Reglamento General de los Registros Públicos.

Con este dispositivo se crea en su estructura orgánica la Comisión Facultativa que reemplaza en sus funciones a la Dirección General, convirtiéndose en el órgano de segunda instancia administrativa y quedando la Junta de Vigilancia facultada a conocer en grado de

revisión las resoluciones dictadas tanto por la Dirección General y la Comisión Facultativa.

4. El 18 de junio de 1980 mediante el D.L. N° 23095 se dicta la Ley Orgánica de la Oficina Nacional de los Registros Públicos – ONARP, mediante la cual se le concede la calidad de persona jurídica de Derecho Público Interno con autonomía administrativa y económica, conservando la misma naturaleza de Organismo Público Descentralizado vinculado a la Presidencia de la República conforme lo dispuso el D.L. N° 17532 del 25 de marzo de 1969.

Lo resaltante de esta norma es que instituyó como órgano de segunda instancia registral al Tribunal Registral integrado por tres miembros con categoría de Vocal de la Corte Superior que reemplazó en funciones a la Junta de Vigilancia, así como a la Dirección General por la Jefatura.

5. Con fecha 12 de junio de 1981, mediante Decreto Legislativo N° 119 se dicta una nueva Ley Orgánica de los Registros Públicos y Ley de la Oficina Nacional de los Registros Públicos - ONARP, por la cual se establece que los Registros Públicos se constituyen en un Organismo Público Descentralizado del Sector Justicia; asimismo esta norma restableció en sus funciones a la Comisión Facultativa por el Tribunal Registral.
6. El 21 de diciembre de 1992 se dicta mediante D.L. N° 25993 la Ley Orgánica del Sector Justicia en la cual se introdujo una variante significativa respecto a la vinculación administrativa de la institución, ya que se comprendió a los Registros Públicos como un Órgano de Línea de dicho ministerio, creándose para tales efectos la Dirección Nacional de los Registros Públicos y Civiles manteniendo en funciones a la Comisión Facultativa como órgano de segunda

instancia administrativa y a la Junta de Vigilancia que resolvía en última instancia vía Recurso de Revisión.

7. Finalmente con fecha 14 de octubre de 1994 mediante Ley N° 26366, se crea el Sistema Nacional de los Registros Públicos y la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP, regulada por su Estatuto aprobado mediante D.S. N° 04-95-JUS, con la finalidad de mantener y preservar la unidad y coherencia del ejercicio de la función registral en todo el país, orientado a la especialización, simplificación, integración y modernización de la función, procedimientos y gestión de todos los registros que lo integran; constituyéndose así la Superintendencia en el ente rector y normativo del sistema.

Del mismo modo se estableció que la Oficina Registral de Lima y Callao – ORLC, así como las Oficinas Registrales ubicadas en el ámbito geográfico de las regiones son Organismos Públicos Desconcentrados de la SUNARP; precisándose en la Segunda Disposición Complementaria de la acotada Ley, que la Oficina Registral de Lima y Callao constituye un organismo público desconcentrado de la SUNARP con autonomía registral, económica y administrativa, en el ejercicio de las funciones que le corresponden conforme a Ley.

En razón de estas normas se dicta el Decreto de Urgencia N° 019-95 del 16 de abril de 1995, mediante el cual se declaró en reorganización y reestructuración institucional a todos los organismos desconcentrados de la SUNARP, medida que fue el punto de partida para efectuar la transformación integral de la institución, marco dentro del cual se han obtenido resultados evidentes en lo que atañe a modernización, eficiencia y calidad de los servicios que se brindan, los mismos que en la actualidad le son públicamente reconocidos a la Oficina Registral de Lima y Callao.

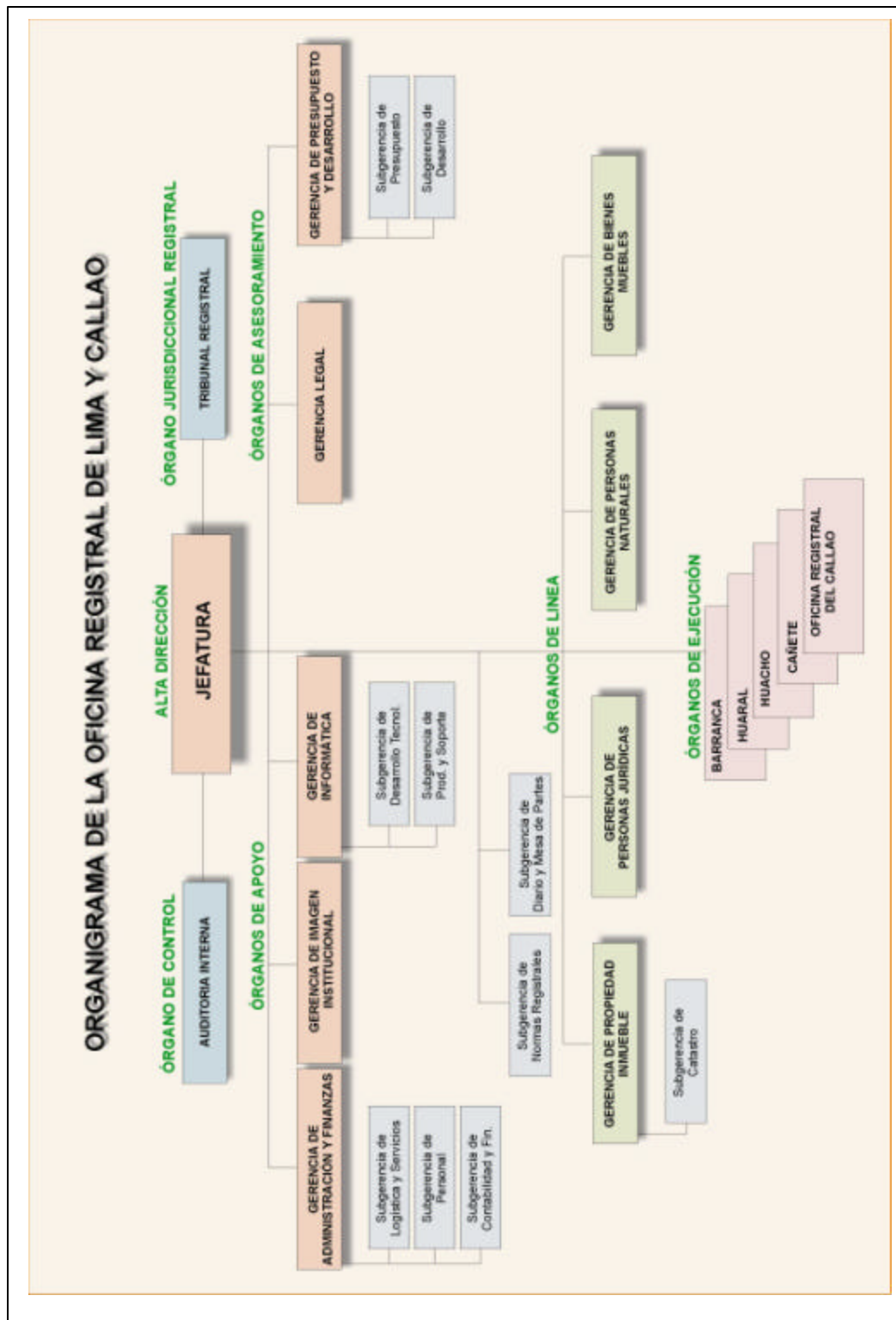
2.3. La Oficina Registral de Lima y Callao

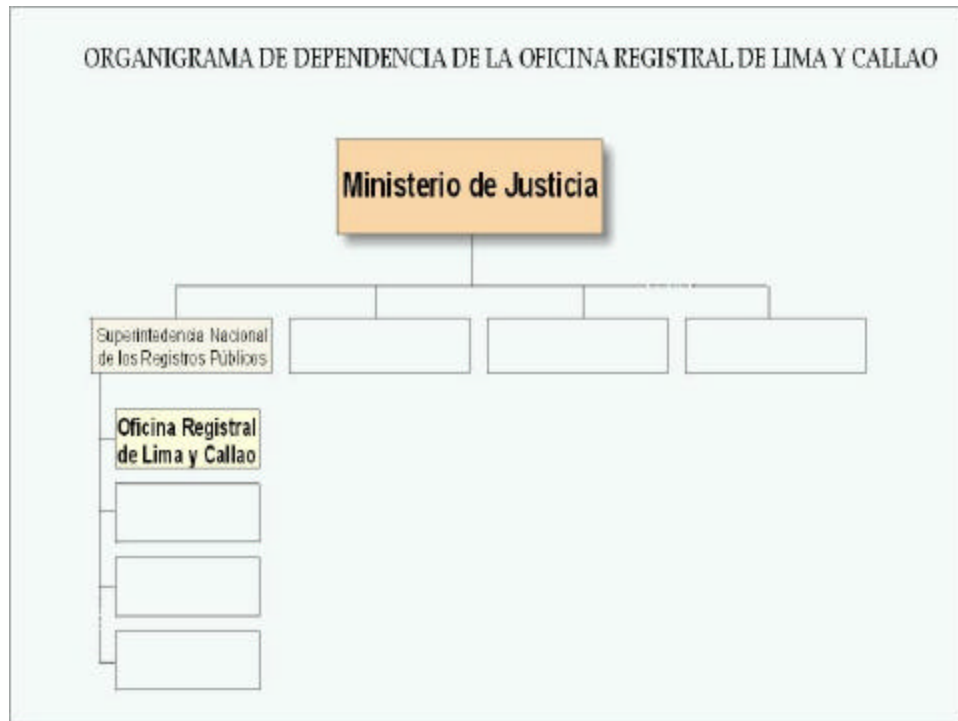
Lima, por ser la capital de la República del Perú y debido al fenómeno social, político y económico del centralismo, representa en lo que es la demanda del servicio Registral aproximadamente el 60% de la gestión al nivel nacional, por lo cual representa el primer punto crítico como consecuencia del uso de una metodología manual del registro de los actos y contratos que se generan en Lima.

Habiéndose llegado al manejo de las máquinas de escribir mecánicas en una primera etapa y luego a las máquinas de escribir eléctricas, se atenuó en una primera etapa la forma de manejo de la información, tanto en el registro como en el proceso de brindar información o lo que llamamos en este medio como Publicidad Registral. Se estaba pues, ante un proceso que requería de un buen número de personas en máquinas de escribir y cuyo crecimiento con el mejoramiento de la economía del país era inevitable, lo que llevó al límite el uso de este mecanismo.

En la década de los ochenta, aparecerían rudimentariamente las primeras computadoras personales, existiendo ya por ese entonces las grandes computadoras, que eran utilizadas por corporaciones industriales y comerciales, sin que estas llegaran siquiera a ser considerada para solucionar el problema de los Registros Públicos.

La tecnología de las computadoras personales avanza de una manera asombrosa en la década de los noventa, convirtiéndose de sobra en una herramienta potentísima para solucionar los problemas del manejo de información en volúmenes grandes. Esta opción iría desplazando a las grandes computadoras y con este panorama la Oficina Registral de Lima y Callao se embarca en el proyecto pionero en América Latina, del Sistema de Información Registral Automatizado, proyecto que permitiría una mejor performance en los trámites, control de los proceso y en la misma gestión registral.





2.4. *El Procedimiento Registral*

El procedimiento que sigue la inscripción de un acto o contrato en los Registros Públicos se inicia con la formulación de una escritura pública que es elaborada y refrendada por un Notario. Esta es la única forma en que un acto o contrato puede llegar a ser inscrito. La labor de los Registradores Públicos es calificar dicho acto o contrato en razón de las normas que la rigen y que se convierte en un Título, el cual debe cumplir con todos los requisitos de Ley, para ser aceptado e inscrito en los Registros Públicos. Algunas veces los Títulos son observados por algunas deficiencias en la escritura pública generada por el Notario y otras veces por la falta de documentación, y si la observación es grave, se procede a la Tacha, la cual también se aplica cuando la observación emitida por el Registrador Público no es levantada en el tiempo prescrito por la Ley.

Cuando un Título es aceptado y esta listo para la inscripción, se procede a la liquidación, que es consecuencia de que solo al final del proceso de calificación y habiéndose determinado la cantidad de actos a que a dado lugar un Título, se puede determinar el costo de este servicio por aplicación de las Tasas registrales. Es necesario señalar que el usuario paga en un inicio un costo aproximado que es determinado por Preliquidación (área de consulta sobre los costos de los servicios) o si lo desea tan solo cancela el mínimo que es el costo del proceso administrativo, luego el costo determinado para el servicio, que es comunicado al usuario al consultar por el estado del tramite de su Título, se cancela por un monto que es la diferencia sobre lo que ya ha cancelado.

Inscrito el Título, se genera el asiento de inscripción y es de este asiento de inscripción sobre el que se da publicidad, y por el cual los Registros Públicos otorgan seguridad jurídica sobre este, y al cual pueden consultar, solicitar una copia simple o certificada, etc.

Estos asientos, que generan los Registros Públicos, gozan de un respaldo jurídico al cual responde el Registrador Público, y este se puede utilizar en cuestiones legales de respaldo jurídico y ser reconocido como tal.

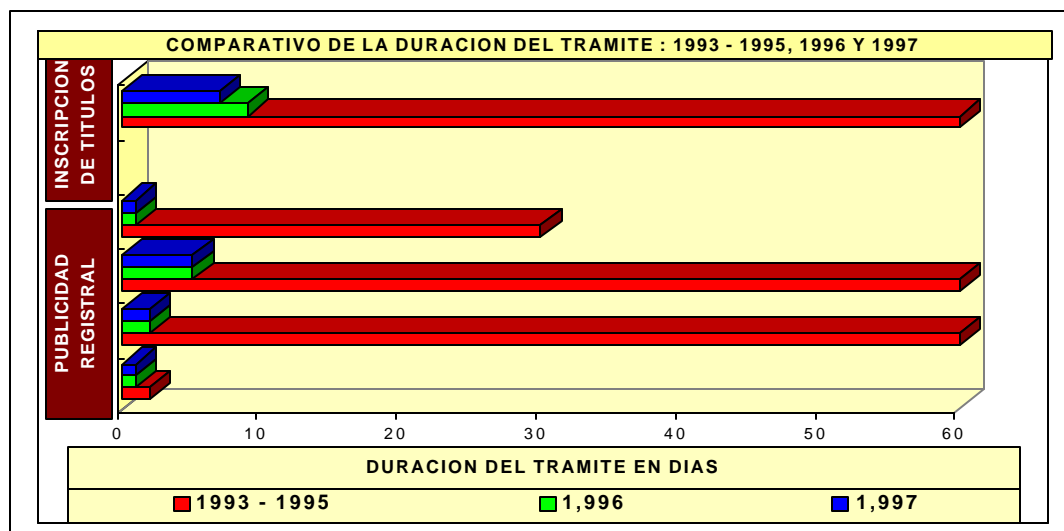
2.5. De los Procesos

El proceso actual utiliza una normatividad que describe puntualmente los tipos de documentos que deben manejar todos los registros, es así como se estipula que todo registro debe contar con libro de diario en el cual se deberán registrar todos los Títulos que ingresaron en el día para el proceso de inscripción en los Registros Públicos. Estas mismas normas legales que rigen la gestión de los registros públicos, son los que crean los llamados libros, entre los que podemos encontrar los libros de propiedad inmueble, los libros de mandatos, libros de personal, etc. En

estos libros se asienta las inscripciones o tachas a que dieran lugar los procesos de inscripción.

Analizando en forma pragmática los procedimientos en los registros públicos, las actividades de dicha institución, estaban normadas con definiciones que se orientaban a una gestión manual, en otras palabras, los diferentes libros a que se refieren estas normas no son otra cosa que los usos que se heredaron de los tiempos de los españoles y que quedaron incorporados en los reglamentos que se utilizan actualmente para enmarcar las actividades de los registros públicos.

Cuando la actividad económica y la población creció, la demanda del



servicio registral aumento notablemente, esto saturó el servicio, convirtiéndolo en el mas atrasado, lento y por último víctima de una corrupción de funcionarios, por la misma importancia que tienen estos registros, lo que sumado a la necesidad por un registro de esta naturaleza, dio lugar al tráfico de influencias y al mas notorio negocio de tramitadores.

Los tiempos de atención se pueden apreciar en el gráfico adjunto en el cual es fácil reconocer la tremenda variación obtenida luego de la aplicación del sistema de información registral.

La forma manual de los registros fueron luego llevados a la utilización de la máquina de escribir, para ello fue necesario cambiar de libros a fichas, estas si podían introducirse al rodillo de las máquinas y facilitarían el proceso de asentar las inscripciones del registro. Esta se implementan en la década del setenta y mejoran en mucho la claridad de los textos de los asientos, aunque seguía siendo un procedimiento lento, por que aunque los escritos con máquina de escribir fueran mas rápidos que el manual, aún los mecanismos eran lentos, vale decir, la búsqueda de los antecedentes era física, y cuando se estaba siendo utilizado un Tomo por un Registrador Público, si había otro que lo necesitara, tendría que esperar a que este lo desocupara para iniciar sus investigaciones, y así también otros aspectos que para las necesidades crecientes de la época, dejaban mucho que desear para llegar a colmar las expectativas de los usuarios.

Los libros de diarios, generados al estilo de una biblioteca, constan de tarjetas de índices, estos fueron creados para mejorar las búsquedas de las inscripciones solicitadas por los usuarios y también fueron motivo de mejoras aunque continuaron siendo insuficientes para el volumen de información que manejan los registros públicos.

El obtener información acerca de los Títulos inscritos o asientos de inscripción, antes de la llegada de la fotocopidora, eran generadas por transcripciones, en una etapa manual, luego con máquinas de escribir y por último con la aparición de la fotocopidora se daría inicio a una atención rápida, aunque ésta todavía no llegaría a satisfacer las necesidades de los registros públicos hasta que se mejoraran los

requerimientos de tipo de papel y el tiempo de fotocopiado por hoja, además de lo caro de los insumos para este tipo de equipo.

Aparecen en la década del ochenta las computadoras personales, aunque rudimentariamente, sin llegar a desplazar todavía a la máquina de escribir. Luego la tecnología de las microcomputadoras avanzaría en forma asombrosa hasta la fecha, resultando de tan rápida evolución, que tecnologías que recién empiezan a colocarse en el mercado al poco tiempo quedan obsoletas.

Aún su uso no es tan difundido y las aplicaciones escasas por los software limitados, estos luego se ampliarían y terminarían desplazando efectivamente a las máquinas de escribir con los procesadores de textos que brindarían mejores rendimientos que éstas. Luego vendría la necesidad de conectar un computador con otro y surgirían las primeras redes locales que interconectan a unas pocas computadoras.

Los Registros Públicos, fueron observadores de estos cambios en empresas e instituciones sin mayores aspiraciones, ya que terminaría la década de los ochenta sin que esta cambiara en lo más mínimo. Se hablaba por ejemplo que para la ejecución de un proyecto de presupuesto del registro público aún se utilizaba una máquina y un batallón de máquinas sumadoras para realizar los cálculos a que dieran lugar, cuando en el medio ya se utilizaba para este tipo de gestión, las computadoras personales. Sabido es que siempre el sector público fue en este aspecto atrasado respecto del sector empresarial o particular, por lo que se podía también entender por que tardó tanto tiempo en aplicarse esta tecnología en las labores más simples de los Registros Públicos.

Este era el ambiente antes de aplicarse el cambio, obviamente que antes de la creación del Sistema de Información Registral, las computadoras llegaron a desplazar definitivamente a las máquinas de



Sistematización de los procesos de inscripción y publicidad registral. Baltazar Caballero, Jorge Luis

escribir, aunque hasta 1996 se podía encontrar algunas áreas dentro de los Registros Públicos, que utilizaban las máquinas de escribir para trabajos pequeños, rezagos de personas que aún no se familiarizaban con el uso del microcomputador.

3. DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA REGISTRAL EN LA ORLC

La Oficina Registral de Lima y Callao, hasta antes de la aplicación de la tecnología informática no había llegado a encontrar ningún medio eficiente para solucionar sus problemas en las diferentes fases como son la de inscripción y la de publicidad registral, entre las principales, pero también existen la de búsqueda y de lectura de tomos o el servicio de copia simple que en el medio se le llama por manifestación.

Era pues evidente un atraso marcado de este servicio público respecto a lo que ofrecía por ejemplo la banca privada o las empresas del sector privado, respecto de sus procesos, medios para ejecutarlos y los tiempos de atención de sus servicios.

Se puede describir su situación en términos de ineficiente, con tecnología atrasada, poblada de tramitadores, interesados en que no cambiara el estado de las cosas en esta institución, así también se le reconocía como una institución cuyos funcionarios actuaban siempre bajo acción de los pagos y favores adicionales a lo que normalmente era el costo de los servicios.

El mismo hecho de ser un servicio público importante y poblado por este tipo de gente, tenía en la población una imagen de servicio marginal, corrupto e inseguro, pero que servía de acuerdo a cuanto podías pagar para obtener algo de este sistema.

Las normas que reglamentan las actividades de los registros públicos son hasta la fecha, obsoletas en los conceptos referidos a técnicas de registro y en forma mas urgente en lo que se refiere a mecanismos legales que en la actualidad no se utilizan o que contradicen otras normas y que frenan la ejecución de una inscripción o la aplicación de una calificación por requerir de procesos o documentos que entranpan los trámites.

4. DESARROLLO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN REGISTRAL AUTOMATIZADO

4.1. *Reseña del Proyecto*

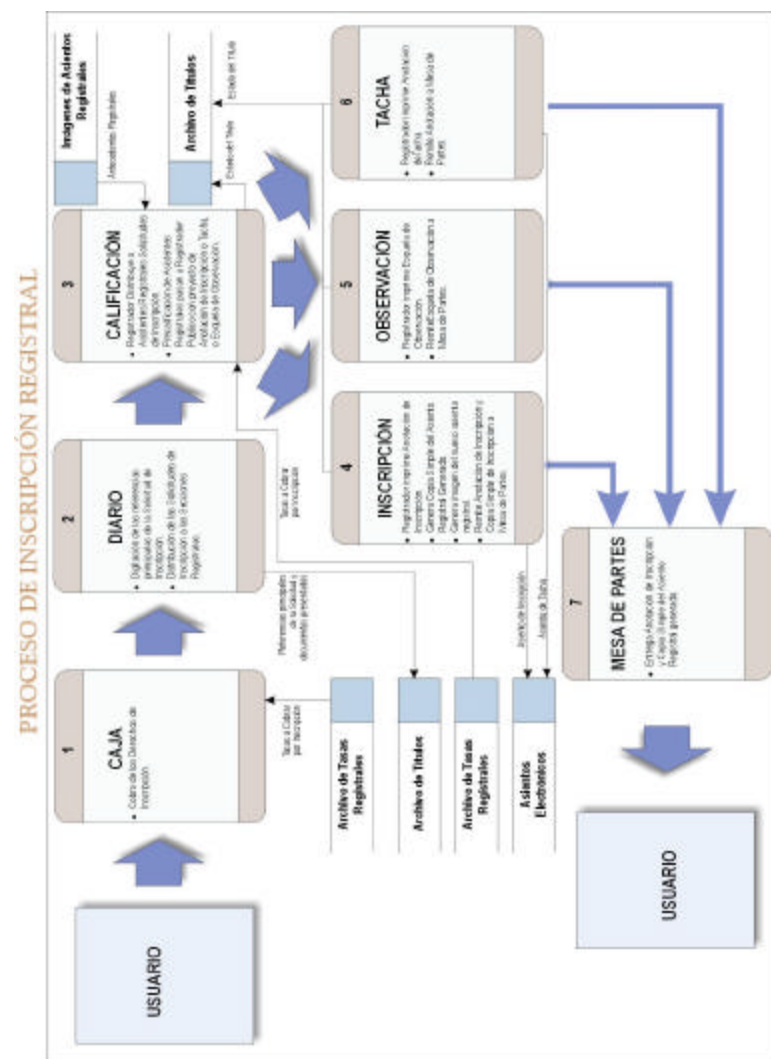
En el año 1995, la Oficina Registral de Lima y Callao (ORLC), con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que brinda, firmó un convenio de Cooperación Técnica Internacional con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), dando inicio al Proyecto de Modernización de la Oficina Registral de Lima y Callao PER/95/019.

El desarrollo del proyecto comprendió cuatro grandes actividades: Digitalización de documentos (proceso por el cual se capturaron la imágenes de las partidas registrales de la ORLC contenidas tanto en Tomos como en Fichas, las cuales fueron almacenadas en Discos Ópticos), Digitalización de la información relevante de las partidas registrales, desarrollo de un Sistema de Información Registral y el Equipamiento de Cómputo requerido.

Los servicio de Digitalización y Digitación de partidas registrales comprendieron la digitalización de aproximadamente 5 millones de imágenes del archivo registral de Lima, Callao, Cañete, Huacho y Huaral. Las imágenes capturadas se han almacenado en Discos Ópticos No Recargables (CD-WORM), sistema que no permite la modificación de la información después de haber sido grabada. Asimismo, se ha digitado la información relevante de las partidas colocándola en una base de datos, para poder contar con un sistema de índices que permita una fácil búsqueda y relacionarla con las imágenes capturadas. A pesar de ser un procedimiento más complejo, se decidió digitalizar las imágenes de las partidas registrales en lugar de transcribirlas al sistema, con el fin de evitar errores de transcripción y salvaguardar las partidas tal como se

registraron originalmente, preservando de esta manera la seguridad registral.

Estos Discos Ópticos se ha colocado en Juke Boxes (Unidades de Discos Ópticos), que manejan hasta 60 discos y con capacidad de lectura simultánea de 2 discos. Se han instalado 6 de estos dispositivos en la oficina de Lima y uno (01) en cada oficina desconcentrada (Callao, Huacho, Huaral, Barranca y Cañete).



Paralelamente a estos servicios, se ha desarrollado un Sistema de Información Registral, que soporta la gestión de los Procesos Registrales. Cabe resaltar que la novedad tecnológica está en la consulta a los expedientes registrales, puesto que ahora se hace directamente en el sistema computarizado, visualizándose la imagen capturada, en las terminales de los registradores, evitándose la manipulación de los expedientes físicos. Asimismo, la nueva información de los expedientes que ingresa a la ORLC se almacena directamente en las bases de datos y las imágenes de las fichas registrales se graban directamente en los Discos Ópticos, garantizando la inviolabilidad de dicho documento registral.

Esto ha permitido brindar un mejor servicio a los usuarios que van a la ORLC a inscribir un Título de Propiedad, obtener Certificados, Gravámenes y otros servicios, al eliminar tiempos de espera improductivos. Estas mejoras han permitido, por ejemplo, el servicio de copia simple se atiende en 2 minutos en promedio.

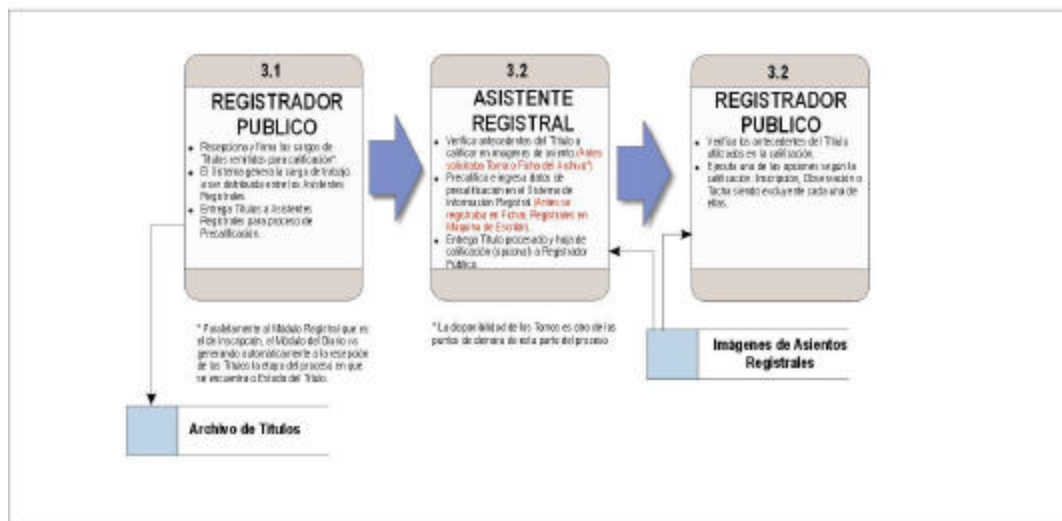
Por otro lado, el sistema cuenta con mecanismos de seguridad que permiten asegurar la integridad de la información registral que se incorpora al Sistema, uno de estos de tecnología de punta lo constituye el Dispositivo de Reconocimiento de la Huella Dactilar, el cual permite la identificación inequívoca del Registrador Público encargado de la calificación de los documentos registrales; este mecanismo nos protege contra cualquier intromisión en el acto de calificación.

Otra facilidad obtenida gracias a la implementación de estas mejoras tecnológicas, es la posibilidad de brindar información en forma remota. Esta facilidad se brinda tanto a través de Internet como a través del sistema de Computer Telephony (DATA FONOS) y Quioscos Multimedia, tal como ya se ha mencionado.

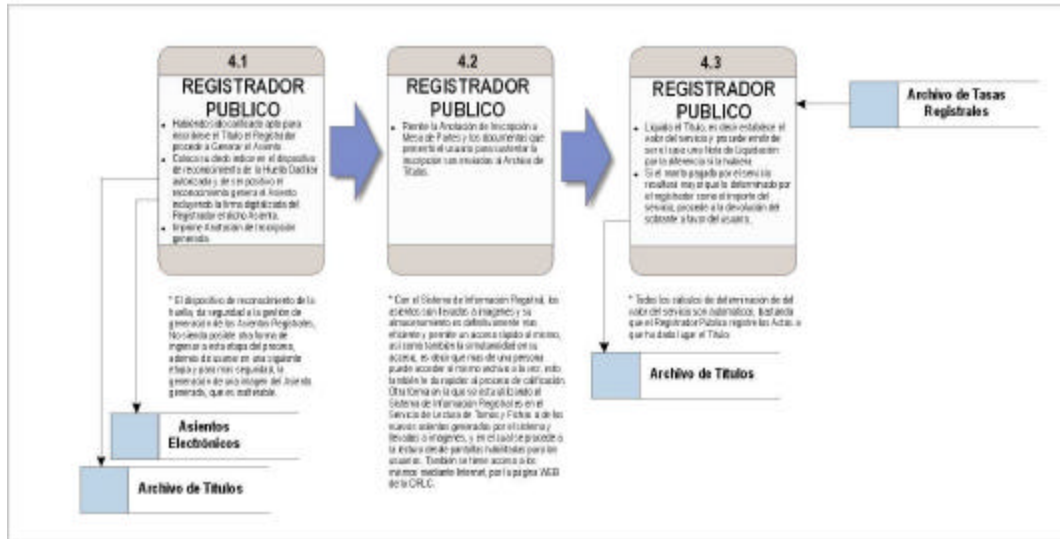
Para soportar este sistema de información se han adquirido estaciones de trabajo gráficas para las consultas de la información registral, servidores de base de datos, servidores de comunicación y equipos de comunicaciones que permiten lograr la interconexión entre las Oficinas de Lima, Callao, Huacho, Huaral, Barranca y Cañete, enlazándolas tanto por voz, como por datos.

La aplicación de la tecnología de información en los procesos registrales, ha permitido reducir drásticamente los tiempos de atención a los usuarios de la institución, de conformidad con los objetivos trazados por la alta dirección de la ORLC a través de la consecución de este proyecto de Modernización de la Oficina Registral de Lima y Callao.

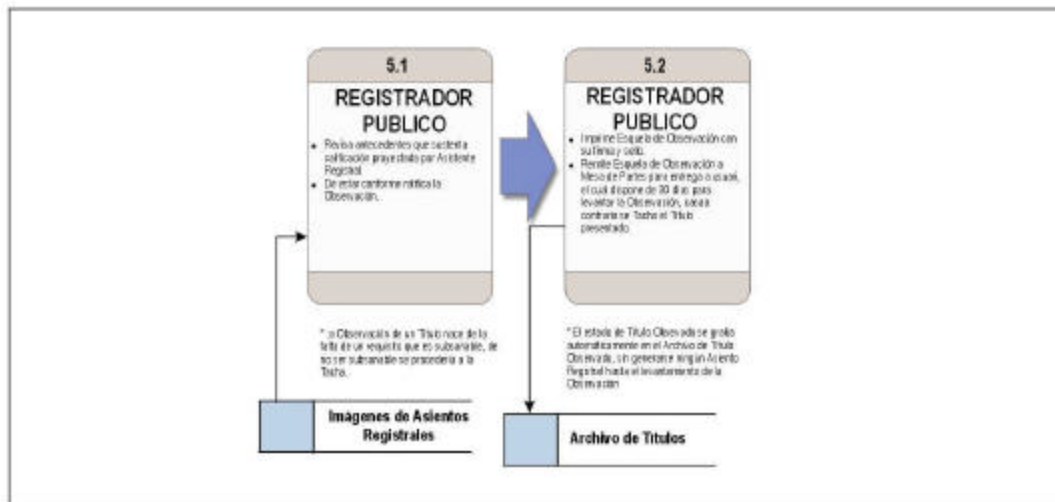
PROCESO DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE PROPIEDAD VEHICULAR PROCESO DE CALIFICACIÓN



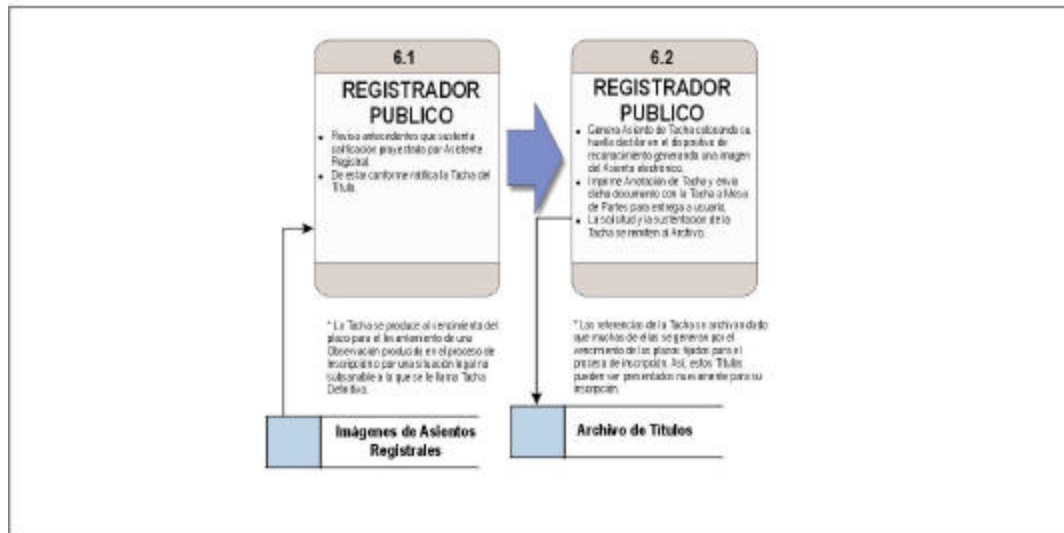
PROCESO DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE PROPIEDAD VEHICULAR
 PROCESO DE INSCRIPCIÓN



PROCESO DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE PROPIEDAD VEHICULAR
 PROCESO DE OBSERVACIÓN DE TÍTULO



PROCESO DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE PROPIEDAD VEHICULAR PROCESO DE TACHA DE TÍTULO



4.2. Proceso de Digitalización de Imágenes

Los asesores contratados, que hicieron el análisis de los procedimientos que serían parte del sistema, plantearon la estrategia de incorporar el pasado de los Registros realizados, en imágenes. Cinco años antes, la tecnología no era muy eficiente en este aspecto, pero en la actualidad la convertía en una alternativa viable, así también confiable, a la cual tendríamos que añadir los niveles de seguridad que es posible incorporar a los sistemas de información en su acceso y gestión.

Así, los Tomos y Fichas que se estaban manejando hasta antes del ingreso del Sistema de Información Registral Automatizado, serían digitalizados e incorporados como imágenes al sistema, lo cual permitiría solucionar dos puntos críticos del sistema manual: El primero era que al

contarse con un solo ejemplar de cada Tomo o Ficha, el acceso a la información era unipersonal y por lo tanto se provocaba una cola en espera de la información por esta razón; y la segunda representaba la búsqueda manual de la información requerida. Estos dos aspectos automatizados por el sistema permitirían un acceso simultáneo a un mismo documento y un resultado de búsqueda rápido y oportuno.



Este proceso generó una base de datos que comprendía 5 millones de imágenes sobre asientos que se encontraban en tomos y fichas, lo cual también trajo consigo la reconfiguración de los servidores que se habían adquirido por una de mayor capacidad y también en un mayor número. Asimismo la necesidad de enviar imágenes por la red requirió de un mayor ancho de banda para la transferencia de esta información.

Actualmente las imágenes y su utilización en el proceso de calificación han llevado a la definición de una política que permita la actualización constante de equipos, software y utilitarios de tal forma que esta herramienta represente un mecanismo de constante modernización y que permita brindar un servicio de calidad en oportunidad, presentación, presentación, seguridad, etc.

4.3. Proceso de Digitación de Índices de Referencia

El otro aspecto de la sistematización previa a la utilización del Software del Sistema de Información Registral, era el que comprende la generación de índices y referencias de las imágenes digitalizadas. Esto comprende los términos por los cuales serán ubicados los asientos registrales, vale decir, el nombre o nombres de los contratantes que intervienen en un acto que se registra, la ubicación de un inmueble, el nombre de una persona jurídica, el número de partida o asiento, etc.

Para determinar las referencias mas saltantes dentro de un asiento registral se contrató un pull de abogados para el proceso que se llamó de "Interpretación" por medio del cual se establecería la información que se indexaría a la imagen digitalizada.

Este proceso fue mas prolongado que el de digitalización de imágenes y requirió de no menos de 80 personas, por un tiempo de 9 meses y 2 meses adicionales para el control de calidad, así como también la creación de un área de constante actualización de referencia o rectificación de errores, que aunque de mucho menor cuantía, era necesario mantener por los errores que pudieran aparecer con el uso de las referencias.

4.4. El Software del Sistema de Información Registral Automatizado

El software desarrollado para el manejo de la información Registral, combina el Asiento Electrónico con las imágenes de los Tomos y Fichas que sirven de sustento para la calificación. Este proceso, que es el mas importante dentro de la gestión que se realiza en la ORLC, esta diseñado con herramientas informáticas que permiten dar seguridad a la gestión realizada por el Registrador Público y otorgar así seguridad jurídica, que el principal objetivo de los Registros Públicos, a los actos y contratos que se inscriben. Lo referido en acápite anteriores esta

referido al previo necesario para que el Sistema de Información Registral pueda estar completo y se convertirá en una herramienta efectiva en el proceso de inscripción.

Este software, también integra un proceso de seguridad el cual consiste en el reconocimiento de la huella digital de la persona autorizada, que en el proceso registral es vital y que permite que a la inscripción de un acto solo los Registradores Públicos puedan acceder a este proceso.

El reconocimiento de la huella digital como medio de dar seguridad esta reconocido, dado que es un medio de identificación personal y el sistema lo incorpora mediante un mecanismo que le permite tomar la imagen de la huella digital de la persona que quiere acceder al Módulo de Calificación mediante un scanner, y la compara con las imágenes de las firmas de las personas autorizadas que se encuentran en una base de datos y de ser positiva la búsqueda le da acceso al Módulo de Calificación de lo contrario jamás podrá ingresar a este módulo.

Por otro lado, terminado el proceso de calificación e inscrito el Título, este asiento es llevado a imagen instantáneamente de modo de que esta no pueda ser modificada por ningún medio.

El Sistema de Información Registral, también considera dentro de su sistema la emisión de copias de backup las que son remitidas a un banco para su custodia.

Con la implementación de este sistema y a partir de esta nueva modalidad, ya no se requiere del movimiento físico de los Tomos o Fichas en las que están contenidos los asientos registrales, lo cual redundará en disminución del tiempo del proceso de calificación por la rapidez que otorga la búsqueda de una imagen por referencias y la simultaneidad de acceso a las imágenes de Fichas y Tomos, lo que físicamente no era posible.

El otro aspecto del Sistema de Información Registral, está referido a la interconexión de las oficinas registrales o sedes operativas de la Oficina Registral de Lima y Callao, por medio de la contratación de líneas dedicadas, las que nos permiten la transferencia de data en tiempo real y el acceso desde cualquiera de ellas a la información que se encuentra en la sede central o también en cualquiera de las sedes.

Es necesario indicar que la red de información, cuya configuración ha requerido un ancho de banda especial por las transferencias de imágenes, es la que soporta la intensidad del tráfico de información y que nos ha llevado, por ser una experiencia prácticamente única en América Latina, a reconfigurar la primera opción que se tomó para el equipo de servidores de red.

El contar con el Sistema de Información Registral, nos está permitiendo obtener mejores tiempos también en los Servicios de Publicidad Registral, así como también el brindar nuevos servicios en forma directa vía módem o por Internet.

5. RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

5.1. *Modalidades de Acceso Remoto a la Oficina Registral De Lima Y Callao*

Existen tres modalidades de acceso a la información de la institución:

- A través de quioscos multimedia, instalados en las oficinas de atención al público.
- A través de un sistema computarizado de consulta telefónica, para aquellos usuarios que no poseen acceso a Internet.
- A través de Internet.

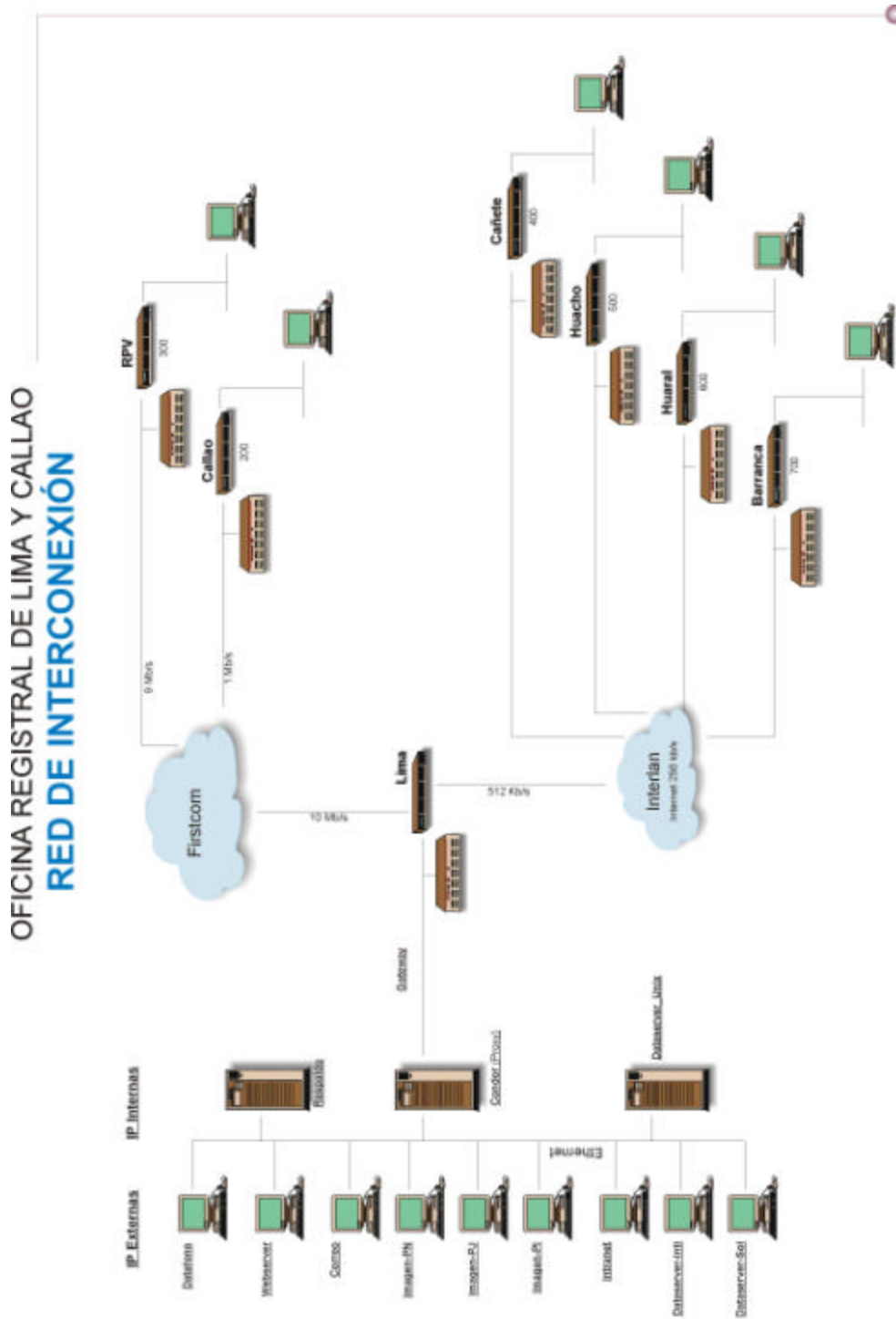
Por estos medios los usuarios tienen acceso a los siguientes servicios:

- Orientación al Usuario.

Brinda información sobre los diferentes servicios que ofrece la ORLC, costos, requisitos y plazos.

- Consulta de estados de títulos.

Brinda información acerca del estado del trámite de Inscripción de Títulos que ha realizado el Usuario. El sistema está conectado a la Base de Datos, bastándole al Usuario digitar su número de Título para saber cual es el estado de su expediente, sin necesidad de acercarse a la Institución.



5.2. Nuevos Servicios de Publicidad Registral

Adicionalmente a los servicios mencionados, la ORLC ofrece acceso directo a las bases de datos e imágenes de información registral, a través del sistema de Servicio de Información en Línea para Grandes Usuarios.

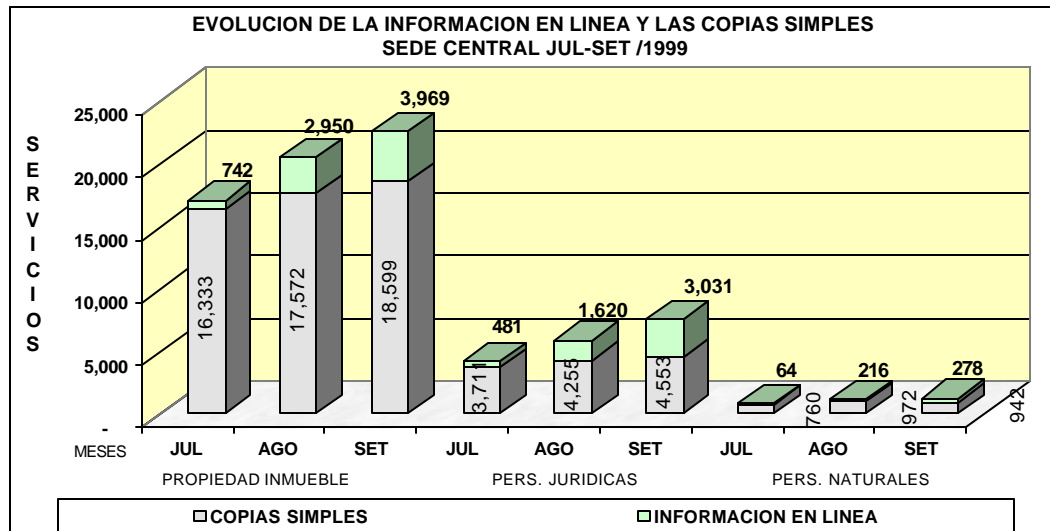
- Este servicio es brindado a través de Internet a los llamados Grandes Usuarios de la ORLC, tales como bancos, notarías y otras instituciones. Estos tienen necesidad de acceder a información del registro continuamente, por lo que el uso de este servicio le permite reducir sus costos y agilizar sus procesos. Asimismo les otorga mayor seguridad, ya que acceden a la información de las Bases de Datos de la ORLC en forma directa.
- Para poder acceder a este servicio, el usuario debe registrarse previamente, abonando los derechos respectivos, que son iguales a los que pagarían si solicitara la información a través del servicio de atención normal. Realizada esta inscripción, la ORLC le apertura una cuenta, a la que se debitará el monto correspondiente por cada imagen visualizada.
- Tanto los identificadores del usuario, sus contraseñas y la información de la ORLC a la que ellos acceden, viajan a través de la red Internet con fuertes medidas de seguridad, tal como es la encriptación de datos. De esa manera, los datos no pueden ser interceptados ni modificados y el usuario está completamente seguro de la fiabilidad de la información que recibe.

5.3. Servicio de Información en Línea

INDICADOR DE CRECIMIENTO DEL NIVEL DE PARTICIPACION DE LA INFORMACION EN LINEA (SEDE CENTRAL)

MESES - 1999	NUMERO DE SERVICIOS			DISTRIBUCION PORCENTUAL		
	COPIAS SIMPLES	INFORMACION EN LINEA	TOTAL	COPIAS SIMPLES	INFORMACION EN LINEA	TOTAL
JULIO	20,804	^{1/} 1,287	22,091	0.942	0.058	1.000
PROPIEDAD INMUEBLE	16,333	742	17,075	0.740	0.034	0.774
PERSONAS JURIDICAS	3,711	481	4,192	0.168	0.022	0.190
PERSONAS NATURALES	760	64	824	0.034	0.003	0.037
AGOSTO	22,799	4,786	27,585	0.826	0.174	1.000
PROPIEDAD INMUEBLE	17,572	2,950	20,522	0.637	0.107	0.744
PERSONAS JURIDICAS	4,255	1,620	5,875	0.154	0.059	0.213
PERSONAS NATURALES	972	216	1,188	0.035	0.008	0.043
SETIEMBRE	24,094	7,278	31,372	0.768	0.232	1.000
PROPIEDAD INMUEBLE	18,599	3,969	22,568	0.593	0.127	0.720
PERSONAS JURIDICAS	4,553	3,031	7,584	0.145	0.097	0.242
PERSONAS NATURALES	942	278	1,220	0.030	0.009	0.039

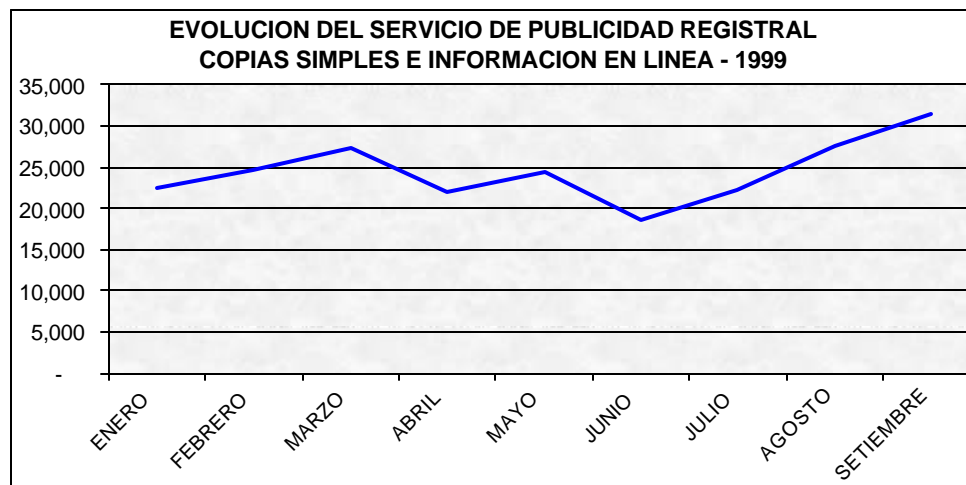
1/ : INICIA EL DIA 12



**INDICADOR DE CRECIMIENTO DE LA DEMANDA DE SERVICIOS DE PUBLICIDAD REGISTRAL
COPIAS SIMPLES E INFORMACION EN LINEA
(SEDE CENTRAL)**

MES - 1999		COPIAS SIMPLES	INFORMACION EN LINEA	TOTAL
ENERO	PROPIEDAD INMUEBLE	22,523		22,523
	PERSONAS JURIDICAS	16,877		16,877
	PERSONAS NATURALES	4,702		4,702
		944		944
FEBRERO	PROPIEDAD INMUEBLE	24,651		24,651
	PERSONAS JURIDICAS	18,864		18,864
	PERSONAS NATURALES	4,785		4,785
		1,002		1,002
MARZO	PROPIEDAD INMUEBLE	27,199		27,199
	PERSONAS JURIDICAS	21,066		21,066
	PERSONAS NATURALES	5,021		5,021
		1,112		1,112
ABRIL	PROPIEDAD INMUEBLE	21,880		21,880
	PERSONAS JURIDICAS	16,703		16,703
	PERSONAS NATURALES	4,173		4,173
		1,004		1,004
MAYO	PROPIEDAD INMUEBLE	24,416		24,416
	PERSONAS JURIDICAS	18,849		18,849
	PERSONAS NATURALES	4,635		4,635
		932		932
JUNIO	PROPIEDAD INMUEBLE	18,500		18,500
	PERSONAS JURIDICAS	14,171		14,171
	PERSONAS NATURALES	3,558		3,558
		771		771
JULIO	PROPIEDAD INMUEBLE	20,804	1/ 1,287	22,091
	PERSONAS JURIDICAS	16,333	742	17,075
	PERSONAS NATURALES	3,711	481	4,192
		760	64	824
AGOSTO	PROPIEDAD INMUEBLE	22,799	4,786	27,585
	PERSONAS JURIDICAS	17,572	2,950	20,522
	PERSONAS NATURALES	4,255	1,620	5,875
		972	216	1,188
SEPTIEMBRE	PROPIEDAD INMUEBLE	24,094	7,278	31,372
	PERSONAS JURIDICAS	18,599	3,969	22,568
	PERSONAS NATURALES	4,553	3,031	7,584
		942	278	1,220

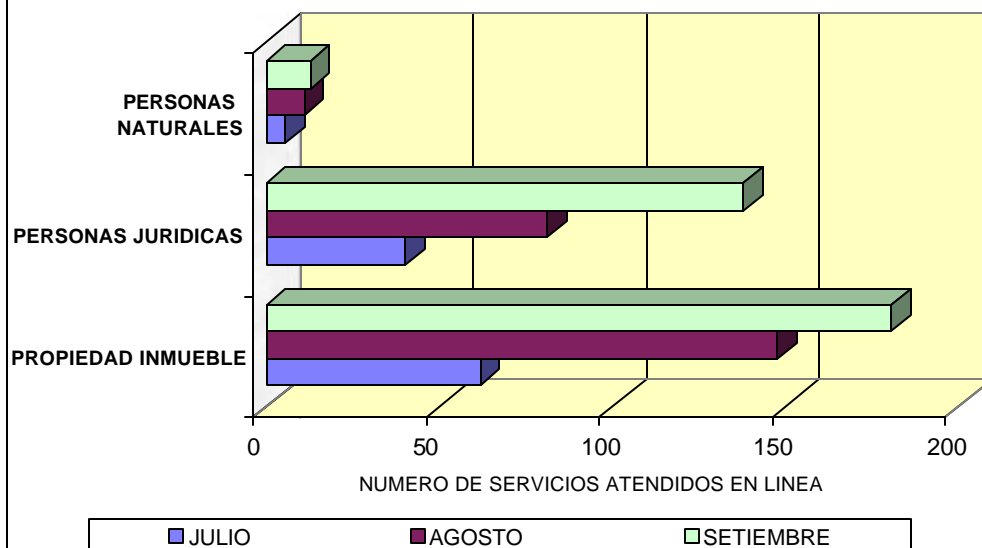
1/ : A PARTIR DEL DIA 12 (INICIO)



INDICADOR DE CRECIMIENTO PROMEDIO DIARIO DE ATENCION DE LA INFORMACION EN LINEA (SEDE CENTRAL)

GERENCIA	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE
PROPIEDAD INMUEBLE	62	148	180
PERSONAS JURIDICAS	40	81	138
PERSONAS NATURALES	5	11	13
TOTAL	107	240	331
D % mes/(mes-1)	100%	224%	138%
D % mes/(julio)	100%	224%	308%

PROMEDIO DIARIO DE ATENCION DEL SERVICIO DE INFORMACION EN LINEA, SEDE CENTRAL JUL-SET/1999



5.4. Estadística de la evolución de los Servicios Registrales

En los siguientes cuadros presentamos la evolución de los servicios registral en los últimos años, los que nos han permitido alcanzar logros que hasta hace poco se consideraban inaccesibles para una institución como los Registros Públicos.

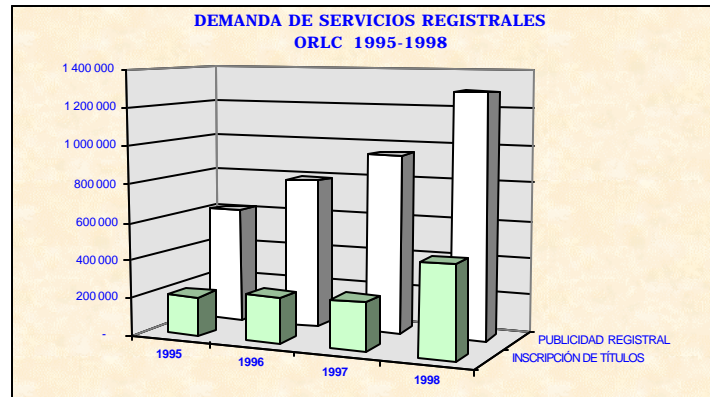
5.5. Demanda y Producción de Servicios Registrales

	1995	1996	1997	1998
INSCRIPCIÓN DE TÍTULOS	207 936	241 249	252 879	479 503
SEDE CENTRAL (LIMA)	182 359	211 481	224 949	452 584
OFICINAS REGISTRALES DE PROV.	25 577	29 768	27 930	26 919
PUBLICIDAD REGISTRAL	614 429	797 967	949 702	1 286 665
SEDE CENTRAL (LIMA)	567 863	745 022	882 375	1 211 775
CERTIFICADOS	182 575	265 655	317 015	486 848
MANIFESTACIONES	198 875	261 971	316 203	344 112
BÚSQUEDAS	186 413	217 396	249 157	380 815
OFICINAS REGISTRALES DE PROV.	46 566	52 945	67 327	74 890
CERTIFICADOS	21 902	23 340	27 404	26 859
MANIFESTACIONES	15 360	16 174	20 509	22 993
BÚSQUEDAS	9 304	13 431	19 414	25 038
TOTAL SERVICIOS REGISTRALES	822 365	1 039 216	1 202 581	1 766 168
VARIACIÓN ANUAL		26.37%	15.72%	46.86%

FUENTE: ORLC

Elaboración : GPD/SDES

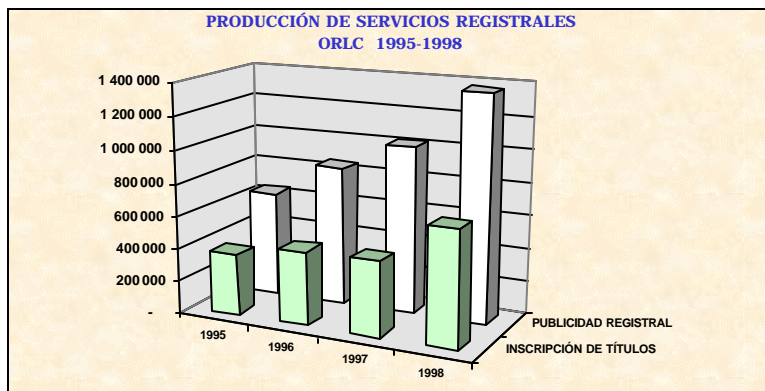
En el período 1995 a 1998, la demanda de servicios registrales manifiesta una tendencia creciente, tanto en el servicio de inscripción de títulos como en el servicio de publicidad registral, alcanzando en 1998 la cantidad de 1,766,168 servicios registrales, superando en 943,803 al número de servicios demandados en 1995, del total de servicios requeridos por el público usuario, el número de solicitudes de inscripción alcanzó el 27.15% y el servicio de publicidad el 72.85% equivalente a 1,286,665 solicitudes de servicio (conformado por solicitud de certificados el 39.93%, copias simples el 28.53% y búsquedas registrales el 31.54%).



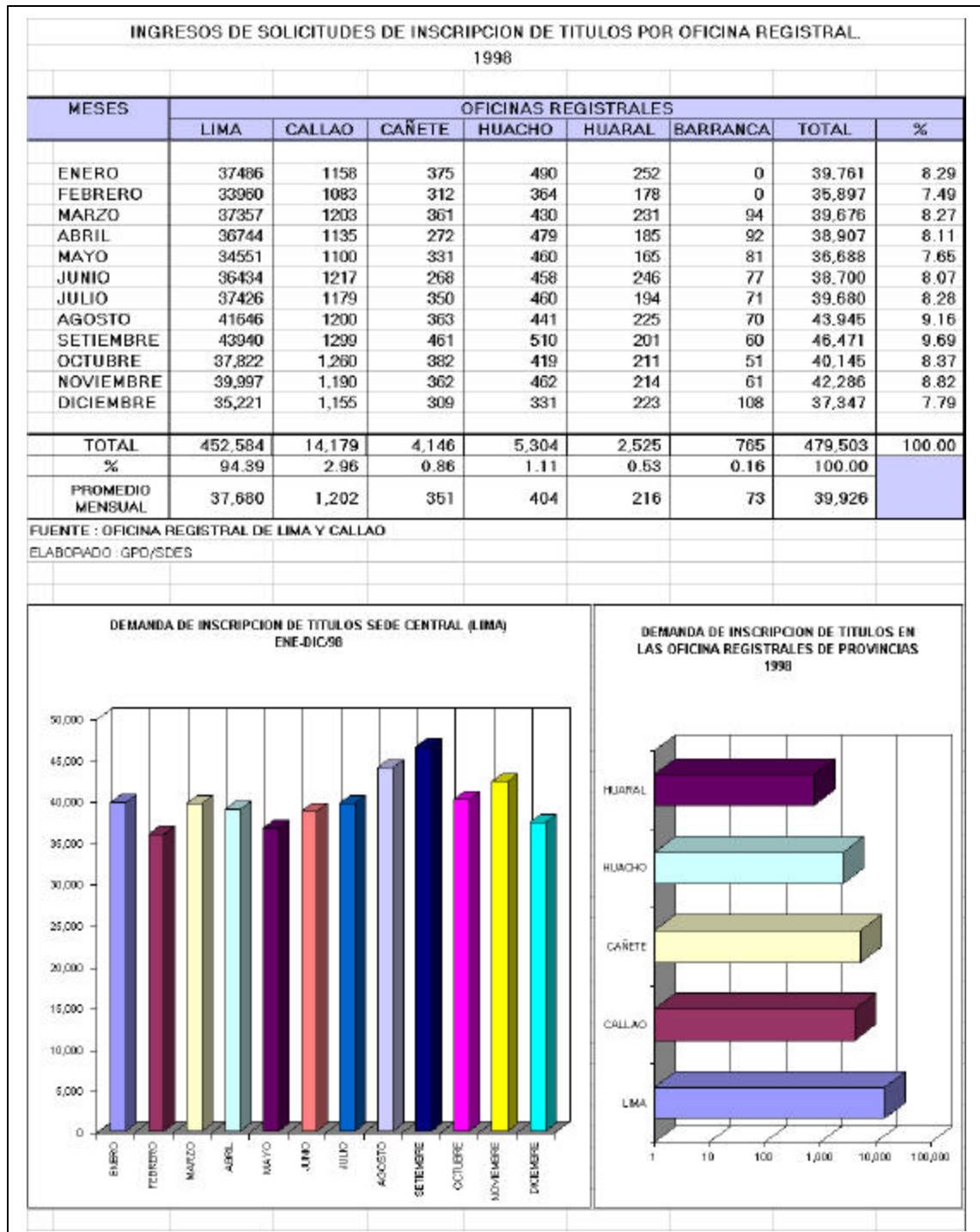
	1995	1996	1997	1998
INSCRIPCIÓN DE TÍTULOS	373 148	447 857	457 288	702 681
SEDE CENTRAL	336 170	392 648	407 257	653 515
OFICINAS REG. DE PROV.	36 978	55 209	50 031	49 166
PUBLICIDAD REGISTRAL	640 323	850 427	1 023 422	1 372 847
SEDE CENTRAL (LIMA)	593 056	796 401	954 710	1 295 959
CERTIFICADOS	207 768	317 034	389 350	571 098
MANIFESTACIONES	198 875	261 971	316 203	344 112
BÚSQUEDAS	186 413	217 396	249 157	380 749
OFICINAS REGISTRALES DE PROV.	47 267	54 026	68 712	76 888
CERTIFICADOS	22 603	24 421	28 789	28 857
MANIFESTACIONES	15 360	16 174	20 509	22 460
BÚSQUEDAS	9 304	13 431	19 414	25 571
TOTAL SERVICIOS REGISTRALES	1 013 471	1 298 284	1 480 710	2 075 528
VARIACIÓN ANUAL		28.10%	14.05%	40.17%

FUENTE: ORLC

Elaboración : GPD/SDES



La atención de las solicitudes de servicio consideradas como producción, en el período 1995-98 presenta una tendencia positiva y creciente, superando en 1,062,057 servicios adicionales a los atendidos en 1995.



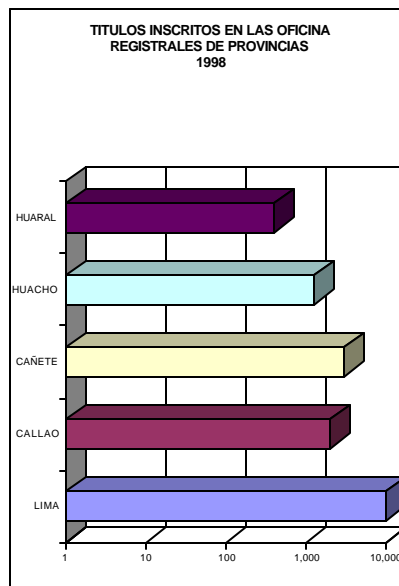
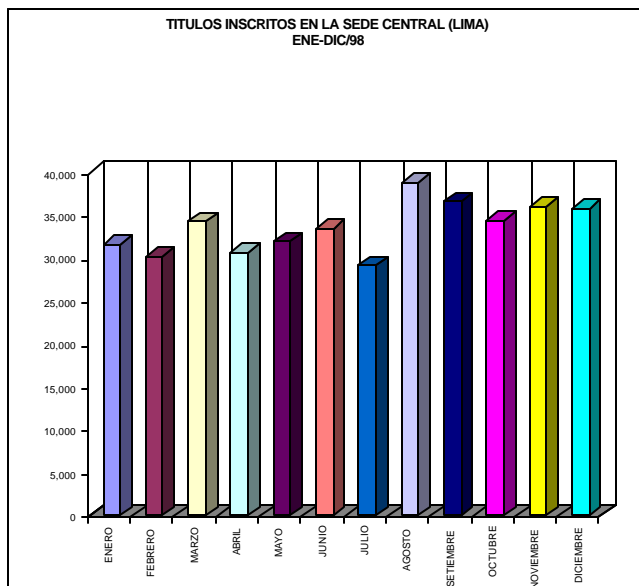
TITULOS INSCRITOS POR OFICINA REGISTRAL, SEGUN MESES

1998

MESES	OFICINAS REGISTRALES							TOTAL	%
	LIMA	CALLAO	CAÑETE	HUACHO	HUARAL	BARRANCA			
ENERO	30411	856	166	91	86	0	31,610	7.84	
FEBRERO	28761	787	254	313	124	0	30,239	7.50	
MARZO	32894	769	254	254	88	25	34,284	8.50	
ABRIL	29419	804	89	237	91	50	30,690	7.61	
MAYO	30809	755	110	242	85	38	32,039	7.94	
JUNIO	32116	774	107	289	129	66	33,481	8.30	
JULIO	27795	769	154	248	105	40	29,111	7.22	
AGOSTO	37601	768	116	233	104	28	38,850	9.63	
SETIEMBRE	35124	863	186	317	115	72	36,677	9.09	
OCTUBRE	32,918	893	225	272	101	27	34,436	8.54	
NOVIEMBRE	34,565	961	139	280	105	35	36,085	8.95	
DICIEMBRE	34,491	923	134	197	103	10	35,858	8.89	
TOTAL	386,904	9,922	1,934	2,973	1,236	391	403,360	100.00	
%	95.92	2.46	0.48	0.74	0.31	0.10	100.00		
PROMEDIO MENSUAL	33,991	926	166	250	103	24	35,460		

FUENTE : OFICINA REGISTRAL DE LIMA Y CALLAO

ELABORADO : GPD/SDES



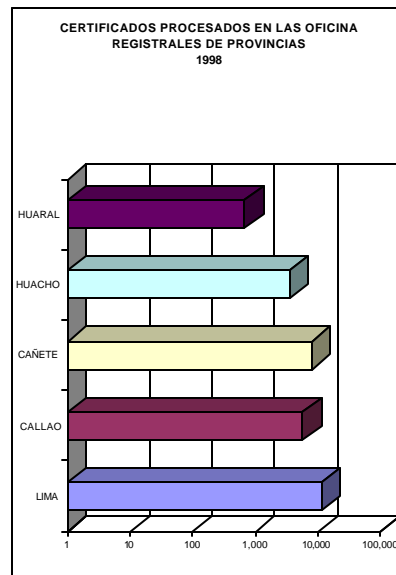
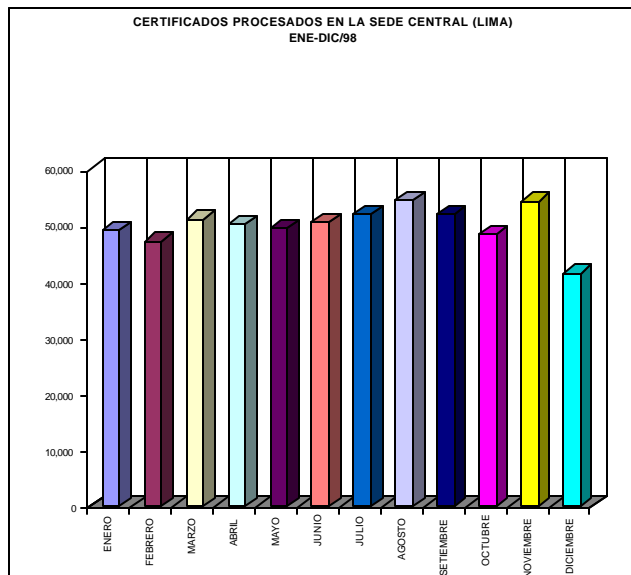
CERTIFICADOS PROCESADOS POR OFICINA REGISTRAL, SEGUN MESES

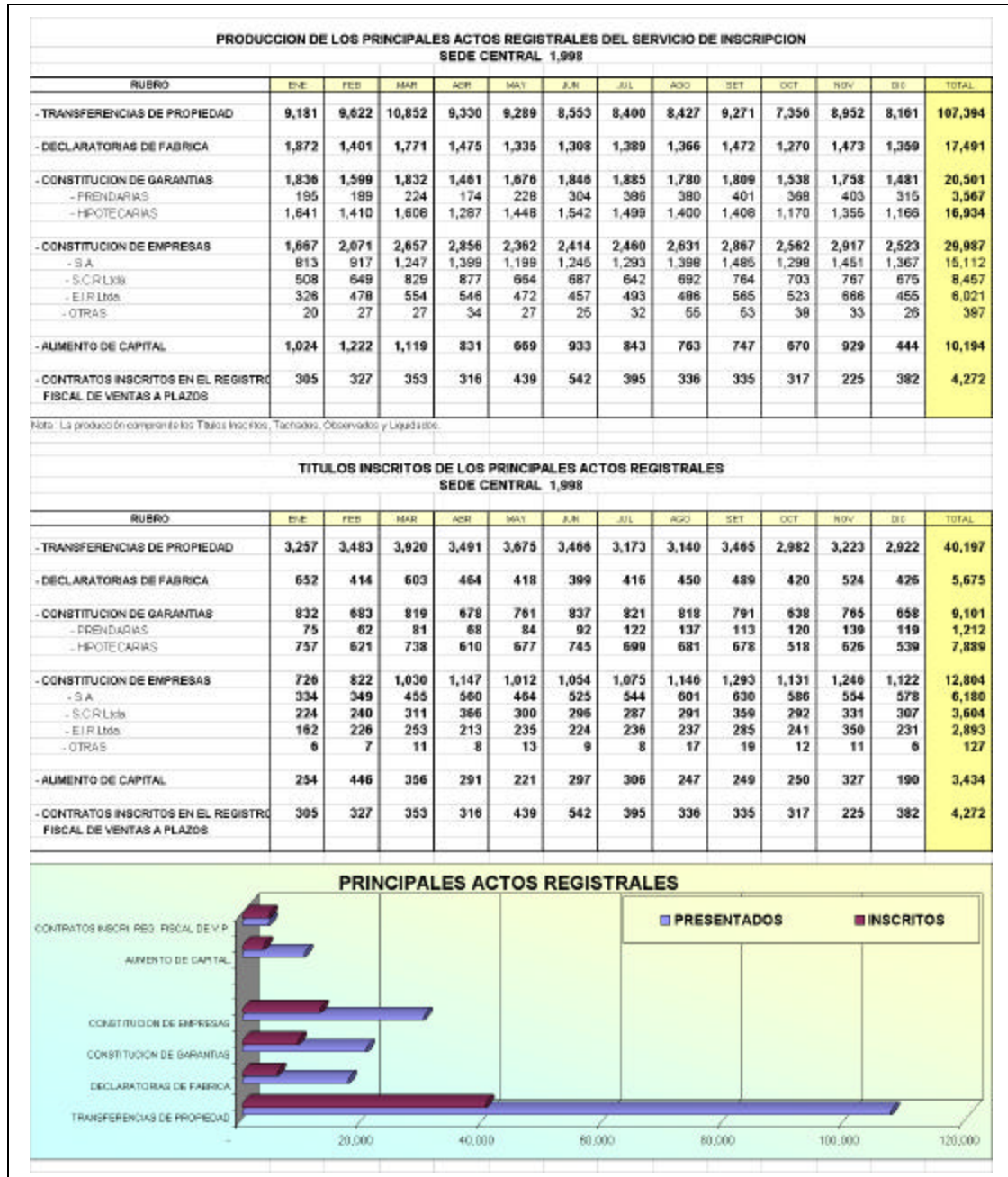
1998

MESES	OFICINAS REGISTRALES							TOTAL	%
	LIMA	CALLAO	CAÑETE	HUACHO	HUARAL	BARRANCA			
ENERO	46794	972	526	545	339	0	49,176	8.20	
FEBRERO	44998	921	453	540	236	0	47,148	7.86	
MARZO	48739	999	375	566	323	65	51,067	8.51	
ABRIL	47918	940	460	572	290	84	50,264	8.38	
MAYO	47034	880	498	593	299	74	49,378	8.23	
JUNIO	48267	905	424	593	333	68	50,590	8.43	
JULIO	49125	857	424	1270	241	48	51,965	8.66	
AGOSTO	51943	1007	494	560	307	74	54,385	9.06	
SEPTIEMBRE	48907	1215	547	755	378	55	51,857	8.64	
OCTUBRE	46,001	981	403	623	263	56	48,327	8.06	
NOVIEMBRE	51,825	928	506	705	306	53	54,323	9.05	
DICIEMBRE	39,547	749	396	513	195	75	41,475	6.91	
TOTAL	571,098	11,354	5,506	7,835	3,510	652	599,955	100.00	
%	95.19	1.89	0.92	1.31	0.59	0.11	100.00		
PROMEDIO MENSUAL	45,791	886	435	614	255	61	48,042		

FUENTE : OFICINA REGISTRAL DE LIMA Y CALLAO

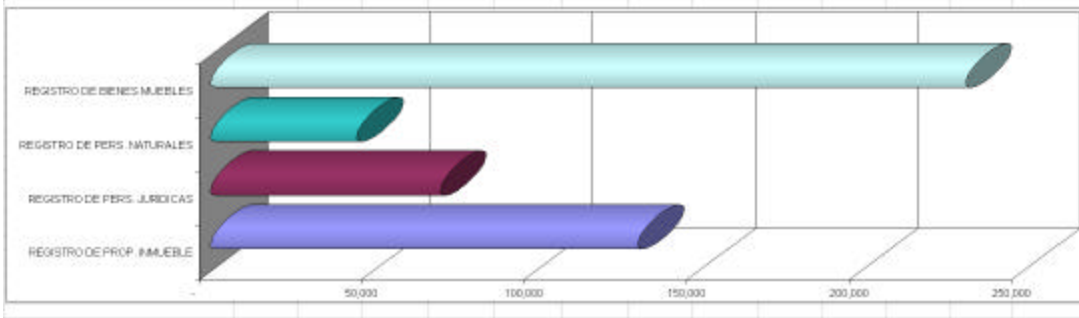
ELABORADO : GPD/SDES

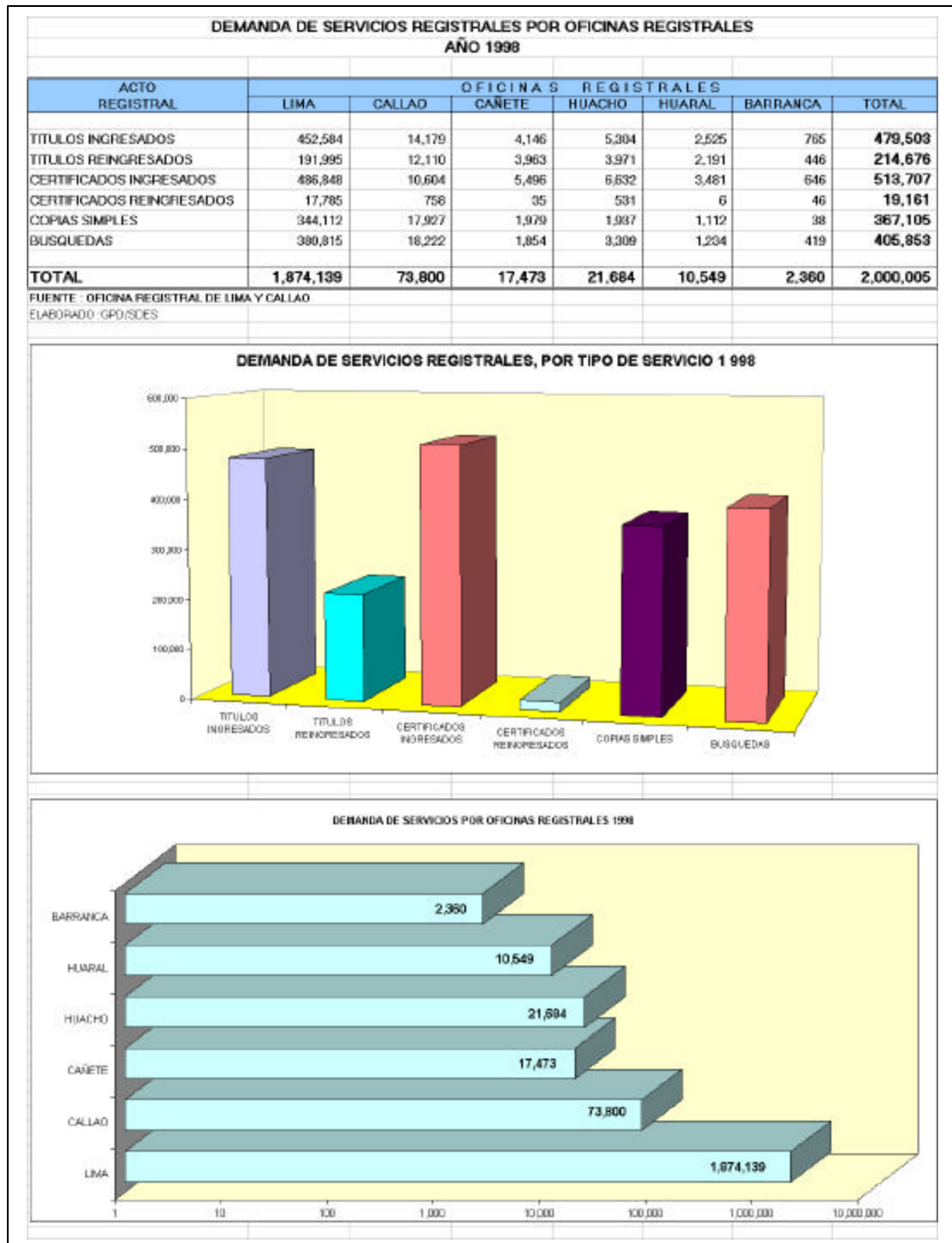




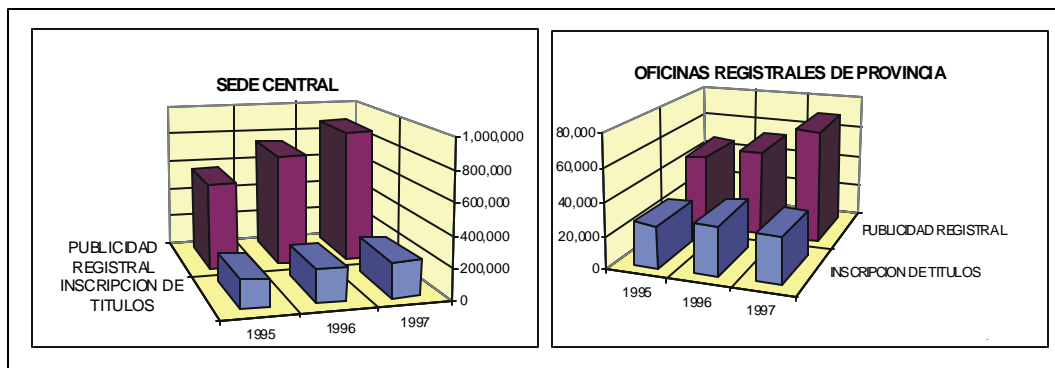
SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE TÍTULOS, POR MESES, SEGÚN TIPO DE REGISTRO													
OFICINA REGISTRAL DE LIMA Y CALLAO													
1 998													
REGISTROS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEI	OCT	NOV	DIC	TOTAL
REGISTRO DE PROP. INMUEBLE	10,865	10,253	11,761	11,311	10,628	11,256	10,802	11,437	12,177	10,428	10,459	10,113	131,648
PRO. PROPIEDAD INMUEBLE	15,017	15,289	11,711	11,011	8,631	11,218	10,794	11,017	12,172	10,420	10,396	9,993	131,093
PRO. DE PROCEDES	11	12	15	0	7	4	8	1	5	8	53	16	148
PRO. DE ENDEUDACIONES REGISTRADAS	34	30	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	304
OTROS REGISTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
REGISTRO DE PERS. JURIDICAS	5,272	5,398	5,794	5,528	5,428	5,803	5,643	6,371	5,203	6,318	6,497	5,697	70,685
PRO. EMPRESAS AGENCIAS	341	140	138	138	271	171	1	4	1	201	247	218	1,911
PRO. MIPYME	394	193	213	113	138	239	303	401	175	188	175	156	2,653
PRO. RUP INDIVIDUAL LTDA	401	401	344	338	136	314	328	391	404	571	669	478	6,634
PRO. DE COOPERATIVAS	114	112	120	102	111	146	146	151	124	130	119	110	1,523
PRO. COMEDIDADES NATIVAS	17	15	17	11	11	11	11	11	11	11	14	44	209
PRO. SOCIEDADES CIVILES	38	38	40	40	40	37	40	44	38	47	36	37	468
PRO. FUNDACIONES	18	18	11	6	6	11	11	4	11	13	19	13	138
PRO. ASOCIACIONES	431	404	404	456	473	544	488	731	759	675	725	652	8,343
PRO. COMITES	4	4	4	4	1	1	4	1	5	4	6	6	43
PRO. DE PROCEDES DEL EXTRANJERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
PRO. DE PROCEDES NACIONALES	1	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	12
OTROS REGISTROS	549	528	539	539	548	583	588	672	539	647	636	571	63,748
REGISTRO DE PERS. NATURALES	4,916	3,310	3,866	5,511	3,612	3,084	3,775	4,146	4,271	3,665	3,776	3,377	45,011
PRO. MATRICES Y PROCEDES	1,285	1,409	1,778	1,255	1,047	1,289	1,728	1,927	1,952	1,613	1,645	1,458	20,194
PRO. PROCEDES	281	291	247	225	144	211	228	260	275	225	305	344	4,044
PRO. DE SUCESSIONES HEREDITARIAS	1,283	1,013	1,202	1,272	1,043	1,148	1,462	1,617	1,713	1,482	1,545	1,321	17,865
PRO. TESTAMENTOS	236	197	217	177	209	203	191	230	239	242	217	191	2,533
OTROS REGISTROS	34	30	30	25	27	1	3	4	3	3	4	3	385
REGISTRO DE BIENES MUEBLES	19,612	17,116	18,261	18,787	17,020	17,897	19,466	21,891	22,718	19,719	21,554	18,668	231,587
PRO. PROPIEDAD VEHICULAR	15,417	14,271	15,320	15,054	13,816	13,484	13,994	15,646	16,008	14,813	16,999	15,277	194,999
PRO. FISCAL DE PORTAS A PLAZO	438	202	401	400	418	291	398	438	391	345	340	475	5,094
PRO. FISCAL DE CONTINUA	74	134	184	188	301	311	149	171	112	152	187	147	2,085
PRO. FISCAL AGRICOLA	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	104
PRO. FISCAL INDUSTRIAL	2,481	2,113	2,384	2,252	1,349	1,818	2,113	2,488	2,664	2,275	2,310	1,803	29,247
PRO. FISCAL SOCIAL Y FLOTANTE	4	4	4	0	1	1	4	1	5	9	5	5	58
OTROS REGISTROS	48	19	61	53	34	46	52	45	48	30	37	38	308
TOTAL SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	39,761	35,897	39,676	39,907	36,638	38,706	39,636	43,945	46,471	40,145	42,286	37,347	479,263

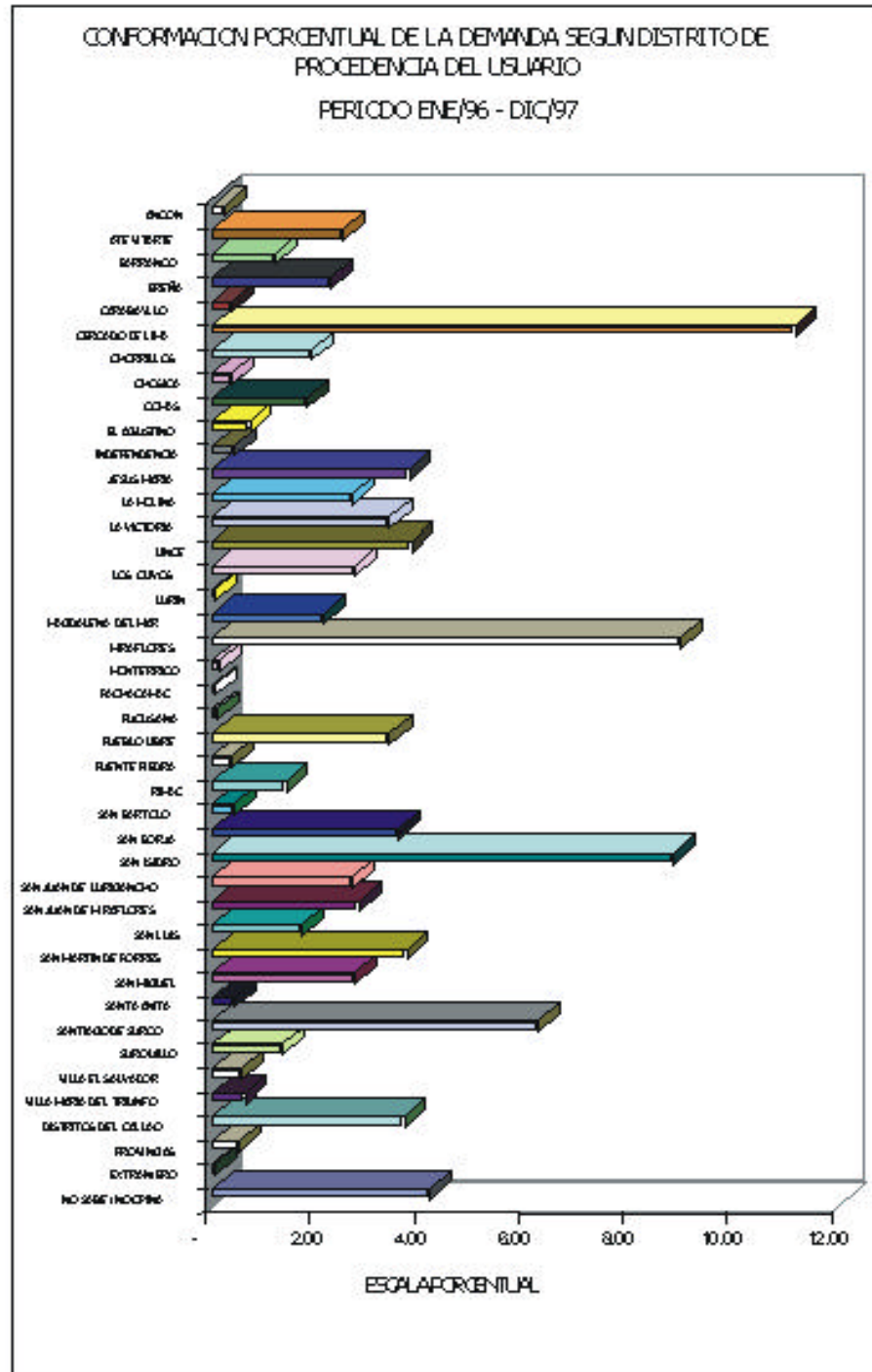
GERENCIA DE PRESUPUESTO Y DESARROLLO	
PRO-ORDENADA DE DESARROLLO	





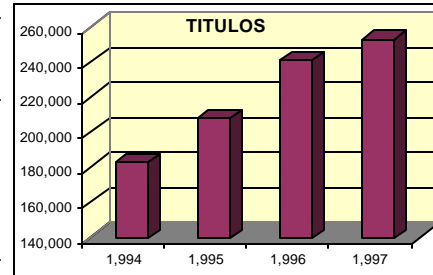
SOLICITUDES DE LOS SERVICIOS REGISTRALES ¹ SEGUN AÑOS				
	1,995	1,996	1,997	Oct-1998
	100.00	126.37	146.47	
INCREMENTO PORCENTUAL				
TOTAL SERVICIOS	822,365	1,039,216	1,204,495	1,465,568
INSCRIPCION DE TITULOS	207,936	241,249	252,879	399,870
SEDE CENTRAL	182,359	211,481	224,949	190,732
OFICINAS REG. DE PROV.	25,577	29,768	27,930	209,138
	614,429	797,967	951,616	1,065,698
PUBLICIDAD REGISTRAL				
SEDE CENTRAL	567,863	745,022	882,375	843,268
CERTIFICADOS	182,575	265,655	17,015	302,678
COPIAS SIMPLES	198,875	261,971	316,203	288,778
BUSQUEDAS	186,413	217,396	249,157	251,812
OFICINAS REG. DE PROV.	46,566	52,945	69,241	222,430
CERTIFICADOS	21,902	23,340	29,318	126,143
COPIAS SIMPLES	15,360	16,174	20,509	19,165
BUSQUEDAS	9,304	13,431	9,414	77,122



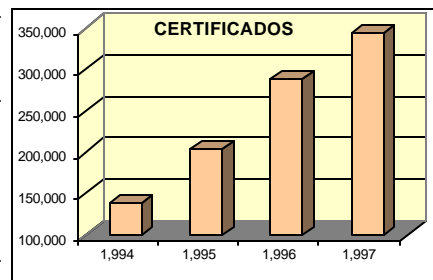


DEMANDA DE SERVICIOS REGISTRALES 1994 A OCTUBRE 1998
SERVICIOS DE INSCRIPCION Y EMISION DE CERTIFICADOS

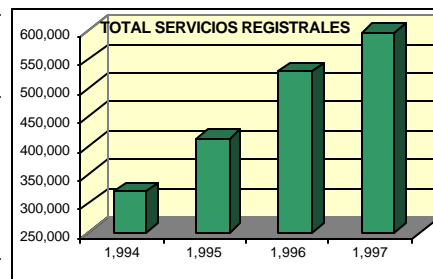
AÑO	TITULOS	D% ANUAL	D% ACUMULADA AÑO BASE 1994
1,994	182,880		
1,995	207,936	13.70%	13.70%
1,996	241,249	16.02%	31.92%
1,997	252,879	4.82%	38.28%
1,998*	397,555		



AÑO	CERTIFICADOS	D% ANUAL	D% ACUMULADA AÑO BASE 1994
1,994	138,650		
1,995	204,477	47.48%	47.48%
1,996	288,995	41.33%	108.43%
1,997	344,419	19.18%	148.41%
1,998*	426,360		

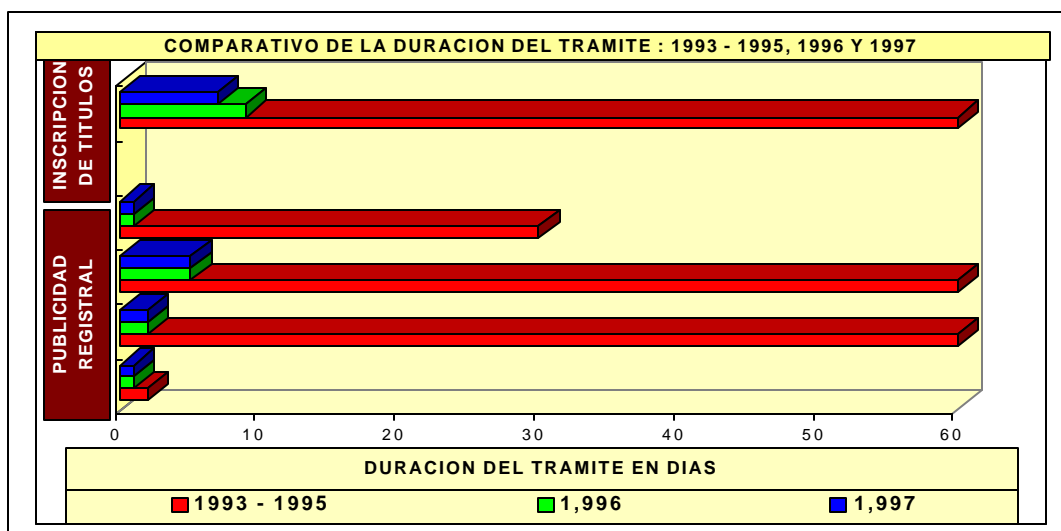


AÑO	TOTAL	D% ANUAL	D% ACUMULADA AÑO BASE 1994
1,994	321,530		
1,995	412,413	28.27%	28.27%
1,996	530,244	28.57%	64.91%
1,997	597,298	12.65%	85.77%
1,998*	823,915		



5.6. *Tiempos de Atención*

En el siguiente cuadro presentamos el efecto de las medidas aplicadas para el mejoramiento de los procesos del Servicio Registral.



5.7. *Calidad de los Servicios Registrales*

Brindar un servicio de calidad y el afán por alcanzar un nivel de excelencia, son principios que forman parte de nuestra misión, expresados tácitamente en nuestro Reglamento de Organización y Funciones y en el Plan Operativo Institucional, habiéndose obtenido resultados favorables expresados en las encuestas de opinión aplicadas al público usuario, método que permite actualizar nuestro diagnóstico institucional, implementado en diciembre de 1995 como un sistema de evaluación permanente.

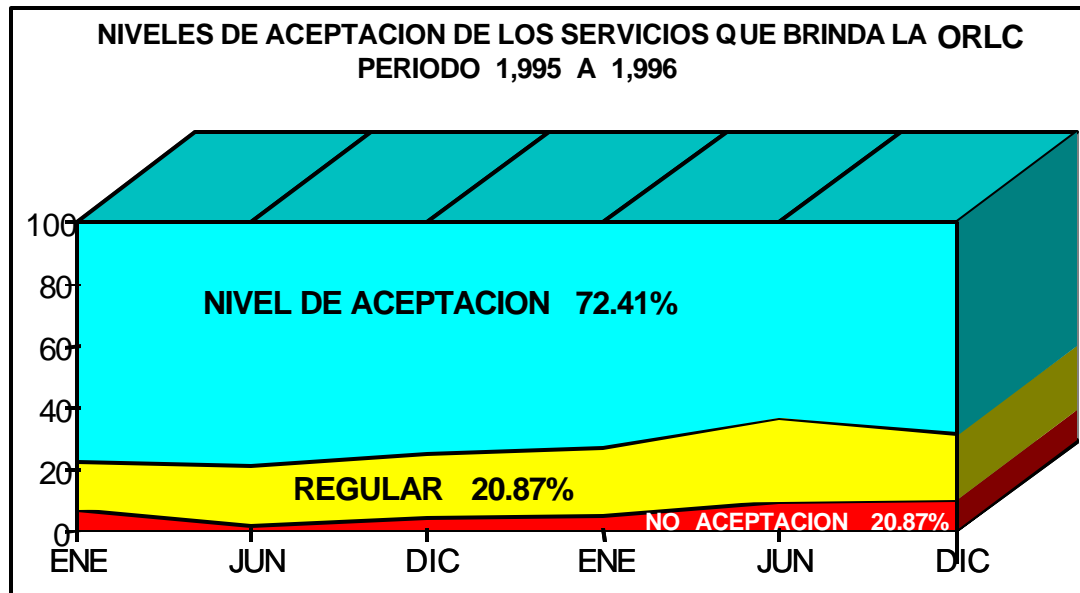
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA CALIFICACIÓN DE SERVICIOS DE LA OFICINA REGISTRAL DE LIMA Y CALLAO, SEGÚN EL PÚBLICO USUARIO

CALIFICACION	1996			1997			PROMEDIO
	ENE	JUN	DIC	ENE	JUN	DIC	ENE96 - DIC97
EXCELENTE	11.54	9.85	9.23	11.07	8.39	5.88	9.33
MUY BUENO	21.54	20.44	19.49	19.08	17.42	17.65	19.27
BUENO	43.85	48.54	46.16	42.37	37.42	44.54	43.81
REGULAR	16.15	18.98	20.51	22.14	26.45	21.01	20.87
MALO	3.84	1.46	2.56	2.67	6.45	7.56	4.09
MUY MALO	3.08	-	2.05	1.91	3.87	2.52	2.24
NO SABE / NO OPINA	-	0.73	-	0.76	-	0.84	0.39

Esta evaluación, permite apreciar el impacto en el público usuario, de las acciones realizadas para superar la problemática que se presenta en el servicio de atención al público, logrando su satisfacción y comodidad.

En el cuadro, se observa que el porcentaje promedio de las evaluaciones del periodo 1,996-97, se conforma de la siguiente manera: el 72.41% de los usuarios tiene una opinión favorable de los servicios que reciben (el 9.33% lo califica como excelente, el 19.27% como muy bueno, el 43.81% como bueno); el 20.87% lo califica como regular, el 6.33% no tiene una opinión favorable (el 4.09% malo y 2.24% como muy malo) y el restante 0.39% no emite opinión.

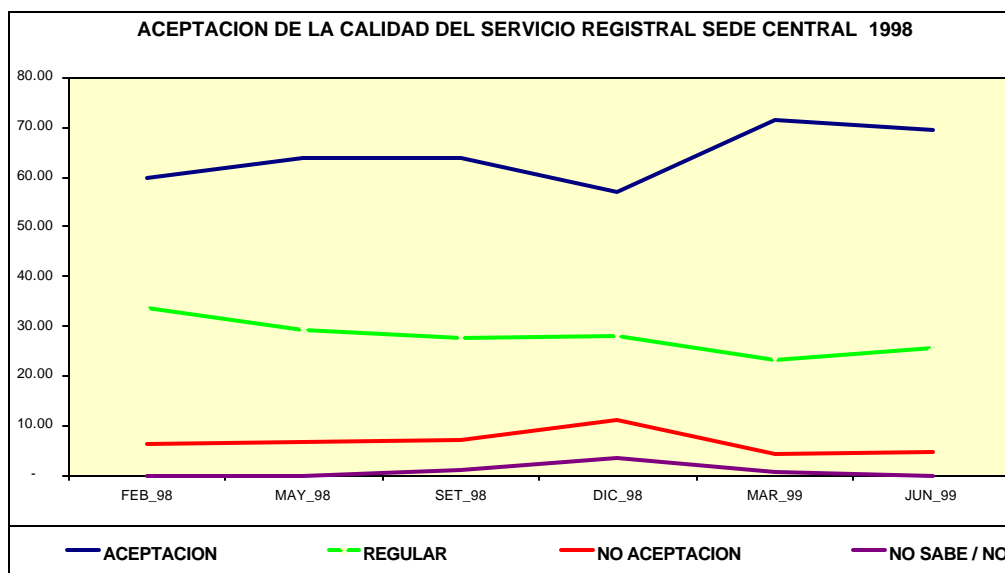
El alto nivel de aceptación de los servicios registrales que brinda la ORLC, es debido a la significativa disminución en los plazos de atención del trámite registral, apreciándose dicho comportamiento en el gráfico y cuadro respectivo.



ULTIMAS ENCUESTAS

EVOLUCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS REGISTRALES FEB_98 A JUN_99

CALIDAD DEL SERVICIO	FEB_98	MAY_98	SET_98	DIC_98	MAR_99	JUN_99
ACEPTACION	59.84	63.79	63.86	57.14	71.56	69.69
REGULAR	33.86	29.31	27.71	27.98	23.11	25.79
NO ACEPTACION	6.30	6.90	7.23	11.31	4.44	4.52
NO SABE / NO OPINA	-	-	1.20	3.57	0.89	-
TOTAL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00



6. CONCLUSIÓN

- El sistema de Información Registral desarrollado, ha permitido a este proceso dotarlo de una herramienta eficiente y eficaz, que le permite obtener resultados en un tiempo óptimo, por la rapidez que ofrece una base de datos y por la simultaneidad del acceso a la información, lo cual facilita los procesos de recepción de Títulos, su calificación y emisión de certificados y copias informativas impresas que se extienden a raíz de los actos inscritos.

- La interconexión de las sedes operativas de la Oficina Registral de Lima y Callao (Lima, Callao, Cañete, Huaral, Huacho y Barranca) y su operatividad, ha permitido ha la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, proyectar esta forma de trabajo y plantear la Interconexión entre Oficina Registrales Regionales, lo que permitirá al sistema realizar un proceso de inscripción a nivel nacional, sin importar las limitaciones de ubicación e igualmente poder atender solicitudes de Publicidad Registral desde cualquier punto del país o del mundo.

- El Sistema de Información Registral a dotado de un sistema de seguridad que se basa en el reconocimiento de la huella dactilar y por la cual se accede al proceso de inscripción registral. Asimismo, los asientos electrónicos son llevados a imágenes que son grabadas en discos ópticos que no permiten ser alterados sin dañarlos o alterarlos físicamente, además de contar con medidas de seguridad de resguardo que reducen el riesgo de pérdida o alteración de la información que almacena en los Registros Públicos



- El tener toda la información bajo un sistema informático, otorga a la Oficina Registral de Lima y Callao, la oportunidad renovable y siempre en mejoramiento, de aplicar toda la tecnología de punta que el mercado ofrece, lo cual se ha convertido en una política institucional la renovación constante de los equipos y del soporte de la red informática, que nos permita el mas óptimo aprovechamiento de la información y su oportunidad para brindarlo, bajo todas las modalidades que se puedan permitir con estas tecnologías. Un ejemplo de ello, es que las salas de lectura de tomos, pronto serán convertidas en salas de lectura virtual, por el hecho mismo de acceder a las imágenes de los tomos o fichas o asientos electrónicos que están almacenadas en la base de datos de los Registros Públicos.

7. BIBLIOGRAFÍA

Ingeniería del Software – Un enfoque práctico (Cuarta edición).

Autor: PRESSMAN R.

Editorial: Mc GRAW-HILL, 1998

Análisis y Diseño de Sistemas (Tercera edición).

Autor: KENDALL Y KENDALL.

Editorial: Prentice Hall Hispanoamericana S.A. , 1997

Modelado y Diseño Orientado a Objetos (Primera edición).

Autor: RUMBAUGH J., BLAHA M., PREMERLANI W., y otros

Editorial: Prentice Hall International, España 1996