

DPJ-0150-2021

DRI-01-171-2021

26 de febrero de 2021

Señora
Victoria Hernández Mora
Ministra
Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Estimada señora:

Asunto: Respuesta al oficio DM-OF-023-2021.

Anteceda cordial saludo.

En virtud del oficio de referencia, en que se remite el informe con los resultados del Doing Business 2021, emitido por el Banco Mundial, donde el equipo evaluador de este Organismo emitió una respuesta al informe presentado por el país en diciembre 2020, en la que no acepta ninguna de las acciones señaladas, adjuntando una justificación al respecto.

Acorde a lo anterior, es de importancia manifestarle que se analizaron las respuestas dadas por funcionarios del Registro de Personas Jurídicas, del Registro Inmobiliario y de la Contraloría de Servicios de nuestra Institución, al tiempo que se sostuvo una reunión el pasado jueves 18 de febrero con la señora Mónica Cascante Orozco, jefa del Departamento de Apoyo Institucional de la Dirección de Mejora Regulatoria del Ministerio a su cargo.

En dicha reunión, se expusieron las disconformidades que existen respecto a las valoraciones emitidas por el Banco Mundial y se consultó sobre si existe alguna posibilidad de que las apreciaciones sean reconsideradas. Al respecto, se nos indicó que el departamento, del Banco Mundial, responsable de realizar la evaluación del Doing Business, fue sometido a una auditoría interna, lo que conllevó que se generará una respuesta tardía al cuestionario enviado por Costa Rica, aunado a las complicaciones que se han suscitado por la pandemia. Debido a lo anterior, cualquier documento que sea enviado para su valoración, no será tomado en cuenta en el informe del Doing Business 2021.

Sin embargo, se nos manifestó que es importante que estas observaciones sean enviadas, ya que podrían ser tomadas en cuenta como insumo para la evaluación del cuestionario del Doing Business 2022.

Conforme lo anterior, procedo a exponer la valoración realizada respecto a las respuestas emitidas por el Banco Mundial, según lo desarrollado por Registro de Personas Jurídicas, del Registro Inmobiliario y de la Contraloría de Servicios, valga indicar que las traducciones realizadas no son oficiales.

Registro de Personas Jurídicas.

| Respuesta Banco Mundial | Comentario |
|---|---|
| <p>El tiempo registrado por el indicador Starting a Business captura la mediana de la duración que los profesionales de la incorporación indican que es necesaria en la práctica para completar un procedimiento con un seguimiento mínimo con las agencias gubernamentales y sin pagos no oficiales. El equipo de Doing Business reconoce los esfuerzos del gobierno de Costa Rica para agilizar el proceso en línea de constitución de negocios. A partir del 1 de mayo de 2020, expertos del sector privado en San José señalaron que el proceso de inscripción de la carta de constitución en el Registro Nacional, obtención de autorización para legalizar los libros de la empresa y el envío de un aviso de constitución de la empresa todavía tomaba una mediana de 2 días naturales. Como tal, el informe Doing Business 2021 seguirá contando este procedimiento sin cambios en el tiempo. El equipo continuará supervisando la implementación de esta iniciativa y actualizará las ediciones futuras del informe según corresponda.</p> | <p>Importante hacer notar que la duración que manifiestan los notarios va a depender en gran medida de la exactitud con que sea presentado el formulario al Registro de Personas Jurídicas.</p> <p>Las constituciones que son tramitadas mediante el portal de CrearEmpresa y que no posee defecto alguno al momento de la calificación por parte del Registrador, el plazo de inscripción es menor a 24 horas. Al respecto, es importante reiterar que los trámites que se resuelven dentro del plazo de un día, el 53% se realiza en un tiempo promedio de 3 horas.</p> <p>Por el contrario, si presenta defectos, la demora en los plazos, es responsabilidad del notario. Valga indicar que las manifestaciones dadas por los expertos del sector privado (notarios), no reflejan la realidad demostrada por las estadísticas aportadas por la Institución y que son recabadas de los sistemas informáticos. Lo anterior evidencia una mala interpretación por parte de los notarios a las interrogantes planteadas en el cuestionario, donde no consideraran unicamente el plazo que tarda el documento en inscribirse</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>desde el momento en que es presentado y se encuentra libre de defectos, sino que por el contrario consideran el plazo de posteriores presentaciones producto de haber sido calificados como defectuosos.</p> |
| <p>De acuerdo con el indicador de inicio de una empresa, un procedimiento se define como cualquier interacción de los fundadores de la empresa con terceros (por ejemplo, agencias gubernamentales, abogados, auditores o notarios) o cónyuges (si es legalmente necesario). Las interacciones entre los fundadores de la empresa o los directivos de la empresa y los empleados no se cuentan como procedimientos.</p> <p>Los procedimientos que deben completarse en el mismo edificio, pero en diferentes oficinas o en diferentes mostradores se cuentan como procedimientos separados. Si los fundadores tienen que visitar la misma oficina varias veces para diferentes procedimientos secuenciales, cada interacción se cuenta por separado. Se supone que los fundadores completan todos los procedimientos ellos mismos, sin intermediarios, facilitadores, contadores o abogados, a menos que el uso de dicho tercero sea ordenado por ley o solicitado por la mayoría de los empresarios. Si se requieren los servicios de los profesionales, los procedimientos llevados a cabo por dichos profesionales en nombre de la empresa se cuentan como procedimientos separados. Cada procedimiento electrónico se cuenta como un procedimiento separado. Además, el indicador Starting a Business mide el tiempo como la mediana de la duración que indican los expertos del sector privado es necesaria en la práctica para completar un procedimiento con un seguimiento mínimo con las agencias gubernamentales y sin pagos no oficiales. Se supone que el tiempo mínimo requerido para cada procedimiento es de un día, excepto para los procedimientos que se pueden completar completamente en línea, para los cuales el tiempo mínimo requerido se registra como medio día. Aunque los procedimientos pueden tener lugar simultáneamente, no pueden comenzar el mismo día (es decir, los procedimientos simultáneos comienzan en días consecutivos). Un proceso de registro se considera completado una vez que la empresa ha recibido el documento de constitución final o puede iniciar oficialmente las operaciones comerciales.</p> <p>Expertos del sector privado en San José señalaron que, a partir del 1 de mayo de 2020, los empresarios interactuarían primero con la plataforma en línea del Registro Nacional con el fin de verificar la disponibilidad del nombre de la empresa. En segundo</p> | <p>Al respecto es importante indicar que, si bien los indicadores del Doing Business tiene definidos ciertos tiempos o parámetros para la realización de determinados trámites derivados de la herramienta utilizada, estos podrían no estar ajustados a la realidad nacional.</p> <p>En la práctica los empresarios se presentan ante un notario, quien realiza la verificación de disponibilidad del nombre de la entidad, acción que no es realizada por los empresarios. Al mismo tiempo se realiza la comparecencia y firma ante el mismo notario, siendo esto un único procedimiento en la práctica y no dos independientes, como se desprende del informe que lo han indicado los empresarios consultados.</p> <p>Por lo anterior, la valoración dada en el sentido de que cada trámite tiene un tiempo mínimo establecido, siendo el tiempo mínimo de medio día, no se ajusta a los tiempos reales en los que podría ser realizado el trámite de inscripción de una entidad jurídica.</p> |

lugar, el empresario firmaría la escritura pública de constitución que debe ser redactado y autorizado por el notario público; y el notario presentará la escritura pública al Registro Nacional en línea a través de la plataforma en línea del Registro Nacional. En tercer lugar, el empresario iría al banco nacional y depositaría el capital en la cuenta bancaria. De acuerdo con la metodología Starting a Business, se trata de tres interacciones separadas del empresario con terceros y, por lo tanto, se registran como tres procedimientos separados. Con respecto al tiempo, se informó que los empresarios no experimentaron un cambio en el tiempo medio que se tarda en completar estas tres interacciones. Por lo tanto, la verificación del nombre de la empresa y la presentación de la escritura pública al Registro Nacional son procedimientos en línea y como tales se toman el tiempo mínimo registrado para los procedimientos en línea, medio día calendario. El procedimiento de depósito del capital en el banco nacional requiere el tiempo mínimo registrado para un procedimiento presenciado, es decir, 1 día calendario. Por lo tanto, el informe Doing Business 2021 seguirá considerando estos tres procedimientos por separado y no se registrarán cambios a tiempo. El equipo continuará supervisando la implementación de la iniciativa a la que se hace referencia y actualizará las ediciones futuras del informe.

Registro Inmobiliario.

| INDICADORES DOING BUSINESS | ACCIONES POR IMPLEMENTAR | |
|----------------------------------|--|--|
| Sugerir Datos a Modificar | La respuesta debe cambiar a que el procedimiento se realiza por medio de la plataforma Ventanilla Digital -El tiempo para el procedimiento 5 en el indicador Registro de propiedades debe reducirse de 7 días a 5.5 días. | Los datos actuales demuestran que en los traspasos de propiedades el promedio de atención de los trámites ronda los 3, 90 días. Este dato emana de las estadísticas solicitadas al efecto y que se adjuntan al presente documento. |

| | | |
|---|--|---|
| <p>Descripción de actualización de Datos</p> | <p>¿La agencia a cargo del registro de bienes inmuebles se compromete formalmente a entregar un documento legalmente vinculante que demuestre la propiedad dentro de un plazo específico?</p> | <p>El registro nacional entrega desde su inicio, el documento presentado a la oficina, una vez realizada la inscripción. El testimonio de escritura se devuelve al usuario con un sello de inscripción que permite tener certeza de quien es su propietario. El sello de inscripción existe también en el trámite digital, el cual será de conocimiento del usuario en el momento que se le notifica de la inscripción.</p> |
| <p>Estadísticas</p> | <p>La respuesta debe cambiar de "no" a "sí" para reflejar que existen estadísticas oficiales disponibles públicamente que rastreen el número de transacciones en la agencia de registro de bienes inmuebles Obtención de 0.5 puntos en el Índice de Transparencia de la Información.</p> | <p>En la página web del Registro Nacional, por medio del link, https://www.rnpdigital.com/institucion/gestion_inst/informe_labores.htm, se puede obtener la información estadística oficial, que permiten determinar la cantidad de transacciones que se realizan a nivel del Registro Nacional.</p> |
| <p>Páginas Web del Registro Nacional</p> | <p>http://www.registronacional.go.cr/bienes_inmuebles/bienes_inmuebles_informacion_general.htm http://rnpocr.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/ea65e97bfc3b49e186205fe741d1cc80</p> | <p>adjuntamos los links que guían al usuario a obtener la información deseada.</p> |
| <p>Quejas sobre problemas Del Registro de la Propiedad</p> | <p>La respuesta debe cambiar de "no" a "sí" para reflejar que si existe un mecanismo específico e independiente para presentar quejas sobre un problema que haya ocurrido con el organismo responsable del registro de propiedades Obtención de 1 punto en el Índice de Transparencia de la Información.</p> | <p>Respuesta de la contraloría de servicios</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>Se pueden consultar</p> | <p>La contraloría de servicios es la única instancia independiente donde se presentan las quejas, llevando un registro estadístico. Se podrán plantear denuncias formales por medio escrito, verbal y electrónico: denuncias@rnp.go.cr, teléfonos 2283-0779/2020-968/-0938 Sitio web: https://www.rnpdigital.com/Institucion</p> | <p>Respuesta de la contraloría de servicios</p> |
| <p>Quejas Sobre problemas del Catastro</p> | <p>La respuesta debe cambiar de "no" a "sí" para reflejar que si existe un mecanismo específico e independiente para presentar quejas sobre un problema que haya ocurrido en el catastro Obtención de 0.5 puntos en el Índice de Transparencia de la Información.</p> | <p>Respuesta de la contraloría de servicios</p> |
| <p>Se pueden consultar</p> | <p>El mecanismo para presentar quejas sobre un problema que haya ocurrido en el catastro, la contraloría de servicios es la única instancia independiente donde se presentan las quejas, llevando un registro estadístico. Se podrán plantear denuncias formales por medio escrito, verbal y electrónico: denuncias@rnp.go.cr, teléfonos 2283-0779/2020-968/-0938 Sitio web:</p> | |
| <p>Procedimientos</p> | <p>Según la experiencia de los notarios y expertos del Registro Nacional se manifiesta que los procedimientos 2, 3 y 4 para el traspaso de una propiedad, se refundan en uno solo por constituir parte de la función notarial para el otorgamiento de la escritura. Los procedimientos del 2 al 4 del indicador registro de propiedades son simultáneos, y el tiempo de resolución debe reducirse de tres días a un día</p> | |

- Enlaces de videos:

| Nombre del video | Descripción | Enlace |
|--|--|---|
| Certificaciones de Bienes Inmuebles: Catastro propiedades y planos | Paso a paso como adquirir las certificaciones digitales del registro inmobiliario. | https://www.youtube.com/watch?v=QZToJ5-wNf8 |
| Certificaciones digitales del Registro Nacional-Como adquirirlas | Paso a paso como adquirir certificaciones digitales en el portal. | https://www.youtube.com/watch?v=6JGtez0lg4Q |
| Instructivo de uso de rnpdigital.com - Registro Nacional | Como se utiliza el portal de servicios digitales, paso a paso. | https://www.youtube.com/watch?v=SPjJZPVbgb8 |
| Certificación física vs certificación digital - Registro Nacional | Comparativo y explicación de lo que es una certificación física y una digital. | https://www.youtube.com/watch?v=vklvNUPOMAA |
| Certificación de Imágenes de documentos. | Paso a paso de como adquirir certificaciones de imágenes de documentos de los distintos registros. | https://www.youtube.com/watch?v=eUH7OQL_39E |

- Tabla de documentos tramitados en el Registro Inmobiliario:

| Cantidad de Documentos presentados | Mecanismo de presentación | Promedio trámite en días |
|------------------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 9489 | Digital | 3,87 |
| 12642 | Papel | 3,92 |

- Sello de Inscripción de bien inmueble:

Fecha Actual: 24/02/2021

REGISTRO INMOBILIARIO

Página 1 de 1

INSCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO TOMO:2020

ASIENTO:00375346

CONSECUTIVO:01

001. COMPRAVENTA

PROVINCIA DE PUNTARENAS Finca NÚMERO: 00176512 000

000 LUDI ALPS DIECISEIS SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

***** ÚLTIMA LÍNEA *****

Fecha: 10 DE JULIO DE 2020

GRACIELA GARCÍA BRAVO
GRUPO: 2 PARTIDO: 420
REGISTRADOR QUE AUTORIZA.

Contraloría de servicios.

Respuesta Banco Mundial:

El indicador Registro de propiedad mide la calidad del sistema de administración de tierras en una economía.

En la dimensión de transparencia de la información, el indicador Registro de propiedad mide si la economía prevé un mecanismo específico e independiente para la presentación de quejas sobre los servicios prestados por la agencia encargada del registro de bienes inmuebles.

Dentro del significado de la metodología, una denuncia se define como un problema que ocurrió en el registro de la propiedad que afectan la propiedad de su titular, como, entre otros, proporcionar información errónea o registrada incorrectamente en récord de información. Una demanda o una acción legal formal no se considera una queja.

Para que un mecanismo de denuncia se considere específico, la persona o personas que tramitan la denuncia deben (i) encargarse de manejar quejas relacionadas con la tierra, y (ii) tener la autoridad para tomar las acciones para resolver las quejas. Para que un mecanismo de denuncia se considere independiente, la (s) persona (s) que lo maneja tiene que (i) ser parte del registro de la propiedad, pero no debe manejar ningún registro de la propiedad transacciones relacionadas, y debe informar a un departamento o persona diferente (que no sea el registrador), o (ii) ser parte de un departamento o agencia completamente diferente. Finalmente, la información de cómo se resuelve una queja debe estar disponible al público ya sea en línea o en la agencia a cargo del registro de bienes inmuebles y el público debe conocerla.

Al respecto, los expertos del sector privado en Costa Rica no conocían la opción de presentar solicitudes de consultas o reclamaciones utilizando la dirección de correo electrónico denuncias@rnp.go.cr. Además, una vez que la denuncia es

enviado, los expertos consultados desconocían (i) qué funcionario lo revisaría; (ii) las facultades del revisor para encontrar soluciones a las inquietudes planteadas por el denunciante; (iii) el

tiempo para obtener una respuesta; y (iv) los pasos a seguir en caso de no conformidad con la resolución. Además, la Ley Reglamentaria del Sistema Nacional para el Control de Servicios N° 9158 establece que la “*Contraloría de Servicios*” simplemente emitirá recomendaciones, por lo que no tendrá los poderes necesarios para resolver una queja.

Por lo tanto, la respuesta a la pregunta “¿Existe un mecanismo específico y separado para presentar quejas sobre un problema que ocurrió en la agencia a cargo del registro de bienes inmuebles”, permanecerá sin cambios en el próximo informe *Doing Business 2021*

La anterior traducción no es oficial y corresponde a la respuesta relacionada con el Registro de la Propiedad, no obstante, las razones emitidas son similares a los argumentos expuestos respecto a la Agencia Catastral. Es importante señalar que el Registro Inmobiliario (abordado en el informe como Registro de la Propiedad y Agencia Catastral) efectivamente cuenta con un mecanismo específico e independiente para la presentación de quejas y denuncias, que se aplica a través de una Contraloría de Servicios, la que actúa bajo el mandato de la “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios” (Ley N°9158 de 8 de agosto de 2013), y que la sitúa como un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos o necesidades de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda dicho Registro.

Es a través de esta Instancia, que las personas usuarias del Registro de la Propiedad presentan sus “quejas” (también llamadas “inconformidades”) sobre la forma o el contenido en que se brinda un servicio por parte de ese Registro.

Adicionalmente, la Contraloría de Servicios recibe las “denuncias”, que presentan los usuarios, entendidas como aquellos actos verbales, escritos o electrónicos mediante los cuales las personas usuarias de los servicios del Registro de la Propiedad y el Catastro, manifiestan la presunción de un hecho o actuación irregular cometido por las personas funcionarias de ese Registro, en el ejercicio de sus labores.

Es importante tener presente que la queja (o inconformidad), y la denuncia, obedecen a situaciones diferentes, y el grado de complejidad e impacto de las consecuencias de una y otra difieren notablemente.

Precisamente por ello, el trámite que se brinda a ambas gestiones es totalmente diferente. En el caso de las primeras, una vez que las quejas o inconformidades ingresan a la Contraloría de Servicios, son analizadas por el equipo de trabajo, y posteriormente trasladadas a la Unidad Administrativa del Registro de la Propiedad con competencia en el tema, a fin de que ésta realice las acciones que correspondan, atiendan la situación y dentro del plazo establecido en

la Ley N° 9158 ¹ den respuesta a lo sucedido, para que de esta forma, la Contraloría de Servicios proceda a comunicarle a la persona usuaria interesada, lo resuelto por el Área competente, dentro del plazo que la Ley determina.

Para el tratamiento de las denuncias presentadas, aplica un instrumento propio y aprobado por la Junta Administrativa de la Institución, denominado “Protocolo de Trámite de Denuncias para Personas Usuarias ante el Registro Nacional”, que establece las condiciones y el procedimiento a seguir para el conocimiento y trámite de este tipo de gestiones, por parte del Órgano o la Instancia competente, desde su interposición, hasta su debida resolución y eventual fase recursiva -en caso de disconformidad de la persona usuaria con lo resuelto-, mediando, al efecto, las investigaciones y acciones que correspondan para determinar la existencia o no del presunto hecho irregular denunciado.

Tanto en las quejas como en las denuncias, la Contraloría de Servicios no resuelve la gestión², sino que media en su atención y debida resolución. En el marco de legalidad que cobija las actuaciones de la Administración Pública, son las Unidades Administrativas u Órganos con competencia en la materia objeto de la queja o de la denuncia, quienes las atienden y resuelven, conforme a la normativa aplicable al caso concreto, y con la independencia y

¹ “ARTÍCULO 43.- Plazos para el trámite de gestiones en la contraloría de servicios. Las gestiones interpuestas por las personas usuarias deberán ser tramitadas con la mayor diligencia por la contraloría de servicios. **Los órganos o las unidades administrativas de cada organización ante la petición planteada por la contraloría de servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder esta en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, se concederá un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para responder a la contraloría de servicios. Una vez recibida la respuesta de la administración, la contraloría de servicios responderá a la persona usuaria en un plazo máximo de diez días hábiles. En caso de que la administración no responda en dicho plazo, la contraloría de servicios elevará el asunto al jerarca, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones. Estos plazos podrán reducirse según la normativa interna de la organización, de conformidad con el servicio que se brinda”.**

² El artículo 13 de la Ley N° 9158 establece que: “Las contralorías de servicios ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa de la organización; por ello, no deberán realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones...”. En virtud de la independencia endilgada a las Contralorías de Servicios, conforme a lo dispuesto en ese numeral, estas Unidades no pueden realizar funciones de Administración Activa, y por lo tanto, su papel en la gestión de las denuncias, se limita al traslado de éstas ante los órganos con competencia para realizar las investigaciones y/o procedimientos que correspondan, sin que ello signifique, que las denuncias no queden debidamente atendidas y resueltas por los órganos con competencia e independencia para su conocimiento y resolución, quienes efectivamente se encargan de lo propio. No obstante, a la luz de lo establecido en el inciso 12 del artículo 14 de la Ley N° 9158, la Contraloría de Servicios tiene el deber de informar al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por esta Oficina hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución. Es a ellos, a quienes por mandato de Ley les corresponderá tomar las decisiones o acciones que procedan.

confidencialidad que la materia inmersa conlleva; lo anterior, en resguardo de los derechos de las personas usuarias del Registro de la Propiedad y del Catastro, que buscan solventar sus necesidades, o bien, denunciar conductas impropias o irregulares por parte de las personas funcionarias que brindan el servicio público.

Es importante destacar que, los procedimientos de presentación de quejas y denuncias se encuentran debidamente publicados, de manera transparente, en la página web institucional del Registro Nacional: www.rnpdigital.com, en donde se visualiza, con meridiana claridad (en el apartado específico de la Contraloría de Servicios), los formularios, definiciones, y normativa que aplican en el caso de que la persona usuaria quiera plantear una queja (inconformidad), o bien, denunciar una situación anómala, facilitando así la transparencia y agilidad del proceso, en uno y otro caso. Además, valga señalar, tanto las quejas como las denuncias pueden ser también presentadas, de manera directa y física, en la Oficina de la Contraloría de Servicios, ubicada en la Sede Central del Registro Nacional, Vestíbulo Central, Zapote, San José, así como también a través de las direcciones electrónicas: CSRN@rnp.go.cr y denuncias@rnp.go.cr, ambas explícitamente detalladas en nuestra página web.

A mayor referencia respecto a lo expuesto, se adjuntan capturas de pantalla tomadas de la página web institucional:

The screenshot displays the website interface for the Contraloría de Servicios del Registro Nacional. At the top, there is a navigation menu with categories: Registro Inmobiliario, Bienes Muebles, Personas Jurídicas, Propiedad Industrial, Derechos De Autor Derechos Conexos, Servicios Registrales, and Instituto Geográfico Nacional. Below this, a row of service tiles includes: Sistema de Certificaciones y Consultas Gratuitas, Verificación de Certificaciones, Ventanilla Digital, Recepción en Línea Signos Distintivos, Sistema de Garantías Mobiliarias, and Otros Servicios en Línea. The main content area is titled 'Contraloría de Servicios del Registro Nacional' and features several key elements: a sidebar with links like 'Inicio', 'Historia Institucional', and 'Ley creación del Registro Nac'; a central section with 'Formulario para Inconformidades, Sugerencias, Felicitaciones y Comentarios', 'Formulario para Solicitud de Información', and 'Formulario para Recepción de Denuncia'; a 'Denuncia' definition; a 'Protocolo de trámite de denuncias para personas usuarias ante el Registro Nacional'; a 'Reglamento de organización y funciones de la Contraloría de Servicios Registro Nacional'; and 'Informes de Contraloría de Servicios'. A right sidebar contains 'Biblioteca Jurídica - Virtual', 'Canal Youtube', 'Actividades y Concursos', 'Avisos y Noticias', 'Correo Institucional', 'Requerimientos Técnicos', and 'Mapa del sitio'. At the bottom, there is a 'Chat' section with the text 'HORARIO DE ATENCIÓN Lunes a Viernes 8 a.m. a 4:00 p.m.' and a footer with the phone number '+506 2202-0800' and website 'RNPDIGITAL.COM'.

¿Quiénes pueden utilizar nuestros servicios?

Toda persona física o jurídica podrá plantear ante la Contraloría de Servicios del Registro Nacional dudas, consultas, felicitaciones, inconformidades, solicitudes de información pública, respecto de los servicios prestados o sobre las actuaciones de funcionarios en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afectan directa o indirectamente los servicios prestados. Asimismo, podrá plantear denuncias formales por medio escrito, verbal y electrónico, cuando así se requiera.

¿Cómo puede tener acceso a este servicio?

Puede hacerlo por medio de teléfono, fax, correo electrónico o personalmente.

Dirección

Sede Central del Registro Nacional, Vestíbulo Central, San José, Costa Rica.

Teléfonos

Directo: 2283-0779
Secretaría: 22020-968 / 2202-0938
Fax: 2283-0778
Correo Electrónico Principal: csn@mp.go.cr

Correo Electrónico para Recepción de Denuncias: denuncias@mp.go.cr

Finalmente, valga señalar que conforme al numeral 14 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, específicamente en el inciso 6) se determina que corresponde a esta Instancia la atención de manera oportuna y efectiva, de las gestiones que presentan las personas usuarias sobre los servicios que brinda el Registro de la Propiedad (incluyendo el Catastro), con el fin de procurar su solución dentro de los plazos establecidos en dicha Ley y en la normativa vigente.

Dentro del cúmulo de gestiones atendidas, sobre temas inherentes al Registro de la Propiedad y del Catastro, se presenta, como respaldo, las estadísticas de las gestiones que en esa área fueron atendidas durante el último año, y que evidencian la resolución de todos los casos dentro de los términos de Ley, salvo dos gestiones específicas en que se solicitaron prórroga (al amparo de lo establecido por el numeral 43 citado supra), por razones de complejidad en la obtención de la información requerida para su debida resolución.

A efecto ilustrativo, reseñamos la siguiente información:

| Inconformidades del Registro Inmobiliario año 2020 | | | | | | |
|--|-------------------|--------------|---------------------|---|-----------------------------|--|
| # Expediente | Fecha de Recibido | Contestación | Se atendió en plazo | Departamento | Dirección | Observaciones |
| 2020-002 | 08/01/2020 | 09/01/2020 | Si | Coordinación de Registradores RIM | Dirección Reg. Inmobiliario | |
| 2020-027 | 10/02/2020 | 19/02/2020 | Si | Coordinación de Registradores RIM | Dirección Reg. Inmobiliario | |
| 2020-039 | 03/03/2020 | 04/03/2020 | Si | Registradores de Catastro | Dirección Reg. Inmobiliario | |
| 2020-056 | 24/04/2020 | 19/05/2020 | No | Coordinación de Registradores Catastro | Dirección Reg. Inmobiliario | El día 08/05/2020, Don Jorge Enrique Alvarado, mediante correo a las 2:59 p.m., solicita una prórroga para responder. El día 13/05/2020, Lawrence mediante correo a las 11:29 a.m. le comunica a la persona usuaria, la prórroga al plazo. |
| 2020-057 | 24/04/2020 | 19/05/2020 | No | Coordinación de Registradores Catastro | Dirección Reg. Inmobiliario | Ver observaciones inconformidad N° 2020 - 56 |
| 2020-071 | 25/05/2020 | 11/06/2020 | Si | Registradores de Registro Inmobiliario | Dirección Reg. Inmobiliario | |
| 2020-077 | 22/06/2020 | 01/07/2020 | Si | Registradores de Registro Inmobiliario | Dirección Reg. Inmobiliario | |
| 2020-083 | 20/07/2020 | 24/07/2020 | Si | Registradores de Registro Inmobiliario | Dirección Reg. Inmobiliario | |
| 2020-084 | 12/07/2020 | 22/07/2020 | Si | Coordinación de Registradores RIM | Dirección Reg. Inmobiliario | |
| 2020-089 | 04/08/2020 | 04/08/2020 | Si | Dirección | Dirección Reg. Inmobiliario | |
| 2020-092 | 13/08/2020 | 04/09/2020 | si | Registradores de Catastro | Dirección Reg. Inmobiliario | |
| 2020-098 | 28/08/2020 | 31/08/2020 | Si | Coordinación de Registradores RIM | Dirección Reg. Inmobiliario | |
| 2020-0101 | 16/09/2020 | 30/09/2020 | Si | Registradores de Catastro | Dirección Reg. Inmobiliario | |
| 2020-0103 | 22/09/2020 | 24/09/2020 | Si | Registradores de Registro Inmobiliario | Dirección Reg. Inmobiliario | |
| 2020-0109 | 05/10/2020 | 15/10/2020 | Si | Subdirección Catastro | Dirección Reg. Inmobiliario | Solicita ampliación de la respuesta, se traslada a don Mauricio Soley el 9/11/2020 |
| 2020-0110 | 07/10/2020 | 15/10/2020 | Si | Coordinación de Registradores RIM | Dirección Reg. Inmobiliario | |
| 2020-0117 | 19/10/2020 | 27/10/2020 | Si | Registradores de Catastro | Dirección Reg. Inmobiliario | |
| 2020-0119 | 04/11/2020 | 13/11/2020 | Si | Subdirección Catastro | Dirección Reg. Inmobiliario | |
| 2020-0128 | 27/11/2020 | 3/12/2020 | Si | Coordinación General de Registradores RIM | Dirección Reg. Inmobiliario | |
| 2020-0133 | 08/12/2020 | 14/12/2020 | Si | Coordinación General de Registradores RIM | Dirección Reg. Inmobiliario | |
| 2020-0138 | 15/12/2020 | 28/12/2020 | Si | Coordinación de Registradores RIM | Dirección Reg. Inmobiliario | |
| 2020-0139 | 18/12/2020 | 28/12/2020 | Si | Coordinación de Registradores RIM | Dirección Reg. Inmobiliario | |

En virtud de lo expuesto, es posible concluir que el Registro de la Propiedad sí cuenta con una Instancia Administrativa encargada de atender las quejas (inconformidades) y denuncias que presentan las personas usuarias sobre un problema que haya ocurrido en el organismo responsable del Registro de Propiedades y en el Catastro, siendo la Contraloría de Servicios la responsable directa de su atención, así como de la promoción, en conjunto con la participación de las personas usuarias, del mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda el Registro de la Propiedad (Registro Inmobiliario y el Área Catastral).

Aunado a lo expuesto, es de mérito señalar algunas medidas que serán implementadas, o serán reforzadas, para dar respaldo a las consideraciones realizadas por el Registro Nacional, entre las que se destacan:

- Contactar a los notarios participantes en el Doing Business con la finalidad de conocer sus puntos de vista y en caso de existir inconformidades con el actuar de la Institución, tomar las medidas pertinentes en caso de ser necesario.
- Comunicar los procedimientos que se llevan a cabo, divulgando las estadísticas de los plazos en que estos son realizados, con la finalidad de que la población conozca su duración real aproximada.
- Continuar con los procesos de capacitación virtual para los notarios interesados, de modo que, se disminuyan los errores en los documentos presentados.

Finalmente, valga mencionar que el procedimiento para tramitar las quejas o inconformidades de los usuarios para con el Registro Inmobiliario a través de nuestra Contraloría de Servicios, también aplica para los demás Registros y otros departamentos que conforman la Institución y que dan servicio al público.

Sin otro particular, se suscribe,

Atentamente,

DIRECCION REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS

DIRECCIÓN REGISTRO INMOBILIARIO

Yolanda Víquez Alvarado
Directora

Mauricio Soley Pérez
Director

YVA/MSP
Ci: Archivo