

Comentario a la DTR 9/1998. Sector Consultoría y Orientación Registral. Análisis del Formulario de requerimiento web.

Por Jimena Lagos

Abogada. Jefa de la división Despacho del Sector consultoría y orientación registral, RPBA.
Docente de la Tecnicatura Superior en Registración y Publicidad Inmobiliaria.

El Sector Consultoría y Orientación Registral nace por Disposición Técnico Registral N°9 del año 1998, en la cual se establecen sus incumbencias, siendo ellas: a) La recepción de documentos registrados respecto de los cuales exista error u omisión, tanto en el asiento practicado, como en la nota respectiva, que deban ser subsanados. b) La consulta respecto de documentos cuya calificación ha sido motivo de tres o más observaciones y sus consecuentes ingresos o reingresos. c) La consulta y/o reclamos con respecto a solicitudes de informes, certificados o copias de asientos.

En sus inicios, el sector llevaba el nombre de "Reclamos y Consultas", luego en el año 2006 por Disposición Administrativa 107/2006, el "Sector Reclamos y Consultas" paso a designarse "**Sector Consultoría y Orientación Registral**", denominación que sigue hasta nuestros días.

Durante todo este tiempo, su ámbito de competencia se fue ampliando, al igual que la modalidad de prestación del servicio, que se ha ido perfeccionando de modo permanente.

Siguiendo los objetivos propuestos por la Ley N° 14.828, normativa que crea el "Plan Estratégico de Modernización de la Administración Pública de la Provincia de Buenos Aires", y con la finalidad de optimizar el uso de los recursos públicos y facilitar la

agilización de trámites en pos de un Estado cada vez más eficiente y cercano al usuario, en consonancia con el paradigma de modernización del Estado, el "Sector Consultoría y Orientación Registral" desde el día 13 de septiembre del año 2021, continúa con su atención de modo presencial mediante un sistema de turnos registrado por la página web, y comienza además, a brindar el servicio de atención virtual por medio del formulario de requerimiento web, al cual se puede acceder las 24 hs del día y los 365 días del año, sin necesidad de tener que trasladarse a la ciudad de La Plata, sede central del RPBA. El mismo se encuentra disponible en la en la página del organismo www.rpba.gov.ar en la solapa, denominada -CONSULTA SOBRE TRAMITE INGRESADO INICIO DE RECLAMO WEB- (<https://www.rpba.gov.ar/guiaTramites/reclamos.php>).

Por este medio se pueden realizar consultas o generar reclamos sobre documentos de carácter notarial, judicial o administrativo, los cuales hubieran ingresado al RPBA para su tramitación, como también sobre publicidad solicitada al organismo. Existiendo la posibilidad de reclamar en caso de que la expedición de la documentación estuviera retrasada.

El usuario, ya sea profesional o particular, para consultar o generar algún reclamo, debe ingresar al formulario de requerimiento Web, consignar el número

de entrada y fecha de ingreso del documento, y el mail del usuario (todos campos de llenado obligatorios).

Para el supuesto que el reclamo sea por un documento que tiene salida se abre una ventana para que el usuario pueda redactar el motivo del Reclamo/Consulta y adjuntar, en un único documento PDF, la documental en la que funda su pedido. En este caso recibirá una contestación automática que indica **"Se envió mail al sector consultoría y orientación registral"** y en el plazo de 24 hs, luego de ser estudiado el caso por los operadores del sector, recibirá al mail registrado (siempre es recomendable controlar spam) la contestación a la consulta y, de corresponder, el número de reclamo que se hubiera generado.

Es importante destacar que si la consulta o reclamo es sobre una PUBLICIDAD expedida se deberá adjuntar la misma con su correspondiente respuesta y/o observación. En el caso que el reclamo estuviera vinculado al retraso de una presentación que aún no tiene salida, y está dentro de los plazos operativos de expedición, el sistema contestará automáticamente con una leyenda roja **"Se ha enviado correo a Consultoría y Orientación Registral para diligenciar este documento"**. Esta situación implica que ese pedido ya fue recibido por el sector Consultoría y Orientación Registral y éste realizará una **petición de pronto despacho** al área o sector correspondiente. Para el caso que desde el sector se observe que el retraso se debe a que el documento está en actuaciones administrativas, se le informará ello al usuario en el mail denunciado indicando número de expediente si lo hubiera.

Cabe destacar que por petición de retraso no se genera número de reclamo y no recibirá un mail de contestación al mismo, a excepción del supuesto que se advierta que se encuentra en actuaciones administrativas, ya que se trata de una instancia interna que da lugar a un pedido de pronto despacho al sector involucrado, sin generar número de reclamo.

Para el caso que la documentación que el usuario reclama por retraso, estuviera en término, el sistema de formulario de requerimiento web contestará automáticamente con una leyenda roja **"En Terminado - El trámite que motiva su consulta se halla en vías de ser Procesado. Los plazos pueden verse afectados de acuerdo a la capacidad operativa de cada sector"**. En dichos supuestos, y por ese motivo **no es posible generar pedido de pronto despacho ni reclamo** y deberá esperar que estén cumplidos los plazos operativos de expedición para poder petitionar su pronto despacho.

El usuario podrá saber de manera virtual también el

resultado del reclamo, haciéndolo desde la página del RPBA ingresando a la solapa **"Estado de trámite"** y ahí ingresar el número de presentación por el que se generó el reclamo (no el número de reclamo) y se indicará si el RECLAMO ESTÁ EN PROCESO O PROCESADO SIN SALIDA. Este último enunciado significa que ya está resuelto.

Para el caso que ya estuviera procesado, y se desea saber cómo se resolvió el reclamo (Positivo/Negativo) se puede usar el formulario de requerimiento Web ingresando el número de entrada y fecha de la presentación que generó el reclamo (no el número de reclamo) y mail del usuario. Todos estos campos son obligatorios, y en la ventana para redactar el motivo de reclamo/consulta, se solicita que se informen sobre el resultado del reclamo, consignando el número del mismo.

El Sector Consultoría y Orientación Registral facilita la gestión de trámites, permitiendo consultas y reclamos 24/7 vía web, optimizando el uso de recursos públicos.

Cabe destacar que desde el Sector Consultoría y Orientación Registral se han elaborado y están disponibles en la página del RPBA, la opción **Preguntas Frecuentes**, <https://www.rpba.gov.ar/guiaTramites/preguntasFrecuentes.php>) las mismas son el resultado de un estudio de campo y relevamiento de las dudas y consultas más frecuentes de los usuarios del servicio registral.

Desde el sector, día a día se propicia adoptar todo tipo de medidas y herramientas necesarias para lograr un acceso más simple y cercano al ciudadano, evitando los intermediarios, costos y tiempos que conlleva la centralización de los trámites en sede central La Plata, teniendo en cuenta que en la actualidad en la repartición, ingresa y egresa de forma digital la mayoría de los pedidos de publicidad, al igual que las medidas cautelares provenientes de órganos jurisdiccionales de la Provincia de Buenos Aires, y las actas de afectación y desafectación a vivienda, por lo que es menester contar con un Sector de Consultas y Orientación Registral que responda a los avances tecnológicos del Registro y modernización del Estado.