

NORMATIVO DE ATENCIÓN AL USUARIO



MSc. Erick Jacob Pérez Rosales
OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR

Linda Ivette Andrea Pineda Porras
SECRETARIA
GENERAL
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



I. OBJETIVOS DEL MANUAL	7
1 OBJETIVO GENERAL	7
2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
II. CAMPO DE APLICACIÓN	7
III. CONSIDERACIONES GENERALES	8
1. NATURALEZA	8
2. RESPONSABLES	8
2.1 ATENCIÓN AL USUARIO	8
2.2 DELEGACIONES.....	9
2.3 SALA DE NOTARIOS.....	9
2.4 EXHIBICIÓN DE LIBROS MAYORES	10
2.5 ARCHIVO GENERAL DE COPIAS Y DUPLICADOS DE PROTOCOLOS.....	10
2.6 VERIFICACIÓN DE SECRETARÍA	10
2.7 RECTIFICACIONES	11
2.8 ANÁLISIS Y ESTUDIO DE FINCAS	11
2.9 SECRETARIAS Y/O ASISTENTES DE LOS DIFERENTES DESPACHOS	12
2.10 SECRETARÍA GENERAL.....	12

2.11 COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS.....	13
2.12 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	13
2.13 SEGURIDAD REGISTRAL.....	14
3. PROHIBICIONES	14
3.1 OFICIALES OPERADORES Y/O OFICIALES CERTIFICADORES	14
3.2 ESTUDIO Y ANÁLISIS DE FINCAS	15
3.3 EXHIBICIÓN DE LIBROS MAYORES	15
3.4 ARCHIVO DE COPIAS Y DUPLICADOS DE PROTOCOLOS.....	15
3.5 TRABAJADORES DEL SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD.....	15
3.6 PRESTADOR DE SERVICIO.....	16
3.7 SALA DE NOTARIOS.....	16
3.8 RECTIFICACIONES	16
3.9 ATENCIÓN AL USUARIO	16
3.10 ACEPTAR REGALÍAS O DÁDIVAS.....	16
3.11 CONFLICTO DE INTERESES.....	17
3.12 PERSONAS ESTRECHAMENTE RELACIONADAS	17
3.13 RELACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL	17
3.14 RELACIÓN POLÍTICA O PARTIDISTA.....	17



4. DEFINICIONES.....	18
4.1. USUARIO.....	18
4.1.1 USUARIO EXTERNO.....	18
4.1.2 USUARIO INTERNO.....	18
4.1.3 NOTARIO.....	18
4.1.4 PROCURADOR Y/O TRAMITADOR.....	18
4.2. CLIENTE.....	19
4.3 SERVICIO.....	19
4.4 ATENCIÓN.....	19
4.5. ATENCIÓN AL USUARIO.....	19
4.6 MEJORAMIENTO CONTÍNUO.....	20
4.7 SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....	20
4.8 PETICIÓN.....	21
4.9 QUEJA.....	21
4.10 RECLAMO.....	21
4.11 SUGERENCIA.....	21
5. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	21
5.1 IGUALDAD DE OPORTUNIDAD.....	21



NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO

DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR

Versión 2025.06

Página 5 | 55

5.3 EXCELENCIA DEL SERVICIO	22
5.4 CALIDEZ	22
5.5 RESPUESTAS ASERTIVAS.....	22
6. CUALIDADES Y ACTITUDES DE LOS TRABAJADORES ANTE EL USUARIO	23
7. OTRAS DISPOSICIONES.....	24
7.1. ACTUALIZACIONES.....	24
7.2. CÓMO MIRAR, ESCUCHAR Y HABLAR CON EL USUARIO.....	24
7.3. TIPOS DE USUARIOS, SUS CARACTERÍSTICAS Y CÓMO TRATARLOS	26
7.4. COMUNICACIÓN VERBAL	28
7.5. COMUNICACIÓN NO VERBAL – FÍSICA	29
7.6. PERSONAS CON ATENCIÓN ESPECIAL	32
IV. NORMAS DE CONDUCTA.....	34
1. DESECHOS CON MAL OLOR.....	34
2. RESPETO MUTUO	34
3. CONVIVENCIA Y CORDIABILIDAD	34
4. TRABAJO EN EQUIPO.....	34
5. EFICIENCIA	35
6. BLOQUEO VISUAL Y ACCESO	35

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



Lcda. Claudia Andrea Pineda Porras
SECRETARIA
GENERAL
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



7. CONTAMINACIÓN VISUAL	35
8. CONTAMINACIÓN AUDITIVA	36
9. ILUMINACIÓN	37
10. CALIDAD DEL AIRE	39
11. RIESGOS ELÉCTRICOS	39
V. ATENCIÓN PRESENCIAL.....	41
VI. ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA	44
VII. ATENCIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO	48
VIII. EXHIBICIÓN DE LIBROS O DOCUMENTOS	50
IX. ATENCIÓN A DISTANCIA (ON-LINE).....	52

	NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR	Versión 2025.06 Página 7 55
---	---	---

I. OBJETIVOS DEL MANUAL

1 OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos, principios éticos, protocolos de comunicación y procedimientos administrativos que regulan la atención al usuario en el Segundo Registro de la Propiedad con calidad, equidad, calidez y eficiencia.

2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Delimitar las unidades facultadas y no facultadas para brindar atención al usuario, según sus competencias institucionales;
2. Establecer protocolos diferenciados de atención según el temperamento del usuario y el canal de comunicación utilizado;
3. Regular las normas de convivencia, conducta y comunicación verbal y no verbal en la atención al usuario;
4. Estandarizar el procedimiento de saludo, atención y despedida en todos los puntos de contacto institucional.

II. CAMPO DE APLICACIÓN

Este normativo aplica a todas las Unidades que tienen una interacción con el usuario, tanto para realizar trámites en la institución, como aquellos que proveen las soluciones de las solicitudes:

1. Atención al Usuario;
2. Caja de Recepción y Entrega;
3. Sala de Notarios;
4. Exhibición de Libros Mayores;

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
**OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Leda Claudia Andrea Pineda Portes
**SECRETARIA
GENERAL**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

	NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR	Versión 2025.06 Página 8 55
---	---	---

5. Archivo de Copias y Duplicados de Protocolos;
6. Verificación de Secretaría;
7. Rectificaciones;
8. Estudio y Análisis de Fincas; y,
9. Secretarías o asistentes de los diferentes despachos;
10. Secretaría General
11. Comunicaciones y Relaciones Públicas;
12. Acceso a la Información Pública;
13. Seguridad Registral.

III. CONSIDERACIONES GENERALES

1. NATURALEZA

Este instrumento será una guía de cómo atender a los usuarios que hacen uso de los servicios del Segundo Registro de la Propiedad. Es importante indicar que todos los trabajadores que como parte de sus funciones está el atender al usuario estarán debidamente identificados con su gafete institucional vigente, el cual debe estar a la vista. El gafete institucional debe ser renovado días antes de su vencimiento.

2. RESPONSABLES

2.1 ATENCIÓN AL USUARIO

Como parte de las funciones de atención al usuario se reciben llamadas telefónicas de la planta, dar orientación al usuario de cómo llenar las boletas para realizar los trámites, o bien sea, ayuda para solventar dudas o indicar a qué unidad debe acudir.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
**OFICIAL DE NORMAS
 E INNOVACIÓN**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



Leda Claudia Andrea Pineda Ponce
**SECRETARIA
 GENERAL**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



	NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR	Versión 2025.06 Página 9/55
---	---	---

Deberá llevar un control de las llamadas que soliciten ayuda de la Sala de Notarios, Verificación de Secretaría, Rectificaciones y Seguridad Registral, en donde indicará como mínimo el nombre del usuario, el trámite o requerimiento del usuario, así mismo, el control deberá tener registro de las llamadas que no sean atendidas. Este control será entregado mensualmente a Secretaría General en los primeros cinco días del mes siguiente.

2.2 DELEGACIONES

En las Delegaciones, tanto el Oficial de Delegación, Oficial de Apoyo de Delegación y Auxiliar de Recepción y Entrega, son los responsables de atender a los usuarios cuando éstos lleguen a realizar sus trámites relacionados al quehacer registral.

2.3 SALA DE NOTARIOS

Dentro de los servicios que provee la institución, la Sala de Notarios brindará el apoyo necesario a los Notarios para resolver cualquier duda del estado de los trámites, pues esta Unidad es la única que se encuentra facultada para ser intermediario entre el Notarios, Oficiales Operadores y/o Estudio y Análisis de Fincas.

Es importante aclarar que la Sala de Notarios en ningún momento es un asesor para los notarios, en lo que respecta a la función notarial y redacción de los instrumentos legales a presentar en el Segundo Registro de la Propiedad. Debe resolver las dudas del Notario y no remitir los casos a otros trabajadores o Unidades de las Institución.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



Lcda. Claudia Andrea Pineda Porras
SECRETARIA
GENERAL
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



	NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR	Versión 2025.06 Página 10 55
--	---	--

Llevará una bitácora de las llamadas recibidas, atenciones presenciales, caso expuesto, solución proveída. Esta información será entregada mensualmente en los primeros cinco días del mes siguiente a Secretaría General.

2.4 EXHIBICIÓN DE LIBROS MAYORES

Los exhibidores de libros únicamente podrán mostrar la información de los Libros Mayores a través del sistema y el registro del Código Único de Identificación (CUI) del Documento Personal de Identificación (DPI) del usuario que consulta y no de terceros. En casos calificados en los que el usuario solicite ver el libro físico, deberá contar con la autorización expresa de Secretaría General.

2.5 ARCHIVO GENERAL DE COPIAS Y DUPLICADOS DE PROTOCOLOS

Proporcionará la información de los asientos, copias y/o planos solicitados por el usuario, únicamente podrá presentar la información requerida a través del sistema. En casos calificados en los que el usuario solicite ver el libro físico, deberá contar con la autorización expresa de Secretaría General.

2.6 VERIFICACIÓN DE SECRETARÍA

Es la única Unidad autorizada para comunicarse con el Notario, cuando el Oficial Operador u Oficial Certificador tenga alguna duda con el trámite solicitado, dicha comunicación se hará por los medios oficiales de la institución.

Los Notarios podrán comunicarse con esta Unidad con el propósito de solventar posibles dudas sobre sus documentos en el Flujo Registral, pues aparte de la Sala de Notarios, será otro canal autorizado según sean las circunstancias.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
**OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



Lda. Claudia Andrea Pineda Portillo
**SECRETARIA
GENERAL**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



	NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR	Versión 2025.06 Página 11 55
---	---	--

Llevará una bitácora, en donde incluirá el nombre del Notario, Oficial Operador u Oficial Certificador requirente, asunto a atender, medio utilizado. Esta información será entregada mensualmente en los primeros cinco días del mes siguiente a Secretaría General.

2.7 RECTIFICACIONES

Esta Unidad atenderá y asesorará por escrito, mediante los expedientes de solicitud a los usuarios que estén inconformes con la inscripción o suspensión registral realizada, analizará el caso presentado para determinar si fue un error de la institución o del notario, posteriormente proveerá una solución a la misma, o bien sea, confirma el rechazo. En los casos que sea necesario llevar a cabo otro trámite en la institución, sino está facultado para hacerlo de oficio, orientará al usuario para realizar el mismo.

Atenderá personalmente a los usuarios que no estén conformes con las resoluciones de los documentos que ya fueron tramitados, como una rectificación.

Llevará una bitácora de los casos atendidos personalmente, con el nombre del usuario, solicitud, posible solución, Oficial Operador, Registrador Auxiliar y cualquier otra que considere oportuna. Esta información será entregada mensualmente en los primeros cinco días del mes siguiente a Secretaría General.

2.8 ANÁLISIS Y ESTUDIO DE FINCAS

Atenderá y asesorará únicamente al personal de la Sala de Notarios y/o Verificación de Secretaría, para solventar las dudas que los usuarios puedan tener con relación a los trámites que realizan en la institución.



No podrá tener comunicación directa con el usuario o Notario, en caso de ser necesario, deberá utilizar únicamente los canales autorizados para este fin.

2.9 SECRETARIAS Y/O ASISTENTES DE LOS DIFERENTES DESPACHOS

Atenderán a los diferentes usuarios que visiten la institución, facilitarán la información que requieran, así mismo, asesorarán y ayudarán para que puedan dirigirse a la Unidad que corresponda su trámite.

En los casos que necesitara conversar directamente con el Registrador Titular, Registrador Sustituto o Secretaría General, solicitarán la audiencia correspondiente.

2.10 SECRETARÍA GENERAL

Recibe los informes de la Sala de Notarios, Atención al Usuario, Verificación de Secretaría y Rectificaciones, analiza los datos descritos para evaluar que todos los casos hayan sido atendidos.

Podrá corroborar por los medios que mejor considere, la fidelidad de la información.

Con la información recibida, podrá establecer respuestas comunes a las consultas más frecuentes a la institución, además, evaluará la carga de trabajo existente en cada unidad para dar el apoyo y soluciones de forma asertiva.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Lcda. Claudia Andrea Pineda Porras
SECRETARÍA
GENERAL
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

	NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR	Versión 2025.06 P á g i n a 13 55
---	---	---

2.11 COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS

Cuando un usuario solicite información concerniente al quehacer registral, lo remitirá a los canales autorizados por la institución, los cuales están descritos en el presente instrumento, con el propósito de garantizar una respuesta idónea a sus necesidades.

2.12 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Esta unidad, de conformidad al Decreto Número Cincuenta y Siete Guion Dos Mil Ocho, Numeral Nueve punto Seis que establece la manera de proporcionar la información

“en poder de los sujetos obligados contenida en los expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas, o bien, cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados y sus servicios públicos, sin importar su fuente o fecha de elaboración. Los documentos podrán estar en cualquier medio sea escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático u holográfico y que no sea confidencial ni estar clasificado como temporalmente reservado”.

Al tomar en cuenta lo normado, las consultas relacionadas al quehacer registral mientras se encuentra en proceso, no encuadra a lo establecido en la ley, por tal motivo, se debe orientar a los usuarios y/o notarios que utilicen los canales autorizados por la institución para este fin. Una vez terminado el trámite registral y devuelto el documento, esta Unidad podrá proporcionar la información solicitada.



2.13 SEGURIDAD REGISTRAL

Con el propósito de garantizar la transparencia y certeza jurídica en el quehacer registral, esta unidad atenderá a los usuarios cuando éstos tengan duda razonable sobre la posibilidad que su finca haya sido objeto de algún negocio fraudulento, para lo cual dará el acompañamiento y asesoramiento apropiado para determinar si existen o no dichos indicios de fraude.

En el caso de confirmar la existencia de un negocio fraudulento, asesorará al interesado para que éste pueda presentar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público y proceder con la activación de la alarma administrativa en el sistema, mientras se dilucida el caso en los tribunales.

(ver Manual de denuncias para posibles documentos falsos).

3. PROHIBICIONES

Con el propósito promover la integridad y transparencia de los procesos de la institución, mediante la reducción del tráfico de influencias, sobornos o cualquier otro medio de corrupción entre los notarios o usuarios y los trabajadores del Segundo Registro de la Propiedad, se tomarán las siguientes medidas, las cuales no son taxativas o limitativas. El incumplimiento de las mismas, se tomará como una falta grave y según la gravedad, podrá considerarse como una causa justa de despido; esto de conformidad al procedimiento sancionatorio correspondiente, según la norma vigente.

3.1 OFICIALES OPERADORES Y/O OFICIALES CERTIFICADORES

No podrán tener una comunicación directa o indirecta con los usuarios y/o

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



Lcda. Claudia Andrea Pineda Portas
SECRETARIA
GENERAL
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



	NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR	Versión 2025.06 Página 15 55
---	---	--

canales aprobados será la Sala de Notarios, Atención al Usuario, Verificación de Secretaría y Rectificaciones.

3.2 ESTUDIO Y ANÁLISIS DE FINCAS

No podrá tener bajo ninguna circunstancia comunicación directa o indirecta con los usuarios y/o notarios, sin importar los medios que utilicen para dicho fin, pues los únicos canales autorizados son la Sala de Notarios, Atención al Usuario, Verificación de Secretaría y Rectificaciones.

3.3 EXHIBICIÓN DE LIBROS MAYORES

Queda expresamente prohibido proporcionar, compartir o facilitar información de cualquier tipo a terceros, relacionado a los documentos que encuentran bajo su resguardo, con excepción de los canales y medios debidamente autorizados por la institución.

3.4 ARCHIVO DE COPIAS Y DUPLICADOS DE PROTOCOLOS

Queda expresamente prohibido proporcionar, compartir o facilitar información de cualquier tipo a terceros, relacionado a los documentos que encuentran bajo su resguardo, con excepción de los canales y medios debidamente autorizados por la institución.

3.5 TRABAJADORES DEL SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Queda totalmente prohibido a cualquier trabajador de la institución, sin importar el Departamento o Unidad en donde labore, realizar el trabajo de procurador o tramitador, con excepción de aquellos trámites de índole personal.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



Leda Claudia Andrea Pineda Porras
SECRETARIA
GENERAL
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



3.6 PRESTADOR DE SERVICIO

Queda totalmente prohibido a cualquier prestador de servicio, sin importar el renglón por el cual fue contratado o los servicios que brinde a la institución, realizar el trabajo de procurador o tramitador, pues será una justa causal para la rescisión del contrato. Con excepción de aquellos trámites de índole personal.

3.7 SALA DE NOTARIOS

No podrá negarse atender a los usuarios, o bien sea, evitar a resolver las dudas que posean, tampoco, deberá ser un asesor para la elaboración de los instrumentos o contratos de los notarios.

3.8 RECTIFICACIONES

No podrá negarse atender a los usuarios que hayan gestionado previamente el proceso escrito establecido, o bien sea, evitar el resolver las dudas que posean.

3.9 ATENCIÓN AL USUARIO

No podrá negarse atender a los usuarios, o bien sea, evitar a resolver las dudas que posean.

3.10 ACEPTAR REGALÍAS O DÁDIVAS

El aceptar un regalo, beneficio, oferta de hospitalidad para el trabajador, compañero de trabajo, familiar o amigo, puede considerarse una dádiva.


MSc. Erick Jacob Pérez Robles
OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD


Lcda. Claudia Andrea Pineda Porras
SECRETARIA
GENERAL
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO

DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR

Versión 2025.06

Página 17 | 55

Ningún trabajador del Segundo Registro de la Propiedad puede recibir pago en concepto de dinero, transferencias y/o depósitos bancarios, obsequios o cualquier otra forma de regalía por parte de los usuarios a cambio de sus funciones laborales.

3.11 CONFLICTO DE INTERESES

Se produce cuando los intereses personales, sociales, financieros o políticos de los trabajadores de la institución, influyen indebidamente con el desempeño de sus responsabilidades en el Segundo Registro de la Propiedad.

3.12 PERSONAS ESTRECHAMENTE RELACIONADAS

Cuando un trabajador de la institución debe atender a un familiar, con alguna persona con quien posea una relación íntima o comercial, directa o indirectamente, o bien sea, que vivan en el mismo inmueble.

3.13 RELACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL

Es cuando un trabajador posee una conexión o vínculo con otras personas o entidades que puedan crear un conflicto de intereses, o bien sea, el cargo que desempeña en la institución le ayuda a obtener un beneficio personal.

3.14 RELACIÓN POLÍTICA O PARTIDISTA

Es cuando un trabajador posee algún vínculo con funcionarios públicos o con miembros de algún partido político que puedan crear un conflicto de intereses, sin importar que sea del partido oficial o cualquier otro, particularmente cuando ejerza algún tipo de influencia por el cargo que ostenta, con el propósito de obtener un beneficio personal.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



Lcda. Claudia Andrea Pineda Porras
SECRETARIA
GENERAL
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



	NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR	Versión 2025.06 Página 18 55
---	---	--

4. DEFINICIONES

4.1. USUARIO

Cualquier persona que requiere la prestación de un servicio, sin importar la naturaleza de este.

4.1.1 USUARIO EXTERNO

Se refiere a los usuarios que visitan el Segundo Registro de la Propiedad, para solicitar los servicios que la institución provee a la sociedad.

4.1.2 USUARIO INTERNO

Son aquellos usuarios que hacen uso de los servicios de la institución, es decir, los trabajadores por la naturaleza de sus funciones se constituyen en usuarios de las Unidades para llevar a cabo su labor.

4.1.3 NOTARIO

Se refiere a los profesionales quienes poseen los estudios en derecho y sus intervenciones poseen el carácter público de los documentos privados que celebra, mismos que son autorizados con su firma y sello, los cuales se encuentran debidamente registrados para tal efecto.

4.1.4 PROCURADOR Y/O TRAMITADOR

Persona que realiza los trámites a nombre de un Notario o Usuario y requiere de los servicios de la institución.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
**OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



Leda Claudia Andrea Pineda Porras
**SECRETARIA
GENERAL**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



	NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR	Versión 2025.06 Página 19 55
---	---	--

4.2. CLIENTE

Persona que compra bienes, mas no servicios. Por este motivo, no aplica al Segundo Registro de la Propiedad.

4.3 SERVICIO

Son los aspectos físicos, logísticos, humanos y procesos que se ponen a disposición del usuario para realizar los trámites que solicita en la institución.

4.4 ATENCIÓN

Se produce cuando existe una interacción entre el usuario y un trabajador de la institución, sin importar el medio de comunicación utilizado.

4.5. ATENCIÓN AL USUARIO

Son las personas asignadas por el Registrador Titular para atender a los usuarios, los cuales se encuentran facultados para resolver las emergencias que puedan presentarse y no se encuentran contempladas en este instrumento.

En los casos de requerir atención de servicios médicos básicos, podrá hacer uso del medicamento disponible en el botiquín de la institución, si las necesidades fuesen mayores o exigiera una atención especial, llamará a una ambulancia.

Las autoridades del Segundo Registro de la Propiedad, promoverán y proporcionarán los medios idóneos para dar una atención al cliente de calidad, entre los cuales se encuentran, más no se limitan, los siguientes:

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
**OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Lcd. Claudia Andrea Pineda Porras
**SECRETARIA
GENERAL**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

	NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR	Versión 2025.06 Página 20 55
---	---	--

- a. Atender los requerimientos y solicitudes de los usuarios de manera cálida, oportuna y eficaz;
- b. Disponer de personal idóneo y capacitado, comprometido con los principios éticos indicado en el Código de Ética;
- c. Proveer un ambiente adecuado para la atención de los usuarios, en donde éste se sienta cómodo, con un ambiente privado y agradable;
- d. Dar una atención personalizada;
- e. Garantizar la accesibilidad a las instalaciones a personas de la tercera edad, con atención especial, madres gestantes y niños;
- f. Garantizar al usuario el cumplimiento del servicio ofrecido y prestado.

4.6 MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Secuencia de las diferentes acciones tomadas, las cuales son regulares y constantes, mismas que buscan la manera de incrementar la satisfacción de los usuarios.

Para ello, el Segundo Registro de la Propiedad proporcionará capacitaciones constantes al personal que brinda atención al usuario, de esta manera, podrán conocer las mejores técnicas para este fin. Aunado a ello, la institución proveerá los medios a los trabajadores que hablen un idioma diferente al español o lenguaje de señas para ser intérpretes, como encontrar los medios idóneos para atender a los usuarios y/o notarios no videntes.

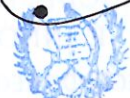
4.7 SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Es todo aquello que se relaciona con el requerimiento de información que brinda el Segundo Registro de la Propiedad, particularmente a los bienes muebles y bienes inmuebles que se encuentran bajo su resguardo.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
**OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



Lcda. Claudia Andrea Pineda Porras
**SECRETARIA
GENERAL**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



4.8 PETICIÓN

Es el derecho que tiene toda persona para realizar una solicitud o consulta de información por razones de interés general o particular.

4.9 QUEJA

Es la insatisfacción presentada por el usuario, bien sea, de manera verbal, escrito o electrónico de la actuación de un funcionario, así como la forma y condiciones en que se prestan los servicios, para lo cual el Segundo Registro de la Propiedad pueda llevar a cabo las medidas correctivas y evitar la persistencia de las causas que ocasionan dicha molestia.

4.10 RECLAMO

Es la manifestación de las deficiencias o incumplimiento en la prestación de un servicio, para que el mismo sea estudiado nuevamente y establecer tanto el responsable de la inconformidad como la medida correctiva.

4.11 SUGERENCIA

Es la recomendación presentada por el usuario, a través de un medio verbal, escrito o electrónico, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta la institución.

5. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

5.1 IGUALDAD DE OPORTUNIDAD

Todos los usuarios, sin importar su etnia, grupo lingüístico, profesión u origen, será atendido con la misma calidad y excelencia, sin distinción alguna.



En los casos que los usuarios tuviesen necesidades especiales, los trabajadores del Segundo Registro de la Propiedad procurarán a través de los medios oportunos, comunicarse hasta donde sea posible, de manera fluida con el solicitante.

Para los casos de personas de la tercera edad, mujeres gestantes o con niños de brazos, el Oficial de Delegación u Oficial de Apoyo de Delegación las atenderán preferentemente, en las ventanillas debidamente identificadas para este fin.

5.2 IGUALDAD EN EL TRATO

El personal del Segundo Registro de la Propiedad, bajo ninguna circunstancia realizará actos o comentarios discriminatorios a los usuarios o a otros trabajadores de la institución.

5.3 EXCELENCIA DEL SERVICIO

Los trabajadores de la institución, deberán satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los usuarios, al brindar un valor agregado a la solicitud presentada, con una actitud cordial y amable al momento de brindar información veraz.

5.4 CALIDEZ

El trato al usuario debe ser cordial y con afecto humano, al demostrar la empatía necesaria, amabilidad, respeto, comprensión, interés y sinceridad en su atención.

5.5 RESPUESTAS ASERTIVAS

La información brindada por los trabajadores de la institución a los usuarios, además de responder a sus necesidades, las cuales deben ser veraces.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



Leda Claudia Andrea Pineda Porras
SECRETARIA
GENERAL
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



	NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR	Versión 2025.06 Página 23 55
---	---	--

6. CUALIDADES Y ACTITUDES DE LOS TRABAJADORES ANTE EL USUARIO

1. Ser amable y cortés con el usuario que solicita servicio o información;
2. No ser grosero al contestar;
3. Prestar atención a la necesidad del usuario;
4. Ser paciente cuando escucha al usuario;
5. Transmitir confianza y respaldo en cada respuesta;
6. Brindar la orientación oportuna;
7. Suministrar información veraz, completa y pertinente sobre los servicios que brinda la institución;
8. Dar una respuesta dentro de los términos aprobados por la administración;
9. No comprometerse o comprometer a la institución;
10. Los trabajadores de la institución, no son procuradores o tramitadores de los usuarios;
11. Los trabajadores de la institución, no son asesores legales de los usuarios, pues sólo pueden asesorar según el alcance de sus funciones;
12. Ser objetivo en la resolución de una queja o dificultad manifestada por el usuario;
13. Mostrar respeto hacia el usuario, sin importar su condición económica, ideológica, política, de género, racial, religiosa o de cualquier naturaleza;
14. Brindar prioridad en la atención a personas discapacitadas, de la tercera edad, mujeres gestantes o con niños de brazos y municipios lejanos;
15. Facilitar los trámites requeridos por los usuarios;
16. Cumplir con los usuarios, únicamente con los servicios que presta la institución;
17. Ofrecer el tiempo necesario en la atención a un usuario;

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
**OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



Lcda. Gladys Andrea Pineda Porras
**SECRETARIA
GENERAL**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



	NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR	Versión 2025.06 Página 24 55
--	---	--

18. Conservar siempre un tono de voz adecuado, independientemente de la actitud y el tono de voz del usuario;
19. Evitar la actitud “esta no es mi responsabilidad”, sino debe explicar al usuario que no puede resolver su consulta y comunicarlo con los canales debidamente autorizados;
20. Ser prudente, al evitar comentarios negativos de un compañero o departamento ante a los usuarios;
21. Evitar el suministro de información de otro usuario.

7. OTRAS DISPOSICIONES

7.1. ACTUALIZACIONES

Al momento que las autoridades consideren que sea oportuno hacer cambios en la forma de atender a los usuarios, se procederá a actualizar el presente instrumento.

7.2. CÓMO MIRAR, ESCUCHAR Y HABLAR CON EL USUARIO

El mirar, escuchar y hablar correctamente al usuario, es la herramienta más útil para generar satisfacción en el usuario.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
**OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Lcda. Claudia Andrea Pineda Porras
**SECRETARIA
GENERAL**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

No.	MIRAR	ESCUCHAR	HABLAR
1	Al atender un usuario, se debe evitar desviar la mirada del oyente.	Nunca se debe interrumpir al usuario mientras habla.	Pensar las preguntas antes de formularlas, esto ayudará a que el usuario vea que se le comprendió, se tiene la capacidad de analizar y manejar la duda presentada. Hacer preguntas de seguimiento.
2	Si los ojos se distraen del usuario, la mente también lo hará.	Escuchar hasta que haya terminado el usuario de hablar, para entonces proporcionarle ayuda a sus necesidades.	
3	Evitar las distracciones al interactuar con el usuario, se deben tener los ojos y oídos enfocados en el usuario para una mejor concentración.	Recordar que cuando el usuario habla, expresa sus necesidades e inconformidades al hacer uso de los servicios de la institución.	

7.3. TIPOS DE USUARIOS, SUS CARACTERÍSTICAS Y CÓMO TRATARLOS

No.	TIPOS	CARACTERÍSTICAS	TRATAMIENTO
1	Le gusta discutir.	Es agresivo por naturaleza, seguramente no estará de acuerdo con las respuestas que reciba.	1. Solicitarle su opinión; 2. Hablar suave y firme; 3. Centrarse en puntos comunes.
2	Usuario enojado.	No se debe negar su enojo. Evitar minorizar su molestia.	1. No estar a la defensiva; 2. Calmar el enojo; 3. No hacer falsas promesas; 4. Ser solidario; 5. Buscar una solución.
3	Le gusta conversar.	Ocupan mucho tiempo.	1. No interrumpirlo para sacarlo; 2. Demostrar interés; 3. Tenerle paciencia.
4	Ofensivo.	Es muy fácil recurrir a la ironía.	Ser muy amable.



NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO

DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR

Versión 2025.06

Página 27 | 55

No.	TIPOS	CARACTERÍSTICAS	TRATAMIENTO
5	Pesimista, triste o infeliz.	No está de acuerdo con las soluciones propuestas.	1. No intentar cambiarlo; 2. Mejorar la situación; 3. Demostrar amabilidad y comprensión; 4. Ser colaborativo y satisfacer lo que busca.
6	El que siempre se queja.	No está de acuerdo con los servicios que se le brindan.	1. Es importante entender que es parte de su personalidad; 2. Identificar las quejas reales de las falsas.
7	Exigente.	Interrumpe y requiere de toda la atención.	1. Ser respetuosos; 2. No acceder a sus demandas injustificadas.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



Lcda. Claudia Andrea Pinela Porras
SECRETARIA
GENERAL
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



No.	TIPOS	CARACTERÍSTICAS	TRATAMIENTO
8	Coqueto.	Hace insinuaciones o comentarios fuera de lugar.	1. Mantener una actitud calmada, serena y profesional; 2. Ayudarle a encontrar una solución para que pueda retirarse.
9	Indeciso.	Callado y no explica claramente su molestia.	1. Ser pacientes; 2. Ayudarlos a sentirse cómodos al hablar; 3. Sugerirle soluciones.

7.4. COMUNICACIÓN VERBAL

No.	TIPOS	CARACTERÍSTICAS
1	Voz chillona.	Demuestra descortesía.
2	Voz quebradiza.	Denota tristeza.
3	Voz serena.	Comunica seguridad y comprensión.
4	Voz fuerte.	Manifiesta autoridad e intimida.
5	Volumen o intensidad.	Nunca hablar con voz alta. Alto: produce sonidos muy desagradables; Sereno: Promueve un ambiente confidencial.

No.	TIPOS	CARACTERÍSTICAS
6	Acento.	Pronunciar las palabras con claridad, adecuar la velocidad al hablar.
7	Tono y entonación.	No es correcto ser monótono al hablar, es importante manejar la entonación apropiada.
8	Uso del lenguaje.	Según el tipo de usuario, se pueden utilizar o no términos técnicos. En ningún momento se debe usar un lenguaje vulgar. Es importante adaptar el vocabulario y términos, para que el usuario pueda comprender fácilmente, no ser ambiguo.
9	Escuchar.	No basta con callar y oír. Una escucha eficaz promueve un clima de confianza y permite una interacción fluida, evite respuestas de sí o no.

7.5. COMUNICACIÓN NO VERBAL – FÍSICA

1	Expresión facial.	Mantener una sonrisa genuina durante la conversación, demuestra empatía, estar de acuerdo, interés y entendimiento al usuario.
---	-------------------	--

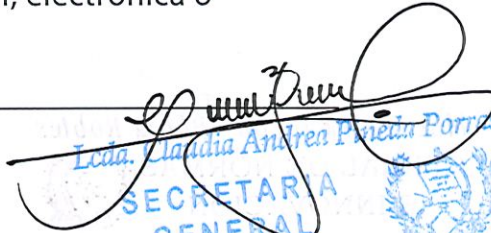
MSc. Erick Jacob Pérez Robles
 OFICIAL DE NORMAS
 E INNOVACIÓN
 SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Lcda. Claudia Andrea Pineda Porras
 SECRETARIA
 GENERAL
 SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

No.	ASPECTOS A CUIDAR	CARACTERÍSTICAS
2	Contacto ocular.	Permite abrir o cerrar los canales de comunicación. La mirada debe ser directa, pero no insistente o fija, pues puede incomodar al usuario.
3	Gestos y movimientos con el cuerpo.	Aparte del rostro, el movimiento de las manos amplía la expresión facial: 1. Manos abiertas: demuestran aceptación; 2. Manos cerradas: manifiestan rechazo o nerviosismo; 3. Brazos cruzados: indica superioridad e indiferencia; 4. Moverse mucho: expresa nerviosismo.
4	Postura corporal.	1. Saludar y despedirse de pie: demuestra tener una buena disposición; 2. Estar de perfil o espaldas: manifiesta rechazo. Evitar esta posición, a menos que sea completamente necesario.
5	Escuchar.	Es necesario dejar que el usuario exponga su punto de vista y los motivos de su queja o molestia.

No.	ASPECTOS A CUIDAR	CARACTERÍSTICAS
6	Respetar la opinión.	Tomar nota de la información que proporciona el usuario, para darle el seguimiento apropiado. Es importante mostrar interés en los comentarios del usuario. No presentar excusas.
7	Compromiso.	En el caso que el reclamo tuviese una solución viable, proponer una fecha que podría estar resuelto el problema.
8	Seguimiento.	Si el reclamo no tuviese una solución inmediata, se le dará el trámite en donde corresponda.
9	No hablar mal.	Aunque el usuario tenga la razón, no se debe hablar mal de otro trabajador, sólo se tomará nota de lo expuesto y agradezca al usuario por su sinceridad.
10	Informar.	Hará de conocimiento al usuario cuando se tenga una respuesta de la queja, bien sea, de manera presencial, electrónica o telefónica.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD


Leda Claudia Andrea Pineda Porras
SECRETARIA
GENERAL
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

No.	ASPECTOS A CUIDAR	CARACTERÍSTICAS
11	Respuesta negativa.	Es importante dar una explicación clara y sencilla, para que el usuario comprenda la razón. Procurar, que la negativa sea bien recibida, dar alternativas para una posible solución y los pasos a seguir.

7.6. PERSONAS CON ATENCIÓN ESPECIAL

No.	ASPECTOS A CUIDAR	CARACTERÍSTICAS
1	Personas adultas.	No tratarlas como que fuesen niños.
2	Con acompañante.	Preferentemente el acompañante será quien apoye al usuario, sin embargo, el mismo usuario decidirá quién le auxiliará.
3	Con algún tipo de discapacidad.	Identificar las condiciones del usuario y proporcionarle el apoyo necesario, sin que se sienta ofendido.
4	Silla de ruedas, muletas, bastones, caminadores, inmovilizadores.	En los casos que no pueda movilizarse con facilidad, se le ubicará en un ambiente apropiado, mientras se le brinda el servicio.

No.	ASPECTOS A CUIDAR	CARACTERÍSTICAS
5	Limitación lingüística.	Identificar si el usuario puede comunicarse en español o si necesita un intérprete.
6	Limitación visual.	Guiar del brazo al usuario, sentarlo en un lugar seguro y conversar con él para conocer sus necesidades.
7	Limitación auditiva.	Solicitar el apoyo de un intérprete, en el caso de no tener uno disponible, tener siempre contacto visual con el usuario, hablar con palabras cortas y sencillas para que pueda leer los labios, o bien sea, a través de notas.
8	Mujeres embarazadas.	Brindarle la ayuda que solicita, de ser necesario proporcionarle un lugar para sentarse, evitar que se desplace a varios lugares de la institución.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
 OFICIAL DE NORMAS
 E INNOVACIÓN
 SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Lcda. Claudia Andrea Pineda Porras
 SECRETARIA
 GENERAL
 SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

	NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR	Versión 2025.06 P á g i n a 34 55
--	---	---

IV. NORMAS DE CONDUCTA

1. DESECHOS CON MAL OLOR

Se prohíbe depositar sobres de alimentos, empaques y otros desechos que produzcan malos olores en los botes de basura personales, puesto que deben echarse en los depósitos de basura para este fin.

2. RESPETO MUTUO

Mantener una actitud respetuosa entre sus compañeros de trabajo, desde el uso del tono de voz, manejo de dispositivos electrónicos, calentadores, ventiladores, dispositivos de sonido, entre otros.

Deben de abstenerse de realizar cualquier acto, comentario o manifestación que afecte la honra y prestigio de sus compañeros de trabajo.

3. CONVIVENCIA Y CORDIABILIDAD

Dirigirse con amabilidad y cortesía, sin el uso de palabras soeces, groserías, expresiones vulgares o subidas de tono, entre otros. Debe mantener un trato cordial, buena educación y amabilidad, para generar un entorno de armonía y convivencia.

4. TRABAJO EN EQUIPO

Promover el trabajo en equipo, al integrar las aptitudes individuales para disminuir el tiempo de respuesta, lo que promoverá el aumento de la eficacia de los resultados.

	NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR	Versión 2025.06
		Página 35 55

5. EFICIENCIA

Elaborar planificaciones de trabajo que permitan maximizar la eficiencia y alcanzar mejores resultados en el cumplimiento de sus funciones, aprovechar al máximo el tiempo.

6. BLOQUEO VISUAL Y ACCESO

Los trabajadores no pueden colocar objetos tanto en las ventanas como las puertas, con el propósito de obstruir visión hacia las oficinas, o bien sea, para limitar el libre acceso a estas.

7. CONTAMINACIÓN VISUAL

Cuando se produce un exceso de decoración, objetos, documentos, entre otros, el espacio de trabajo da la sensación de un lugar abarrotado y desordenado, lo cual afecta en la eficiencia y bienestar de los trabajadores, pues produce muchas distracciones y estrés al momento de trabajar, sobre estimulación visual, mal humor, alteración nerviosa, dolor de cabeza, problemas cardiovasculares, entre otros.

La contaminación visual, comúnmente se produce cuando el trabajador desea personalizar su espacio de trabajo, pero abusa de los elementos que coloca en su sitio.

Otra forma en que se produce la contaminación visual, es tener objetos fuera de lugar, como cableado eléctrico, datos, voz, botes de basura, exceso de plantas, saturación de documentos en el escritorio, por mencionar algunos.



	NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR	Versión 2025.06 Página 36 55
---	---	--

Por ello, es importante eliminar la saturación de objetos, cuadros, póster, plantas, adornos, documentos y demás.

Debe evitarse la contaminación visual, no sólo para el sitio donde desempeña sus funciones el trabajador, sino al área en general, puesto que todos lo comparten y coexisten en el mismo ambiente, pues puede generar estrés a otro compañero de trabajo al momento de colocar un elemento en su espacio de trabajo.

8. CONTAMINACIÓN AUDITIVA

Al trabajar varias personas en un mismo ambiente de trabajo, es necesario evitar alzar el volumen de voz, ruidos estridentes, alto volumen de la música, ruidos ensordecedores, como cualquier otro que pueda causar molestia, porque esto genera una contaminación auditiva.

La contaminación auditiva, al igual que la visual, genera estrés, efectos abrumadores a las personas, daños al sistema auditivo, cefaleas, incremento de la irritabilidad, fatiga, agitación respiratoria, aceleración del pulso, aumento de la presión arterial, gastritis, colitis, depresión, ansiedad, disminución de la concentración, entre otros. Todo esto afecta de manera proporcionalmente inversa a la productividad, por el agotamiento que produce.

Todos los sonidos que se produzcan en un ambiente de trabajo, deben mantenerse entre los treinta, y treinta y cinco decibelios; el llegar a cincuenta decibeles o más, produce un incremento de malestar y quejas por parte de las personas.

Como datos de referencia de cuánto podrían representar los decibelios, se puede decir que la bocina de un carro produce noventa, mientras que un autobús 100, los



NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO

DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR

Versión 2025.06

Página 37 | 55

ruidos de una construcción tienen un promedio de ciento diez, similar a una discoteca.

Los treinta a treinta y cinco decibelios descritos, incluyen sonidos del aire acondicionado, equipos de trabajo, música del ambiente, conversaciones y risas entre compañeros, circulación de personas, llamadas telefónicas y todo aquello que afecte el entorno.

Cuando se trabajan en módulos, es importante desplazarse entre ellos, especialmente cuando se desea conversar con otro compañero, esto debido a la configuración que poseen suelen dar la impresión que existe un aislamiento entre uno y otro, sin embargo, esto no es así.

Se recomienda que los trabajadores puedan utilizar audífonos a bajo volumen, para no interrumpir las labores de sus compañeros y escuchar cuando se les habla, sin necesidad de alzarles la voz.

La selección de la música debe ser enfocado a no crear estrés, sueño o cualquier otro que produzca una baja productividad. No hacer un abuso de anuncios a través del sistema de audio general del Segundo Registro de la Propiedad, particularmente a un alto volumen.

9. ILUMINACIÓN

La iluminación en los ambientes de trabajo es de vital importancia, pues la luz artificial puede provocar que las pupilas se abran y cierren constantemente, esto provoca el efecto caverna, en donde los ojos se fatigan más fácilmente por los cambios que sufre.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



Lcda. Claudia Andrea Reneda Torres
SECRETARIA
GENERAL
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



	NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR	Versión 2025.06 P á g i n a 38 55
--	---	---

Debido a ello, es importante combinar apropiadamente la luz natural con la artificial, puesto que ayudará al desempeño de trabajo, particularmente cuando se necesita leer constantemente documentos y el uso de computadoras.

Es necesario evitar sombras que sobre estimulen la vista, al tratar de enfocar determinadas áreas del sitio de trabajo.

La luz natural ayuda a estimular correctamente al cerebro, porque no afecta el ciclo del sueño, sino se ajusta durante el transcurso del día, porque la iluminación se ajusta gradualmente y de forma dinámica, así como su temperatura e intensidad.

Mientras la luz artificial crea una sobre estimulación del cerebro y pierde el ciclo del sueño, esto provoca una baja producción de melatonina, mayor cansancio, estrés, afecta el sistema nervioso, entre otros.

Es importante tener la cantidad de luz apropiada, especialmente cuando se pasa una gran cantidad de tiempo enfrente a un ordenador, porque la falta de iluminación puede provocar un mayor daño a las pupilas.

Los trabajadores deben tener una distancia apropiada entre el monitor y su rostro, ajustar el brillo y contraste a un nivel que puedan leer sin forzar la vista.

Así mismo, los monitores no deben ser expuestos de forma directa a la luz de las ventanas, porque esto requerirá que se aumente el brillo y el contraste para ver la información que proyecta. Con el transcurrir de las horas, seguramente el trabajador no lo ajustará nuevamente, puesto que no será necesaria la misma intensidad, lo cual será dañino para su salud.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
**OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Leda Claudia Andrea Pineda Porras
**SECRETARIA
GENERAL**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

En los casos de utilizar lámparas en el escritorio, deben estar enfocadas a la superficie de la mesa o teclado, mas no así, hacia el monitor, a menos que sea de forma indirecta.

Se recomienda una intensidad de luz entre quinientos y setecientos cincuenta lux, para garantizar la comodidad visual y adecuada. Luces blancas, de preferencia LED o según avance la tecnología, en procuración de tener las que sean más apropiadas por la naturaleza de trabajo que se realiza.

10. CALIDAD DEL AIRE

Es importante ventilar el ambiente de trabajo, esto se logra al mantener abiertas las ventanas, preferiblemente aquellas que no lleguen a generar corrientes de aire o provoque daños sobre las herramientas de trabajo. Cuando las ráfagas de viento generen molestias, se deben abrir parcialmente.

Evite consumir alimentos con aromas fuertes, pues esto puede provocar molestias entre sus compañeros. Así mismo, no se deben desechar restos de alimentos o cualquier otro producto que produzca malos olores en los depósitos de basura individuales, sino que deben ser echados en los basureros para este fin.

11. RIESGOS ELÉCTRICOS

Evite tener plantas o líquidos cerca de los enchufes o encendedores de luz, con el propósito de reducir cualquier riesgo eléctrico.

No se permite conectar dispositivos en el circuito protegido, salvo que sea el equipo de cómputo o alguno de sus componentes. Los dispositivos tales como



NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO

DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR

Versión 2025.06

Página 40 | 55

lámparas, teléfonos móviles, microondas, dispensadores de agua, ventiladores o cualquier otro, deben conectarse en los circuitos que no están protegidos.

Los cables no deben interrumpir o bloquear el espacio de trabajo, para evitar que se produzcan accidentes físicos, de la instalación o del equipo de trabajo.

No se deben sobre cargar los enchufes, porque esto podría provocar un corto circuito. Después de terminada la carga de los dispositivos, los cargadores o cualquier otro medio utilizado, deben ser desconectados con el cuidado apropiado.


MSc. Ertek Jacob Pérez Robles
OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN

SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD


Lcda. Claudia Andrea Pineda Porras
SECRETARIA
GENERAL

SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

V. ATENCIÓN PRESENCIAL

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
1	Recepción y atención al usuario.	Unidad que atiende.	Mantener contacto visual con el usuario, desde el momento que ingrese al área y se acerque.
2	Saludo y bienvenida.	Unidad que atiende.	Saluda amablemente de primero al usuario y le da la bienvenida. Se dirige al usuario por su título y nombre. Evitar el tratar de tu o vos al usuario.
3	Exposición de la problemática.	Usuario.	Explica la razón de su visita y solicita el apoyo necesario para resolver sus dudas.
4	Escuchar al usuario.	Unidad que atiende.	Pone atención y es comprensivo ante las dudas del usuario, identifica sus necesidades.
5	Resolución del problema.	Unidad que atiende.	Tras identificar la problemática, brinda una atención exclusiva y completa al usuario, busca alternativas para solventar la duda. En los casos que sea necesario, consulta a otras unidades, procede a contactarse para conocer el evento y la posible solución, posteriormente se lo hace de conocimiento al usuario.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
6	Duda de la razón registral.	Unidad que atiende.	Se pone en contacto con el Oficial Operador que realizó la operación, consulta lo resuelto por éste o con el Registrador Auxiliar, según sea el caso.
7	Explicación de la razón registral.	Oficial Operador.	Quien realizó la operación registral, da sus argumentos a la Unidad que atiende del porqué de lo resuelto, errores encontrados en el memorial, posibles soluciones, entre otros.
8	Si la explicación de la razón registral no es satisfactoria.	Registrador Auxiliar.	El Registrador que autorizó la inscripción, dará las explicaciones que considere oportuno o resolverá tras analizar nuevamente la solicitud. En el caso que ya no estuviese activo, el Registrador a cargo del Operador, hará el análisis correspondiente.
9	Inconformidades en el dictamen del estudio de la finca.	Unidad que atiende.	Se pone en contacto con la Unidad de Estudio y Análisis de Fincas, para consultar lo resuelto.
10	Explicación del Dictamen.	Estudio y Análisis de Fincas.	Explica a la Unidad que atiende las razones por las cuales fue resuelto el dictamen emitido.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
11	Resolución al usuario.	Unidad que atiende.	Tras realizar las consultas a donde corresponda, explica al usuario de tal forma que éste último quede satisfecho de la respuesta; de ser posible, conocer la manera en que deberá subsanar el instrumento.
12	Finaliza la consulta.	Unidad que atiende.	Termina la conversación de manera cordial y expresa la disposición de atenderle para próximas visitas o consultas.
13	Bitácora de trabajo.	Unidad que atiende.	Registra en su control el nombre del usuario, el tipo de consulta, la posible solución, medio por el cual fue atendido, fecha, entre otros.

Donde: Unidad que atiende: Puede ser la Sala de Notarios, Atención al Usuario, Verificación de Secretaría y/o Rectificaciones.

VI. ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
1	Recepción de la llamada telefónica.	Unidad que atiende.	Cualquier llamada, debe contestarse rápidamente, no debe de exceder de tres timbres, para no dejar en espera al usuario. En el caso de tener a un usuario de manera presencial, se disculpará con éste y contestará la llamada, pedirá al usuario su número telefónico para comunicarse en el menor tiempo posible.
2	Devolver la llamada.	Unidad que atiende.	Al momento de terminar la atención al usuario, devolverá la llamada de manera inmediata.
3	Saludo e identificación al contestar.	Unidad que atiende.	Contesta y saluda amablemente al usuario, se identifica, manifiesta la disposición de atender y se pone a su servicio.
4	Identificación del usuario.	Usuario.	Proporciona su nombre al persona que le atiende, de ser posible, el número de recibo y expone el asunto a tratar.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
5	Forma de comunicarse al teléfono.	Unidad que atiende.	Utiliza un lenguaje sencillo, cordial y directo, con un tono de voz apropiado y amable, vocaliza correctamente las palabras. Evita tutear al usuario y lo llama por su título y nombre, no es ambiguo al hablar.
6	Tiempo de la llamada telefónica.	Unidad que atiende.	Cuando la resolución de una consulta requiera más de un minuto de tiempo, solicita al usuario que lo disculpe y pregunta si desea esperar en línea mientras hace las consultas necesarias, o bien sea, si prefiere que se le devuelva la llamada. En el caso de preferir que se le devuelva la llamada, el Oficial de la Sala de Notarios no atenderá otro caso hasta dar por concluido el caso abierto. Al momento de tener la respuesta, devolverá inmediatamente la llamada al usuario y le hará conocer lo resuelto.
7	Escuchar al usuario.	Unidad que atiende.	Pone atención y es comprensivo ante las dudas del usuario, identifica sus necesidades.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
 OFICIAL DE NORMAS
 E INNOVACIÓN
 SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD


 Lcda. Claudia Andrea Pineda Porras
 SECRETARIA
 GENERAL
 SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
8	Resolución del problema.	Unidad que atiende.	Tras identificar la problemática, brinda una atención exclusiva y completa al usuario, busca alternativas para solventar la duda. Cuando sea necesario consultar a otras unidades, se lo comunica al usuario y se coordina para devolverle la llamada.
9	Consulta sobre la duda planteada.	Unidad que atiende.	Procede a comunicarse con la Unidad correspondiente y obtener las explicaciones necesarias, tal y como se expresaría de manera presencial.
10	Resolución al usuario.	Unidad que atiende.	Tras realizar las consultas a donde corresponda, se comunicará con el usuario y le explicará de tal forma que quede satisfecho con la respuesta; de ser posible, conocer la manera en que deberá subsanar el memorial.
11	Finaliza la consulta.	Unidad que atiende.	Termina la conversación de manera cordial y expresa la disposición para próximas visitas o consultas.
12	Bitácora de trabajo.	Unidad que atiende.	Registra en su control el nombre del usuario, el tipo de consulta, la posible solución, medio por el cual fue atendido, fecha, entre otros.

	NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR	Versión 2025.06 Página 47 55
---	---	--

Dónde: Unidad que atiende: Puede ser la Sala de Notarios, Atención al Usuario, Verificación de Secretaría y/o Rectificaciones.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
**OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Leda. Claudia Andrea Pineda Porras
**SECRETARIA
GENERAL**
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

VII. ATENCIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
1	Recepción de la correspondencia.	Unidad que atiende.	Revisa la cuenta de correo electrónico institucional constantemente. De preferencia, el programa donde esté configurada la cuenta, se sincronizará regularmente y de forma automática.
2	Leer la correspondencia.	Unidad que atiende.	Lee y analiza cada correo electrónico recibido, según el orden que fue recibido en la bandeja.
3	Ordenar y clasificar.	Unidad que atiende.	Ordena y clasifica la correspondencia, según el problema a resolver.
4	Consultas.	Unidad que atiende.	Se dirige a las Unidades que corresponda para solventar las dudas que pueda tener.
5	Resolución del problema.	Unidad que atiende.	Al responder cada correo, deberá incluir el mensaje original y procederá a escribir de manera clara y concisa. Se utilizará un lenguaje y términos correctos, para evitar que haya malas interpretaciones, así mismo, se expresará con cortesía, consideración, palabras amables de saludo y despido, según el caso, las disculpas o agradecimientos correspondientes.



NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO

DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR

Versión 2025.06

Página 49 | 55

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
6	Redacción.	Unidad que atiende.	El correo no debe tener faltas ortográficas, mucho menos una redacción similar a las redes sociales, expresiones no correctas, uso de mayúsculas donde no corresponda.
7	Bitácora de trabajo.	Unidad que atiende.	Registra en su control el nombre del usuario, el tipo de consulta, la posible solución, medio por el cual fue atendido, fecha, entre otros.

Dónde: Unidad que atiende: Puede ser la Sala de Notarios, Atención al Usuario, Verificación de Secretaria y/o Rectificaciones.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Lcda. Claudia Andrea Pineda Porras
SECRETARIA
GENERAL
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

VIII. EXHIBICIÓN DE LIBROS O DOCUMENTOS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
1	Recepción y atención al usuario.	Unidad que atiende.	Mantener contacto visual con el usuario, desde el momento que ingrese al área y se acerque.
2	Saludo y bienvenida.	Unidad que atiende.	Saluda amablemente de primero al usuario y le da la bienvenida. Se dirige al usuario por su título y nombre. Evita tutear al usuario.
3	Solicitud de información.	Usuario.	Explica la razón de su visita y solicita el apoyo necesario para ubicar el libro o documento que requiere.
4	Escuchar al usuario.	Unidad que atiende.	Pone atención y es comprensivo ante la o las solicitudes del usuario.
5	Ubicar el libro o documento.	Unidad que atiende.	Tras recibir la información por parte del usuario, procede a ingresar al sistema y ayuda al usuario a encontrar la finca o documento requerido.
6	Pago de la consulta.	Usuario.	En el caso de la exhibición de libros, el usuario procede a pagar en la caja ubicada en el área correspondiente. Si fuese en el Archivo, paga en la recepción. Si necesitase una certificación, llena el formulario y procede al pago.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
7	Consulta física.	Unidad que atiende.	En el caso que quisiera ver físicamente el libro, se le explica que debe solicitar la autorización a Secretaría General.
8	Permiso de la consulta física.	Usuario.	Solicita de forma escrita a Secretaría General la autorización para consultar el libro físico.
9	Autorización de la consulta.	Secretaría General.	Procede a autorizar o no la consulta del libro físico.
10	Exhibición del libro físico.	Unidad que atiende.	Al tener la autorización de Secretaría General, muestra el libro al usuario, con el cuidado necesario para evitar que se dañe o deteriore.
11	Finaliza la consulta.	Unidad que atiende.	Termina la conversación de manera cordial y expresa la disposición para próximas visitas o consultas.

Dónde: Unidad que atiende: Puede ser la Exhibición de Libros Mayores o el Archivo General de Copias y Duplicados de Protocolos.

IX. ATENCIÓN A DISTANCIA (ON-LINE)

El Segundo Registro de la Propiedad, dispondrá de una plataforma para la comunicación en línea, con su correspondiente licencia. Publicará en su sitio web, el enlace correspondiente para comunicarse bajo esta modalidad.

La sala que estará disponible para la atención a distancia, estará configurada para recibir llamadas en la sala y la persona encargada tendrá la posibilidad de aceptarla o notificar al usuario que se encuentra ocupado, para lo cual, le solicitará unos minutos en lo que termina la llamada en curso. Esto debe realizarse, sin cortar la llamada activa.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
1	Recepción de la llamada.	Unidad que atiende.	Al momento de recibir una llamada, será aceptada por la persona responsable. En el caso de tener una llamada activa, el programa notificará al usuario que intente más tarde.
2	Saludo e identificación al contestar.	Unidad que atiende.	Contesta y saluda amablemente al usuario, se identifica, manifiesta la disposición de atender y se pone a su servicio.
3	Identificación del usuario.	Usuario.	Proporciona su nombre a la persona que lo atiende, de ser posible, el número de recibo y expone el asunto a tratar.



NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO

DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR

Versión 2025.06

Página 53 | 55

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
4	Forma de comunicarse.	Unidad que atiende.	Utiliza un lenguaje sencillo, cordial y directo, con un tono de voz apropiado y amable, vocaliza correctamente las palabras. Evita tutear al usuario y lo llama por su título y nombre, no es ambiguo al hablar.
5	Tiempo de la llamada.	Unidad que atiende.	Cuando la resolución de una consulta requiera más de un minuto de tiempo, solicita al usuario que lo disculpe y pregunta si desea esperar en línea mientras hace las consultas necesarias, o bien sea, si prefiere que se le devuelva la llamada a su teléfono particular. En el caso de preferir que se le devuelva la llamada, no se atenderá otro caso hasta dar por concluido el caso abierto. Al momento de tener la respuesta, devolverá inmediatamente la llamada al usuario y le hará conocer lo resuelto.
6	Escuchar al usuario.	Unidad que atiende.	Pone atención y es comprensivo ante las dudas del usuario, identifica sus necesidades.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD



Lcda. Claudia Andrea Pineda Porras
SECRETARIA
GENERAL
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD





NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO

DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR

Versión 2025.06

Página 54 | 55

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
7	Resolución del problema.	Unidad que atiende.	Tras identificar la problemática, brinda una atención exclusiva y completa al usuario, busca alternativas para solventar la duda. Cuando sea necesario consultar a otras unidades, se lo comunica al usuario y se coordina para devolverle la llamada a su teléfono particular.
8	Consulta sobre la duda planteada.	Unidad que atiende.	Procede a comunicarse con la Unidad correspondiente y obtener las explicaciones necesarias, tal y como se expresaría de manera presencial.
9	Resolución al usuario.	Unidad que atiende.	Tras realizar las consultas a donde corresponda, se comunicará con el usuario y le explicará de tal forma que quede satisfecho con la respuesta; de ser posible, conocer la manera en que deberá subsanar el memorial.
10	Finaliza la consulta.	Unidad que atiende.	Termina la conversación de manera cordial y expresa la disposición para próximas visitas o consultas.
12	Bitácora de trabajo.	Unidad que atiende.	Registra en su control el nombre del usuario, el tipo de consulta, la posible solución, medio por el cual fue atendido, fecha, entre otros.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Lcda. Claudia Andrea Pérez Porras
SECRETARIA
GENERAL
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

	NORMATIVO DE ATENCIÓN DEL USUARIO DESPACHO DEL REGISTRADOR TITULAR	Versión 2025.06 Página 55 55
---	---	--

Dónde: Unidad que atiende: La persona encargada de atención a distancia.

MSc. Erick Jacob Pérez Robles
OFICIAL DE NORMAS
E INNOVACIÓN
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Lcda. Claudia Andrea Pineda Porras
SECRETARIA
GENERAL
SEGUNDO REGISTRO DE LA PROPIEDAD

