



**Ministerio de
Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación**

RNR 
Registro Nacional de Reincidencia

Tercera Carta Compromiso con el Ciudadano

Diciembre 2014





AUTORIDADES NACIONALES

Presidenta de la Nación

Dra. Cristina FERNANDEZ de KIRCHNER

JEFE DE GABINETE DE MINISTROS

Cr. Jorge Milton CAPITANICH

SECRETARIA DE GABINETE Y COORDINACION ADMINISTRATIVA

Cra./ Dra. Laura Fabiana SAMBANCA

SUBSECRETARIA DE GESTION Y EMPLEO PUBLICO

Cra. Mónica Beatriz ZORRILLA

DIRECTORA DE LA OFICINA NACIONAL DE INNOVACIÓN DE GESTION

Lic. Fernanda CLANCY

DIRECTORA DE CALIDAD DE SERVICIOS Y EVALUACION DE GESTION

Lic. María Eugenia RIVEIRO

MINISTRO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA NACIÓN

Dr. Julio César ALAK

SECRETARIO DE ASUNTOS REGISTRALES

Dr. Oscar Alberto MARTINI

SUBSECRETARIO DE COORDINACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN REGISTRAL

Dr. Ernesto KREPLAK

DIRECTOR NACIONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE REINCIDENCIA

Dr. Julián MASSOLO

Índice

I	Prólogo.	4
II	Misión y Objetivos de la Dirección Nacional del Registro Nacional de Reincidencia.	5
III	Objetivos, Procesos y Servicios Esenciales de esta Dirección.	6
IV	Destinatarios de nuestros servicios.	8
V	Principales normas que regulan nuestros servicios.	8
VI	Derechos y Obligaciones de los Ciudadanos en relación con nuestros servicios.	9
VII	Derechos y Obligaciones del Poder Judicial, Organismos Oficiales y Legisladores en relación con nuestros servicios.	10
VIII	Nuestros compromisos de calidad.	11
IX	Estándares de Calidad de los Servicios Esenciales.	12
X	Puntos de Contacto con el Ciudadano y Servicios que brindamos.	27
XI	Información y Comunicación con el Ciudadano.	34
XII	Mecanismos de Participación Ciudadana.	36
XIII	Compromisos de Mejora 2014/2015.	37

I.- Prólogo

En el Registro Nacional de Reincidencia afirmamos que la satisfacción de las necesidades y el cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos forman parte de una filosofía transformadora de la organización pública.

Hoy podemos manifestar con seguridad, que nos encontramos más cerca de ellos que hace 4 años atrás, momento en que firmamos la segunda Carta Compromiso con el Ciudadano (2010). Pasamos de tener 9 a 21 Sedes propias y más de 90 Delegaciones U.E.R., cubriendo todo el país, donde los ciudadanos pueden tramitar su Certificado de Antecedentes Penales, sin necesidad de gestores ni intermediarios.

Incorporamos, la entrega del Certificado de Antecedentes Penales en formato digital (para aquellos que no posean antecedentes), evitando que el ciudadano concurra nuevamente para retirarlo, aumentando su seguridad y autenticidad a través de la firma digital, cuya validación solo puede realizarse a través de nuestra página en internet.

Implementamos diferentes medios de pagos para comodidad del usuario, a través de la incorporación de cajas propias en nuestra Sedes, pago electrónico y pago a través de las más de 700 sucursales que el Correo Argentino posee a lo largo y ancho del país.

Ante el gran incremento de la demanda del Certificado de Antecedentes Penales (50% más que en el año 2010), introducimos un sistema de turnos, en nuestras Sedes más concurridas, que permitió eliminar las largas filas de espera, llevando a que la tramitación se realice en menos de 20 minutos.

Pusimos a disposición un Centro de Atención Telefónica gratuito (0800-666-0055) que atiende de 7 a 18 hs. para todo lo relacionado con la orientación y diligencia del Certificado de Antecedentes Penales.

Todo ello es prueba de que un Estado eficiente, accesible e inclusivo es posible.

Si bien hemos transitado un largo trayecto colmado de desafíos y de grandes satisfacciones, capitalizando las adversidades en valiosa experiencia y desarrollando herramientas, creemos que aún hay mucho por hacer.

Es por esto que hoy renovamos nuestro compromiso en pos de una mejora continua en nuestros servicios, fijando nuevos estándares, dándole mayor voz al ciudadano para la implementación de políticas que se corresponden con un Estado democrático, abierto y participativo.



**Director Nacional del Registro Nacional de Reincidencia
Dr. Julián Massolo**



II.- Misión y Objetivos de la Dirección Nacional del Registro Nacional de Reincidencia

Misión

El Registro Nacional de Reincidencia es un organismo dependiente de la Subsecretaría de Coordinación y Control de Gestión Registral y la Secretaría de Asuntos Registrales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

El organismo centraliza toda la información referida a los procesos penales sustanciados en cualquier jurisdicción del país y del extranjero (según leyes y convenios vigentes) y comunica en referencia a ella.

Objetivos

1. Efectuar el registro centralizado de comunicaciones referentes a procesos penales sustanciados en cualquier jurisdicción del país y del extranjero según convenios vigentes.
2. Informar sobre antecedentes penales registrados:
 - A pedido de los Tribunales de todo el país, cuando las leyes nacionales o provinciales lo determinen.
 - A Gendarmería Nacional, Prefectura Naval Argentina, Policía Federal Argentina y policías provinciales, para atender necesidades de investigación.
 - A autoridades nacionales, provinciales o municipales cuando lo dispusiere el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación y a Legisladores de la Nación.
 - A autoridades extranjeras, según el art. 10 de la Ley Nº 22.117.
3. Otorgar Certificados de Antecedentes Penales a toda persona que demostrando la existencia de un interés legítimo, así lo solicite.
4. Intercomunicar a los actores judiciales en forma actualizada, ágil y segura sobre Pedidos de Captura, Autos de Rebeldía, Averiguación de Paradero y Comparendo por delitos cometidos en distintas jurisdicciones.
5. Realizar peritajes sobre la identificación de Personas, a solicitud de autoridad competente.
6. Intervenir en el intercambio de información sobre los antecedentes penales de las Personas con países extranjeros de conformidad con los convenios vigentes en la materia.
7. Suministrar información a la Dirección Nacional de Política Criminal del Ministerio de Justicia, y Derechos Humanos para la confección de la Estadística Criminal.

III.- Objetivos, Procesos y Servicios Esenciales de esta Dirección

Objetivos de la Organización	Macroprocesos	Procesos	Servicios
Efectuar el registro centralizado de comunicaciones referentes a procesos penales sustanciados en cualquier jurisdicción del país y del extranjero (según convenios vigentes).	REGISTRO DE COMUNICACIÓN DE RESOLUCIONES JUDICIALES	- Recepción y análisis de documentación. - Escaneo documental, apertura o actualización de legajo virtual. - Digitalización de ficha dactiloscópica en base virtual y archivo físico. - Confección de Legajo Personal y archivo físico de la comunicación.	- Banco de Datos de Antecedentes Penales actualizado. - Legajos Personales actualizado.
Informar sobre antecedentes penales a los Tribunales de todo el país, a Gendarmería Nacional, Prefectura Naval Argentina, Policía Federal Argentina y Policías provinciales; a autoridades extranjeras en base a acuerdos vigentes; cuando lo dispusiera el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación a solicitud fundada de las autoridades nacionales, provinciales o municipales; a legisladores de la Nación a los fines de su función.	PEDIDO E INFORME DE ANTECEDENTES PENALES	- Recepción de solicitud de antecedentes penales en forma física o virtual y verificación de recaudos formales exigidos por ley. - Carga de datos en sistema y búsqueda nominativa de antecedentes. - Búsqueda dactiloscópica virtual o manual. - Análisis documental conforme normativa en materia penal. - Elaboración del Informe.	- Informes de Antecedentes Penales a solicitud de Organismos Jurisdiccionales: a) 6 horas de plazo. b) 24 horas de plazo. c) 5 días de plazo.
Emitir Certificados de Antecedentes Penales a toda persona que así lo requiera residente en el territorio nacional o en el extranjero.	SOLICITUD Y EMISIÓN DE CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES	- Recepción Física o Virtual de la Solicitud de Certificado de Antecedentes Penales y Verificación de Pago cuando corresponda. - Control formal de la documentación adjunta. - Carga de datos y prioridad. - Búsqueda Nominativa y Técnica. - Análisis y selección de antecedentes. - Emisión de Certificado de Antecedentes Penales.	- Certificados de Antecedentes Penales: a) 6 horas de plazo. b) 24 horas de plazo. c) 5 días hábiles de plazo.

Objetivos de la Organización	Macroprocesos	Procesos	Servicios
Intercomunicar a los actores judiciales en forma actualizada, ágil y segura sobre Pedidos de Captura, Autos de Rebeldía, Averiguación de Paradero y Comparendo, inhabilitación de conducir e informe de antecedentes penales.	INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN	- Búsqueda en la Base de Datos acerca de Pedidos de Captura, Autos de Rebeldía, Averiguación de Paradero y Comparendo, inhabilitaciones de conducir e informe de antecedentes penales y comunicación al órgano solicitante.	- Consulta Nacional de Rebeldías y Captura (Co.Na.R.C.) - Consulta sobre inhabilitaciones para Conducir (Co.N.I.C.). - Consulta de Antecedentes Penales para la Emisión del Nuevo Pasaporte (Co.N.A.P.P.). - Actualización de Banco de Datos.
Suministrar a la Dirección Nacional de Política Criminal del Ministerio de Justicia y D.D.H.H. de la Nación, información para la confección de la Estadística Criminal.	PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN	- Elaboración de Informe Estadístico sobre Sentencias de Condenas recibidas.	- Información para la confección de Estadística General sobre la Criminalidad de la Dirección Nacional de Política Criminal DNPC.
Peritar sobre la identificación de Personas a solicitud de autoridad competente.		- Cotejar fichas Dactiloscópicas para verificar correspondencia.	- Informes sobre Peritajes de Impresiones digitales.
Intervenir en el intercambio con países extranjeros, sobre comunicaciones de Sentencias de Condenas y/o Pedidos Internacionales de Captura, de conformidad con los convenios vigentes en la materia.		- Registrar información de Condenas y/o Capturas recibidas de países extranjeros. - Comunicar Sentencias a países según convenios establecidos.	- Banco de Datos actualizado con información proveniente de países suscriptos a convenios. - Comunicación de Sentencias a países extranjeros según convenios.



IV.- Destinatarios de nuestros servicios

- Jueces y Tribunales de todo el país.
- Fuerzas de seguridad.
- Ciudadanos.
- Autoridades Extranjeras.
- Demás Autoridades Públicas Nacionales, Provinciales y Municipales, cuando así lo dispusiere el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Legisladores Nacionales.

V.- Principales normas que regulan nuestros servicios

Constitución Nacional.

Ley 11.179 Código Penal: Tipifica la reincidencia como figura penal (Título VIII, art. 50 y ss.).

Códigos Procesales Penales de la Nación y Provinciales: Fijan las comunicaciones que deben efectuar los Tribunales al Registro Nacional de Reincidencia.

Código Electoral Nacional: Ordena al Registro Nacional de Reincidencia a evacuar los informes que le soliciten los jueces electorales.

Ley Nº 22.117: Creación del Registro Nacional de Reincidencia y Estadística Criminal y Carcelaria. Reglamentada por Decreto 2004/80. Incorporada al Código Penal.

Ley Nº 25.266: Sustituye la denominación "Registro Nacional de Reincidencia y Estadística Criminal y Carcelaria" (Ley 22.117) por la de "Registro Nacional de Reincidencia".

Ley Nº 25.506 y decretos reglamentarios: Firma Digital. Se reconoce el empleo de la Firma Digital y de la firma electrónica y su eficacia jurídica.

Ley Nº 25.326 de Habeas Data y su modificatoria por la Ley 26.343 y decretos reglamentarios: Protección de los Datos Personales.

Ley Nº 19.549 y decretos reglamentarios: Procedimientos Administrativos.

Decreto 229/2000: Creación del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.

Decreto 988/2005: Dispone que el Registro dependa jerárquicamente de la Subsecretaría de Asuntos Registrales, dependiente de la Secretaría de Asuntos Registrales del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la Nación.

Decreto 1755/2008: Aprueba la estructura organizativa del primer y segundo nivel operativo del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la Nación.

Decreto 346/2009: Creación del Sistema de Consulta Nacional de Rebeldías y Capturas (CoNa.RC).

Decreto 1486/2011: Aprueba la estructura organizativa del primer nivel operativo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

Decreto 15/2012: Modifícase el Decreto Nº 357/02, relacionado con el organigrama del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Disposición 15/98: Tiempo custodia certificado.

Disposición 5/2009: Mandatarios.

Disposición 3/2012: Certificado documento electrónico.



VI.- Derechos y Obligaciones de los Ciudadanos en relación con nuestros servicios

Derechos

- Derecho a ser tratadas con el máximo respeto e idoneidad por el personal y las autoridades del Organismo.
- Derecho a obtener información clara, accesible y asesoramiento completo sobre los requisitos, plazos de los trámites y alternativas de pago de arancel que ofrece el Organismo.
- Derecho a disponer de un sistema de quejas, reclamos y/o sugerencias de fácil acceso, que permita conocer el tratamiento dado a las mismas y a que se preserve la confidencialidad de los datos suministrados por ellas.
- Derecho a que la información suministrada por el Registro sea confidencial, confiable, veraz y fidedigna.
- Derecho a recibir sin costo adicional (accediendo para su visualización y/o descarga a través de los códigos entregados al momento de finalizar el trámite) un nuevo Certificado de Antecedentes Penales Digital corregido ante un error u omisión imputable al Registro y cuyo reclamo se hiciera dentro de los quince (15) días desde la puesta en disponibilidad del Certificado a rectificar.

Obligaciones

- Brindar la información solicitada por el Registro en forma clara y fehaciente.
- Abonar el arancel según el plazo de entrega elegido para la obtención del Certificado de Antecedentes Penales Digital, según corresponda.
- Presentar Documento de Identidad legible y vigente, fotocopia del mismo donde consten datos personales e impresión digital si la hubiere, para iniciar el trámite.
- Facilitar la toma de sus impresiones dactilares.
- Verificar y cotejar los datos suministrados al Registro con el Certificado de Antecedentes Penales Digital obtenido.
- No fumar ni utilizar teléfonos celulares en ninguna de las dependencias del Organismo (Sedes Propias y Delegaciones UER), por razones de seguridad.
- Mantener una relación de respeto mutuo en el contacto con el personal del Organismo, en Sedes Propias y Delegaciones UER.
- En caso de tramitar el Certificado de Antecedentes Penales vía correo postal desde el interior del país, el interesado deberá remitir a Sede Central, Tucumán 1353, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, C.P.: 1050, la documentación pertinente.

VII.- Derechos y Obligaciones del Poder Judicial, Organismos Oficiales y Legisladores en relación con nuestros servicios

Derechos

- Derecho a la garantía de confidencialidad sobre los datos suministrados al Registro.
- Derecho a la confiabilidad de la información proporcionada por el Registro.
- Derecho a exigir el cumplimiento de plazos establecidos por ley.

Obligaciones

- Proveer en tiempo y forma las Comunicaciones de Resoluciones Judiciales referentes a procesos penales, acompañada con documentación y ficha individual dactiloscópica.
- Respetar el plazo de cinco (5) días en el envío de la Comunicación de Resolución Judicial, desde que ésta se encuentra firme.
- Respetar los convenios sobre el uso de las Unidades de Expedición y Recepción UER.





VIII.- Nuestros compromisos de calidad

CREDIBILIDAD: El Registro asume el compromiso de brindar sus servicios con honestidad y veracidad.

CONFIABILIDAD: El Registro asume el compromiso de brindar los servicios de manera confiable, cuidadosa y responsable.

COMPETENCIA: El Registro se compromete a la capacitación permanente del personal que desarrolla tareas dentro de su ámbito, brindando las habilidades y los conocimientos adecuados para cumplir con los compromisos asumidos en forma eficiente.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: El Registro asume el compromiso de brindar sus servicios en los tiempos fijados por ley, cumpliendo con las expectativas de las Personas y Organismos Legitimados.

CONFIDENCIALIDAD: El organismo garantiza a las Personas y Organismos Legitimados, la reserva y privacidad de la información personal suministrada.

COMUNICACIÓN: El Registro se compromete a brindar a las Personas la información requerida en forma clara y oportuna. De igual manera, se compromete a recibir activamente la información que estos suministren.

ACCESIBILIDAD: El Registro se compromete a brindar su servicio a los usuarios, garantizando una diversidad de medios de contacto, con una amplitud de horarios de atención, y un alcance con cobertura nacional por medio de un acceso simple y oportuno.

SEGURIDAD: El Registro se compromete a garantizar procedimientos de seguridad en el manejo de datos personales y en el almacenamiento de la documentación.

EFFECTIVIDAD EN LA COMUNICACIÓN: El Registro deberá informar al público el acceso a sus servicios, por todos los medios a su alcance (carteles bien visibles en sus locales, información específica en la página Web, Guía de Trámites por internet y difusión en diferentes medios de comunicación).

EFFECTIVIDAD EN LA COMPETENCIA: El Registro se compromete a continuar con la capacitación del personal a fin de lograr:

Que la organización cuente con personal altamente capacitado para la producción de servicios de calidad en todos los aspectos técnicos / administrativos, desempeñando sus tareas con idoneidad.

Que los supervisores adquieran conocimientos en forma integral e interrelacionada con las diversas áreas, acerca de la ejecución de los procesos.

Que el personal de supervisión adquiera las competencias y la autonomía necesarias para la resolución de problemas que se presenten en su área.



IX.- Estándares de Calidad de los Servicios Esenciales

Certificado de Antecedentes Penales

El Registro Nacional de Reincidencia brinda información a toda persona que solicite sus antecedentes mediante el Certificado de Antecedentes Penales emitiendo un documento electrónico en el cual se certifica la inexistencia de antecedentes penales del solicitante, al que se puede acceder a través de nuestra página web.

De registrar antecedentes se le hará entrega, en sobre cerrado, de una copia de los datos remitidos por el Poder Judicial.

Las Personas pueden acceder a la tramitación del Certificado de Antecedentes Penales mediante las siguientes modalidades:

- Personalmente en las Sedes Propias y Delegaciones UER que posee el Registro en todo el país (consultar la nómina en www.dnrec.jus.gov.ar).
- Vía Correo Postal, exclusivamente en Sede Central, Tucumán 1357, C.P. 1050, CABA.
- Por intermedio de Representante Legal o Mandatario.

Para suministrar la información requerida y a los fines de una correcta identificación, la Solicitud del Certificado de Antecedentes Penales debe ir siempre acompañada por las impresiones digitales del interesado.

El pedido del certificado debe ser presentado por medio de una solicitud tipo y el mismo es arancelado de acuerdo al plazo de entrega solicitado: seis (6) horas, veinticuatro (24) horas o cinco (5) días hábiles.

SEDE CENTRAL

Tucumán 1353. Horario de Atención: lunes a viernes de 7 a 18 hs. (Cajas: de 7 a 18 hs).



Solicitud del Certificado de Antecedentes Penales

¿Quién puede efectuarlo?

El trámite es personal. No requiere gestores. El solicitante debe presentarse con Documento de Identidad (vigente) original y fotocopia.

Sin embargo, el titular del trámite podrá designar a un tercero para efectuarlo. En dicho caso, el mandatario deberá acreditarse mediante la presentación de la documentación respaldatoria.

¿Cómo se hace?

- Personalmente por el interesado.
- Correo Postal (Desde el Interior del País).
- Trámite desde el exterior (España u Otros Países).
- Mandatario o Representante Legal.

Si se tramita personalmente en alguna Sede Propia o Delegación UER, deberá presentarse una sola vez debiendo cumplir con los requisitos correspondientes. En caso de haber iniciado el trámite por Correo Postal, el solicitante no deberá presentarse dado que directamente accede al Certificado de Antecedentes Penales a través de nuestro sitio web.

¿Dónde se realiza?

Ud. puede realizar el trámite del Certificado de Antecedentes Penales en el lugar más cercano a su domicilio.

Consulte en www.dnrec.jus.gov.ar.

¿Cuánto cuesta?

Trámite 6 Horas: \$150.- (Solo en Sedes Central, La Plata, Lomas de Zamora, San Martín, Morón, San Isidro y Migraciones)

Trámite 24 Horas: \$100.-

Trámite 5 días hábiles: \$40.-

Se encuentran exentos de pago las Solicitudes de Certificado de Antecedentes Penales que se acompañan con:

CARTA DE POBREZA

Extendida por el Centro de Gestión y Participación (CGP) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires correspondiente al domicilio del solicitante. Si el interesado posee domicilio en la Provincia de Buenos Aires o en el interior del país, debe solicitar la Carta de Pobreza a través de los Juzgados de Paz Letrados.

CONSTANCIA DE VETERANO DE GUERRA

Extendida por la fuerza en la cual prestó servicio.

CERTIFICADO que acredite ESTADO DE REFUGIADO

Extendido por la Dirección Nacional de Migraciones.

CONSTANCIA emitida por la DEFENSORÍA GENERAL DE LA NACIÓN

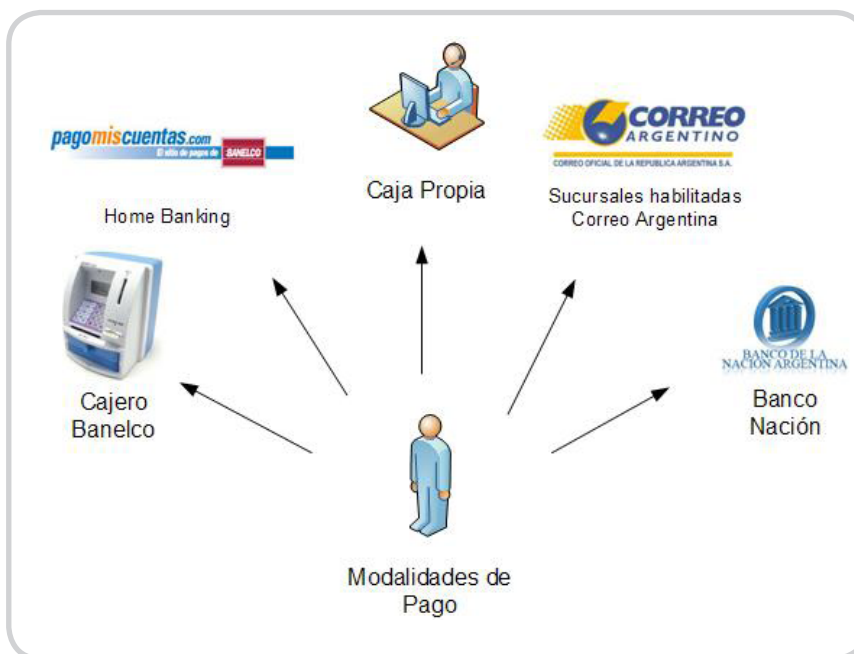
En el marco del Programa de Atención a las Problemáticas Sociales y Relaciones con la Comunidad.

LOS TRÁMITES MENCIONADOS SOLO PUEDEN EFECTUARSE EN SEDES CENTRAL.

Certificado de Antecedentes Penales – Modalidades de Pago

En el Registro Nacional de Reincidencia hemos implementado varias opciones al momento de efectuar el pago para solicitar el Certificado de Antecedentes Penales, pensando en la comodidad del Ciudadano que se acerca a nuestro Organismo.

1. **Pago presencial** en las cajas del RNR. Nuestras Sedes cuentan con cajas propias, que evitan el traslado del solicitante a la entidad bancaria, facilitando la tramitación del CAP.
2. **Pago en Banco de la Nación Argentina** mediante la impresión del formulario de Solicitud del Certificado de Antecedentes Penales, puede pagar el arancel correspondiente en cualquiera de las más de 600 sucursales en todo el territorio nacional.
3. **Pago electrónico**, a través de Home Banking en PagoMisCuentas.com, cajeros electrónicos de la red Banelco en todo el país.
4. **Sucursales habilitadas de Correo Argentino**, en cualquiera de las sucursales del Correo Argentino distribuidas en todo el territorio nacional.



Certificado de Antecedentes Penales – Requisitos Trámite Presencial

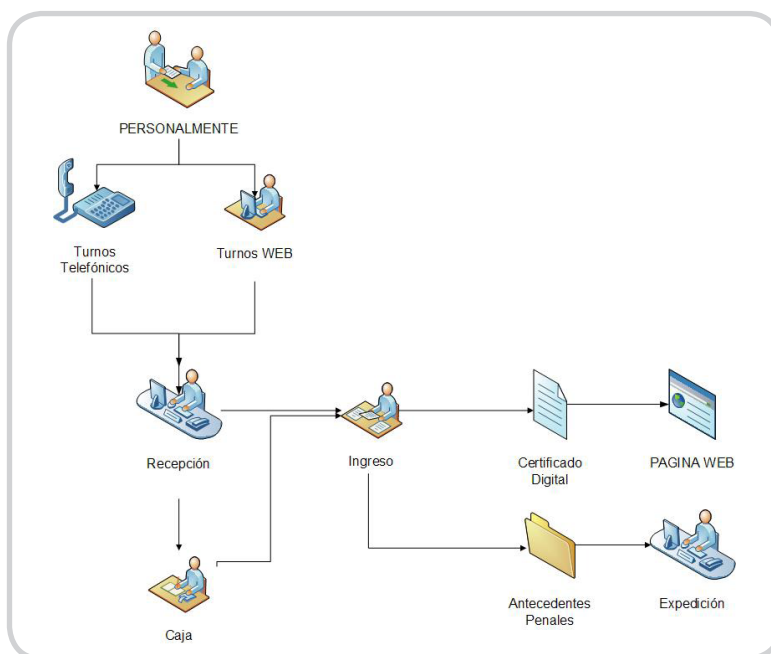
Con Turno exclusivamente: En las Sedes Central, Migraciones, San Isidro, Morón, San Martín, Lomas de Zamora, Rosario, Bariloche y Mendoza, y las detalladas en nuestra página (www.dnrec.jus.gov.ar). Ud. puede solicitar su turno a través de la misma, haciendo clic en el botón “RESERVE SU TURNO POR INTERNET”. Por teléfono llamando al 0800-666-0055, de 7 a 18 hs.

Deberá presentarse con el turno asignado, el Documento de Identidad vigente y fotocopia del mismo con buena nitidez, en especial en la impresión digital, si tuviese.

Sin Turno: En todas las demás Sedes Propias y Delegaciones UER, presentándose con la documentación requerida: Documento de Identidad vigente y fotocopia del mismo con buena nitidez, en especial en la impresión digital, si tuviese.

Para evitar demoras, el usuario podrá concurrir con el Formulario de Solicitud de Certificado de Antecedentes Penales ya completo, con sus datos, firma y aclaración de puño y letra del interesado. Para ello, deberá ingresar a nuestra página, www.dnrec.jus.gov.ar, haciendo clic en “Inicie el Trámite de Antecedentes Penales”, luego en “Personalmente por el Interesado” y por último “Ir al Formulario”.

PROCESO DE TRAMITACIÓN DEL CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES - PRESENCIAL



Los trámites expedidos en **6 hs sólo pueden ser tramitados** en las Sedes: Central, La Plata, Lomas de Zamora, San Martín, Morón, San Isidro y Migraciones.

Certificado De Antecedentes Penales – Requisitos Trámite Exterior En España

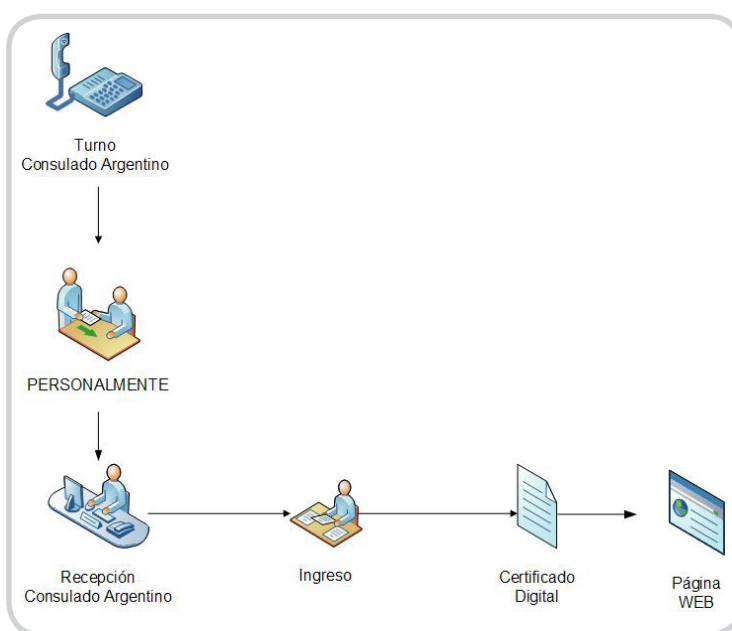
Primer Paso: Pedir Turno en el Consulado Argentino (consultar en www.dnrec.jus.gov.ar) y presentarse en la fecha indicada, con documento nacional de identidad (vigente) y fotocopia del mismo. Abonar el arancel (equivalente a 20 unidades consulares) correspondiente al inicio del trámite. En el Consulado se procederá a la toma de las impresiones digitales de ambas manos. Una vez que se haya ingresado el trámite, el operador entregará un “Comprobante del Trámite de Antecedentes Penales – Iniciado en una delegación UER”, el cual deberá ser retenido por el Usuario.

Segundo Paso: El Certificado de Antecedentes Penales estará disponible una vez cumplido el plazo según el arancel abonado, computándose el mismo desde la fecha de ingreso del trámite en la Sede Central del Registro Nacional de Reincidencia.

Para acceder al mismo deberá ingresar a www.dnrec.jus.gov.ar y posteriormente hacer clic en el botón “Acceda a su Certificado de Antecedentes Penales”. Luego, deberá presionar el botón “Si inició su trámite en una Delegación UER” e introducir el Código de Pedido, el Código de Regional y el Código de Seguridad presentes en el “Comprobante del Trámite de Antecedentes Penales – Iniciado en una Delegación UER”. Además, deberá introducir el código “captcha” en función de las letras y números presentes en la imagen. Por último, deberá presionar el botón “Consultar” y de este modo podrá acceder a un documento electrónico en “formato de documento portátil”.

Tercer Paso: Si el usuario necesitase presentar el Certificado ante un tercero, podrá validarlo concurriendo al Consulado donde inició el trámite con el “Comprobante del Trámite de Antecedentes Penales – Iniciado en una delegación UER” emitido oportunamente. Allí se le emitirá un certificado consular, validando el documento electrónico que obra en nuestra página web www.dnrec.jus.gov.ar.

PROCESO DE TRAMITACIÓN DEL CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES – EN ESPAÑA



Certificado de Antecedentes Penales – Requisitos Trámite Correo Postal

Desde el Interior del País. El Ciudadano también puede acceder al Certificado de Antecedentes Penales a través del envío mediante Correo Postal de la siguiente documentación:

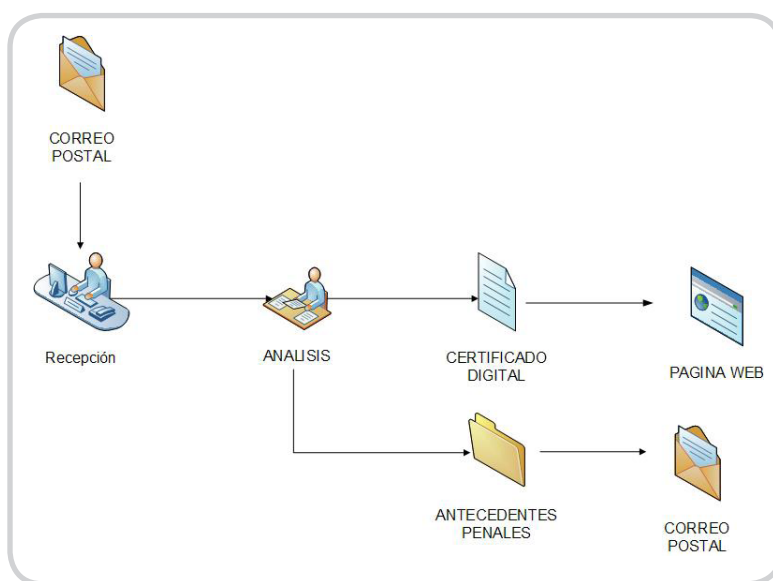
- Formulario de Solicitud de Certificado de Antecedentes Penales, debidamente suscripto por el interesado (puede descargarlo desde dnrec.jus.gov.ar).
- Fotocopia de las hojas del Documento de Identidad donde consten los datos personales e impresión del dígito (si posee). Dicha fotocopia deberá estar certificada por la autoridad policial o fuerza de seguridad que hubiere tomado las impresiones digitales.
- Ficha dactiloscópica con las impresiones digitales tomadas en dependencia de la Policía Federal, Provincial u otra fuerza de seguridad correspondiente a su domicilio.
- Al reverso de la ficha dactiloscópica que contiene las impresiones digitales deberá constar: nombre y apellido del interesado, número de documento, firma y sello del identificador, sello vigente de la comisaría, dependencia policial o fuerza de seguridad interviniente. La misma debe ser remitida a Tucumán 1353, C.P. 1050, CABA.

Desde el Exterior (excepto España). Este trámite es para los ciudadanos argentinos que viven en el exterior y requieran el Certificado de Antecedentes Penales. Para esto mismo deberán presentar ante el Consulado Argentino cercano a su domicilio de residencia la siguiente documentación:

- Documento de Identidad (vigente) y fotocopia del mismo, donde consten datos personales e impresión del dígito pulgar.
- Formulario de Solicitud de Certificado de Antecedentes Penales completo, con firma y aclaración de puño y letra por parte del interesado.
- Documentación que acredite que el mandatario o representante se encuentra autorizado a realizar el trámite (resultante del Artículo 6º, Decreto N° 2004/80, Ley 22.117).

Esta documentación, certificada por el Consulado Argentino, deberá ser remitida al Mandatario encargado de presentarla en la Sede Central del Registro Nacional de Reincidencia.

PROCESO DE TRAMITACIÓN DEL CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES – CORREO POSTAL



Certificado de Antecedentes Penales – Requisitos Trámite Mandatario

Representante Legal. Documentación original y fotocopia de la misma, que acredite la representación legal de la persona solicitante del Certificado.

Original y fotocopia del Documento de Identidad (vigente) del representante.

Con poder otorgado ante Escribano Público. Poder original y fotocopia del mismo. Original y fotocopia del documento de identidad (vigente) del apoderado.

Con mandato otorgado mediante Autorización. Original y fotocopia del Documento de Identidad (vigente) del Mandatario.

Formulario de Autorización (descargada desde nuestra página web), con impresión digital del Mandante colocada ante la misma autoridad que tomara las fichas dactiloscópicas.

En cada uno de los casos se debe agregar:

- Solicitud de Certificado de Antecedentes Penales completa e impresa, con firma del solicitante (poderdante o mandante) y aclaración de la misma de puño y letra (disponible en www.dnrec.jus.gov.ar).

- Fichas con impresiones digitales del mandante o representado donde conste:

Firma y sello del identificador.

Sello vigente de la comisaría, dependencia policial o fuerza de seguridad en que fueron extraídas.

- La identificación deberá ser realizada en Delegaciones UER habilitadas por la Dirección Nacional del Registro Nacional de Reincidencia o en dependencia policial que corresponda en función del domicilio del mandante o representado (vigente a partir del 1º mayo del 2011).

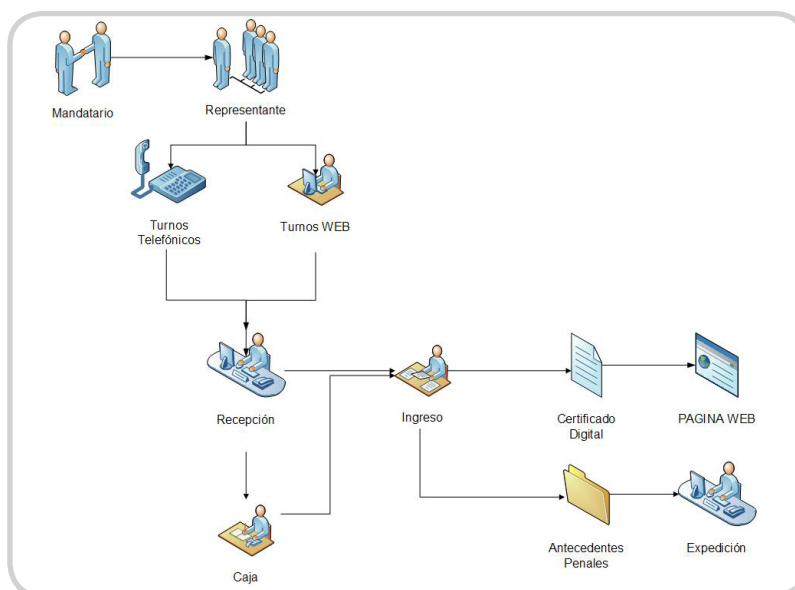
- Fotocopia del Documento de Identidad (vigente) del mandante o representado, certificada por la fuerza de seguridad que lo identificó.

- Comprobantes de pago por el valor del trámite, según prioridad escogida.

PROCESO DE TRAMITACIÓN DEL CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES – MANDATARIO

Sólo en Sede Central (Tucumán 1353, CABA).

Horario de atención: 10 a 15 hs.



Nuevo Certificado de Antecedentes Penales en Formato Digital

A partir del día 13 de Junio de 2012, la DNRNR discontinuó la impresión del Certificado de Antecedentes Penales en papel moneda e implementó su emisión en formato digital, poniéndolo a disposición del Solicitante en el sitio Web del organismo: **www.dnrec.jus.gov.ar**

Impacto y resultados:

- Optimización de los recursos tecnológicos e informáticos disponibles para el servicio de emisión de los Certificados de Antecedentes Penales.
- Mejora en la administración de recursos humanos.
- Mayor eficiencia en el uso de los recursos del Estado.
- Importante proceso de despaperización.
- Seguridad en la validación del documento e imposibilidad de su adulteración.
- Reducción del tiempo invertido por los ciudadanos, que ahora no deben volver a retirar el trámite, generando mayor confiabilidad en las instituciones. La percepción respecto de la emisión del Certificado en formato Digital por parte de los ciudadanos según un estudio cuantitativo realizado por una consultora privada, fue calificada en un 97% con "Muy bien" y "Bien". (Encuesta elaborada por la empresa Ibarómetro en abril 2013, para el PCCC)

ENTREGA del CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES en formato DIGITAL

Una vez iniciado el trámite, el operador entregará al usuario un "Comprobante de Trámite de Antecedentes Penales – Iniciado en Sede del Registro" o un "Comprobante de Trámite de Antecedentes Penales – Iniciado en una delegación UER" (dependiendo de si el usuario inició su trámite en una Sede Propia o en una Delegación UER). El mismo posee un código de seguridad que le permitirá, una vez cumplido el plazo del trámite abonado, acceder al Certificado de Antecedentes Penales desde nuestro sitio web www.dnrec.jus.gov.ar.

Para eso, debe hacer clic en la opción "Acceda a su certificado de Antecedentes Penales". Luego, presionar el botón "SEDE. Si inició su trámite en una SEDE del Registro Nacional de Reincidencia haga Clic Aquí" o "UER. Si inició su trámite en una sucursal UER descentralizada haga Clic Aquí", según corresponda.

Posteriormente, deberá introducir los códigos requeridos (completar también el código "captcha" en función de las letras y números presentes en la imagen). Por último, deberá presionar el botón "Consultar" y, de ese modo, podrá acceder a su Certificado de Antecedentes Penales.

Puede consultar el instructivo para el **Usuario** en nuestra página web **www.dnrec.jus.gov.ar** o en **www.tramites.gob.ar**

Vigencia del Certificado de Antecedentes Penales: Conforme al Decreto 2004/80 el Certificado de Antecedentes Penales tendrá validez legal **dentro de los 5 días posteriores a la emisión del mismo** (no obstante, se sugiere consultar con la entidad u organismo requirente).

Certificado de Antecedentes Penales – Confidencialidad y Seguridad

A fin de resguardar los datos de los Ciudadanos en forma confidencial, segura y confiable el Registro Nacional de Reincidencia ha implementado una serie de medidas que brindan un alto grado en materia de seguridad sobre los datos en custodia por parte de este Organismo.

Códigos Únicos de Verificación

El comprobante entregado en el momento de la realización del trámite en Sede Central, para la obtención del Certificado de Antecedentes Penales posee dos códigos alfanuméricos, el Código de Trámite y el Código de Seguridad, si el trámite fue iniciado en una Delegación UER, contará con tres códigos, el de Pedido, el de Regional y el de Seguridad, y finalmente si fue solicitado por Correo Postal contará con un código de Solicitud y otro de Seguridad. Estos son únicos e irrepetibles, y son necesarios para el posterior acceso al Certificado de Antecedentes Penales en formato digital.

Firma Digital

El Certificado de Antecedentes Penales en formato digital cuenta con una medida de seguridad que lo hace válido legalmente y, a su vez, certifica su veracidad y procedencia. La implementación de la Firma Digital como herramienta de seguridad ha elevado el estándar de calidad del Certificado de Antecedentes Penales volviéndolo inviolable e infalsificable. El ciudadano puede constatar la veracidad de este documento electrónico mediante nuestro sitio web www.dnrec.jus.gov.ar, en el cuadro “Acceda a su Certificado de Antecedentes Penales”, con los códigos únicos de verificación.

Importante: Cada formulario de solicitud de Certificado de Antecedentes Penales contiene un número correlativo de identificación y control (margen superior derecho) para la Dirección del Registro Nacional de Reincidencia. Por este motivo, se solicita no imprimir más de un formulario con el mismo número. La impresión de más de un formulario con el mismo número no será aceptada.



Compromisos Asumidos por la Dirección Nacional del Registro Nacional de Reincidencia

TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

El **100% de los Certificados** de Antecedentes Penales con plazo de entrega de 6 horas se expiden en ese plazo.

El **100% de los Certificados** de Antecedentes Penales con plazo de entrega de 24 horas se expiden en ese plazo.

El **100% de los Certificados** de Antecedentes Penales con plazo de entrega de 5 días hábiles se expiden en ese plazo.

CONFIDENCIALIDAD

El **100 % de los Certificados** de Antecedentes Penales que registren antecedentes penales se entregan en sobre cerrado y exclusivamente al interesado o a quien él autorice mediante documentación escrita.

SEGURIDAD

El **100 % de los Certificados** de Antecedentes Penales que no registran antecedentes son accesibles para su visualización y/o descarga a través de los códigos entregados al momento de finalizar el trámite.

El **100 % de los Certificados** de Antecedentes Penales sin antecedentes penales, se otorgan en formato digital y con firma digital. Este sistema permite corroborar la validez del Certificado, a través de nuestra página WEB.

En el **100% de los casos de reclamos** sobre información contenida en Certificados de Antecedentes Penales, el Registro generará un nuevo certificado **sin costo adicional** para el Solicitante. Los reclamos deberán ser realizados dentro de los 15 días de su disponibilidad para impresión o descarga. La expedición del nuevo certificado está sujeta a la recepción de la documentación faltante y/o corrección de la información errónea.

Certificado de Antecedentes Penales – Impresión del Certificado Digital

El Ciudadano podrá imprimir su Certificado de Antecedentes Penales en formato Digital tantas veces como le sea necesario para ser presentadas ante quien lo requiera. Deberá tener en cuenta el tiempo de validez legal de 5 días hábiles.

Menores de entre 16 a 18 años: Los mismos deberán ser acompañados por el padre, madre, tutor o encargado con documento de identidad vigente y documentación que acredite la representación.



Certificado de Antecedentes Penales – Información Faltante y/o Errónea

Los procedimientos utilizados por el Registro para tramitar los Certificados de Antecedentes Penales, garantizan la confiabilidad de los datos suministrados y confidencialidad en el manejo de la información.

El Ciudadano que observe alguna falta o error en la información del Certificado de Antecedentes Penales, podrá formular el reclamo ante el Registro en un plazo no mayor a 15 días corridos contados a partir de su disponibilidad para su impresión y/o descarga.

Si la falta y/o el error es plausible de ser solucionado al momento del reclamo, se otorgará un nuevo código de descarga para acceder a otro Certificado en nuestra página WEB sin costo alguno. Caso contrario el Registro posee una Asesoría Legal gratuita que permite direccionar el reclamo surgido según corresponda:

- a) El Ciudadano puede aportar la información faltante o errónea y presentarla al Registro.
- b) El Ciudadano deberá comunicarse con el Poder Judicial para obtener la documentación faltante.

En ambos casos el Registro garantiza que de formularse el reclamo en un plazo no mayor a quince (15) días corridos de su otorgamiento y luego de aceptada la documentación faltante, se volverá a generar el Certificado de Antecedentes Penales con la información actualizada sin costo adicional.

Informe de Antecedentes Penales

Todos los tribunales del país con competencia en materia penal, de acuerdo al artículo 5° de la Ley 22.117, antes de dictar resoluciones deben tener en cuenta los antecedentes penales del causante y solicitar al Registro de Reincidencia la información correspondiente.

Estos pedidos de Informes de Antecedentes Penales deben ser acompañados con la ficha de las impresiones digitales del causante, según surge del artículo 6° de la Ley mencionada. Mediante normativa se establecen las prioridades de 6 horas, 24 horas o 5 días, de acuerdo a la urgencia del trámite para la entrega del Informe de Antecedentes Penales.

El término del trámite será de 6 ó 24 horas, cuando del Informe dependiere la libertad del causante, circunstancia que se consignará en el oficio remitido por el tribunal.

El Registro cuenta con un sistema informático que le permite cumplir con los requerimientos de todos los jueces y tribunales del país, dado que posibilita a los magistrados enviar los pedidos de Informes de Antecedentes Penales vía correo electrónico y al Organismo informarlos acorde a los plazos establecidos por ley. Este sistema informático, denominado "Sistema de Unidades de Expedición y Recepción UER" se ha ido implementando por convenio con los Poderes Judiciales de las provincias y otros organismos. El mismo permite transmitir y contestar los pedidos de Informes de Antecedentes Penales, optimizando el cumplimiento de los plazos fijados por ley y garantizando la seguridad en la transmisión de la información.

También el personal de Policía Federal Argentina, Policías Provinciales, Prefectura Naval Argentina, Gendarmería Nacional en casos específicos de investigación y autoridades extranjeras, nacionales, provinciales, municipales por disposición del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y legisladores de la nación exclusivamente a solicitud fundada, pueden solicitar los Informes de Antecedentes Penales.

El Registro Nacional de Reincidencia administra un Banco de Datos que contiene información referida a las Personas con procesos penales sustanciados en todo el país y, en algunos casos, en el extranjero.

Dicho Banco de Datos se integra con las comunicaciones que remiten los tribunales con competencia en materia penal y las Unidades Penitenciarias de todo el país, la Policía Federal Argentina, la Organización Internacional de Policía Criminal (Interpol) y los tribunales extranjeros en el marco de los convenios de cooperación celebrados. Los citados anteriormente, según lo dispuesto por Ley N° 22.117 en los artículos 2°, 3° y 4°, deben remitir al Registro Nacional de Reincidencia las Comunicaciones de Resoluciones Judiciales (CRJ) referidas a procesos penales dentro de los cinco (5) días de dictada la misma.

Las Comunicaciones que ingresan diariamente al Organismo integran el Banco de Datos y permiten actualizarlo. El mismo es consultado cotidianamente para producir el Informe de Antecedentes Penales a pedido de los operadores judiciales y emitir el Certificado de Antecedentes Penales a toda persona que lo requiera.

Entre otros procedimientos, la actualización del Banco de Datos implica: la recepción y análisis de documentación correspondiente; la búsqueda de datos en forma nominativa y dactiloscópica; la digitalización documental, incorporación al legajo existente o confección y numeración de nuevo legajo virtual; apertura de legajo físico, archivo de la comunicación judicial y cotejo de fichas dactiloscópicas.



Informe de Antecedentes Penales – Co.Na.R.C.

El Registro Nacional de Reincidencia ha desarrollado un sistema informático denominado **Consulta Nacional de Rebeldías y Capturas (Co.Na.R.C.)**. Esta herramienta permite realizar consultas en la base específica de rebeldías y capturas a través de la plataforma web. Así se permite que un operador judicial o policial autorizado, consulte a través de una terminal remota en la base Co.Na.R.C. un auto de rebeldía, orden de captura, averiguación de paradero o comparendo.

Este sistema además de asegurar la confidencialidad de la información, contiene un certificado de firma digital con su correspondiente clave, lo cual permite individualizar qué órgano efectúa la consulta, como también garantizar la fuente sobre la que ésta se realiza, es decir la Base de Rebeldías y Capturas creada por el RNR.

De esta manera sumamos nuevas herramientas a la colaboración que, como auxiliares de la Justicia, brinda el Registro, lográndose una mejor y más fluida interacción entre organismos.

Informe de Antecedentes Penales – Información para la Confección de Estadísticas

El Registro confecciona anualmente un Informe de Estadísticas Penales sobre la base de las sentencias condenatorias dictadas y remitidas al Organismo por los tribunales con competencia en materia penal de la República Argentina. Estas comunicaciones sirven como insumo para la elaboración de la Estadística General sobre la Criminalidad, desarrollada por la Dirección Nacional de Política Criminal dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

La Estadística General sobre la Criminalidad se difunde por medio de la página web del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación (www.jus.gov.ar).

Compromisos de Mejora

Actualización Semestral de los Manuales de Procedimientos y Normas de **Registro de Comunicaciones de Resoluciones Judiciales, Solicitud y Emisión del Certificado de Antecedentes Penales** y el de **Pedido e Informe de Antecedentes Penales**.

Plan Anual de Capacitación.

Formación del Comité de Calidad.



Compromisos Asumidos por la Dirección del Registro Nacional de Reincidencia

CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

El **100% de las Solicitudes** de información sobre Pedidos de Captura y Autos de Rebeldía **son respondidas bajo normas de seguridad** de encriptación a través de Web Service y/o Security Token.

INFORMACIÓN PARA ESTADÍSTICAS

Anualmente se remite información a la Dirección Nacional de Política Criminal, en los plazos previstos por Ley.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

El **100% de las Solicitudes** de información sobre Pedidos de Captura y Autos de Rebeldía **son respondidas** a los distintos actores judiciales.

Cotejo de Fichas Dactiloscópicas

El Registro presta colaboración al Poder Judicial y Organismos de Seguridad, como apoyo técnico a través de su experiencia en Dactiloscopia, interviniendo en peritajes y cotejando fichas dactiloscópicas contra toda nuestra base de datos. Al respecto se ha procedido a incorporar un programa de última generación denominado "S.I.B.A." Sistema de Identificación Biométrica" que permite la búsqueda sobre la totalidad de la base de datos acelerando los tiempos de búsqueda técnica y dando una pronta respuesta ante los requerimientos de los Organismos Públicos y Fuerzas de Seguridad.



Convenios Internacionales

REGISTRAR INFORMACIÓN DE CONDENAS Y/O CAPTURAS RECIBIDAS DE PAÍSES EXTRANJEROS.

El Organismo registra toda aquella información proveniente de países extranjeros adheridos a convenios vigentes en la materia sobre las personas de nacionalidad argentina, a quienes se les dictó condena o bien sobre aquellas personas a las que se les solicitó su captura.

COMUNICAR SENTENCIAS O PROCESOS A PAÍSES SEGÚN CONVENIOS ESTABLECIDOS.

Efectuar la comunicación de sentencias condenatorias o procesos penales, dictados en la República Argentina a nativos de países extranjeros, de acuerdo a la adhesión a convenios de reciprocidad establecidos.

X.- Puntos de Contacto con el Ciudadano y Servicios que brindamos

a. Atención Presencial

Las Personas y los Organismos Públicos, habilitados por la legislación vigente, pueden requerir respectivamente Certificados de Antecedentes Penales o Informes de Antecedentes Penales en los siguientes centros propios de atención:

En Migraciones (CABA) (únicamente con turno previo): Antártida Argentina 1355. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 7 a 18 hs. (Cajas: 7 a 17.30 hs).

En Autódromo (CABA) (se otorgan 100 números por día): Av. Roca 5252. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 7 a 14 hs. (Cajas: 7.30 a 13.30 hs).

En La Plata (BSAS): Delegación MJyDH, Calle 13 N° 568 (entre calle 43 y Plaza Paso). Horario de Atención: Lunes a Viernes de 7.30 a 18 hs. (Cajas: 7.30 a 18 hs.).

En Lomas de Zamora (BSAS) (únicamente con turno previo): Laprida 562. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 7.30 a 18 hs. (Cajas: de 7.30 a 17.30 hs).

En San Martín (BSAS) (únicamente con turno previo): San Lorenzo 2280 P.B. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 7.30 a 18 hs. (Cajas: de 7.30 a 17.30 hs).

En Morón (BSAS) (únicamente con turno previo): Nuestra Señora del Buen Viaje 1201. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 7.30 a 18 hs. (Cajas: de 7.30 a 17.30 hs).

En San Isidro (BSAS) (únicamente con turno previo): 25 de mayo 574. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 7.30 a 18 hs. (Cajas: de 7.30 a 17.30 hs).

En Dolores (BSAS): Buenos Aires 299. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8 a 14 hs. (Banco Nación: de 10 a 15 hs).

En Santa Rosa (LPM): Pellegrini 132. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8 a 15hs. (Banco Nación: de 8 a 13 hs.).

En Posadas (MSN) (sacar turno: 0376-444-7659): Buenos Aires 2464. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 7 a 14hs. (Banco Nación: de 8 a 13 hs.).

En San Juan (SJN): Alem 193 Sur. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8 a 15 hs. (Banco Nación: de 8 a 13 hs.).

En Ushuaia (TFG): Dr. Polidoro Segers 64. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 9 a 17 hs. (Banco Nación: 10 a 15 hs.).

En Rosario (SFE) (únicamente con turno previo): Mitre 2107. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8 a 13 hs. (Banco Nación: 10 a 15 hs.).

En Bariloche (RNG) (únicamente con turno previo): Tiscornia 250. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8.30 a 14 hs. (Banco Nación: 10 a 15 hs.).

En Córdoba (COR): Av. Colón 1652. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8.00 a 12:30 hs. (Banco Nación: 8 a 13 hs.).

En Rio Gallegos (SCR): Salta 18. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8 a 13 hs.

En Mar del Plata (BSAS): Quintana 2852. Horario de Atención: Lunes a Viernes 8 a 13 hs. (Banco Nación: 10 a 15 hs.).

En Mendoza (MZA) (únicamente con turno previo): Corrientes 244. Horario de Atención: Lunes a Viernes 8 a 15 hs. (Banco Nación: 10 a 15 hs.).

En Tandil (BSAS): Gral Pinto 558. Horario de Atención: Lunes a Viernes 8 a 14 hs.

SEDE CENTRAL

El Registro Nacional de Reincidencia atiende a los particulares en el salón de atención al público sito en la calle Tucumán N° 1357 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El horario de atención es de 7 a 18, pudiéndose abonar el arancel correspondiente en el mismo lugar, de acuerdo a los plazos de entrega: seis (6) horas, veinticuatro (24) horas y cinco (5) días hábiles.

Los Organismos Públicos habilitados pueden presentar los Pedidos de Informe de Antecedentes Penales según los plazos de entrega de 6 horas, Art. 353 bis (CPPN), 24 horas y 5 días. La atención del Registro a estos organismos se extiende durante las 24 horas, los 365 días del año.

DELEGACIONES UER (UNIDADES DE EXPEDICIÓN Y RECEPCIÓN).

El Registro Nacional de Reincidencia ha implementado un sistema de comunicación que tiene como finalidad facilitar el cumplimiento de los plazos establecidos por ley para dar respuesta a los requerimientos de Informes de Antecedentes Penales, como para la emisión de Certificados de Antecedentes Penales.

La ampliación del número de Sedes Propias y la apertura de nuevas Delegaciones UER en todo el país y en el extranjero permitió concretar la descentralización del servicio, haciendo más accesible la obtención de Informes y Certificados de Antecedentes Penales.

El uso de la Firma Digital y el encriptamiento del contenido de los Certificados e Informes de Antecedentes Penales, dada la confidencialidad de los mismos, optimizaron la comunicación entre Sede Central y el resto de las Sedes Propias y Delegaciones UER, generando mayor seguridad y rapidez en la realización de los trámites.

La tramitación de la Solicitud del Certificado de Antecedentes Penales en estas Delegaciones UER se realiza únicamente para los trámites de veinticuatro (24) horas y cinco (5) días.

Dado que las Delegaciones UER funcionan en diferentes organismos a partir de convenios celebrados oportunamente, es conveniente solicitar información acerca de los distintos horarios de atención de las mismas.

Puede consultar el listado completo de Sedes Propias y Delegaciones UER en
www.dnrec.jus.gov.ar



b. Correo Postal

Para tramitar el Certificado de Antecedentes Penales vía correo postal desde el interior del país se deberán seguir los siguientes pasos:

Primer Paso: Complete el Formulario en nuestra web www.dnrec.jus.gov.ar el cual contiene al pie la boleta de pago. Una vez completado, y luego de presionar el botón “Enviar”, se generará un documento PDF de dos (2) páginas el cual debe imprimir. La primera, es la Solicitud de Certificado de Antecedentes Penales que posee al pie del mismo la boleta de pago y que deberá ser remitida, previa firma por parte del interesado, al Registro Nacional de Reincidencia junto con el resto de la documentación requerida. La segunda página es el “Comprobante de Trámite de Antecedentes Penales – Iniciado por Correo Postal”, el mismo deberá ser retenido por el Usuario para, una vez cumplido los plazos, acceder al Certificado de Antecedentes Penales en formato digital.

Segundo Paso: Proceder a la toma de las impresiones digitales de ambas manos, tomadas en el organismo policial correspondiente a su domicilio, debidamente certificada por la citada autoridad, con sello aclaratorio de la dependencia policial y del identificador que intervino. Además, deberá llevar fotocopia de la primera y segunda hoja del DNI, con buena nitidez (en especial en la impresión del dígito pulgar) para que sea certificada por la misma autoridad policial.

Tercer Paso: Pagar la boleta presente en el formulario de solicitud en alguna sucursal del Banco de la Nación Argentina. Esta entidad bancaria retendrá dos (2) de los tickets presentes en la boleta (constancia para depósito / transferencia al Banco de la Nación Argentina), y otorgará al usuario los restantes dos (2) tickets sellados como comprobante de dicho pago (constancia de pago para el depositante), los cuales deberán ser retenidos por el usuario.

Cuarto Paso: Habiendo efectuado todos los pasos anteriores, deberá introducir dentro de un sobre el Formulario de Solicitud firmado por el interesado, las impresiones dactilares certificadas, fotocopia de la primera y segunda página del DNI también certificada, y los dos (2) tickets del Banco Nación (constancia de pago para el depositante). El sobre deberá ser remitido a Tucumán 1357 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Código Postal 1050. Sólo se acepta una solicitud por sobre enviado.

Quinto Paso: El Certificado de Antecedentes Penales estará disponible una vez cumplido el plazo, a contar desde la fecha de ingreso, según el arancel abonado. Para acceder al mismo deberá ingresar a www.dnrec.jus.gov.ar y posteriormente hacer clic en el botón “Acceda a su Certificado de Antecedentes Penales”. Luego, deberá presionar el botón “Si inició su trámite por Correo Postal” e introducir el Código de Solicitud y el Código de Seguridad presentes en el “Comprobante de Trámite de Antecedentes Penales – Iniciado por Correo Postal”. Además, deberá introducir el código “**captcha**” en función de las letras y números presentes en la imagen. Por último, deberá presionar el botón “Consultar” y de este modo podrá acceder a su Certificado de Antecedentes Penales.

IMPORTANTE

Recuerde conservar el “Comprobante de Trámite de Antecedentes Penales – Iniciado por Correo Postal”.

En virtud de la normativa vigente, quienes residan en la Provincia de Buenos Aires, deberán certificar la documentación respaldatoria ante Juzgado de Paz Letrado, del partido que corresponda al domicilio del interesado, el Registro Público de Comercio o Escribano Público.



c. Desde el Exterior

El Registro Nacional de Reincidencia ha implementado la solicitud del Certificado de Antecedentes Penales para los Ciudadanos que vivan en el exterior.

España

A través de un convenio celebrado entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación y el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la Nación se propició la instalación de Delegaciones UER en distintos consulados de nuestro país en España.

El Registro habilita un sistema que permite al Ciudadano solicitar el Certificado de Antecedentes Penales en los Consulados Argentinos de Madrid, Barcelona, Cádiz, Vigo y Tenerife.

Otros países

Puede iniciarse el trámite a través de cualquier Consulado Argentino en el extranjero y se completa a través de la intervención de un Representante Legal o Mandatario residente en nuestro país que tome contacto con nuestras oficinas. El Certificado obtenido deberá ser legalizado por los Colegios de Escribanos provinciales o bien por la Cancillería antes de su remisión al exterior.

COMPROMISOS – ATENCIÓN PRESENCIAL

El personal involucrado en tareas de atención al público posee **conocimientos adecuados** sobre los servicios.

La **información** se comunica en forma **clara y sencilla**.

Se mantiene un **trato cordial, respetuoso y amable**.

Se garantiza **la atención en los horarios establecidos**.

En los lugares de atención personalizada al público se garantiza el **acceso adecuado** a las instalaciones.

En Sedes Propias con Sistema de Turnos se garantiza que el tiempo de **tramitación no supera los 30 minutos**.

Para acceder al servicio de Certificado de Antecedentes Penales que se presta en la **Sede Central, Migraciones, Lomas de Zamora, San Martín, Morón, San Isidro, Dolores, Santa Rosa, Posadas, San Juan, Ushuaia, Rosario, Bariloche, Córdoba, Mar del Plata, Mendoza y Tandil, debe realizarse una reserva de turno en forma previa**.

Este modo de acceso permite optimizar los tiempos de atención, lo que ha generado una mejora sustantiva en la calidad de nuestros servicios.

Para la reserva de turnos, los ciudadanos cuentan con dos vías de acceso, turno telefónico o turnos vía web.



d. Atención Domiciliaria

El Registro Nacional de Reincidencia cuenta con el servicio de Identificación a Domicilio (únicamente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y para la solicitud del Certificado de Antecedentes Penales). Esta gestión tiene un costo adicional. Para coordinar fecha, lugar y hora de la identificación, los solicitantes deben dirigirse a la Sede Central del Registro o comunicarse telefónicamente al número 4123-3013/15, en el horario de 8 a 18, o vía correo electrónico a reincidenciadireccion@dnrec.jus.gov.ar.

COMPROMISOS – ATENCIÓN DOMICILIARIA

El 100% de las atenciones domiciliarias se efectuarán puntualmente en fecha y hora previamente acordadas con el solicitante.

e. Atención Telefónica

CALL CENTER

El Registro Nacional de Reincidencia pone a disposición del Ciudadano dos líneas de comunicación telefónica. A través de nuestro Call Center llamando en forma gratuita al **0800-666-0055** de lunes a viernes en el horario de 7 a 18 hs. Aquí podrá consultar sobre el acceso a nuestros servicios, solicitar turnos de atención, averiguar sobre requisitos para la tramitación del Certificado de Antecedentes Penales y cualquier otra consulta que desee realizar. También puede comunicarse al **4123-3033** de lunes a viernes en el horario de 7 a 18 hs. con el mismo propósito.

VÍA FAX

Para el servicio a Organismos Públicos y de Fuerzas de Seguridad contamos con atención las 24 hs del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, al número **4123-3070/71/72**. El mismo cuenta con señal de Fax para la recepción y envío de documentación.

COMPROMISOS – ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se garantiza el servicio de atención telefónica gratuita, para consultas y turnos, de lunes a viernes de 7 a 18 al 0800-666-0055.

Se garantiza la atención telefónica para consultas de lunes a viernes de 7 a 20 del 4123-3033.
Se garantiza la atención las 24 hs, los 365 días del año del servicio de consultas y fax para los Organismos Oficiales y Fuerzas de Seguridad al 4123-3070/71/72



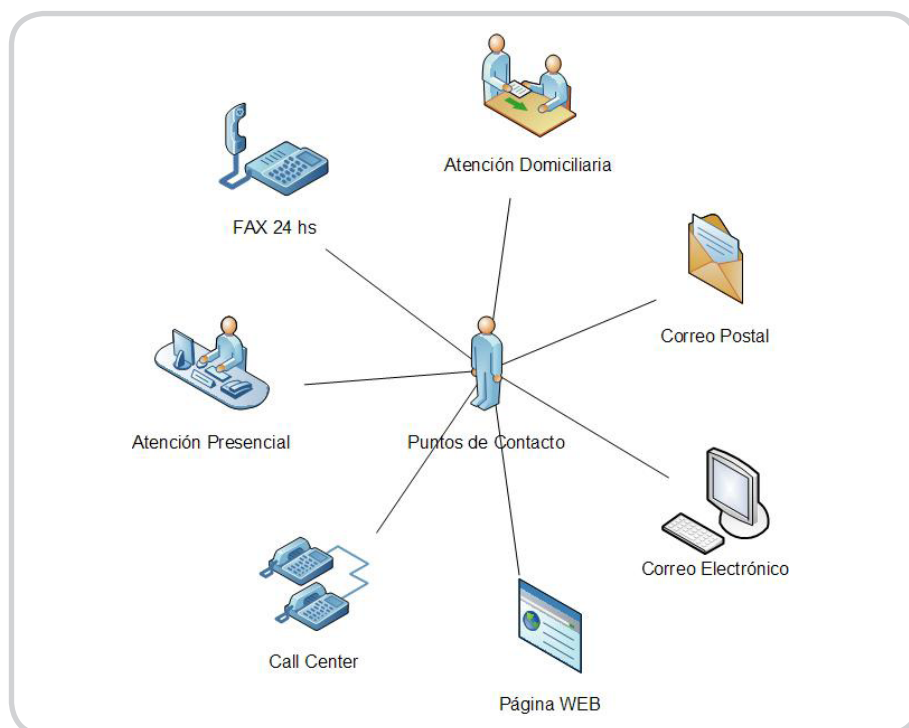
d. Atención Electrónica

ATENCIÓN VÍA WEB / CORREO ELECTRÓNICO

A través de nuestro correo electrónico infodnr@dnrec.jus.gov.ar el Ciudadano puede realizar las consultas que necesite a la vez de comentar cualquier tipo de sugerencia y/o reclamo ante el servicio que ha recibido respecto del Certificado de Antecedentes Penales.

COMPROMISOS – ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se **responderá dentro de las 72 hs.** hábiles las consultas recibidas mediante correo electrónico a la dirección info@dnrec.jus.gov.ar





g. Modalidades de Pago

PAGO EN CAJAS PROPIAS

Las Sedes Central, Migraciones, San Martín, San Isidro, Autódromo, Morón, Lomas de Zamora y La Plata, cuentan con el servicio de cajas propias dentro de sus dependencias. Allí Ud. puede abonar la Solicitud de Certificado de Antecedentes Penales, acotando significativamente el tiempo de tramitación.

PAGO EN BANCO NACIÓN

Mediante la descarga e impresión del formulario correspondiente de nuestra web www.dnrec.jus.gov.ar, en el apartado “Inicie el trámite de Antecedentes Penales” y luego “Personalmente por el Interesado”, el ciudadano podrá abonar en cualquier sucursal del Banco Nación del territorio nacional, su Solicitud del Certificado de Antecedentes Penales. Además, al haber completado con sus datos personales el formulario de Solicitud ganará tiempo de tramitación cuando se presente a la Sede elegida.

PAGO ELECTRÓNICO

La red de Cajeros Automáticos de Banelco cuenta con más de 6.000 puntos de servicio en todo el país. El Ciudadano puede pagar a través de esta red de cajeros automáticos la Solicitud del Certificado de Antecedentes Penales. También se encuentra habilitada la opción del pago por Home Banking o Internet, mediante el sitio:

SUCURSALES DE CORREO ARGENTINO

La red de sucursales del Correo Argentino se encuentra habilitada para el cobro de la Solicitud de Certificado de Antecedentes Penales.

h. Reserva de Turno

Existen dos vías para la solicitud del Turno de Atención.

1. A través de nuestra página web **www.dnrec.jus.gov.ar** e ingresando en la opción “Reserve su turno por internet”, siguiendo los pasos señalados.
2. A través del **0800-666-0055**, aportando los datos solicitados. Lunes a viernes de 7 a 18 hs.

COMPROMISO ASUMIDO – SOLICITUD DE TURNOS

La DNRNR se compromete a tener turnos disponibles, dentro de las **48 horas hábiles** de requeridos.



XI.- Información y Comunicación con el Ciudadano

Página Web Institucional

La página web **www.dnrec.jus.gov.ar** permite conocer nuestros principales servicios y acceder a información detallada sobre cómo contactarse con nuestras Sedes Propias y Delegaciones UER, para realizar el pedido de Informe de Antecedentes Penales u obtener el Certificado de Antecedentes Penales.

Allí también se informa en detalle sobre los mecanismos para tramitar los Certificados de Antecedentes Penales vía correo postal desde el interior del país y desde el exterior por medio de los consulados argentinos.

A través de la página web es posible efectuar reserva de turno para nuestras Sedes.

Los organismos del Poder Judicial pueden obtener los formularios requeridos para pedir Informes de Antecedentes Penales, así como para efectuar el envío de documentación (testimonios de auto de rebeldía y de sentencias absolutorias, autos de procesamiento y prisión preventiva, testimonio de sentencia condenatoria, suspensión de juicio a prueba, testimonios de sobreseimiento definitivo, resolución de nulidad parcial de lo actuado, testimonio de sentencia de libertad condicional / rehabilitación y testimonio de falta de mérito / citación a juicio, etc.).

Atención Telefónica

El Organismo recibe consultas de los usuarios por vía telefónica acerca de las modalidades de realización de trámites, la forma de acceder a los servicios, la documentación requerida, plazos y aranceles. Las mismas se reciben en el **0800-666-0055** en el horario de atención al público, de lunes a viernes, de 7:30 a 18 hs, y en el teléfono de contacto **4123-3033** de 7 a 18 hs. Dichas consultas son atendidas por personal capacitado.

A través de nuestra línea de atención gratuita, el Ciudadano puede efectuar la reserva de turno para acceder a los servicios de nuestras Sedes Central, Migraciones, Lomas de Zamora, San Martín, Morón, San Isidro y La Plata.

Las consultas de los usuarios **son respondidas en un lenguaje claro**; con ello se busca brindar **celeridad en las respuestas** y una adecuada derivación en caso de ser necesario.



Correo Electrónico

El usuario puede contactarse con la Dirección del Organismo vía correo electrónico y efectuar su consulta a: infodnr@jus.gov.ar.

Carteleras

En las carteleras de las Sedes Propias y Delegaciones UER, las Personas y Organismos pueden acceder a información útil para solicitar los Certificados de Antecedentes Penales y efectuar los Pedidos de Informes oficiales según corresponda.

A través de las mismas, y mediante señalética apropiada, se informará además a las Personas y Organismos sobre la implementación del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano, los estándares asumidos y los mecanismos para contactarse con el Registro.

La información canalizada a través de las carteleras será desarrollada teniendo en cuenta su visibilidad, claridad en el diseño, calidad en el contenido (completo, preciso, útil), las particularidades de los destinatarios del servicio y dentro de un proceso de actualización continua.

Información de Prensa

El Registro permanentemente informa sobre los cambios efectuados en las modalidades de acceso a los servicios y actividades realizadas para la optimización de los mismos. Esta información puede consultarse en el vínculo "Noticias", de nuestra página WEB.

Campanas de Difusión

El RNR desarrolla campañas de difusión a fin de proveer a las Personas información de utilidad para el acceso a los servicios de manera ágil. Se busca llegar al público con información clara y precisa, de modo que los usuarios puedan tomar contacto con el organismo en la Sede Propia o Delegación UER más cercana a su domicilio o ámbito de actuación.

Compromiso asumido – Comunicación con el Ciudadano

Sitio WEB, se garantiza el acceso del sitio web www.dnrec.jus.gov.ar los 365 días del año conteniendo la información necesaria para la Solicitud de Certificado y Pedido de Informe de Antecedentes Penales.

Correo electrónico, se garantiza la respuesta dentro de las 72 hs de producida la consulta dirigida a infodnr@dnrec.jus.gov.ar.

Carteleras, se garantiza la información actualizada en lo concerniente a la tramitación del Certificado de Antecedentes Penales, expuesta en las carteleras de las Sedes Propias y Delegaciones UER del Organismo. Difusión de los Compromisos del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano en nuestras Sedes Propias y Delegaciones UER y del sitio WEB "Guía de Trámites": www.tramites.gob.ar.



XII.- Mecanismos de Participación Ciudadana

Encuestas de Satisfacción y Expectativas

La Dirección Nacional del Registro Nacional de Reincidencia lleva a cabo encuestas autogestionadas en forma permanente en la Sede Central del Organismo. Junto con estas se desarrollan encuestas trimestrales en forma presencial en el resto de las Sedes Propias, las que conforman el grueso del caudal de información proveniente de los Ciudadanos. Esta información es analizada y traducida en mejoras de gestión para brindar un servicio de calidad y excelencia.

Además, la Dirección Nacional del Registro Nacional de Reincidencia, con apoyo de la Secretaría de Gestión Pública y en el marco del Programa Carta Compromiso, desarrolla periódicamente, encuestas de satisfacción y expectativas a los usuarios que acceden a sus servicios. Dicho estudio tiene lugar en las Sedes Propias del Organismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires.

Quejas y Sugerencias

La recepción de las quejas y sugerencias de las Personas sobre los servicios que brinda el Registro constituye un mecanismo de participación que contribuye a su mejora permanente.

Para atender los reclamos de las Personas se está instrumentando un sistema que permita su recepción bajo la forma escrita.

En la modalidad escrita, las Personas tienen la posibilidad de enviar sus quejas y sugerencias a la Dirección del RNR:

- Vía E-mail a la Dirección del Organismo **infodnr@dnrec.jus.gov.ar**.
- Vía Libro de quejas y sugerencias.

Se asegura total reserva de la identidad del Ciudadano que haya presentado el reclamo.

En todos los casos el Ciudadano recibirá una respuesta.

Los reclamos son un insumo fundamental para la mejora de nuestro servicio, y serán tratadas con la máxima confidencialidad.

Esta información es procesada y analizada con el objetivo de generar procesos de mejora en la prestación de los servicios, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del Ciudadano.



XIII.- Compromisos de Mejora 2015 /2016

MEJORAS DE CALIDAD EN NUESTROS SERVICIOS ESENCIALES

1. Participación Ciudadana

1.1 Desarrollaremos un Sistema de Quejas y Sugerencias. El mismo constará de un sistema informático único, sugerencias y/o felicitaciones, con estándares acotados en los plazos de contestación y resolución de quejas. Además permitirá establecer un conjunto de indicadores de gestión en cuanto a su eficacia y su satisfactoria solución.

1.2 Desarrollaremos un sistema informático que permita llevar una encuesta de satisfacción de los ciudadanos en forma permanente al momento de acceder, vía web, a la visualización del Certificado de Antecedentes Penales.

1.3 Realizaremos una labor de encuesta permanente auto-administrada en nuestras sedes. Los ciudadanos evaluarán aspectos tales como idoneidad, comunicación empatía/cortesía, cumplimientos de horarios e infraestructura. La misma se realizará en forma trimestral.

2. Gestión de Calidad

2.1 Creación de un Comité de Calidad. Se trata de una instancia institucionalizada de análisis de los datos de monitoreo y de toda información de los indicadores de Gestión del organismo. El mismo debe estar constituido por un representante de la Dirección del organismo, representantes de los niveles directivos que tengan capacidad de decisión, el Responsable Político Técnico del PCCC designado por el organismo y miembros del Departamento de Evaluación y Calidad de Gestión del RNR.

2.2 Talleres de Calidad. Establecer una metodología de reuniones periódicas con el Comité de Calidad a fin de constituir un sistema de mejora continua de la calidad, generando una instancia institucionalizada de análisis de datos de gestión y un espacio de comunicación horizontal y transparencia. En las mismas se analizarán los Indicadores de Gestión, los incidentes registrados en el Sistema de Quejas y Sugerencias, e inconvenientes detectados a la hora de brindar los servicios.

2.3 Se comenzará un relevamiento exhaustivo del sector de "Mesa de Entradas". Esta es un área fundamental del RNR ya que recepta los insumos de lo que constituye la tarea esencial del organismo que es el registro de las Comunicaciones de las Resoluciones Judiciales. A fin de medir y controlar, estableciendo estándares de desempeño que nos lleven a un mejoramiento continuo de la calidad.



3. Acciones de Capacitación

3.1 A fin de mejorar las competencias del personal del RNR, nos comprometemos a dictar los siguientes cursos, desarrollados y dictados por personal propio: "Atención al público en las Sedes Propias y Delegaciones UER descentralizadas en el RNR", "Introducción al Análisis Documental", "Dactiloscopia I, II y III", "Indicadores de Control de la Gestión en el RNR", "Atención al Usuario en el Registro Nacional de Reincidencia" y "Manuales de Procedimientos y Normas en el RNR".

Compromiso asumido – Participación Ciudadana

Encuesta de Satisfacción permanente en sitio WEB. Las encuestas recibidas por medio de la página WEB son analizadas para la elaboración del informe semestral de grado de satisfacción del ciudadano.

Encuestas autoadministradas en Sede Central entregadas al Ciudadano en el salón de Atención al Público. Las encuestas recogidas en el buzón para tal caso, son analizadas para la elaboración del informe semestral de grado de satisfacción del ciudadano.

Dos veces por año el Registro Nacional de Reincidencia presenta un informe detallado sobre la valuación que hace el ciudadano de los servicios prestados por este organismo.

Reclamos y sugerencias. El RNR pone a disposición del Ciudadano canales por los cuales hacer llegar todo tipo de **sugerencias e inquietudes** que serán **respondidos dentro de los 7 (diez) días hábiles** siguientes a su recepción.