



*Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos*

DIRECCION NACIONAL DE LOS REGISTROS NACIONALES  
DE LA PROPIEDAD DEL AUTOMOTOR Y DE CREDITOS PRENDARIOS



BUENOS AIRES, 13 JUL 2016

CIRCULAR D.N. Nº 000027

SEÑOR ENCARGADO:

Me dirijo a usted en el marco del artículo 3 la Disposición D.N. Nº 234/2016.

En tal sentido, se adjunta formando parte de la presente el instructivo de procedimientos para el uso del sistema de turnos vía web elaborado por el Departamento Calidad de Gestión, al cual deberán ajustar su proceder los usuarios y los señores Encargados de los Registros Seccionales.

A todos los efectos deberá tenerse en cuenta que la utilización del sistema de turnos coexistirá con la mesa de atención espontánea por lo que los usuarios deberán prever que el orden de despacho y prioridad de los trámites estará dado por lo establecido en el artículo 12 del Decreto 335/88 y el artículo 16 del Régimen Jurídico del Automotor, Decreto Ley 6582/58 y sus modificatorias.

Saludo a usted atentamente.-

lm  
gc

Lic. CARLOS G. WALTER  
DIRECTOR  
DIRECCIÓN NACIONAL DE LOS REGISTROS NACIONALES  
DE LA PROPIEDAD DEL AUTOMOTOR Y DE CREDITOS PRENDARIOS

A LOS REGISTROS SECCIONALES  
DE LA PROPIEDAD DEL AUTOMOTOR Y  
A LOS CON COMPETENCIA EXCLUSIVA EN MOTOVEHICULOS  
S. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D.




*Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos*

DIRECCION NACIONAL DE LOS REGISTROS NACIONALES  
DE LA PROPIEDAD DEL AUTOMOTOR Y DE CREDITOS PRENDARIOS



Anexo I  
De los Encargados de los Registros Seccionales  
Apartado “A”  
“Gestión de Admisores”

1. Disponer parte del personal que será afectado a la atención de turnos solicitados por los usuarios externos a través de la Página Pública de la DNRPA.  
La cantidad de personal que usted afecte a la tarea de “Admisor” determinará la cantidad de turnos disponibles en el Registro a su cargo. Estos turnos estarán, en un principio, otorgados con un intervalo de 20 minutos entre sí.  
En caso que usted no afectara “Admisor” alguno, el sistema validará automáticamente en esta calidad al Encargado titular, en forma previa al inicio de la operatoria en cuestión.
2. A tal efecto, ingresar al SURA, en la rueda de opciones de su margen superior derecho, ingresar a la opción “Gestión Admisores”.
3. En la siguiente pantalla, visualizará el listado de las personas registradas en esta Dirección Nacional como empleados del Registro a su cargo, a los cuales usted podrá, mediante selección en el ícono de la derecha, otorgarle el rol de “Admisor”.
4. Una vez realizada la selección precedente, el sistema solicitará determinar el periodo calendario que desea asignarle a ese particular “Admisor”, haciendo click en el botón celeste: nuevo período. El horario del “Admisor”, debe estar comprendido entre el horario de apertura y cierre del Registro Seccional a su cargo. Para una correcta determinación de los turnos, deberá controlar el horario de atención que se encuentra registrado en el SURA.
5. Continuar la referida asignación seleccionando en el margen inferior la competencia del Registro determinado para el “Admisor” previamente dado de alta.
6. Seleccionar “guardar”, a continuación visualizará la pantalla desde donde puede eliminar o dividir el período de admisión que acaba de dar de alta.
7. En caso que la persona dada de alta como “Admisor” no pudiera cumplir transitoriamente con la tarea asignada, puede reemplazarla sin necesidad de modificar los datos de quien había sido seleccionado anteriormente de manera que los Turnos tomados por parte de los usuarios no se vean afectados, garantizando la continuidad del servicio a su cargo.-

  
Leonardo O. Mancuso  
Jefe A/C Departamento Calidad de Gestión  
Dirección de Fiscalización y Control de Gestión  
D.N.R.P.A.





*Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos*

DIRECCION NACIONAL DE LOS REGISTROS NACIONALES  
DE LA PROPIEDAD DEL AUTOMOTOR Y DE CREDITOS PRENDARIOS



8. En el supuesto que en la nómina de empleados afectados al Registro se detectaran faltantes o, por el contrario personas que no forman parte del mismo, deberá verificar que éste se encuentre en la nómina de empleados del Registro informada al Departamento Registros Seccionales de esta Dirección y en caso afirmativo, proceder a comunicar tal situación a través del sistema SURA, accesobd mediante un ticket para requerir la modificación pertinente.

**Apartado “B”**  
**“ Gestión de Turnos ”**

1. El Encargado mediante el “Admisor” dado de alta, deberá verificar mediante el ingreso al SURA, gestión turnos, todos los turnos solicitados por usuarios externos para la fecha seleccionada, a fin de tener disponible el material registral correspondiente para el correcto llamado y atención del usuario en el tiempo estipulado.
2. Se atenderá a los usuarios que se presenten a la hora prevista en el turno asignado, llamándolos a viva voz por su apellido.
3. Se deberá respetar el horario de llamada y atención que se le brindara al usuario.
4. Se dará una tolerancia al usuario de no más de 5 minutos del horario del turno. Transcurrido el tiempo indicado perderá el turno solicitado.
5. Si pierde el turno, el usuario deberá sacar uno nuevo o bien, será atendido por fila o por número en la Mesa de Atención espontanea.
6. Si no se terminó de atender a una persona por turno y es hora de otro turno, se deberá arbitrar los medios para que el siguiente, al menos, sea llamado para ser atendido.
7. Ante cualquier inconveniente o requisito a cumplir por el solicitante del turno, se podrá proceder a pausar el turno en curso y volver a retomarlo posteriormente.

ANTE CUALQUIER DUDA O INCONVENIENTE, DE TRATARSE DE UNA CUESTIÓN RELACIONADA AL SISTEMA ESTA SERÁ RESUELTA MEDIANTE TICKET DIRIGIDO AL SURA Y SI LA CUESTIÓN REFIERE AL PROCEDIMIENTO SE DEBERÁ COMUNICAR CON EL DEPARTAMENTO CALIDAD DE GESTIÓN A: [calidaddegestion@dnrpa.gov.ar](mailto:calidaddegestion@dnrpa.gov.ar)

  
**Leonardo O. Mancuso**  
Jefe A/C Departamento Calidad de Gestión  
Dirección de Fiscalización y Control de Gestión  
D.N.R.P.A.



*Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos*


DIRECCION NACIONAL DE LOS REGISTROS NACIONALES  
DE LA PROPIEDAD DEL AUTOMOTOR Y DE CREDITOS PRENDARIOS



Anexo II  
De los usuarios del sistema en general

Apartado “A”  
Solicitud del Turno

1. Ingresar a la página oficial de esta Dirección Nacional [www.dnrpa.gov.ar](http://www.dnrpa.gov.ar)
2. Seleccionar la opción “Turnos”.
3. Seleccionar la competencia: Autos o Motos
4. Seleccionar el grupo referido al tipo de trámite en razón del listado desplegado por el sistema. Por ejemplo “transferencias”.
5. Seleccionar del listado el trámite particular requerido a realizar, de conformidad al listado desplegado por el sistema y hacer click en “iniciar”.
6. Completar los datos requeridos, hacer click en “continuar”.
7. Verificar los datos ingresados y hacer click en “confirmar”. El sistema informará el Registro de radicación al cual deberá concurrir.
8. En caso de continuar con la solicitud, seleccionar del margen inferior la opción “Turnos”.
9. Seleccionar el día elegido de aquellos días listados en color azul fuerte.
10. Seleccionar el horario en el cual se compromete a asistir al Registro Seccional.
11. Seleccionar la opción confirmar. A continuación visualizará en la pantalla del sistema el turno solicitado, en caso de ser correcto, del margen inferior derecho “confirmar reserva”.
12. El sistema mostrará en pantalla la solicitud del turno deseado, los datos del domicilio del Registro Seccional donde debe presentarse y el número de precarga que servirá para continuar con el trámite en el Registro en el horario pautado precedentemente. Pudiendo desde esta pantalla imprimir, finalizar o iniciar nuevo trámite.-

  
Leonardo O. Mancuso  
Jefe A/C Departamento Calidad de Gestión  
Dirección de Fiscalización y Control de Gestión  
D.N.R.P.A.





*Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos*

DIRECCION NACIONAL DE LOS REGISTROS NACIONALES  
DE LA PROPIEDAD DEL AUTOMOTOR Y DE CREDITOS PRENDARIOS



13. El sistema remitirá a la dirección de correo indicada en la pre carga realizada, los datos correspondientes al turno solicitado.
14. En el supuesto de requerir un turno referido a Inscripciones Iniciales, inhibiciones, cambios de radicación etc, a ingresar en el registro de destino o futura radicación y, al consultar por domicilio del adquirente o titular registral el Registro competente, el sistema no contare con la determinación del mismo, deberá comunicar tal situación excepcional al Departamento Jurisdicciones Registrales, [guia@dnrpa.gov.ar](mailto:guia@dnrpa.gov.ar), quien le informará la asignación del Registro Seccional. Esto, lo habilitará para proseguir con la petición.

ANTE CUALQUIER DUDA O INCONVENIENTE REFERIDO PROCEDIMIENTO SE DEBERÁ COMUNICAR CON EL DEPARTAMENTO CALIDAD DE GESTIÓN A: [calidaddegestion@dnrpa.gov.ar](mailto:calidaddegestion@dnrpa.gov.ar)


**Apartado “B”**  
**Atención en el Registro**

1. Se tendrá en cuenta que la tolerancia es de 5 minutos de la hora del turno, transcurrido este tiempo perderá su turno, debiendo tramitar un nuevo turno.
2. Usted se apersonará en la sala de espera del Registro asignado en el turno solicitado y será llamado por personal del Registro por su apellido a la hora señalada.
3. Deberá tener presente que deberá presentarse con toda la documentación requerida para el ingreso del trámite a solicitar.

DEBERÁ TENER PRESENTE QUE:

A TODOS LOS EFECTOS, EL SISTEMA DE TURNOS COEXISTIRÁ CON LA MESA DE ATENCIÓN ESPONTANEA POR LO QUE, EL ORDEN DE DESPACHO Y PRIORIDAD DE LOS TRÁMITES ESTARÁ DADO POR EL CARGO DETERMINADO POR EL EFECTIVO INGRESO Y PAGO DE LOS ARANCELES CORRESPONDIENTES AL TRÁMITE EN SEDE DEL REGISTRO SECCIONAL

ANTE CUALQUIER DUDA O INCONVENIENTE SE PODRÁ COMUNICAR CON EL DEPARTAMENTO CALIDAD DE GESTIÓN A: [calidaddegestion@dnrpa.gov.ar](mailto:calidaddegestion@dnrpa.gov.ar)

  
Leonardo O. Mancuso  
Jefe A/C Departamento Calidad de Gestión  
Dirección de Fiscalización y Control de Gestión  
D.N.R.P.A.