

Carta Compromiso con el Ciudadano

**Dirección Nacional de los Registros
Nacionales de la Propiedad del Automotor
y de Créditos Prendarios**

DICIEMBRE DE 2004

República Argentina

Presidente de la Nación
Dr. Néstor Carlos Kirchner

Ministro de Justicia y Derechos Humanos
Dr. Horacio Daniel Rosatti

Secretario de Política Judicial y Asuntos Legislativos
Dra. María José Rodríguez

Director Nacional de la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la
Propiedad del Automotor y de Créditos Prendarios
Dr. Jorge Alberto Landau

Responsable político técnico del Programa en el Organismo
Dr. Ariel Buscacci

Equipo de Facilitadores:

Sandra Dall'Asta
Elizabeth Cejas
Lic. Fernando Croce
Jorge Likerman
Pablo Molnar
Santiago Perez Teruel
Dr. Marcelo Peyret
Lic. Alejandro Puga
Prof. Daniel Romano
Dr. Walter Trusoni

ÍNDICE

- I. PRÓLOGO
- II. MISIÓN Y OBJETIVOS DE ESTA DIRECCIÓN
- III. OBJETIVOS, PROCESOS Y SERVICIOS ESENCIALES DE ESTA DIRECCIÓN
- IV. DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS
- V. NORMAS QUE REGULAN NUESTROS SERVICIOS
- VI. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS
- VII. NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD
- VIII. ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES
- IX. ESTÁNDARES DE CALIDAD EN EL PUNTO DE CONTACTO
- X. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO
- XI. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
- XII. CÓMO CONTACTARSE CON NOSOTROS
- XIII. ANEXO
 - SISTEMA DE INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES Y ATENCIÓN AL PÚBLICO
 - VARIABLES DE ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
 - TRÁMITES REGISTRALES DEL AUTOMOTOR

I. Prólogo

Al Ciudadano:

Como Director Nacional de este organismo, con gran satisfacción le hago llegar esta **Carta Compromiso** con usted, un contrato abierto a la comunidad, tendiente a la transparencia, eficiencia y seguridad de toda la actividad registral.

La exigencia que nos impusimos en la misma, no sólo está dirigida a incrementar la eficiencia de nuestra administración, aspira además a combinar eficacia con amabilidad, confianza con celeridad, todo con un objetivo central, cual es el máximo grado de excelencia al que podamos llegar.

Es nuestro propósito que esta celeridad en los trámites vaya acompañada de una inversión en tecnología que haga posible la intercomunicación con otros organismos tanto fiscales como de seguridad, a los efectos que las transacciones sobre automotores contenidas en nuestra base de datos reflejen la situación jurídica actual en lo que respecta tanto a los datos del dominio como a los de su titular. Así, nos proponemos optimizar nuestros mecanismos de información para que esté al alcance de nuestros usuarios, con la sola limitación que imponga la normativa vigente.

La optimización de los canales de información contribuirá también a una mejor fiscalización del funcionamiento de los registros dependientes de este organismo y del mismo modo permitirá una mayor participación de todos los usuarios a través de un sistema centralizado de recepción de reclamos y sugerencias. En este sentido y sobre la base de encuestas realizadas por nuestros trabajadores a los usuarios del todo el país, aumenta y seguirá aumentando la calidad de nuestros servicios, considerando las necesidades que vamos recabando.

Nuestra función es defender el bien común con una ética pública creativa y dinámica, para asegurar la accesibilidad y calidad de todos nuestros servicios, garantizando la seguridad y la legalidad de los mismos.

Cada uno de nosotros tiene derechos y obligaciones, con esta **Carta Compromiso** pretendemos acentuar las segundas, las que el Estado tiene con los ciudadanos honestos que pagan sus impuestos, por eso la suscribo con orgullo.

Dr. Jorge Landau

Director Nacional de los Registros Nacionales
de la Propiedad del Automotor y de Créditos Prendarios

II - Misión y Objetivos de esta Dirección

Misión

La Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y de Créditos Prendarios es un organismo dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, cuya misión es regular todo lo concerniente a la inscripción de la propiedad de los automotores, sus trámites posteriores y a los créditos prendarios.

Objetivos

1. Organizar el funcionamiento de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y Créditos Prendarios para la adecuada prestación de los servicios a su cargo.
2. Establecer la organización y funcionamiento de los Registros Seccionales; asignar funciones de Encargados Suplentes y de Suplentes Interinos. Proponer la designación de los Encargados de Registro, la fijación de sus retribuciones, la creación de Registros Seccionales y la modificación de sus jurisdicciones; y la determinación de los aranceles por los trámites que ante ellos se realicen.
3. Ejercer la superintendencia de los Registros Seccionales; intervenirlos y designar a sus interventores en los casos previstos. Proponer en los casos previstos la remoción de los Encargados de Registro, Encargados Suplentes e Interinos. Controlar las inscripciones realizadas en los Registros Seccionales.
4. Celebrar convenios con autoridades nacionales, provinciales y municipales y con entidades privadas, para la realización de tareas vinculadas a las prestaciones a su cargo y coordinar con ellas los procedimientos a aplicar para la mejor racionalización de los trámites registrales.
5. Dictar normas administrativas y de procedimiento relativas a los trámites registrales.
6. Autorizar inscripciones especiales y organizar el archivo centralizado del Registro Nacional de la Propiedad del Automotor y de Créditos Prendarios y emitir información respecto de datos contenidos en éste.
7. Brindar asesoramiento a los destinatarios de los servicios sobre la normativa registral vigente y difundir información referida a la misma.
8. Definir, analizar, diseñar, desarrollar e instrumentar el Registro Nacional de Antecedentes de Tránsito.

III.- Objetivos, procesos y servicios esenciales de la DNRPA:

DIRECCION NACIONAL DE LOS REGISTROS NACIONALES DE LA PROPIEDAD DEL AUTOMOTOR Y DE CREDITOS PRENDARIOS			
OBJETIVOS	MACROPROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS
<p>Organizar el funcionamiento de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y Créditos Prendarios para la adecuada prestación de los servicios a su cargo.</p> <p>Establecer la organización y funcionamiento de los Registros Seccionales; asignar funciones de Encargados Suplentes y de Suplentes Interinos. Proponer la designación de los Encargados de Registro, la fijación de sus retribuciones, la creación de Registros Seccionales y la modificación de sus jurisdicciones; y la determinación de los aranceles por los trámites que ante ellos se realicen.</p> <p>Dictar normas administrativas y de procedimiento relativas a los trámites registrales.</p>	<p>Regulación de la actividad registral</p>	<p>Provisión de soporte informático y apoyo logístico a los Registros Seccionales.</p> <p>Estudio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jurisdicciones registrales asignadas a los Registros Seccionales. - Actualización de aranceles - Remuneraciones de los Encargados de los Registros Seccionales. <p>Actos para la designación de Encargados Titulares, Interinos o Suplentes y otorgamiento de licencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dictado y Modificación de normativas sobre trámites <p>Análisis de casos Análisis de normativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Software Infoauto • Asistencia técnica <p>• Dictámenes y/o recomendaciones sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Jurisdicciones Registrales b. Propuestas de actualización de aranceles en los Registros Seccionales c. Remuneraciones de Encargados de Registros Seccionales. d. Emisión de Designaciones de encargados titulares, encargados interinos y encargados suplentes. e. Otorgamiento de licencias ordinarias y extraordinarias. <p>Emisión de notas, circulares e instrucciones.</p> <p>Emisión de textos ordenados de la normativa registral vigente.</p> <p>Dictámenes sobre trámites registrales</p>

<p>Ejercer la superintendencia de los Registros Seccionales; intervenirlos y designar a sus interventores en los casos previstos. Proponer en los casos previstos la remoción de los Encargados de Registro, Encargados Suplentes e Interinos. Controlar las inscripciones realizadas en los Registros Seccionales.</p>	<p>Control y Fiscalización</p>	<p>Atención de reclamos y denuncias de los usuarios sobre el funcionamiento de Registros</p> <p>Intervención para resolución de denuncias.</p> <p>Organizar las inspecciones y visitas a los Registros Seccionales</p> <p>Supervisión y control de plazos de trámites y remisión de legajos.</p> <p>Control de trámites realizados en los Registros Seccionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de reclamos y denuncias sobre el funcionamiento de Registros - Sumarios / Sanciones - Inspecciones a Registros Seccionales. - Visitas a Registros Seccionales. - Sumarios / Sanciones. - Control de plazos de emisión y procesamiento de trámites - Control de inscripciones y anotaciones <p>Emisión de autorizaciones de inscripciones especiales.</p>
<p>Autorizar inscripciones especiales y organizar el archivo centralizado de la Propiedad del Automotor y Créditos Prendarios y emitir información respecto de datos contenidos en éste.</p>	<p>Administración de bases de datos</p>	<p>Base de Datos centralizada de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y de Créditos Prendarios.</p> <p>Registros de comerciantes habitualistas.</p> <p>Registro de Automotores Clásicos</p> <p>Registro de Mandatarios</p> <p>Sistema Integral de Anotaciones Personales</p> <p>Sistema de Emisión de Certificados de Importación</p>	<p>Actualización de Base de Datos de Dominios</p> <p>Actualización de datos en los registros de comerciantes habitualistas.</p> <p>Actualización del Registro de Automotores Clásicos</p> <p>Actualización de Registro de Mandatarios</p> <p>Actualización de archivo sobre inhibiciones</p> <p>Actualización de datos del Sistema de Emisión de Certificados de Importación</p>

<p>Autorizar inscripciones especiales y organizar el archivo centralizado de la Propiedad del Automotor y Créditos Prendarios y emitir información respecto de datos contenidos en éste.</p>	<p>Emisión de Informes y certificados</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tramitación de Formularios N° 57 y N° 58 Sistema Integral de Anotaciones Personales Provisión de Información para Registros Seccionales y Fuerzas de Seguridad Trámite de Certificados de Importación - Recepción de documentación - Control de documentación - Verificación de requisitos - Recepción y contestación de oficios judiciales y pedidos de informes 	<p>Informe de Estado de Dominio</p> <p>Informe Histórico de Titularidad y de Estado de Dominio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emisión de información sobre inhibiciones - Consulta Integral - Difusión de información sobre pedidos de secuestro - Verificación de Automotores Importados - Emisión de Certificados de Importación Contestación de oficios y pedidos de informes
<p>Brindar asesoramiento a los destinatarios de los servicios sobre la normativa registral vigente y difundir información referida a la misma</p>	<p>Asesoramiento y difusión de información</p>	<p><u>Asesoramiento normativo:</u></p> <p>Interpretación de normas técnico-registrales y cuestión de Sellos y Patentes</p> <p>Difusión de Información</p>	<p>Atención de consultas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a usuarios - a Registros Seccionales <p>Difusión de información sobre trámites registrales.</p>

Descripción de nuestros principales servicios:

A- Servicios Esenciales

- **REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD REGISTRAL**

- Software Infoauto
- Asistencia Técnica
- Emisión de dictámenes y recomendaciones
- Emisión de notas, circulares e instrucciones
- Emisión de textos ordenados de la normativa registral vigente
- Dictámenes sobre trámites registrales

- **CONTROL Y FISCALIZACIÓN**

- Recepción de reclamos y denuncias
- Sumarios
- Sanciones
- Visitas a Registros Seccionales
- Inspecciones a Registros Seccionales
- Supervisión y control de plazos de trámites
- Emisión de autorizaciones de inscripciones especiales

- **ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS**

- Actualización de Base de Datos de Dominios
- Registro de Comerciantes Habitualistas
- Registro de Automotores Clásicos
- Registro de Mandatarios
- Actualización de archivo sobre inhibiciones
- Actualización de datos del Sistema de Emisión de Certificados de Importación

- **EMISIÓN DE INFORMES Y CERTIFICADOS**

- Informe de Estado de Dominio
- Informe Histórico de Titularidad y de Estado de Dominio
- Emisión de información sobre inhibiciones
- Consulta Integral
- Difusión de información sobre pedidos de secuestro
- Verificación de Automotores Importados
- Emisión de Certificados de Importación
- Contestación de oficios y pedidos de informes

- **Asesoramiento y difusión de información**

- Atención de consultas a usuarios
- Atención de consultas a Registros Seccionales
- Difusión de información sobre trámites registrales.

B - Atención al público

- **Dirección Nacional – Sede Central**
- **Delegaciones Aduaneras**

IV. Destinatarios de nuestros servicios

- **Ciudadanos que requieren realizar trámites registrales sobre automotores y obtener asesoramiento e información acerca de los mismos:**

Los ciudadanos que concurren a los **Registros Seccionales** o a las sedes de esta **Dirección Nacional** hacen uso en forma indirecta o directa de nuestros servicios.

- ⇒ En forma **directa**, los ciudadanos que toman contacto con la Dirección pueden:
 - Acceder a textos ordenados de la normativa registral vigente.
 - Formular reclamos o denuncias sobre el funcionamiento de los Registros Seccionales.
 - Acceder a nuestro servicio de Asesoramiento Integral.
 - Tramitar informes de estado de dominio (formulario 58).
 - Presentar oficios o pedidos de informes.
 - Acceder al servicio de Verificación de Automotores Importados.
 - Tramitar Certificados de Importación.
 - Tramitar altas en la Tabla de Códigos de Marca, Tipo y Modelo
- ⇒ A través de los **Registros Seccionales**, los ciudadanos pueden:
 - Realizar los trámites registrales relacionados con toda clase de automotores, según corresponda (inscripción inicial, transferencia, denuncia de robo o hurto, comunicación de recupero, informe de dominio, denuncia de venta, etc.). (Ver Anexo de esta Carta Compromiso)

- **Mandatarios**

Los mandatarios son personas que prestan un servicio comercial mediante el cual realizan trámites registrales del automotor para terceros.

Los mandatarios matriculados a través del Registro de Mandatarios que administra esta Dirección Nacional o sus empleados, debidamente acreditados, pueden acceder a idénticos servicios que los demás ciudadanos.

Se suma a ello la posibilidad de acceder en los distintos Registros Seccionales a una mesa de entradas exclusiva, para la presentación y retiro de trámites.

Según la normativa vigente, la atención diferenciada consiste en que el Registro Seccional destine un empleado en la parte especial del mostrador reservada exclusivamente para mandatarios, la que se identifica con un cartel.

En los Registros Seccionales, los mandatarios también pueden efectuar consultas de legajos, previo pago del arancel correspondiente.

La Dirección Nacional tiene la potestad de disponer de oficio, mediante decisión fundada, la baja del Registro de Mandatarios de aquellos mandatarios o sus empleados que hayan dejado de reunir los requisitos que debieron acreditar al momento de su inscripción.

- **Encargados de Registros Seccionales:**

Los Encargados de Registro son funcionarios públicos dependientes de la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y de Créditos Prendarios, designados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Aunque dicha función no constituye relación de empleo, tienen fijado un sistema de derechos, deberes, prohibiciones, licencias y franquicias, sanciones y procedimiento disciplinario y perciben por sus servicios un emolumento que les fija el citado Ministerio.

Los Encargados de Registro prestan servicios para el Estado y a su nombre para el cumplimiento de fines públicos.

La Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad Automotor y Créditos Prendarios regula y controla el funcionamiento de los Registros Seccionales, al tiempo que provee de información y apoyo técnico necesario para el desarrollo de sus tareas.

- **Fuerzas de seguridad, AFIP, Municipios, otros organismos públicos habilitados**

Diversos organismos públicos habilitados a tal efecto consultan la base de datos de la Dirección para cumplir con sus funciones específicas.

- **Organismos recaudadores provinciales**

La Dirección realiza convenios con Direcciones de Rentas provinciales y municipales, de manera de facilitar el cumplimiento de sus funciones a través del cobro de Sellos y Patentes en los Registros Seccionales.

- **Comerciantes habitualistas**

La Dirección mantiene y actualiza un Registro de Comerciantes Habitualistas, cuyos datos son proporcionados a los Registros Seccionales en tiempo real.

De acuerdo a la normativa vigente, los comerciantes habitualistas inscriptos en el registro están facultados a certificar firmas o autenticar documentos en los casos previstos.

- **Importadores**

Los importadores de automotores toman contacto con la Dirección para tramitar Certificados de Importación, necesarios para registrar dichos vehículos.

Los importadores realizan dichos trámites ya sea que se trate de terminales automotrices, representantes de marcas extranjeras, grandes importadores o ciudadanos que desean importar un automotor.

V. Normas que regulan nuestros servicios

Automotores

- **Régimen Jurídico del Automotor. Decreto N° 1.114/97** (t.o. Decreto ley 6582/58, ratificado por ley 14.467 - t.o. Decreto 4560/73 - y sus modificatorias leyes 21.053, 21.338, 22.019, 22.130, 22.977, 23.077, 23.261, 24.673 y 24.721) con modificaciones posteriores (Leyes 25.232, 25.345 y 25.677): Instituye con carácter obligatorio la inscripción de automotores, sus trámites posteriores, crea el Registro Nacional de la Propiedad del Automotor e instituye a la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y Créditos Prendarios como Organismo de Aplicación del mencionado registro.
- **Decreto reglamentario N° 335/88**: reglamenta el Régimen Jurídico del Automotor.
- **Digesto de Normas Técnico Registrales.**
- **Reglamento Interno de Normas Orgánico Funcionales.**
- **Resolución conjunta Nros. 231/97 D.G.A Y 976/97 D.N.R.N.P.A. Y C.P.**

Prenda con Registro

- **Decreto Ley 15.348/46 ratificado por ley 12.962 (t.o. Decreto N° 897/95)**: Crea y regula la Prenda con Registro y su inscripción.
- **Decreto N° 10.574/46**: Reglamentario de la ley de Prenda con Registro.

Normativas de carácter general

- Decreto 644/89 y Decreto 2265/94, Régimen específico de Encargados de Registro.
Resolución M.J.S. y D.H. N° 238/03 (B.O. N° 30.108 - 1° Sección - 12/03/03), Resolución M.J.S. y D.H. N° 241-265/03 (B.O. N° 30.117 -1° Sección- 25/03/03), Disposición D.N. N° 141/03 (B.O. N° 30.112 - 18/03/03), Disposición D.N. N° 144/03 y Disposición D.N. N° 146/03
- Código Civil de la República Argentina y sus leyes complementarias.
- Ley N° 19.549 de Procedimientos Administrativos
- Decreto N° 229/00 Carta Compromiso con el Ciudadano

VI. Derechos y obligaciones de los destinatarios de nuestros servicios

Ciudadanos que concurren a realizar trámites registrales a través de la Dirección y de los Registros Seccionales:

- **Derechos**

- a) Derecho a obtener información clara, veraz y completa sobre las actividades desarrolladas por la Dirección Nacional.
- b) Derecho a ser asesorado sobre las peticiones o presentaciones que realice.
- c) Derecho a ser tratado con el máximo respeto y deferencia por las autoridades y por el personal al servicio del organismo.
- d) Derecho a conocer el estado de tramitación de las actuaciones administrativas en las que tenga la condición de interesado y a obtener copias de los documentos contenidos en ellas.
- e) Derecho a identificar a las autoridades y personal que tramitan los procedimientos y a responsabilizarlas cuando legalmente corresponda.
- f) Derecho a obtener constancias escritas de la documentación presentada.
- g) Derecho a acceder a los registros y archivos públicos que administra la Dirección con las limitaciones legalmente establecidas.
- h) Derecho a hacer presentaciones administrativas en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, las que deberán ser evaluadas por la administración al dictar resolución, en los términos establecidos por la legislación vigente.
- i) Derecho a que la Dirección dicte resolución expresa ante sus peticiones, solicitudes o denuncias.
- j) Derecho a presentar quejas por la omisión de trámites o retrasos en los procedimientos en los que sea interesado, y a reclamar ante cualquier desatención o anomalía en el funcionamiento de los servicios que presta la Dirección.
- k) Derecho a recurrir las decisiones de los Registros Seccionales ante la Cámara Federal en lo Contencioso Administrativo.

- **Obligaciones:**

- a) Presentar la documentación requerida por el Digesto de Normas Técnico-Registrales.
- b) Declarar información en forma veraz e inequívoca.
- c) Abonar los aranceles fijados previamente.
- d) Inscribir a su nombre los rodados que posean.

Encargados de Registros Seccionales:

- **Derechos:**

- a) A la permanencia en su función, en tanto no concurran las circunstancias que autorizan su remoción en los términos del artículo 40 del Decreto-Ley N° 6.582 / 58 ratificado por Ley N° 14.465 T.O. por Decreto N° 4.560 / 73.
- b) A percibir una retribución por sus servicios.
- c) A licencias, justificaciones y franquicias.

- **Obligaciones:**

Sin perjuicio de los que disponen otras normas:

- a) Prestar el servicio con eficiencia y de modo personal e indelegable, en la forma y condiciones de tiempo y lugar que determine la DNRPA.
- b) Cumplir con las normas que regulan su función y el régimen registral automotor o prendario y con las instrucciones que les imparta la DNRPA por intermedio de los funcionarios autorizados.
- c) Pedir autorización a la DNRPA antes de dirigirse o presentarse ante las autoridades superiores para tratar asuntos vinculados al organismo o a su función, o para hacer declaraciones públicas respecto a dichos temas.
- d) Afectar al servicio un local, de su propiedad o locado, recibido en comodato o por otro título legítimo, que le otorgue su posesión o tenencia, y afrontar los gastos que hagan al funcionamiento del Registro, como personal, papelería, etc., de acuerdo con lo que establezca la Secretaría de Justicia.
- e) Excusarse de intervenir en todo asunto en que tengan interés personal o en que sea parte, intervenga o tenga interés su cónyuge, sus ascendientes o descendientes, sus colaterales hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o persona con la que tenga cualquier tipo de sociedad excepto anónima, o cuando su actuación pueda originar interpretaciones de parcialidad o violencia moral.
- f) Residir a una distancia no mayor de cien (100) kilómetros de la sede del Registro.
- g) Concurrir a prestar declaración como testigo en los sumarios e informaciones sumarias que se sustancien en sede administrativa.
- h) Comunicar a la DNRPA su domicilio real y sus cambios posteriores.
- i) Velar por el estricto cumplimiento por parte del personal a su cargo de todas las obligaciones vigentes para los Encargados de Registro.

VII. Nuestros compromisos de calidad

ACCESIBILIDAD: La Dirección se compromete a garantizarle al ciudadano un adecuado acceso a sus servicios.

CONFIABILIDAD: La Dirección asume el compromiso de brindar sus servicios de manera confiable, cuidadosa y responsable.

COMUNICACIÓN: La Dirección se compromete a brindar a los ciudadanos la información requerida utilizando un lenguaje claro, simple y oportuno. De igual forma, se compromete a escuchar activamente la información que los ciudadanos requieran suministrar.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: La Dirección asume el compromiso de brindar sus servicios en los tiempos establecidos, cumpliendo con las expectativas de los ciudadanos.

CAPACIDAD DE CONTROL: La Dirección se compromete a realizar acciones de control sobre la tarea desarrollada por los Registros Seccionales en una proporción acorde a las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

COBERTURA DE FISCALIZACION: La Dirección se compromete a que sus acciones de control permitan verificar el funcionamiento de los Registros Seccionales en cuanto a aquellos aspectos más valorados y requeridos por los ciudadanos con respecto a los servicios que allí se brindan.

RAPIDEZ: La Dirección se compromete a brindar sus servicios con la rapidez requerida por los ciudadanos para cumplir adecuadamente con sus expectativas.

COMPRENSIÓN DEL CIUDADANO: La Dirección se compromete a aplicar en forma frecuente mecanismos de consulta que le permitan incorporar la visión del ciudadano en la prestación adecuada de los servicios.

SEGURIDAD: La Dirección se compromete a brindar la máxima seguridad en el manejo de la información correspondiente a trámites registrales de automotores.

VIII. Estándares de Calidad de los Servicios Esenciales

VIII. A.1. REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD REGISTRAL

- **Software Infoauto**

Este software de gestión es utilizado por la Dirección Nacional y por cada uno de los Registros Seccionales y permite efectuar en formato electrónico los distintos trámites registrales requeridos por los usuarios.

El sistema permite además generar una transmisión de datos adecuada entre los registros de todo el país y la Dirección Nacional, la cual tiene entre sus funciones principales la centralización y administración de dicha información.

La Dirección garantiza una permanente accesibilidad de los Registros al sistema, lo que permite contar con información actualizada y veraz sobre los trámites registrales realizados en todo el país.

Los Registros Seccionales practican diariamente al menos una comunicación con el Centro de Comunicaciones Infoauto para la remisión y recepción de los trámites realizados.

Software Infoauto	
Estándar	Se garantizará a la totalidad Registros Seccionales accesibilidad permanente al sistema Infoauto.

- **Asistencia Técnica**

La Dirección provee de asistencia técnica a distancia a los Registros Seccionales, con el objetivo de garantizar una eficaz comunicación, que permita la transmisión de datos mediante el sistema Infoauto.

Los Registros Seccionales pueden comunicarse por vía telefónica, e-mail y chat para recibir asistencia técnica informática.

- **Emisión de dictámenes y recomendaciones; emisión de notas, circulares e instrucciones; emisión de textos ordenados de la normativa registral vigente**

La DNRPA es el organismo de aplicación de la legislación vigente en materia registral en lo referido a automotores, motovehículos y maquinaria agrícola. Como tal, tiene a su cargo la regulación de la actividad de los Registros Seccionales distribuidos en todo el país.

La Dirección tiene entre sus facultades proponer la designación y remoción de los Encargados de Registro, la fijación de sus retribuciones, la creación de nuevos Registros Seccionales y la modificación de sus jurisdicciones. De igual modo, propone la determinación de los aranceles por los trámites que ante los Registros se realicen. Dichas propuestas son elevadas para su análisis por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

En forma directa, la Dirección dicta normas administrativas y de procedimientos relativas a los trámites registrales, garantizando además su adecuada difusión y publicidad.

En su relación específica con los Registros Seccionales, la Dirección emite periódicamente circulares, dando cuenta de novedades administrativas y modificaciones en procedimientos internos.

Emisión de textos ordenados de la normativa registral vigente	
Estándar	Se darán a conocer mediante el sitio web de los registros las modificaciones al Digesto de Normas Técnico Registrales con anterioridad a la entrada en vigencia de la norma.

- **Dictámenes sobre trámites registrales**

La Dirección, en su carácter de organismo encargado de regular todo lo concerniente a la inscripción de la propiedad de los automotores, sus trámites posteriores y a los créditos prendarios, emite dictámenes normativos acerca de la realización de dichas actuaciones.

Los Registros Seccionales recurren a este servicio en caso de controversia o de inexistencia de una acción inequívoca en cuanto a la aplicación del régimen legal vigente

VIII. A.2. CONTROL Y FISCALIZACIÓN

- **Recepción de reclamos y denuncias**

La Dirección garantiza la adecuada recepción de reclamos y denuncias sobre el funcionamiento de los Registros Seccionales, las cuales podrán derivar en sumarios administrativos u otras medidas disciplinarias sobre los Encargados.

Las denuncias podrán realizarse en forma escrita o en forma personal en la sede de la Dirección Nacional.

La recepción de una denuncia por parte de la Dirección deriva en acciones específicas en cuanto al inicio de informaciones sumarias, que pueden derivar en una serie de sanciones previstas.

Recepción de reclamos y denuncias	
Estándares	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Dirección Nacional garantiza la recepción de reclamos y denuncias sobre el funcionamiento de los Registros Seccionales mediante notas, mensajes a la dirección de correo electrónico usuarios@dnrpa.gov.ar y en forma personal en su sede central. 2. El 100 % de los resultados finales de los reclamos y denuncias recibidos sobre la actuación de los Registros Seccionales serán informados al ciudadano que haya iniciado las actuaciones.

Compromisos de Mejora:

- Creación de un procedimiento centralizado de recepción de reclamos y denuncias sobre el funcionamiento de los Registros Seccionales. Optimización de los mecanismos que permitan informar al denunciante sobre lo ocurrido a partir de su reclamo o denuncia.
- *Plazo de ejecución:* 1° semestre de 2005
- Ampliación de las modalidades de recepción de denuncias habilitando la vía telefónica, a través de la creación de líneas exclusivas para denuncias.
- *Plazo de ejecución:* 2° semestre de 2005
- Generar acciones de difusión de las modalidades de acceso al sistema de recepción de reclamos y denuncias.
- *Plazo de ejecución:* 1° semestre de 2005

• Visitas a Registros Seccionales; Inspecciones a Registros Seccionales

El Departamento de Inspecciones de esta Dirección tiene a su cargo el control de los Registros Seccionales. Se llevan a cabo, en este marco dos tipos de controles: las inspecciones ordinarias o visitas y las inspecciones extraordinarias.

Las visitas se efectúan en base a una planificación previa por parte de la Dirección, en tanto que la determinación de una inspección está motivada por información a la que accede el organismo sobre problemas o posibles irregularidades en la realización de los trámites registrales. Dicha información puede provenir de una denuncia o reclamo o de los controles y supervisiones que realiza en forma permanente la Dirección.

Ambos controles revisten el carácter de integrales, es decir que cada uno implica distintos tipos de control (cumplimiento de la normativa técnico-registral, control de aranceles, emolumentos y giros a la Dirección General de Administración, control de cumplimientos del Convenio de Complementación de Servicios y aspectos edilicios).

Si en el Registro Seccional a visitar funciona también un Registro con Competencia Exclusiva en Motovehículos, de Maquinaria Agrícola, Vial e Industrial o de Créditos Prendarios, el relevamiento se lleva a cabo en todos los Registros.

Visitas a Registros Seccionales	
Estándares	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Dirección garantiza que durante las visitas de control y fiscalización a los Registros Seccionales se verificarán los siguientes aspectos: cumplimiento de la normativa técnico-registral, control de aranceles, emolumentos y giros, control de cumplimientos del Convenio de Complementación de Servicios y aspectos edilicios, según consta en el Manual de Visitas Ordinarias a los registros Seccionales de la Propiedad Automotor. 2. La Dirección realizará al menos 400 visitas de control y fiscalización anuales a Registros Seccionales.

Compromisos de Mejora:

- Generación de un sistema de legajo único de seguimiento de cada Registro Seccional, donde se archiven las notas, consultas y denuncias que les correspondan.
 - *Plazo de ejecución:* 2° semestre de 2005
- Generar una mayor cantidad de visitas a Registros Seccionales
 - *Plazo de Ejecución:* 1° semestre de 2005

Información complementaria:

❖ Libro de Quejas y Manifestaciones en los Registros Seccionales

Los Registros Seccionales cuentan con un libro de quejas, que se encuentra en cada Registro Seccional. La existencia del libro de quejas a disposición del usuario se enuncia en la cartelera del Registro.

Durante las visitas e inspecciones que se efectúan a los Registros Seccionales, los agentes de la Dirección requieren el libro de quejas a los efectos de su control. En caso de que existieran quejas asentadas verifican si se da estricto cumplimiento al procedimiento establecido. En todos los casos, el Inspector actuante deja constancia, en el respectivo Parte de Inspección, de lo actuado por el Registro Seccional sobre el particular.

Según lo fija el Reglamento Interno de Normas Orgánico - Funcionales, toda vez que se formula una queja, se procede de la siguiente forma:

- a) Al serle requerido el libro de quejas para asentarla, el Encargado de Registro toma contacto personal con el usuario para una mejor evaluación de lo ocurrido y poder actuar en consecuencia.
- b) En la exposición de la queja deben constar en forma legible los motivos, la aclaración de firma y domicilio del presentante.
- c) El Encargado de Registro actuante asienta a continuación de la queja presentada y de su puño y letra, las medidas tomadas y la resolución final.
- d) Fotocopia de la queja presentada junto con el informe del Encargado de Registro, en el que de cuenta de las medidas adoptadas y de la resolución final o en su defecto, del descargo correspondiente, son remitidos a la Dirección Nacional (Departamento Registros Nacionales), en un plazo no mayor de VEINTICUATRO (24) horas.

- **Sumarios / Sanciones**

A partir de las actividades de control realizadas sobre la tarea que llevan adelante los Registros Seccionales, la Dirección participa en las propuestas de aplicación de informaciones sumarias o intervenciones de los Registros Seccionales, cuyo funcionamiento así lo aconseje.

- **Supervisión y control de plazos de trámites / control de trámites realizados**

La normativa registral vigente determina plazos específicos y procedimientos para la realización de cada uno de los trámites de registro de automotores, motovehículos o maquinaria agrícola.

La Dirección tiene a su cargo la supervisión y el control del cumplimiento de dicho plazos y procedimientos por parte de los Registros Seccionales.

La supervisión y el control del cumplimiento de los plazos exigidos se realiza tanto durante las inspecciones o visitas a los Registros Seccionales, como también mediante la utilización de sistemas de gestión que permiten contar con la información requerida a distancia.

Supervisión y control de plazos de trámites / control de trámites realizados	
Estándares	1. La Dirección garantiza el funcionamiento permanente de un sistema de control de trámites realizados en los Registros Seccionales a partir de la información surgida del Archivo centralizado (Matriz de Riesgo).

- **Emisión de autorizaciones de inscripciones especiales**

Las inscripciones especiales se refieren a aquellos automotores armados fuera de fábrica, procedimiento que está normado y que se realiza a partir de un estricto control por parte de esta Dirección.

Tras recibir la documentación correspondiente para dichas inscripciones, la Dirección tiene la potestad de remitir copias de la misma a los organismos que estime necesario consultar y a las Policías Federal (División Sustracción de Automotores) y Provincial correspondiente, para que informe si las partes del automotor registran denuncias o pedidos de secuestros.

Además, puede solicitar otros elementos o efectuar procedimientos complementarios de control cuando lo considere necesario para acreditar el origen legítimo de algunas de las partes componentes del automotor.

Con los informes producidos y demás elementos y antecedentes reunidos, la Dirección Nacional resuelve en cada caso si tiene por acreditado el origen legítimo de las partes y cumplimentados los recaudos legales para admitir la inscripción.

VIII.A.3. ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS

- **Actualización de Base de Datos de Dominios**

La Dirección Nacional se encarga de organizar y mantener actualizada la Base de Datos de Dominios.

Este archivo centraliza la información que surge de los trámites registrales realizados por los usuarios en cada uno de los Registros Seccionales del país. Los datos en él contenidos son actualizados mediante un flujo de información permanente del que la Dirección es administradora.

El manejo de la información contenida en dicha base de datos se realiza dando estricto cumplimiento a las normas que garantizan la confidencialidad de los datos personales.

La información que administramos sirve como insumo para el desarrollo de los trámites registrales que se canalizan a través de los Registros Seccionales en todo el país, al igual que para el desarrollo de actividades específicas de organismos públicos como las fuerzas de seguridad, la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), entes estatales provinciales y municipales.

Actualización de Base de Datos de Dominios	
Estándar	Las modificaciones en los datos que componen la Base de Datos de Dominios serán incorporadas y difundidas en un plazo de dos (2) días hábiles a partir de su recepción.

Compromiso de Mejora

- Aplicar procedimientos para reducir el tiempo de procesamiento de datos del Archivo centralizado mediante la incorporación de nuevas tecnologías.
- *Plazo de ejecución:* 1° semestre de 2005

- **Registro de Comerciantes Habitualistas**

La Dirección Nacional administra el Registro de Comerciantes Habitualistas en el que constan las personas físicas o jurídicas habilitadas a integrarlo. Los comerciantes habitualistas pueden revestir el carácter de concesionario, representante o distribuidor y / o importador habitualista.

Esos datos son periódicamente informados a los Registros Seccionales, así como las suspensiones o cancelaciones que se operen en dicho Registro.

La Dirección pone además a disposición de sus usuarios un sistema a través de su sitio web, que permite determinar ingresando el Número de CUIT de un comerciante si está incluido en el Registro.

De acuerdo a la normativa vigente, los comerciantes habitualistas inscriptos en el registro están facultados a certificar firmas o autenticar documentos en los casos previstos.

• Registro de Comerciantes Habitualistas	
Estándar	Se garantiza al público usuario acceso permanente a la base de datos actualizada de Registro de Comerciantes Habitualistas por medio del sitio web – Búsqueda por CUIT

- **Registro de Automotores Clásicos**

Este Registro tiene entre sus funciones calificar a los automotores como clásicos y emitir certificados que acrediten esa situación.

Para ello, se tiene en cuenta que por sus características y antecedentes históricos constituyan una reserva para la defensa y el mantenimiento del patrimonio cultural de la Nación y tengan como mínimo treinta años de antigüedad.

Luego de su aprobación, el registro emite un "Certificado de Automotor Clásico" y otorga una "Constancia de Origen y Titularidad".

- **Registro de Mandatarios**

La Dirección Nacional administra un Registro de Mandatarios que incluye a aquellas personas habilitadas para ejercer dicha representación en la realización de trámites registrales ante los distintos Registros Seccionales.

Al respecto, la Dirección realiza un control para que se cumplan los requisitos legales de los mandatarios, de modo de proceder a su habilitación. Según corresponda, se emite una credencial de mandatario o de empleado, validando dicha situación.

Los mandatarios y sus empleados pueden ejercer la representación para la realización de trámites registrales y acceden a una Mesa Diferenciada de atención en los Registros Seccionales.

A dicho servicio pueden acceder tanto los mandatarios registrados ante la Dirección o aquellos mandatarios colegiados conforme a los regímenes establecidos por leyes provinciales que les fueran aplicables, en todos los casos acreditando su carácter de tales.

La Mesa Diferenciada funciona en el horario de atención al público y los Registros Seccionales deben atender a todos los mandatarios que se hagan presentes dentro de ese lapso y que tengan número otorgado, hasta que completen su gestión.

- **Actualización de datos del Sistema de Emisión de Certificados de Importación**

La información de aquellos automotores sobre los que la Dirección Nacional emite Certificados de Importación queda registrada en una base de datos específica, que permite a los Registros Seccionales controlar en tiempo real la veracidad de dichos datos, en caso de tener que registrar un automotor importado.

La actualización de dicha información permite brindar seguridad a la registración de automotores importados, los cuales en todos los casos atraviesan una verificación técnica por parte de personal de la Dirección Nacional.

<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de datos del Sistema de Emisión de Certificados de Importación 	
Estándar	Se garantiza a los Registros Seccionales acceso en tiempo real a los datos actualizados de automotores importados sobre los cuales se hayan emitido los correspondientes certificados de importación

- **Actualización de archivos sobre inhabilidades**

La Dirección centraliza y actualiza una base de datos cuya información difunde a los Registros Seccionales acerca de las inhabilidades que pesan sobre personas físicas o jurídicas.

Compromiso de Mejora

- Implementación de un nuevo procedimiento informático para la verificación de inhabilidades que permita el acceso en tiempo real a través del sitio web de los registros. Se busca así mantener una base única para todos los RRSS.
- *Plazo de ejecución: 2º semestre de 2005*

- **VIII.A.4. EMISIÓN DE INFORMES**

- **Informes de Estado de Dominio**

Los ciudadanos pueden requerir ante cualquier Registro Seccional del país información sobre la situación jurídica de un dominio inscripto y su titular.

En el caso de que el dominio esté radicado en una jurisdicción registral diferente a la que le corresponda al usuario por su domicilio, el pedido de informes se efectúa ante el Registro Seccional mediante el Formulario 57.

El trámite se canaliza a través de los Registros Seccionales y la Dirección, a su vez, realiza una tarea de centralización y distribución de la información entre

dichas dependencias, garantizando al mismo tiempo la veracidad de los datos suministrados.

Dicho informe puede ser tramitado además en forma directa ante la Dirección Nacional mediante la presentación del Formulario 58.

• **Informe Histórico de Titularidad y de Estado de Dominio**

La tramitación de este informe le permite a los ciudadanos conocer la situación jurídica de un automotor así como la totalidad de los titulares registrales que éste haya tenido desde su inscripción inicial.

Al igual que en el caso del Informe de Estado de Dominio, en el caso de que el dominio esté radicado en una jurisdicción registral diferente a la que le corresponda al usuario por su domicilio, el pedido de informes se efectúa ante el Registro Seccional mediante el Formulario 57.

Dicho informe puede ser tramitado además en forma directa ante la Dirección Nacional mediante la presentación del Formulario 58.

• Informes de Estado de Dominio	
Estándares	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Dirección realizará los procedimientos necesarios a través del sistema INFOAUTO para que el Informe de Estado de Dominio e Informe Histórico (Formulario N° 57) pueda emitirse en el Registro Seccional correspondiente en un plazo no superior a los cuatro (4) días hábiles a partir de su solicitud por parte del usuario. 2. Se emitirá el Informe de Estado de Dominio e Informe Histórico y de Estado de Dominio (Formulario 58) en esta Dirección en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de su solicitud por parte del usuario.

Compromiso de mejora

- Se arbitrarán los medios para reducir el plazo de tramitación del Informe de Estado de Dominio (Formularios 57) de 96 horas hábiles a 48 horas hábiles.

Plazo de ejecución: 1° semestre de 2005

- Se arbitrarán los medios para reducir la tramitación del Informe de Estado de Dominio (Formularios 58) de 5 días hábiles a 2 días hábiles. Se arbitrarán los medios para reducir los plazos de emisión de Informe de Estado de Dominio (Formulario 58) que vayan acompañados de oficio judicial.

Plazo de ejecución: 2° semestre de 2005

- **Consulta Integral**

Los encargados de Registros Seccionales tienen la posibilidad de realizar consultas integrales de información referida a automotores radicados bajo su jurisdicción. Esta información –con grados diferentes de acceso y detalle, según el caso- está disponible además para los organismos de seguridad y otros entes estatales como la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), municipios, juzgados y fiscalías.

• Consulta Integral	
Estándar	1. Se garantizará a los Registros Seccionales (referido a los automotores bajo su jurisdicción) y a los organismos de seguridad u otros entes estatales habilitados acceso permanente al servicio de consulta integral sobre automotores.

- **Difusión de información sobre inhibiciones**

El Sistema Integrado de Anotaciones Personales es administrado por la Dirección Nacional a través del Centro de Comunicaciones de Infoauto. El mismo incorpora a su base central de datos las inhibiciones y toda otra medida de carácter personal, sus levantamientos, modificaciones o reinscripciones, de las que se hubiere tomado razón tanto en los Registros Seccionales de la Propiedad del Automotor como en la Dirección Nacional.

Dicha información es transmitida a los Registros Seccionales para su conocimiento.

- **Difusión de información sobre pedidos de secuestro**

La Dirección Nacional mantiene una base de datos actualizada en la que se determinan aquellos vehículos registrados sobre los que pesan pedidos de secuestro. Esa información está en forma permanente a disposición de la Policía Federal, las policías provinciales, las fuerzas de seguridad, la Dirección General de Aduanas y otros organismos estatales habilitados.

Los pedidos de secuestro pueden motivarse por una comunicación policial o por disposición de los Registros Seccionales, en casos de denuncia de venta de automotores.

De acuerdo a la normativa vigente, una vez efectuada la entrega de un automotor al comprador y sea cual fuere el tiempo transcurrido desde ese hecho, el vendedor titular registral podrá comunicar esa circunstancia al Registro Seccional donde aquél estuviese radicado.

La comunicación se denomina “denuncia de venta” y se presenta en el Registro Seccional correspondiente mediante la Solicitud Tipo 11.

A partir de dichas denuncias, y luego de realizar las notificaciones correspondientes, los Registros Seccionales disponen la prohibición de circular y el secuestro del automotor.

• Difusión de información sobre pedidos de secuestro	
Estándar	1. Las modificaciones en los datos sobre pedidos de secuestro de automotores serán incorporadas a la base de datos y difundidas en un plazo de un (1) día hábil a partir de la recepción de la información.

• **Verificación de Automotores Importados**

La verificación de automotores importados es un servicio que presta la Dirección Nacional a través de sus Delegaciones Aduaneras. El mismo es un paso previo a la emisión del Certificado de Importación.

Para acceder al servicio, los importadores deben presentar, junto con la Declaración Jurada de Individualización de Mercadería, el formulario “Solicitud de Verificación”. De presentarse el formulario entre las 9:30 y las 13:00, la verificación se concretará al día hábil siguiente.

El importador también debe presentar a los peritos técnicos de la Dirección Nacional un croquis del motor y del chasis del automotor en el que se indiquen los lugares donde se encuentran grabados los números identificatorios.

Además, el importador debe garantizar que los automotores se encuentren ubicados en lugares accesibles y que permitan realizar la verificación correspondiente.

Los peritos técnicos practican la verificación física de la/s mercadería/s, comprobando si los números identificatorios grabados en motor y chasis concuerdan con los consignados para esa mercadería en la Declaración Jurada de Individualización de Mercadería.

En los casos de importación de motovehículos y de motores, los importadores tienen la posibilidad de realizar –previa autorización de la Dirección Nacional- la autoverificación de los mismos, haciéndose responsable de la información declarada.

• Verificación de Automotores Importados	
Estándares	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las verificaciones de automotores importados serán realizadas al día hábil siguiente de presentado el formulario "Solicitud de Verificación", en caso que el mismo ingrese a la Delegación Aduanera correspondiente en el horario de 9:30 a 13:00. El plazo será mayor en caso de que condiciones climáticas impidan realizar la verificación. 2. Todos los automotores por los cuales se emita un Certificado de Importación serán verificados físicamente por peritos de la Dirección Nacional o peritos autorizados, quienes comprobarán si los números identificatorios grabados en motor y chasis concuerdan con los consignados para esa mercadería en la correspondiente Declaración Jurada de Individualización de Mercadería

• **Emisión de Certificados de Importación**

La emisión de Certificados de Importación por parte de la Dirección Nacional es necesaria para la posterior inscripción de automotores importados -incluyéndose en tal denominación a los motovehículos, y a la maquinaria agrícola, vial e industrial autopropulsada-, cuya registración resulta obligatoria.

Para completar dicho trámite, los importadores deben entregar ante la Delegación Aduanera correspondiente de la Dirección Nacional una Declaración Jurada de Individualización de Mercaderías, junto con el Parcial de Despacho de Importación que determine la Dirección General de Aduanas para la aduana interviniente.

De no encontrarse el modelo importado en la Tabla de Códigos de Marca, Tipo y Modelo, que confecciona la Dirección, el importador debe realizar un trámite extra para dar de alta dicho modelo. El trámite se concreta mediante

la presentación de un formulario específico, acompañado por documentación que acredite la existencia del modelo y marca declarados.

En todos los casos, los importadores deben además adquirir los derechos correspondientes a los Certificados que se van a emitir, ante el Ente Cooperador Ley 23.283. Para efectuar la venta de dichos derechos, el Ente dispone en cada Delegación de una Caja.

Luego de realizarse la correspondiente verificación de los automotores importados y de una serie de procedimientos de control, la Delegación correspondiente emite el Certificado de Importación.

De no haber observaciones y habiéndose cumplido todos los pasos previstos, la Delegación Aduanera correspondiente está en condiciones de emitir el Certificado de Importación en un plazo de tres (3) días hábiles.

Dicho certificado es confeccionado en un papel con una serie de medidas de seguridad para evitar su falsificación (microletra, marca de agua, filigrana, tinta sensible a la luz ultravioleta) y emitido mediante impresoras de chorro de tinta, como una forma de impedir que sea impreso en más de una oportunidad.

• Emisión de Certificados de Importación	
Estándares	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los Certificados de Importación se emitirán dentro de los tres (3) días hábiles de iniciado el trámite. El plazo será mayor para aquellos trámites observados en alguno de los procedimientos de control realizados 2. El 100 por ciento de los Certificados de Importación se emitirán sin errores 3. Los Certificados de Importación se confeccionarán en papel con medidas de seguridad para evitar su falsificación (microletra, marca de agua, filigrana, tinta sensible a la luz ultravioleta)

• **Contestación de oficios y pedidos de informes**

La Dirección responde a oficios judiciales y pedidos de informes emitidos por autoridades competentes.

III.A.5. ASESORAMIENTO Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

- **Atención de consultas a usuarios**

La Dirección Nacional se encarga de atender y evacuar todo tipo de consultas que le formulen los usuarios sobre la normativa técnico-registral, su correcta aplicación y los criterios adecuados para la realización de los distintos trámites registrales.

El servicio de **asesoramiento integral** consiste en la asistencia técnica permanente a todos los Registros Seccionales del país y al público usuario, informándoles o comunicándoles los criterios de interpretación de las normas técnico-registrales.

Los usuarios pueden acceder a este servicio en forma presencial –en la sede central del organismo–, así como por vía telefónica y mediante la realización de consultas por correo electrónico.

• Atención de consultas a usuarios	
Estándares	<ol style="list-style-type: none"> 1. El tiempo de espera para la atención de consultas en la sede central del organismo no será mayor de 10 minutos. 2. Se responderá a consultas del público usuario por correo electrónico efectuadas a la dirección usuarios@dnrpa.gov.ar en un plazo de 24 horas hábiles.

Atención de consultas a Registros Seccionales

La Dirección Nacional se encarga de atender y evacuar todo tipo de consultas que les formulen los Registros Seccionales con relación al cobro de Sellos y Patentes.

El organismo promueve y aplica Convenios de Complementación de Servicios con distintas provincias, para agilizar el cobro de Patentes, facilitando tanto la tarea de recaudación por parte de los organismos provinciales correspondientes, como el cumplimiento de dichas obligaciones por parte de los usuarios.

<ul style="list-style-type: none"> • Atención de consultas a Registros Seccionales 	
Estándar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se responderá a consultas de Registros Seccionales por correo electrónico efectuadas a la dirección registros@dnrpa.gov.ar en un plazo de 24 horas hábiles.

Compromiso de mejora:

- Implementar una **“lista de distribución”** por correo electrónico que vincule a todos los Registros Seccionales del país con la Dirección Nacional. El objetivo es el de proveer de un canal para la respuesta a dudas y consultas, así como promover una mayor comunicación entre los Registros Seccionales y la Dirección Nacional. De igual modo, ofreciendo un canal de comunicación claro y rápido se busca reducir la cantidad de consultas que los Registros canalizan por medio de expedientes, acelerando los plazos para las comunicaciones.
 - *Plazo de ejecución:* 1° semestre de 2005
- Implementar un **servicio de atención telefónica exclusivo para los Registros Seccionales**. Se procura que las consultas queden asentadas en un sistema informático, verificándose fecha y hora de la consulta y determinando el responsable de la respuesta.
 - *Plazo de ejecución:* 2° semestre de 2005

- **Difusión de información sobre trámites registrales**

La Dirección difunde información a través de distintos canales para hacer conocer a los distintos destinatarios de nuestros servicios la forma adecuada de realizar los trámites registrales correspondientes.

IX. Estándares de Calidad en el Punto de Contacto

ATENCION PRESENCIAL

- Dirección Nacional – Sede Central

La Dirección Nacional presta sus servicios en su Sede Central de lunes a viernes en el horario de 8:30 a 16:00.

Los ciudadanos que toman contacto con la Dirección en su Sede Central pueden:

- Acceder a textos ordenados de la normativa registral vigente.
- Formular reclamos o denuncias sobre el funcionamiento de los Registros Seccionales.
- Acceder a nuestro servicio de Asesoramiento Integral.
- Tramitar informes de estado de dominio (formulario 58).
- Presentar oficios o pedidos de informes.

Dirección: Av. Corrientes 5666 – Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Código Postal: C1414AJW

Teléfono. (011)-4011-7410

Correo electrónico: usuarios@dnrpa.gov.ar

• Atención Presencial- Atención de consultas a usuarios

Estándar	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Dirección garantiza la atención de consultas a los usuarios en forma personalizada en su sede central, por vía telefónica y a través de la dirección de correo electrónico usuarios@dnrpa.gov.ar 2. Utilizaremos un lenguaje simple, preciso y sencillo en el asesoramiento ofrecido en nuestra sede central. 3. La Dirección garantiza la atención y evacuación de consultas a Registros Seccionales en su sede central, por vía telefónica y a través de la dirección de correo electrónico registros@dnrpa.gov.ar 4. El área de atención personalizada al público en nuestra Sede Central cuenta con instalaciones adecuadas para que los ciudadanos puedan ser atendidos con comodidad.
----------	---

Compromisos de mejora

- Instalar "Puntos de consulta informática" en el sector de atención al público de la Dirección Nacional.

Plazo de ejecución: 2° semestre de 2005

- Generar una mejora sobre la señalización externa e interna de la sede del organismo.

Plazo de ejecución: 1° semestre de 2005

- Delegaciones Aduaneras

La Dirección Nacional cuenta con Delegaciones que actúan ante las sedes de la Dirección General de Aduanas en todo el país.

Ante esas sedes los ciudadanos pueden:

- Acceder al servicio de Verificación de Automotores Importados.
- Tramitar Certificados de Importación.
- Tramitar altas en la Tabla de Códigos de Marca, Tipo y Modelo.

La nómina completa de las Delegaciones, incluyendo direcciones, teléfonos, horarios de atención y responsables puede encontrarse en la sección XII de esta Carta Compromiso con el Ciudadano

ATENCION TELEFONICA

La Dirección evacua consultas de los usuarios por vía telefónica en su horario de atención de 8.30 a 16.00 horas. Los usuarios pueden recibir mediante vía telefónica asesoramiento normativo, asesoramiento específico sobre las regulaciones referidas a Rentas, tanto de la Ciudad de Buenos Aires como de la Provincia de Buenos Aires, así como conocer la radicación de un legajo suministrando los datos de la chapa patente de un automotor y determinar el Registro Seccional al que les corresponde concurrir proveyendo la información sobre el domicilio particular.

Información	TELEFONO
Atención a usuarios	4011-7410
Radicación de Legajos	4011-7337
Asesoramiento Normativo	4011-7479/7581
Asesoramiento Rentas Capital Federal	4011-7482
Asesoramiento Rentas Buenos Aires	4011-7583

Averiguación de Registros Seccionales correspondientes según domicilio	4011-7451
Área Delegaciones Aduaneras	4331-9699

• Atención Telefónica	
Estándar	1. Se garantizará la atención telefónica de lunes a viernes en el horario de 8:30 a 16:00 hs.

Compromisos de mejora
<ul style="list-style-type: none"> Impulsar una mejora del sistema de atención telefónica (centro de llamados, línea única de recepción de consultas, aplicación de mecanismos para reducir el tiempo de espera y la cantidad de llamadas perdidas) <p><i>Plazo de ejecución: 2° semestre de 2005</i></p>

X.- Información y Comunicación con el Ciudadano

- **Sitio web de la DNRPA:**

El sitio web de la Dirección (<http://www.dnrpa.gov.ar>) contiene información de utilidad para los distintos destinatarios de nuestros servicios.

Los usuarios acceden a instrucciones específicas para llevar adelante los distintos trámites registrales, así como a recomendaciones para evitar ser estafados en operaciones de compraventa de automotores.

Mediante los distintos sistemas de consultas en línea disponibles, es posible en forma permanente:

- Conocer los datos de cada uno de los registros seccionales (Denominación, Encargado, Domicilio, Teléfonos, Fax)
- Determinar en qué Registro Seccional está radicado el legajo de un automotor, mediante el ingreso al sistema de la chapa patente que corresponda.
- Determinar qué Registro le corresponde al usuario a partir de su domicilio.
- Consultar la base de datos del Registro de Comerciantes Habitualistas, mediante el ingreso del Número de CUIT correspondiente.
- Consultar la ubicación y principales datos de las Plantas Verificadoras.
- Acceder a la Tabla de Valuación de Automotores actualizada.
- Calcular en línea los aranceles correspondientes a la inscripción inicial o transferencia de un vehículo.

De igual modo, pueden acceder además a las principales normas que rigen nuestros servicios (Digesto de Normas Técnico Registrales, Régimen jurídico del automotor y de los encargados titulares), Convenios efectuados con Rentas y circulares emitidas por la Dirección.

También están a disposición de los usuarios algunas de las principales estadísticas producidas por la Dirección.

Mediante el sitio web, los usuarios pueden conocer además las principales vías para contactarnos (en forma presencial, telefónica o por correo electrónico).

- **Sitio web para Registros Seccionales**

A través del sitio <http://registros.dnrpa.gov.ar/> los Registros Seccionales pueden acceder a los mismos servicios con los que cuenta el sitio web público, a lo que se suma la posibilidad de realizar distintas consultas en forma restringida, validándose con una clave.

Allí pueden acceder al servicio de Consulta Integral, a un servicio de soporte técnico por medio de chat en el horario de 07:30 a 15:30 y a un servicio de webmail para contactarse con la Dirección Nacional.

Asimismo, los Encargados de Registro reciben a través del sitio web específico las comunicaciones de aquellas normas o circulares destinadas a regular su actividad.

- **Sitio web del Área Delegaciones Aduaneras**

En el sitio web <http://www.ada.dnrpa.gov.ar> los usuarios puede encontrar información relativa al trámite para la obtención de los Certificados de Importación.

El sitio permite puede acceder en forma permanente a sistemas de búsqueda sobre:

- Códigos con sus respectivas descripciones de regímenes de importación.
- Códigos de países.
- Códigos MTM (marca/tipo/modelo) necesarios para confeccionar la Declaración Jurada de Individualización de Mercaderías (DJIM).
- Descripción pormenorizada de la ubicación y conformación de la numeración de motor y chasis de las principales marcas y modelos de unidades.

El sitio cuenta además con un sistema de seguimiento del estado de las tramitaciones que permite consultar en cada instante la etapa en la que se encuentra un determinado trámite. Si el mismo se hubiera detenido, se podrán averiguar los motivos y las observaciones que se le hayan formulado.

En línea, el usuario puede además acceder a los siguientes formularios:

- Declaración Jurada.
- Alta de MTM (marca/tipo/modelo)
- Solicitud de Verificación
- Solicitud de Verificaciones Pendientes
- Solicitud de Grabación de R.P.A/M
- Modelo de Poder Despachante
- Modelo de Poder Persona Física
- Modelo de Poder Persona Jurídica

Asimismo, el sitio permite a los usuarios descargar un Manual de Ubicación y Descripción de Número de Motor y Chasis, así como acceder a la normativa por la que se rige el Área Delegaciones Aduaneras de la Dirección.

- **Información de prensa**

La Dirección comunica las principales novedades sobre sus servicios a través de información que distribuye a los medios de prensa.

Se busca brindar así información a los ciudadanos acerca de las modificaciones en procedimientos o normativas que tienen un impacto directo sobre los trámites registrales.

- **Campañas de difusión:**

La Dirección realiza campañas de difusión a través de distintos medios apuntando principalmente a la sensibilización de la ciudadanía sobre la necesidad de mantener los aspectos registrales de automotores, motovehículos y maquinarias agrícolas en orden.

Se promueve además un mayor conocimiento público del organismo y de las tareas que lleva adelante.

La intención de la Dirección Nacional es obtener un mayor impacto con sus campañas apuntando a públicos específicos que puedan tener relación con la compra, uso y venta de vehículos.

- **Consulta de radicación de legajos por medio de unidades de telefonía celular – tecnología WAP**

Este servicio está disponible en forma permanente para todos aquellos usuarios que cuenten con acceso a un servidor a través de su unidad de telefonía celular. El mismo permite realizar una consulta en línea sobre la radicación de un legajo en cualquier Registro Seccional del país.

Para acceder al servicio, los usuarios deben ingresar al sitio wap.dnrpa.gov.ar a través de su unidad de telefonía celular.

Al ingresar allí los datos de una chapa patente, el usuario puede conocer al instante mediante el visor de su teléfono celular en qué Registro Seccional está radicado el legajo de dicho vehículo, conociendo además la dirección y teléfono de contacto del mismo.

El servicio se desarrolló a partir de la tecnología WAP (Wireless Application Protocol o Protocolo de Aplicaciones Inalámbricas).

En la actualidad, la DNRPA cuenta con la tecnología necesaria para poner a disposición de las fuerzas de seguridad dicho sistema, habilitando a los usuarios especificados a acceder a una Consulta Integral por vehículo, lo que permitiría

conocer en tiempo real si existe un pedido de secuestro o prohibición de circular vigente, entre otros datos.

- **Comunicación interna: Intranet**

La Dirección busca fomentar una comunicación fluida entre sus agentes, poniendo a su disposición una serie de herramientas para lograr dicho objetivo.

Una de ellas es la Intranet de la Dirección, a través de la cual se difunde información que facilita el trabajo diario y apunta a proveer una mayor vinculación entre los integrantes del organismo.

- **Información Presencial**

La Dirección presta en su Sede Central un servicio de información presencial a todos los usuarios del servicio. De forma personalizada nuestros informantes brindan todo tipo de información registral de manera clara y precisa para facilitarles a los ciudadanos el acceso cómodo a los servicios que brinda la DNRPA.

- **Atención Telefónica**

Otras vías de acceso a la información registral son las líneas telefónicas que la DNRPA pone a disposición del público. Por intermedio de estas vías, el usuario puede conocer los distintos trámites registrales que se realizan en los Registros Seccionales, además de acceder a las principales normas que rigen nuestros servicios.

- **Acciones de comunicación no previstas**

A partir de la firma de la presente Carta Compromiso con el Ciudadano, la Dirección realiza un registro y seguimiento de las acciones de comunicación no previstas en este documento. El objetivo de dicha acción es el de recabar información relevante que, a partir de su análisis, permitan mejorar los objetivos y alcances de la información que reciben los ciudadanos sobre el funcionamiento del organismo.

<p>La Dirección se compromete asimismo a informar trimestralmente por distintos canales el grado de cumplimiento de los estándares comprometidos en la presente Carta Compromiso.</p>

Compromisos de mejora

⇒ **Información de prensa**

- Formalizar un área de Prensa y Comunicación. La propuesta apunta a cubrir tres áreas: Comunicación Interna, Comunicación Externa y Comunicación Nacional / Interregional (integración comunicacional Encargados de Registro en todo el país).
- *Plazo de ejecución:* 1° semestre de 2005

⇒ **Sitio web público**

- Implementar un boletín electrónico conteniendo las principales novedades en las acciones de la Dirección Nacional (posibles destinatarios: encargados de registros seccionales, asociaciones de mandatarios, cámaras de fabricantes, organismos públicos, etc.).
- *Plazo de ejecución:* 2° semestre de 2005
- Difusión de la Tabla de Valuación de Automotores mediante un sistema de búsqueda en el sitio web, que se publique en forma complementaria al archivo en formato .pdf que se da a conocer en la actualidad, como una forma de mejorar la accesibilidad de la información
- *Plazo de ejecución:* 1° semestre de 2005

⇒ **Campañas de difusión**

- Diseñar mecanismos para lograr la obtención de espacios de prensa, campañas publicitarias y de bien público.
- *Plazo de ejecución:* 2° semestre de 2005
- Generar acciones de difusión de información sobre obligaciones de los Registros Seccionales en relación a los ciudadanos. Las mismas acciones de difusión se concentrarán en la información requerida por los ciudadanos para realizar los trámites registrales.
- *Plazo de ejecución:* 2° semestre de 2005

⇒ **Consultas de radicación de legajos por medio de unidades de telefonía celular – tecnología WAP**

- Generar convenios que posibiliten a las fuerzas de seguridad acceder a Consultas Integrales mediante tecnología WAP para visualizar la información en línea a través de aparatos de telefonía celular.
- *Plazo de ejecución:* 1° semestre de 2005

Información complementaria**• Carteleras en los Registros Seccionales**

La Dirección dispone y controla que los Registros Seccionales cuenten con carteleras en las que se brinde información a los ciudadanos acerca de los requisitos para realizar los principales trámites registrales.

Por esa vía también se informa acerca de circulares y modificaciones en la normativa vigente. Al mismo tiempo, por medio de la cartelera, los ciudadanos pueden conocer los datos del Registro Seccional del que se trate (Nombre del Encargado Titular y Suplente, jurisdicción).

De acuerdo a la normativa vigente, las carteleras contendrán la siguiente información:

- a) Aranceles vigentes
- b) Información sobre formularios
- c) Modelo de recibo de pago de aranceles con la leyenda "ESTA PROHIBIDA LA ENTREGA DE CUALQUIER OTRO MODELO DE RECIBO DE PAGO DE ARANCELES QUE NO SEA EL QUE SE EXHIBE".
- d) La obligación de efectuar la presentación del Formulario 381 ante la Dirección General Impositiva, en el plazo de DIEZ (10) días, a partir de la inscripción inicial o transferencia del automotor cuyo valor de adquisición supere los VEINTICINCO MIL PESOS (\$ 25.000).
- e) Domicilio y número de teléfono actualizado de los Registros Seccionales a los que se les enviaron Legajos por división o reestructuración de jurisdicciones.
- f) La existencia del Libro de Quejas y Manifestaciones a disposición del usuario.
- g) La obligación de acreditar la identidad del mero presentante de las Solicitudes Tipo de conformidad con lo establecido en el Digesto de Normas Técnico- Registrales.

XI.- Mecanismos de Participación Ciudadana

- **Encuestas de satisfacción y expectativas otras consultas**

- Encuestas de satisfacción y expectativas:

La Dirección Nacional comenzó a realizar a partir del trabajo de formulación de esta Carta Compromiso consultas periódicas a algunos de los principales destinatarios de sus servicios: ciudadanos que requieren realizar trámites registrales, mandatarios y encargados de Registros Seccionales.

Resultados preliminares de dichas consultas fueron evaluados y tomados en cuenta para la formulación de la Carta Compromiso con el Ciudadano, en cuanto a los atributos más valorados por los ciudadanos en los distintos servicios y los requerimientos de compromisos de mejora por parte de la Dirección.

Dichas encuestas tienen carácter periódico y buscan mediante su realización se busca producir información sobre grados de satisfacción y expectativas de los usuarios en relación con nuestros servicios.

- Encuesta de satisfacción en el área de atención al público:

La Dirección se compromete a desarrollar una encuesta trimestral de satisfacción en el área de atención al público en su Sede Central, relevando mediante cuestionarios autoadministrados la opinión de los ciudadanos sobre los servicios.

Para diseñar, implementar y evaluar la calidad de los datos obtenidos con dichas consultas se analizarán los objetivos de las mismas, la cantidad de casos, el alcance, el diseño muestral, la duración y la existencia de retroalimentación interna a partir de la información obtenida.

Compromisos de mejora

- Se procurará fortalecer el vínculo con los Ciudadanos, así como también con los Encargados de Registros en todo el país a través de los siguientes medios: encuestas de satisfacción, encuentros interregionales con grupos focales, categorización de listas de distribución de correo electrónico, etc

Plazo de ejecución: 1° semestre de 2005

- **Sistema de Quejas**

La recepción de quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre los servicios que brinda la Dirección constituye un mecanismo de participación que colabora en su mejora.

Para conocer las inquietudes de los ciudadanos, la Dirección se encuentra trabajando en la puesta en marcha de un sistema por el que se reciben, procesan y analizan las quejas presentadas por escrito.

Para el acceso a dicha modalidad se ponen a disposición del ciudadano formularios para manifestar quejas o sugerencias en la Sede Central del organismo y en las oficinas de la Dirección ante las Delegaciones Aduaneras de Buenos Aires, Campana, Córdoba, La Plata, Mendoza y Paso de los Libres.

Además, los ciudadanos pueden enviar sus quejas y sugerencias por correo electrónico a la dirección usuarios@dnrpa.gov.ar.

Para quejas y sugerencias referidas específicamente al funcionamiento del Área Delegaciones Aduaneras, la dirección habilitada es sugerencias_ada@dnrpa.gov.ar.

Esta información es procesada y analizada con el objetivo de generar procesos de mejora en la prestación de los servicios.

Para manifestar una queja, reclamo o sugerencia no es necesario identificarse, quedando a voluntad del ciudadano la posibilidad de hacerlo.

Si el ciudadano desea recibir una respuesta a la queja o reclamo, deberá informar sus datos personales (dirección, teléfono, fax, dirección de correo electrónico).

Las quejas son un insumo fundamental para la mejora de nuestro servicio, y serán tratadas con un máximo de confidencialidad.

Las respuestas a las consultas, sugerencias y reclamos que formule el ciudadano sobre nuestros servicios serán dadas en el término de **5 días hábiles** a partir de la recepción.

Las quejas que se reciban serán sistematizadas y analizadas de manera que la información aportada mediante esa vía por los ciudadanos pueda constituir un insumo para la mejora de nuestro servicio.

Para implementar y evaluar el funcionamiento de este sistema de quejas se tendrán en cuenta aspectos como los canales que se ponen a disposición para formular quejas, la difusión de la existencia del sistema, el registro y sistematización de los datos obtenidos, la forma de procesamiento de los datos, el funcionamiento del sistema de respuesta a las quejas y la existencia de retroalimentación interna a partir de dicha información.

En caso de insatisfacción con la respuesta al reclamo, en esta instancia y sin perjuicio del agotamiento del recurso administrativo para el inicio de la vía judicial, podrá hacer la correspondiente presentación ante el Defensor del Pueblo de la Nación, Lic. D. Eduardo Mondino: Montevideo 1244 (C1018ACB), Ciudad Autónoma de Buenos Aires • Teléfono: 0810-333-3762 • Fax: (11) 4819.1581 • defensor@defensor.gov.ar.

Las quejas sobre el funcionamiento de los Registros Seccionales pueden ser manifestadas por los ciudadanos en el Libro de Quejas y Manifestaciones con el que cuentan los mismos. La Dirección verifica el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a dicho mecanismo en cada una de las visitas e inspecciones de control y fiscalización que se realizan a los Registros Seccionales.

Compromiso de mejora:

- Implementación del sistema de quejas y sugerencias en la sede central del organismo y en sus delegaciones aduaneras de Buenos Aires, Campana, Córdoba, La Plata, Mendoza y Paso de los Libres.

Plazo de ejecución: 1º semestre de 2005.

XII.- Cómo contactarse con nosotros

DIRECCIONES Y HORARIOS

Servicio	DIRECCION	TELEFONO	HORARIO
Atención a usuarios	Av. Corrientes 5666 CP: C1414AJW Ciudad Autónoma de Buenos Aires	4011-7410	8:30 a 16:00 hs.
Radicación de Legajos		4011-7337	
Asesoramiento Normativo		4011-7479/7581	
Asesoramiento Rentas Capital Federal		4011-7482	
Asesoramiento Rentas Buenos Aires		4011-7583	
Oficios Judiciales		4011-7305	
Averiguación de Registros Seccionales correspondientes según domicilio		4011-7451	
Mandatarios		4011-7612/7615	
Plantas Verificadoras		4011-7610/7611	
Informes		4011-7442	
Área Delegaciones Aduaneras	Piedras 115 CP: C1070AAC Ciudad Autónoma de Buenos Aires	4331-9699	9:30 a 16:00

Sitios web:

Dirección Nacional: <http://www.dnrpa.gov.ar>

Registros Seccionales: <http://registros.dnrpa.gov.ar>

Área Delegaciones Aduaneras: <http://www.ada.dnrpa.gov.ar>

Correo electrónico de contacto para obtener información:

Usuarios: usuarios@dnrpa.gov.ar

Registros Seccionales: registros@dnrpa.gov.ar

Área Delegaciones Aduaneras: sugerencias_ada@dnrpa.gov.ar

Nómina de Delegaciones Aduaneras

Código de Aduana	Descripción	Dirección	Teléfono	Coordinador	Horario de atención
1	BUENOS AIRES	PIEDRAS 115 PB. - CAPITAL FEDERAL	(011) 4331-9699	Lic. MIGUEL TITOY	9:30 a 16:00
3	BAHIA BLANCA	ZAPIOLA 21 - PCIA. BUENOS AIRES.	(0291)4521773	DR.CARLOS ANTONIO RUIZ	8:00 a 12:00
4	SAN CARLOS DE BARILOCHE	JOHN O CONNOR 33 PB. PCIA. RIO NEGRO	(02944)427802	CARLOS JAUREGUIBERRY	8:00 a 12:00
8	CAMPANA	LUIS COSTA 774 - PCIA. BUENOS AIRES.	(03489)422743	ENRIQUE JOSE HOLMBERG	9:30 a 16:00
10	BARRANQUERAS	SAAVEDRA 213 - PCIA. CHACO	(03722)422369	DR. JUAN MANUEL PEDRINI	8:00 a 12:00
12	CLORINDA	SAN MARTIN 202 - PCIA. FORMOSA	(03718)421158	JORGE OSCAR EGERT	8:00 a 12:00
13	COLON	MORENO 211 - PCIA. ENTRE RIOS.	(03447)421432	ESC.EDGARDO JORGE ELGART	8:00 a 12:00
14	COMODORO RIVADAVIA	AMEGHINO 524 - PCIA. CHUBUT	(0297)4471258	DR. MARIANO EZEQUIEL ARCIONI	8:00 a 12:00
15	CONCEPCION DEL URUGUAY	ALBERDI 813 - PCIA. ENTRE RIOS.	(03442)427447	ESC.ROBERTO MIGUEZ IÑARRA	8:00 a 12:00
16	CONCORDIA	ANDRADE 60 - PCIA. ENTRE RIOS.	(0345)4216500	ROBERTO LARRARTE	8:00 a 12:00
17	CORDOBA	DEAN FUNES 163 2º PISO OF. 14	(0351)4241331	DR.HORACIO AGUSTIN BAS	9:30 a 16:00
18	CORRIENTES	CORDOBA 1160 "11/12" - PCIA. CORRIENTES.	(03783)464245	SR.AQUILES RAUL SOLARI	8:00 a 12:00
19	PUERTO DESEADO	12 DE OCTUBRE 846 PCIA.SANTA CRUZ	(0297)4870052	DRA. ESTELA G. PICCININNI	8:00 a 12:00
20	DIAMANTE	ETCHEVEHERE 333 - PCIA. ENTRE RIOS.	(0343)4981550	ESC.JUAN CARLOS LORENZINI	8:00 a 12:00
23	ESQUEL	AV. ALVEAR 615 - PCIA. CHUBUT.	(02945)452355	SRA.MARIA E.PAGGI DE SUSANICH	8:00 a 12:00
24	FORMOSA	FOTHERENGHIAM 673 - PCIA. FORMOSA.	(03717)433722	DR.JOSE GONZALEZ	8:00 a 12:00
25	GOYA	12 DE OCTUBRE 965 - PCIA. CORRIENTES.	(03777)421844	ESC.HECTOR NOCETTI	8:00 a 12:00
26	GUALEGUAYCHU	25 DE MAYO 1135- PCIA. ENTRE RIOS.	(03446)426217	DR. LUIS FELIX GARCIA LEDO	8:00 a 12:00
29	IGUAZU	BERTONI 108 - PCIA. MISIONES.	(03757)420575	VIVIANA LORENA ALVAREZ	8:00 a 12:00
31	JUJUY	SALTA 869/71 - PCIA. JUJUY.	(0388)4231980	ESC.LUIS ERCILIO MACHADO	8:00 a 12:00
33	LA PLATA	CALLE 44 Nº659 Entre Piso - PCIA. BUENOS AIRES.	(0221)4230090 - (0221)4244568	DR.NESTOR FABIAN SILEONI	9:30 a 16:00
34	LA QUIACA	BELGRANO 202 - PCIA. JUJUY.	(03885)423024	DRA. EMILIA V. ALCAINE VALDEZ	8:00 a 12:00

37	MAR DEL PLATA	FALUCHO 3165 PB - PCIA.BUENOS AIRES.	(0223)4918672	DR.JORGE VALENTIN SACCO	8:00 a 12:00
38	MENDOZA	BELGRANO 661 - PCIA. MENDOZA.	(0261)4255739	SR. PABLO TEICH	9:30 a 16:00
40	NECOCHEA	CALLE 62 N°2726 - PCIA. DE BS.AS	(02262)424330	ESC.DIANA GUTIERREZ DE TRIGO	8:00 a 12:00
41	PARANA	CORRIENTES 317 - PCIA. ENTRE RIOS.	(0343)4232868	HECTOR SERGIO MONTIEL	8:00 a 12:30
42	PASO DE LOS LIBRES	COLON 607 - PCIA. CORRIENTES.	(03772)425266	LUIS ALBERTO RIPPA	9:30 a 16:00
45	POCITOS (TARTAGAL)	ESPAÑA 171 - PCIA. SALTA.	(03875)421845	GUSTAVO RAUCH COLL	8:00 a 12:00
46	POSADAS	TRES DE FEBRERO 2025 - PCIA. MISIONES.	(03772)433989	MARTHA Y. DE DEI CASTELLI	8:00 a 12:00
47	PUERTO MADRYN	9 DE JULIO 192 - PCIA. CHUBUT.	(02965)452942	ESC. ADA CORA FREY	8:00 a 12:00
48	RIO GALLEGOS	PASTEUR 225 - PCIA. SANTA CRUZ.	(02966)422087	JUANA M. DE TISCORNIA	8:00 a 12:00
49	RIO GRANDE	O HIGGINS 148 - TIERRA DEL FUEGO	(02964)433441	CDRA. ANA M. DE GALLARDO	12:00 a 16:00
52	ROSARIO	RIOJA 1723 - PCIA. SANTA FE.	(0341)4487866	DRA. MARIA C.VELEZ DE ISERN	8:00 a 12:00
53	SALTA	ALTE. BROWN 498- PCIA.SALTA.	(0387)4222877	DR. JORGE OSCAR FOLLONI	8:00 a 12:00
54	SAN JAVIER (APOSTOLES)	BARTOLOME MITRE 251 - PCIA. MISIONES.	(03758)423304	FERNANDO OSTAFCHUK	8:00 a 12:00
55	SAN JUAN	RIVADAVIA ESTE 285 1º- PCIA. SAN JUAN.	(0264)4211273	DR. MARCELO DANIEL MARTINEZ	8:00 a 12:00
57	SAN LORENZO	GRAL. LOPEZ 1903 - PCIA. DE SANTA FE	(03476)422154	MARIA ESTER KARLEN	8:00 a 12:00
58	SAN MARTIN DE LOS ANDES	PERITO MORENO 943 - PCIA. NEUQUEN.	(02972)425645	FERNANDO ROMERO	8:00 a 12:00
59	SAN NICOLAS	SARMIENTO 173 -PCIA. BUENOS AIRES.	(03461)430379	DR. EDUARDO ORFILIO ACUÑA	8:00 a 12:00
60	SAN PEDRO	PELLEGRINI 1026 -PCIA. BUENOS AIRES.	(03329)426026	DR.ROBERTO RAUL TAURISANO	8:00 a 12:00
61	PUERTO SANTA CRUZ	AV. ROCA 665 - PCIA. SANTA CRUZ.	(02962)498269	CDR.CARLOS DOMINGO COLOMBO	8:00 a 12:00
62	SANTA FE	CRUZ ROJA ARGENTINA 1973 - SANTA FE	(0342)4597636	DR. FRANCISCO ITURRASPE	8:00 a 12:00
66	TINOGASTA	COPIAPO 320 -PCIA. CATAMARCA.	(03837)420411	MARTHA GONZALEZ	8:00 a 12:00
67	USHUAIA	SAN MARTIN 1271 1º - PCIA TIERRA DEL FUEGO.	(02901)430654	ELSA P. DE JORDA	8:00 a 12:00
69	VILLA CONSTITUCION	ENTRE RIOS 470 - PCIA. DE SANTA FE	(03400)474691	DR. JORGE LONATI	8:00 a 12:00
73	EZEIZA	PIEDRAS 115 PB - CAPITAL FEDERAL.	(011) 4331-9699	LIC. MIGUEL TITOY	9:30 a 16:00
74	TUCUMAN	BUENOS AIRES 178 - PCIA. TUCUMAN.	(0381)4221359	SR. JEAN PIERRE DE SIMON	8:00 a 12:00
75	NEUQUEN	AV. OLASCOAGA 1080 - PCIA. NEUQUEN.	(0299)4473905	DR.RUBEN ANGEL PEREZ	8:00 a 12:00
76	ORAN	ESPAÑA 840 - PCIA. SALTA.	(03878)421618	DRA.CRISTINA CABANILLAS	8:00 a 12:00

78	SAN RAFAEL	HIPOLITO YRIGOYEN 61 1º - PCIA. MENDOZA.	(02627)421073	CDR. LUIS PIETRELLI	8:00 a 12:00
79	LA RIOJA	25 DE MAYO 662 - PCIA. LA RIOJA.	(03822)435561	ESC. EVE HERRERA SANCHEZ	
80	SAN ANTONIO OESTE	MORENO 18 - PCIA. RIO NEGRO.	(02934)430134	CDR. HECTOR SILVIO SAIZ	8:00 a 12:00
82	BERNARDO DE IRIGOYEN	BERTONI 108 - PCIA. MISIONES.	(03757)420575	SRA. VIVIANA LORENA ALVAREZ	8:00 a 12:00
83	SAN LUIS	LAVALLE 475 - PCIA. DE SAN LUIS	(02652)431365	ESTELA ESTRADA	8:00 a 12:00
84	SANTO TOME	BARTOLOME MITRE 815 - PCIA. CORRIENTES.	(03756)420264	DRA. ANALIA CAAMAÑO	8:00 a 12:00
85	VILLA REGINA	ITALIA 122 - PCIA. RIO NEGRO.	(02941)464898	RICARDO ROMAN	8:00 a 12:00
86	OBERA	SANTIAGO DEL ESTERO 50 - OBERA - PCIA. DE MISIONES	(03755) 422619	DRA. PATRICIA M. HUDYMA DE TULA	8:00 a 12:00

Anexo

⇒ SISTEMA DE INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

A. ESTÁNDARES E INDICADORES DE LOS SERVICIOS ESENCIALES				
RELACIONADO CON:	SERVICIOS	ESTÁNDAR	CÓMO SE MIDE (INDICADOR / FORMULA)	QUÉ MIDE
Regulación de la actividad registral	Software Infoauto	Se garantizará a la totalidad Registros Seccionales accesibilidad permanente al sistema Infoauto.	Porcentaje de Registros Seccionales sin comunicación con sistema Infoauto durante más de un día hábil (N° de Registros sin comunicación al Sistema Infoauto durante más de un día hábil / N° total de Registros Seccionales x 100)	<u>ACCESIBILIDAD</u> <u>CONFIABILIDAD</u>
	Emisión de textos ordenados de la normativa registral vigente.	Se darán a conocer mediante el sitio web de la Dirección el 100% de las modificaciones al Digesto de Normas Técnico Jurídicas con anterioridad a la entrada en vigencia de la norma.	Porcentaje de modificaciones a las normas difundidas por medio del sitio web en el plazo fijado (N° de modificaciones de normas difundidas por medio del sitio web difundidas en el plazo fijado / N° total de modificaciones de normas x 100)	<u>ACCESIBILIDAD</u> <u>COMUNICACION</u>
Control y Fiscalización	Recepción de reclamos y denuncias sobre el funcionamiento de Registros	La Dirección Nacional garantiza la recepción de reclamos y denuncias sobre el funcionamiento de los Registros Seccionales mediante notas, mensajes a la dirección de correo electrónico usuarios@dnrpa.gov.ar y en forma personal en su sede central.	Verificación en registro de recepción de reclamos y denuncias.	<u>ACCESIBILIDAD</u>

Control y Fiscalización	Recepción de reclamos y denuncias sobre el funcionamiento de Registros	El 100 % de los resultados finales de los reclamos y denuncias recibidos sobre la actuación de los Registros Seccionales serán informados al ciudadano que haya iniciado las actuaciones.	Porcentaje de resultados finales de reclamos y denuncias informados (N° de resultados finales e recamos y denuncias informados / N° total de actuaciones finalizadas x 100)	<u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u> <u>COMUNICACION</u>
	Visitas a Registros Seccionales	La Dirección garantiza que durante las visitas de control y fiscalización a los Registros Seccionales se verificarán los siguientes aspectos: cumplimiento de la normativa técnico-registral, control de aranceles y emolumentos y giros, control de cumplimientos del Convenio de Complementación de Servicios y aspectos edilicios, según consta en el Manual de Visitas Ordinarias a los registros Seccionales de la Propiedad Automotor.	Porcentaje de informes de visitas realizadas que contemplan los aspectos mencionados (N° total de informes de visitas que contemplan control sobre los aspectos mencionados / N° total de informes de visitas x 100)	<u>COBERTURA DE FISCALIZACIÓN</u>
		La Dirección realizará al menos 400 visitas de control y fiscalización anuales a Registros Seccionales.	Porcentaje de visitas realizadas sobre el total de visitas comprometidas (Número de visitas realizadas / Número de visitas comprometidas x 100).	<u>CAPACIDAD DE CONTROL</u>
	Supervisión y control de plazos de trámites / control de trámites realizados	La Dirección garantiza el funcionamiento permanente de un sistema de control de trámites realizados en los Registros Seccionales a partir de la información surgida del Archivo centralizado (Matriz de Riesgo).	Verificación sobre funcionamiento del sistema. Capacidad de inclusión de cada Registro Seccional en grupos de riesgo de acuerdo al control efectuado.	<u>CAPACIDAD DE CONTROL</u>
Administración de bases de datos	Registro de Comerciantes Habitualistas	Se garantiza al público usuario acceso permanente a la base de datos actualizada de Registro de Comerciantes Habitualistas por medio del sitio web – Búsqueda por CUIT	Verificación del funcionamiento del sistema en el sitio Web	<u>COMUNICACIÓN</u>
	Base de Datos de Dominios	Las modificaciones en los datos que componen la Base de Datos de Dominios serán incorporadas y difundidas en un plazo de dos (2) días hábiles a partir de su recepción.	Modificaciones en la base de datos realizadas en los plazos previstos (N° de modificaciones de datos realizadas en los plazos previstos / N° total de modificaciones realizadas x 100)	<u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u>

<p>Administración de bases de datos</p>	<p>Sistema de Emisión de Certificados de Importación</p>	<p>Se garantiza a los Registros Seccionales acceso en tiempo real a los datos actualizados de automotores importados sobre los cuales se hayan emitido los correspondientes certificados de importación</p>	<p>Verificación de funcionamiento en línea del Sistema de Emisión de Certificados de Importación</p>	<p><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></p> <p><u>SEGURIDAD</u></p>
<p>Emisión de Informes Y certificados</p>	<p>Informe de Estado de Dominio e Informe Histórico y de Estado de Dominio (Formulario 57)</p>	<p>La Dirección realizará los procedimientos necesarios a través del sistema INFOAUTO para que el Informe de Estado de Dominio e Informe Histórico (Formulario N° 57) pueda emitirse en el Registro Seccional correspondiente en un plazo no superior a los cuatro (4) días hábiles a partir de su solicitud por parte del usuario.</p>	<p>Porcentaje de Informes de Estado de Dominio (Formulario N° 57) emitidos en el Registro Seccional correspondiente en un plazo no superior a los 4 días hábiles (N° de Informes emitidos dentro del plazo fijado / N° de Informes emitidos x 100)</p>	<p><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA / RAPIDEZ</u></p>
	<p>Informe de Estado de Dominio e Informe Histórico y de Estado de Dominio (Formulario 58)</p>	<p>Se emitirá el Informe de Estado de Dominio e Informe Histórico y de Estado de Dominio (Formulario 58) en esta Dirección en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de su solicitud por parte del usuario.</p>	<p>Porcentaje de trámites realizados en el plazo fijado (N° de Informes de Estado de Dominio emitidos en el plazo fijado / N° total de Informes de Estado de Dominio emitidos x 100)</p>	<p><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA / RAPIDEZ</u></p>
	<p>Consulta Integral</p>	<p>Se garantizará a los Registros Seccionales (referido a los automotores bajo su jurisdicción) y a los organismos de seguridad u otros entes estatales habilitados acceso permanente al servicio de consulta integral sobre automotores.</p>	<p>Registro de quejas o comunicaciones recibidas por falta de acceso al servicio.</p>	<p><u>ACCESIBILIDAD</u></p>
	<p>Actualización de base de datos y difusión de información sobre pedidos de secuestro</p>	<p>Las modificaciones en los datos sobre pedidos de secuestro de automotores serán incorporadas a la base de datos y difundidas en un plazo de un (1) día hábil a partir de la recepción de la información.</p>	<p>Porcentaje de modificaciones en los datos sobre secuestro y prohibición de circular realizadas en el plazo fijado (N° de modificaciones efectuadas en el plazo fijado / N° total de modificaciones x 100)</p>	<p><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></p>

Emisión de Informes Y certificados	Verificación de Automotores Importados	Las verificaciones de automotores importados serán realizadas al día hábil siguiente de presentado el formulario "Solicitud de Verificación", en caso que el mismo ingrese a la Delegación Aduanera correspondiente en el horario de 9:30 a 13:00. El plazo será mayor en caso de que condiciones climáticas impidan realizar la verificación.	Porcentaje de Verificaciones realizadas dentro de los plazos previstos (N° de verificaciones realizadas en los plazos previstos / N° total de verificaciones realizadas x 100)	<u>CAPACIDAD DE CONTROL</u>
		Todos los automotores por los cuales se emita un Certificado de Importación serán verificados físicamente por peritos de la Dirección Nacional o peritos autorizados, quienes comprobarán si los números identificatorios grabados en motor y chasis concuerdan con los consignados para esa mercadería en la correspondiente Declaración Jurada de Individualización de Mercadería.	Porcentaje de verificaciones efectuadas sobre el total de Certificados de Importación emitidos (N° de verificaciones realizadas / N° de Certificados de Importación emitidos x 100)	<u>CAPACIDAD DE CONTROL</u>
	Emisión de de Certificados de Importación	Los Certificados de Importación se emitirán dentro de los tres (3) días hábiles de iniciado el trámite. El plazo será mayor para aquellos trámites observados en alguno de los procedimientos de control realizados.	Porcentaje de Certificados de Importación no observados emitidos dentro de los tres (3) días hábiles de iniciado el trámite (N° de certificados emitidos en el plazo previsto / N° total de certificados no observados emitidos x 100).	<u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u>
		El 100 por ciento de los Certificados de Importación se emitirán sin errores	Porcentaje de Certificados de Importación emitidos sin errores (N° de Certificados de Importación emitidos sin errores / N° total de Certificados de Importación emitidos x 100)	<u>CONFIABILIDAD</u>
		Los Certificados de Importación se confeccionarán en papel con medidas de seguridad para evitar su falsificación (microletra, marca de agua, filigrana, tinta sensible a la luz ultravioleta)	Porcentaje de Certificados de Importación confeccionados en papel con medidas de seguridad (N° de certificados emitidos...	<u>CONFIABILIDAD</u> <u>SEGURIDAD</u>

Asesoramiento y difusión de información	Atención y evacuación de consultas a usuarios.	Se responderá a consultas del público usuario por correo electrónico efectuadas a la dirección usuarios@dnrpa.gov.ar en un plazo de 24 horas hábiles.	Porcentaje de correos respondidos en los plazos previstos (N° de correos respondidos en los plazos previstos / N° total de correos recibidos que requieran respuesta x 100)	<u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u>
		El tiempo de espera para la atención de consultas en la sede central del organismo no será mayor de 10 minutos.	Verificación periódica – Encuesta de satisfacción – Sistema de quejas.	<u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u>
	Atención y evacuación de consultas a Registros Seccionales sobre las regulaciones atinentes a la cuestión de Sellos y Patentes.	Se responderá a consultas de Registros Seccionales por correo electrónico efectuadas a la dirección registros@dnrpa.gov.ar en un plazo de 24 horas hábiles.	Porcentaje de correos respondidos en los plazos previstos (N° de correos respondidos en los plazos previstos / N° total de correos recibidos que requieran respuesta x 100)	<u>COMUNICACIÓN</u> <u>ACCESIBILIDAD</u>

B. ESTÁNDARES E INDICADORES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

RELACIONADO CON:	SERVICIOS	ESTÁNDAR	CÓMO SE MIDE (INDICADOR / FORMULA)	QUÉ MIDE
Atención al público	Atención personalizada en sede central (Asesoramiento Integral)	Utilizaremos un lenguaje simple, preciso y sencillo en el asesoramiento ofrecido en nuestra sede central.	Porcentaje de respuestas favorables referidas al "lenguaje simple, preciso y sencillo" registradas en la encuesta de satisfacción (N° de respuestas "Sí" a la pregunta referida a la utilización de "lenguaje simple, preciso y sencillo" la encuesta de Satisfacción / N° total de respuestas efectivas en dicha pregunta x 100).	COMUNICACIÓN
		El área de atención personalizada al público en nuestra Sede Central cuenta con instalaciones adecuadas para que los ciudadanos puedan ser atendidos con comodidad.	Porcentaje de respuestas favorables referidas a las condiciones ambientales en la encuesta de satisfacción (N° de respuestas positivas a la pregunta referidas a las condiciones ambientales en la encuesta de satisfacción/ N° total de respuestas efectivas en relación con la pregunta sobre condiciones ambientales x 100).	CONDICIONES AMBIENTALES Y EDIFICIAS
		La Dirección garantiza la atención de consultas a los usuarios en forma personalizada en su sede central, por vía telefónica y a través de la dirección de correo electrónico usuarios@dnrpa.gov.ar	Verificación del funcionamiento de los distintos canales de acceso.	

Atención al público	Atención personalizada en sede central (Asesoramiento Integral)	La Dirección garantiza la atención y evacuación de consultas a Registros Seccionales en su sede central, por vía telefónica y a través de la dirección de correo electrónico registros@dnrpa.gov.ar	Verificación del funcionamiento de los distintos canales de acceso.	<u>ACCESIBILIDAD</u>
	Atención telefónica	Se garantizará la atención telefónica de lunes a viernes en el horario de 8:30 a 16:00 hs.	Verificación periódica por muestreo.	<u>ACCESIBILIDAD</u>

⇒ VARIABLES DE ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

C. SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN AL CIUDADANO

La calidad de las herramientas de comunicación e información utilizadas por la DNRPA serán monitoreadas y evaluadas. Para ello se utilizarán una serie de indicadores que medirán las siguientes variables de análisis definidas para cada una de las herramientas.

Canales de Información y comunicación:

⇒ Adecuación al tipo de público destinatario de cada canal y herramienta

Información presencial

⇒ Precisión y claridad del lenguaje utilizado

Atención Telefónica

- ⇒ Accesibilidad
- ⇒ Capacitación de los recursos humanos
- ⇒ Calidad de la respuesta
- ⇒ Alcance de la respuesta
- ⇒ Periodicidad y destinatarios

Sitios Web

- ⇒ Alcances y contenidos de la información
- ⇒ Disponibilidad y actualización de los sitios
- ⇒ Precisión, veracidad y confiabilidad de la información
- ⇒ Claridad del lenguaje utilizado
- ⇒ Utilidad según tipo de destinatario

Información de Prensa

- ⇒ Calidad de la información
- ⇒ Claridad y utilidad
- ⇒ Accesibilidad
- ⇒ Precisión, veracidad y confiabilidad
- ⇒ Destinatarios

Campañas de difusión / Anuncios

- ⇒ Destinatarios
- ⇒ Accesibilidad
- ⇒ Calidad de la información
- ⇒ Calidad del diseño
- ⇒ Periodicidad

D. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el fin de evaluar los mecanismos de participación que la DNRPA se encuentra diseñando se determinan indicadores que medirán los siguientes variables de análisis:

Sistema de Quejas y sugerencias

- ⇒ Motivo de la implementación
- ⇒ Instrumentos del sistema/ accesibilidad
- ⇒ Canales de difusión
- ⇒ Registro del sistema
- ⇒ Procesamiento del sistema
- ⇒ Sistema de respuesta
- ⇒ Difusión de los resultados
- ⇒ Retroalimentación interna

Encuestas

- ⇒ Instrumento
- ⇒ Motivo de la implementación
- ⇒ Objetivos
- ⇒ Alcance
- ⇒ Implementación
- ⇒ Contenidos
- ⇒ Muestra
- ⇒ Cantidad de casos
- ⇒ Duración
- ⇒ Frecuencia
- ⇒ Dificultades en la implementación del instrumento
- ⇒ Existencia de retroalimentación interna
- ⇒ Difusión externa

<p>Anexo</p> <p>Trámites Registrales del Automotor</p>
--

1) Consideraciones generales

LUGAR DE PETICIÓN DE LOS TRÁMITES:

- Registro Seccional de la radicación del Automotor.
- Registro Seccional de la futura radicación del automotor (conforme domicilio del comprador en la transferencia) o guarda habitual acreditada. En este caso, debe presentarse indefectiblemente el Título del Automotor y Cédula de Identificación.
- Registro Seccional que corresponda por domicilio o guarda habitual en caso de Inscripciones Iniciales.
- Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:30 a 12:30.

ARANCELES:

Los tramites se realizan previo pago de los aranceles que a ese efecto fija el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Se paga por la petición y no por el resultado favorable de ésta.

Los aranceles tienen una validez de 90 días hábiles administrativos.

COMO SE PETICIONA:

Por medio de Solicitudes Tipo, las que serán provistas gratuitamente por el Registro Seccional, siempre que:

- el trámite sea presentado ante el Registro de la radicación, o el de la futura radicación si se peticiona también el trámite de Cambio de Radicación.
- que el peticionario suscriba la Solicitud Tipo ante el Encargado de Registro, quien le certificará su firma. Cuando se tratara de la inscripción de contratos o de peticiones para los que se requiere del concurso de dos partes contratantes, éstas deberán suscribir en el mismo acto la Solicitud Tipo en presencia del Encargado, quien procederá a su certificación.

Las Solicitudes Tipo deberán presentarse totalmente completadas.

CERTIFICACIÓN DE FIRMAS EN LAS SOLICITUDES TIPO:

La firma del peticionario -y cuando correspondiere su cónyuge- en las Solicitudes Tipo deberán estar certificadas por:

- Encargado de Registro de la Radicación del automotor o donde se presentará el trámite.
- Escribano Público.
- Otros certificantes. Consultar a la Oficina de Asesoramiento de la D.N.R.P.A. y C.P.

No se requerirá certificación:

- en las Solicitudes Tipo referidas a contratos de prenda con registro y sus trámites posteriores, cuando el acreedor sea el Estado, sus reparticiones autárquicas y los bancos y demás entidades financieras autorizadas por el Banco Central de la República Argentina, las instituciones financieras de carácter internacional de las que la República Argentina sea miembro y las sociedades cooperativas.
- las firmas estampadas por los jueces, secretarios, personas autorizadas a diligenciar el trámite o letrados, en las Solicitudes Tipo que deban acompañarse con carácter de minuta, ni las que con el mismo carácter suscriban los Escribanos autorizantes de las transferencias celebradas por escritura pública o las suscriptas por éstos en los supuestos previstos para las transferencias realizadas con Solicitud Tipo "08" especial.
- las firmas estampadas en la Solicitud Tipo "99" y en los formularios "57" y "58".

Las Solicitudes Tipo tienen una validez de 90 días hábiles administrativos a partir de la fecha de la primera certificación de firmas, salvo las que instrumentan el otorgamiento de derechos ("08", "15", "03" etc.) que no tienen vencimiento pero transcurridos 90 días hábiles administrativos se abonará un arancel progresivo por mora.

Aranceles de certificación de firmas:

- Certificación de firma sin acreditación de personería: \$15,00 cada firma
- Certificación de firmas con acreditación de personería: \$25,00 cada firma

Documentación a presentar:

- Argentinos: D.N.I., L.C. o L.E.
- Extranjeros:
- sin residencia: Pasaporte
- con residencia permanente: D.N.I.
- de países limítrofes: D.N.I., C.I., C.I. del país de origen o pasaporte.

* LA CONSTANCIA DE DOCUMENTO EN TRAMITE NO ACREDITA IDENTIDAD.

DOMICILIO (acreditación sólo en los trámites de Inscripción Inicial, transferencia y cambio de radicación):

Documentación a presentar:

- 1) Personas de existencia visible con ciudadanía Argentina:
 - D.N.I., Libreta de Enrolamiento, Libreta Cívica, (original y fotocopia)
 - Fotocopia de los documentos antes señalados autenticada por Escribano Público.
- 2) Personas de existencia visible con ciudadanía extranjera:
 - D.N.I. otorgado por el Registro Nacional de las Personas para los extranjeros con residencia permanente en el país (original y fotocopia).
 - Declaración jurada (debidamente certificada por Escribano Público o Encargado de Registro) manifestando su residencia o habitación en el país (original y fotocopia).
- 3) Personas de existencia ideal de carácter privado:

- Contrato social, estatuto o constancia del organismo estatal de contralor de las personas jurídicas o de cualquier otro organismo estatal del que resulte el domicilio del titular o adquirente (en original y fotocopia).
 - Constancia expresa del certificante de la firma en la Solicitud Tipo de que el domicilio en ella consignado es el que resulta de la documentación indicada en ítem anterior, que tuvo a la vista.
 - Instrumento emanado por Escribano Público del que resulte el domicilio legal, del cual da fe por haber tenido la documentación (Contrato social, estatuto, etc.) a la vista o por constarle ese hecho.
- 4) Personas jurídicas de carácter público:
- Constancia suscripta –debidamente certificada- por la persona autorizada para representar a la entidad.

Guarda Habitual:

Personas Físicas y jurídicas:

a) Acta notarial en la que el titular de dominio, o el adquirente que posea una Solicitud Tipo "08" en condiciones de ser inscripta, declaren bajo juramento que el lugar que denuncian, que detallarán debidamente, es la real guarda del automotor cuya inscripción o radicación solicitan, y manifiesten en qué carácter hacen uso del referido lugar y expongan las razones por las cuales dicha guarda difiere de su domicilio.

b) Documentos que acrediten el carácter invocado para hacer uso del lugar denunciado como guarda habitual (v.g. título de propiedad, escritura de usufructo, contrato de locación o sus respectivos recibos de pago e informe del dominio del Registro de la Propiedad Inmueble para acreditar la titularidad del locador, u otro documento fehaciente). Asimismo se presentará una fotocopia de los documentos.

En caso de condominio en la adquisición fijarán la radicación los condóminos que individual o conjuntamente fuesen titulares de más del cincuenta por ciento (50%) del dominio. En caso de que los porcentajes sean similares, los condóminos elegirán de común acuerdo quién fijará la radicación; todos los condóminos deberán expresar su conformidad.

ACREDITACIÓN DE INSCRIPCIÓN EN C.U.I.T., C.U.I.L., O C.D.I.:

1. C.U.I.T. o C.U.I.L.- Se podrá acreditar mediante alguno de los siguientes elementos:
 - Constancia emitida por la AFIP o ANSES.
 - Constancia en forma electrónica.
 - Constancia con sello y firma de la Autoridad Administrativa.
 - Formulario de presentación con sello de recepción del organismo receptor.
2. C.D.I.: Form. de declaración jurada N° 663 o Form. 622.

VERIFICACIÓN

Si bien para la realización de algunos trámites es exigible la verificación física del automotor, resulta aconsejable realizarla previamente a su adquisición en todos los casos

Obligatoriedad de la verificación física:

- Inscripción inicial de automotores.
- Transferencia de automotores inscriptos inicialmente a partir del 1º de enero de 1985.
- Transferencia de motovehículos importados inscriptos inicialmente a partir del 1º de enero de 1994.
- Transferencia de motovehículos de fabricación nacional inscriptos inicialmente a partir del 1º de enero de 1994 de más de 125 cm³ de cilindrada.

La verificación física realizada en planta habilitada tendrá una validez de 150 días hábiles administrativos y deberá ser realizada en planta verificadora habilitada para el Registro Seccional donde se presentará el trámite.

DECLARACIÓN JURADA DE BIENES REGISTRALES

Formulario 381 A.F.I.P.: declaración jurada de bienes registrales efectuada por el titular ante la A.F.I.P. si se tratare de:

- vehículos importados modelos 1986 y posteriores, adquiridos inicialmente o por transferencia entre 01/01/88 y 18/10/92.
- vehículos adquiridos desde el 19/10/92 cuyo valor de adquisición supere los \$25.000. (En caso de condominio ese monto se computará por cada uno de los condóminos).

2) Trámites

- a) Inscripción Inicial
- b) Transferencia
- c) Denuncia de Robo o Hurto
- d) Comunicación de recupero
- e) Informe de Dominio
- f) Denuncia de Venta

a) INSCRIPCIÓN INICIAL

Documentación a presentar:

- Solicitud Tipo "01":
- Factura de compra en original y fotocopia o acto o documento que prueba la compra, donación, etc..
- Certificado de fabricación o de importación.
- Verificación en Solicitud Tipo "12": practicada por planta habilitada, fábricas terminales, o concesionarios oficiales que hubieran comercializado el automotor.
- Documento que acredite el domicilio del adquirente o de la guarda habitual del automotor. (D.N.I., L.C., L.E., contrato social, etc.).

- D.N.I., C.I., L.C., L.E. etc.: Documentación que acredite la identidad y personería si se certifica firma en el registro, con original y una fotocopia.
- Constancia de inscripción en la C.U.I.T., C.U.I.L. o C.D.I.

Aranceles:

- **Inscripción inicial de automotores de fabricación nacional o importados** 1% de su valor de mercado

Determinación del valor de mercado de los automotores para el trámite de inscripción inicial:

a) el que surja de la tabla de valuación de la Dirección Nacional

b) cuando no resultare posible determinar el valor conforme a), y se tratare de automotores nacionales nuevos o importados por intermediarios: el precio del bien más los gastos e impuestos resultantes de la operación, de acuerdo con la factura de venta o documento equivalente. Para el caso de bienes importados por el propio usuario: el precio definido para la aplicación de los derechos de importación, al que se le adicionarán los tributos a la importación o con motivo de ella, resultante de la documentación aduanera.

c) cuando no fuere posible determinar el valor conforme lo establecido en a) o b), deberá considerarse en primer término la valuación dispuesta por el organismo que corresponda, según la jurisdicción, para el pago del impuesto sobre los automotores (patente, impuesto a la radicación o tributo similar), o la valuación dispuesta por el organismo que corresponda según la jurisdicción para el pago del impuesto de sellos o similar o, en defecto de estas valuaciones, constancia emitida por alguna compañía de seguros con el valor de la unidad.

- \$ 280,00 Inscripción inicial de **automotores afectados al transporte de pasajeros o carga**, cuando por aplicación de la tabla de valuación de la Dirección Nacional resultare un valor mayor.
- \$ 280,00 Inscripción inicial de automotores armados fuera de fábrica o subastados o clásicos
- Inscripción petitionada por dos o más personas o personas jurídicas

(Adicionar al arancel de la inscripción inicial) \$20,00

- Expedición de título: \$35,00
- Expedición de cédula: \$16,00
- Expedición de placas de identificación metálicas: \$21,00
- Certificación de firma:
 - - Sin acreditación de personería: \$15,00 cada firma.
 - - Con acreditación de personería: \$25,00
- Formulario "13A":

No están incluidos los aranceles correspondientes a **verificación, alta en el impuesto a la radicación de automotores –patentes–** ni los **sellados fiscales**, datos que varían de acuerdo a cada jurisdicción.

b) TRANSFERENCIA

Lugar de presentación del trámite:

- Registro Seccional donde se encuentra radicado el automotor.
 - Registro Seccional de la futura radicación por domicilio o guarda habitual siempre que posea título y cédula del automotor.

Peticionantes del Trámite:

- Titular registral o adquirente
- Representante legal o apoderado de aquellos

Documentación a presentar:

- Solicitud Tipo "08".
- Verificación en Solicitud Tipo "12". (obligatoria para automotores inscriptos inicialmente a partir del 01/01/85)
- Título del Automotor.
- Cédula de identificación.
- D.N.I., L.C., L.E. etc.: original y una fotocopia.
- Impuesto de Emergencia-Fondo Nacional de Incentivo Docente. Ley 25053. año fiscal 1999: si correspondiere, constancia de pago, certificado de percepción.
- Formulario 381 A.F.I.P.: declaración jurada de bienes registrales
- En caso de existir prenda, constancia de haber comunicado la transferencia al acreedor prendario.
- En caso de encontrarse inscripto contrato de leasing, constancia de que el tomador del leasing está en conocimiento de la venta, mediante presentación de la copia del telegrama o carta documento emitida por el correo.
- Constancia de inscripción en la C.U.I.T., C.U.I.L. o C.D.I.
- Formulario "13" - Declaración Jurada de patentes firmada por el presentante del trámite.
- Comprobantes de pago de impuesto provincial o municipal a la radicación de automotores - Patentes: automotores radicados: en Cap. Fed.: últimos 5 años; en Pcia. de Bs. As. 1994 en adelante.

Aranceles:

- Solicitud Tipo "08": (No se abona en caso de certificarse las firmas de ambas partes en el Registro y se presente el trámite en ese acto)
 - **Transferencia de dominio, fideicomiso y estipulación a favor de terceros:**
 - **automotores con inscripción inicial efectuada hasta el año 1975 inclusive:** 1% del valor de mercado del automotor. En ningún caso podrá ser inferior a \$ 7.-
 - **automotores con inscripción inicial efectuada desde el año 1976 hasta el año 1982 inclusive:** 1% del valor de mercado del automotor. En ningún caso podrá ser inferior a \$ 16.-
 - **automotores con inscripción inicial efectuada desde el año 1983 hasta el año 1985 inclusive:** 1% del valor de mercado del automotor. En ningún caso podrá ser inferior a \$ 46.-
 - **automotores con inscripción inicial efectuada desde el año 1986 hasta el año 1988 inclusive:** 1% del valor de mercado del automotor. En ningún caso podrá ser inferior a \$ 75.-
- El arancel será se reducirá en un 10% si el transmitente fuere comerciante habitual que hubiere inscripto el automotor a su nombre (art. 9º del R.J.A.) y siempre que se peticione dentro de los 90 días posteriores.
- **automotores con inscripción inicial efectuada desde el año 1989 en adelante:** 1% del valor de mercado del automotor. En ningún caso podrá ser inferior a \$ 90.-

El arancel será se reducirá en un 10% si el transmitente fuere comerciante habitual que hubiere inscripto el automotor a su nombre (art. 9º del R.J.A.) y siempre que se peticione dentro de los 90 días posteriores.

Determinación del valor de mercado de los automotores para el trámite de TRANSFERENCIA

- a) el valor que surja de la tabla de valuación aprobada por la Dirección Nacional, o en su defecto
 - b) el valor declarado en la Solicitud Tipo "08".
 - c) de no poder determinarse ese valor a través de alguna de las alternativas mencionadas se percibirá el arancel mínimo establecido para cada categoría
- Si el automotor a transferir registrare prenda el arancel se incrementará en \$8,00

- Si la transferencia se acompaña con un certificado de dominio vigente, el costo del certificado se descontará (Arancel 3) \$7,00)
 - Certificación de firma
- Sin acreditación de personería: \$15,00 cada firma.
- Con acreditación de personería: \$25,00
- Adicional de \$12,00 cuando la transferencia sea peticionada por dos o más personas o por personas jurídicas.
- Expedición de cédula: \$16,00
- Envío de legajo (si correspondiere como consecuencia de la inscripción de la transferencia): \$16,00
- Cambio de Radicación: arancel \$31,00 más \$15,00 por certificación de firma (si la transferencia se solicita en el Registro que corresponde a la nueva radicación por domicilio del adquirente o guarda habitual).
- Formulario “13” – de corresponder.
- Formulario “13C” – de corresponder.

No están incluidos los aranceles correspondientes a **verificación, altas y bajas impositivas o solicitud de liquidación de deuda, impuesto a la radicación de automotores –patentes-** ni los **sellados fiscales**, datos que varían de acuerdo a cada jurisdicción.

c) DENUNCIA DE ROBO O HURTO

Los robos o hurtos de automotores deberán denunciarse en el Registro una vez realizada la denuncia policial o judicial.

Podrá denunciar el robo o hurto:

- el titular del dominio, Si hay condominio, cualquiera de ellos.
- el adquirente, que presentare conjuntamente la Solicitud Tipo “08” totalmente completada y en condiciones de inscribir la titularidad a su nombre.

Documentación a presentar:

- Solicitud Tipo “04”: \$ 8,40 (No se abona en caso de certificarse las firmas de ambas partes en el Registro y se presente el trámite en ese acto)
- Título del automotor.
- Cédula de identificación.
- Denuncia policial o judicial del robo o hurto realizada por el titular o un tercero en original y fotocopia simple. Allí deberá constar como mínimo el número de dominio.
- Si existiere prenda: notificación al acreedor en la Solicitud Tipo “04” firmada y certificada, o acreditación de haber realizado la comunicación mediante telegrama o carta documento.

Arancel: sólo se percibirá el arancel de certificación de firmas en caso de hacerlo ante el Registro Seccional :

- Certificación de firma
- Sin acreditación de personería: \$ 15,00 cada firma.
- Con acreditación de personería: \$25,00

COMUNICACIÓN DE RECUPERO

La comunicación de recuperado deberá ser efectuada únicamente con relación a automotores respecto de los cuales se hubiere inscripto anteriormente una denuncia de robo o hurto y una vez obtenida la constancia judicial de recuperado.

Si se recuperase solamente el motor o el chasis se admitirá la comunicación de recuperado de la parte de que se trate.

Peticionarios:

- El titular del dominio. En caso de condominio, cualquiera de ellos.

- Las entidades aseguradoras que hayan efectuado a su favor la inscripción provisoria de la cesión de derechos y presenten simultáneamente el correspondiente certificado judicial de tenencia definitiva a su favor.
- El adquirente de un automotor presentando en forma conjunta la Solicitud Tipo "08" totalmente completada y en condiciones de inscribir la titularidad a su nombre.

Documentación a presentar:

- Solicitud Tipo "04"
- Constancia judicial de recupero en original y fotocopia simple
- En caso de existir prenda: notificación del acreedor prendario en la Solicitud Tipo "04" firmada y certificada, o copia emitida por el correo del telegrama colacionado o carta documento por el que se notifica del hecho al acreedor prendario.
- Verificación física del automotor en planta policial habilitada.

Aranceles:

- Solicitud Tipo "04": \$8,40 (No se abona en caso de certificarse las firmas de ambas partes en el Registro y se presente el trámite en ese acto)
- Comunicación de Recupero: \$17,00
- Certificación de firma
- Sin acreditación de personería: \$15,00 cada firma.
- Con acreditación de personería: \$25,00

d) COMUNICACIÓN DE RECUPERO

La comunicación de recupero deberá ser efectuada únicamente con relación a automotores respecto de los cuales se hubiere inscripto anteriormente una denuncia de robo o hurto y una vez obtenida la constancia judicial de recupero.

Si se recuperase solamente el motor o el chasis se admitirá la comunicación de recupero de la parte de que se trate.

Peticionarios:

- El titular del dominio. En caso de condominio, cualquiera de ellos.
- Las entidades aseguradoras que hayan efectuado a su favor la inscripción provisoria de la cesión de derechos y presenten simultáneamente el correspondiente certificado judicial de tenencia definitiva a su favor.
- El adquirente de un automotor presentando en forma conjunta la Solicitud Tipo "08" totalmente completada y en condiciones de inscribir la titularidad a su nombre.

Documentación a presentar:

- Solicitud Tipo "04"
- Constancia judicial de recupero en original y fotocopia simple
- En caso de existir prenda: notificación del acreedor prendario en la Solicitud Tipo "04" firmada y certificada, o copia emitida por el correo del telegrama colacionado o carta documento por el que se notifica del hecho al acreedor prendario.
- Verificación física del automotor en planta policial habilitada.

Aranceles:

- Solicitud Tipo "04": \$8,40 (No se abona en caso de certificarse las firmas de ambas partes en el Registro y se presente el trámite en ese acto)
- Comunicación de Recupero: \$17,00
- Certificación de firma
- Sin acreditación de personería: \$15,00 cada firma.
- Con acreditación de personería: \$25,00

e) INFORME DE ESTADO DE DOMINIO

Cualquier persona podrá pedir informes respecto de la situación jurídica de un automotor.

Documentación a presentar:

- En el Registro de la Radicación. Solicitud Tipo "02".
- En cualquier Registro Seccional (distinto al de la Radicación): Formulario "57"
- En la Dirección Nacional: Formulario "58"

Aranceles:

- Informe de dominio: \$ 7,00
- Solicitud Tipo "02": \$ 9,60 (No se abona en caso de certificarse las firmas de ambas partes en el Registro y se presente el trámite en ese acto)
- Formulario "57": \$ 16,80
- Formulario "58": \$ 28,80

DECLARACIÓN JURADA DE BIENES REGISTRALES

Formulario 381 A.F.I.P.: declaración jurada de bienes registrales efectuada por el titular ante la A.F.I.P. si se tratare de:

- vehículos importados modelos 1986 y posteriores, adquiridos inicialmente o por transferencia entre 01/01/88 y 18/10/92.
- vehículos adquiridos desde el 19/10/92 cuyo valor de adquisición supere los \$25.000. (En caso de condominio ese monto se computará por cada uno de los condóminos).

f) DENUNCIA DE VENTA

El artículo 27 del Régimen Jurídico del Automotor dispone: "Hasta tanto se inscriba la transferencia el transmitente será civilmente responsable por los daños y perjuicios que se produzcan con el automotor en su carácter de dueño de la cosa. No obstante, si con anterioridad al hecho que motive su responsabilidad el transmitente hubiere comunicado al registro que hizo tradición del automotor, se reputará que el adquirente o quienes de éste último hubiesen recibido el uso, la tenencia o la posesión de aquel, revisten con relación al transmitente el carácter de terceros por quien él no debe responder y que el automotor fue usado contra su voluntad...".

Por ello, una vez efectuada la entrega del automotor al comprador y sea cual fuere el tiempo transcurrido desde ese hecho, el vendedor titular registral podrá comunicar esa circunstancia al Registro Seccional donde aquél estuviese radicado.

Peticionario: titular registral.

Documentación a presentar:

- Solicitud Tipo "11" – Denuncia de Venta
- La comunicación deberá contener:
 - Número de dominio del automotor.
 - Nombre, apellido, número y tipo de documento de identidad del vendedor titular registral.
 - Nombre y apellido del comprador. Su omisión no impedirá la toma de razón del trámite.
 - Lugar y fecha en que se efectuó la entrega del automotor. Si no recordare ese dato se consignará la fecha aproximada de entrega.
- Cualquier otro dato que a juicio del presentante resulte de interés (v.gr. domicilio del comprador)
- Original y fotocopia de cualquier constancia que el vendedor posea de la celebración de venta, si la tuviere.

Aranceles:

- Solicitud Tipo "11": \$13,80 (No se abona en caso de certificarse las firmas de ambas partes en el Registro y se presente el trámite en ese acto)
- Denuncia de Venta: \$17,00
- Certificación de firmas:
 - - Sin acreditación de personería: \$ 15,00 cada firma.
 - - Con acreditación de personería: \$25,00

Recaudos a tener en cuenta previo a la compra de un automotor

- a) Solicitar un INFORME DE ESTADO DE DOMINIO
- b) Realizar la VERIFICACIÓN del automotor
- c) Libre deuda del impuesto a la radicación de automotores - Patentes

a) INFORME DE ESTADO DE DOMINIO

Cualquier persona podrá pedir informes respecto de la situación jurídica de un automotor.

Documentación a presentar:

- En el Registro de la Radicación. Solicitud Tipo "02".
- En cualquier Registro Seccional (distinto al de la Radicación): Formulario "57"
- En la Dirección Nacional: Formulario "58"

Aranceles:

- Informe de dominio: \$ 7,00
- Solicitud Tipo "02": \$ 9,60 (No se abona en caso de certificarse las firmas de ambas partes en el Registro y se presente el trámite en ese acto)
- Formulario "57": \$ 16,80
- Formulario "58": \$ 28,80

b) VERIFICACIÓN

Si bien para la realización de algunos trámites es exigible la verificación física del automotor, resulta aconsejable realizarla previamente a su adquisición en todos los casos

Obligatoriedad de la verificación física:

- Inscripción inicial de automotores
- Transferencia de automotores inscriptos inicialmente a partir del 1° de enero de 1985.
- Transferencia de motovehículos importados inscriptos inicialmente a partir del 1° de enero de 1994.
- Transferencia de motovehículos de fabricación nacional inscriptos inicialmente a partir del 1° de enero de 1994 de más de 125 cm³ de cilindrada.

La verificación física realizada en planta habilitada tendrá una validez de 150 días hábiles administrativos y deberá ser realizada en planta verificadora habilitada para el Registro Seccional donde se presentará el trámite.

Evite ser estafado cuando compre un automotor usado

Sr. Comprador:

ANTES de concretar la operación de compraventa de un automotor y de pagar el precio convenido, haga lo siguiente:

- Exija al vendedor la exhibición del Título y la Cédula y anote:
 - Número de dominio (patente)
 - Número de Control del Título del Automotor
 - Número de Control de la Cédula de identificación (cédula verde).
- Pida un informe de Dominio en el Registro de la radicación. Con este informe Ud. podrá conocer los datos del titular registral (el que debe firmar la Solicitud Tipo "08" como vendedor), los de su cónyuge, los Números de Control del Título y la Cédula vigentes, los datos del automotor así como las afectaciones sobre éste o sobre el titular que debe conocer antes de comprar.

Controle que los datos coincidan con lo que Ud. tomó.

Esto impedirá que le entreguen informes falsos.

- Verifique el automotor personalmente o por una persona de su confianza en Planta de Verificación habilitada aunque el vendedor le ofrezca realizarla él o entregarle una verificación ya realizada. Esto impedirá que le entreguen verificaciones falsas.
- Al concretar la operación y salvo que concurren ambas partes al Registro a inscribir la transferencia de dominio le deberán entregar:
 - el Título del Automotor
 - la Cédula de identificación
 - la Solicitud Tipo "08" firmada por la persona que según el Informe es el titular registral, por su cónyuge si correspondiere, y que las firmas estén certificadas.

IMPORTANTE: Si Ud. no sigue estos pasos, además de poder ser víctima de un delito, No podrá invocar su BUENA FE.