



PERÚ

Ministerio
de Justicia

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos-SUNARP

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

RESOLUCION JEFATURAL N° 060 -2019-SUNARP/ZR.IV-JEF

Iquitos, 15 de mayo de 2019.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al literal q) del artículo 63° del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunarp, aprobado por Decreto Supremo N°012-2013-JUS, es función de la Jefatura Zonal el promover el mejoramiento continuo de los niveles de productividad de los servicios registrales;

Que, asimismo, el literal a) del artículo 72° del mismo texto normativo, señala que la Unidad de Administración de la Zona Registral se encarga de normar, planificar, dirigir, coordinar y controlar, las actividades y procesos técnicos de Logística, Contabilidad, Tesorería, Control Patrimonial y Control Previo;

Que, particularmente, la prestación eficiente del servicio de publicidad registral requiere de la implementación de un mecanismo que facilite los extornos de los cobros de tasas registrales, debiendo establecerse las responsabilidades y supuestos de procedencia de los mismos;

Que, es necesario contar con una normativa en el ámbito de la Zona Registral que permita a la Unidad de Administración regular los extornos solicitados por los Cajeros al Area de Tesorería, a fin de que la autorización de los mismos sea otorgada en forma eficiente y debidamente sustentada por el solicitante;

De conformidad con lo dispuesto por el literal t) del artículo 63° del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunarp, aprobado por Decreto Supremo N°012-2013-JUS; y estando a las atribuciones conferidas mediante Resolución del Gerente General de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N°218-2018-SUNARP/GG;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobación de Directiva.

Aprobar la Directiva N° 01-2019-SUNARP/ZRN°IV-JEF, Directiva que establece el procedimiento de extorno en la Zona Registral N°IV – Sede Iquitos.

Artículo Segundo.- Responsabilidad de la UADM.

Disponer que la Unidad de Administración, a través del Area de Tesorería, implemente e informe a la Jefatura de la Zona Registral de la eficacia de la Directiva aprobada en el Artículo Primero en el plazo de treinta (30) días.



PERÚ

Ministerio
de Justicia

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos-SUNARP

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Artículo Tercero.- Implementación de UTI.

Disponer que la Unidad de Tecnología de la Información habilite las funciones necesarias al Cajero designado por la Unidad de Administración para la realización del extorno solicitado por los Cajeros de la Oficina Registral de Iquitos, así como los solicitados por los Abogados Certificadores de las Oficinas Receptoras o quien haga sus veces.

Artículo Cuarto.- Cajero responsable.

Para efectos de la implementación inmediata de la Directiva, el Cajero responsable de realizar la verificación de procedencia, ejecución del extorno y sustentación del mismo ante el Tesorero será la trabajadora Lila Flores Chávez, debiendo la Unidad de Administración designar, posteriormente, de acuerdo a la formalidad establecida en la Directiva.

Regístrese y comuníquese,




Carmen Salome Sandoval Pinto
Jefe Zonal (e)
Zona Registral N° IV Sede Iquitos



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

Directiva N° 01 -2019-SUNARP/ZRN°IV-JEF
Directiva de extorno de operaciones en la Zona Registral N°IV – Sede Iquitos

1. **OBJETIVO GENERAL**

Contar con un marco normativo que establezca un procedimiento para formular las solicitudes, dar atención y proceder al registro de extornos de operaciones realizadas por el personal que desempeña funciones de Cajero en la Zona Registral N° IV – Sede Iquitos.

2. **OBJETIVO ESPECÍFICO**

Determinar los supuestos en los que procede aplicar el extorno de operaciones, la formalidad de la solicitud, los requerimientos de aprobación, los plazos de atención y el registro correspondiente del extorno realizado.

3. **FINALIDAD**

- 3.1 Optimizar la atención en los casos de devolución o deducción de importes ingresados como recaudación de tasas registrales en el día por operaciones de caja.
- 3.2 Establecer mecanismos de control que permitan evaluar el cumplimiento del procedimiento para el extorno de operaciones.

4. **BASE LEGAL**

- 4.1 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.2 Ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.3 Ley 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas y niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, y sus modificatorias.
- 4.4 Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- 4.5 Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA del Sistema Nacional de los Registros Públicos, aprobada por Decreto Supremo N° 008-2004-JUS.
- 4.6 Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2013-JUS.
- 4.7 Reglamento del Servicio de Publicidad Registral, aprobado por Resolución del Superintendente Nacional N°281-2015-SUNARP/SN.
- 4.8 Directiva de Protocolo de Atención al Usuario en la Zona Registral N° IV-Sede Iquitos, aprobada por Resolución Jefatural N°072-2018-SUNARP/ZRN°IV-JEF.





PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

Directiva N° 01 -2019-SUNARP/ZRN°IV-JEF
Directiva de extorno de operaciones en la Zona Registral N°IV – Sede Iquitos

5. ALCANCE

La presente Directiva será de aplicación inmediata para el personal de área UREG, Tesorero y el personal que labore en el Área de Tesorería, Personal de Caja, Responsables de las Oficinas Receptoras de la Zona Registral N° IV Sede Iquitos.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Definiciones:

- **Extorno.-** Consiste en la anulación de una operación por el pago de servicios registrales u otro servicio generado en el Sistema de Caja, por causa de un error de oficio o un error por parte del usuario. El extorno constituye la primera parte de la rectificación de un error originado durante la prestación del servicio registral y por consiguiente la devolución o deducción de los importes pagados por el usuario.
- **Usuario.-** Es aquella persona que solicita un servicio registral y paga la tasa registral.
- **Error.-** Es aquella inexactitud que surge al momento de solicitar el servicio registral. Los errores pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento de la prestación del servicio, de oficio o a instancia de los administrados. La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación que corresponden al acto original.
- **Error de Oficio.-** Es aquel en el que incurre el personal que realiza funciones de Cajero durante la prestación del servicio. La rectificación puede ser realizada de oficio o a solicitud de parte.
- **Error por Parte del Usuario.-** Es aquel en que incurre el usuario al momento de solicitar el servicio. La rectificación es a solicitud de parte y durante la prestación del servicio.

- 6.2** Un Cajero será designado, a través de documento emitido por la Jefatura de la Unidad de Administración, para efectuar el extorno. Dicho trabajador verificará cada vez que se solicite el extorno, si el Cajero solicitante cuenta con la documentación sustentatoria para el extorno, la misma que será entregada en forma física al cierre de caja al Tesorero.

En caso que el Cajero designado sea quien requiera el extorno, la verificación de la documentación sustentatoria será de responsabilidad del mismo Cajero, debiendo dar cuenta al Tesorero al cierre de caja.

Asimismo, en el caso de las Oficinas Receptoras el extorno y la verificación de la documentación sustentatoria serán realizados por el Responsable y/o Coordinador de la Oficina Receptora, debiendo dar cuenta al Tesorero al cierre de caja.





PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

Directiva N° 01 -2019-SUNARP/ZRN°IV-JEF
Directiva de extorno de operaciones en la Zona Registral N°IV – Sede Iquitos

Finalmente, en las cajas itinerantes como las acciones de inclusión social, tales como Sunarp en tu Pueblo, fuera de las Oficinas Registrales o Receptoras, el extorno y la verificación de la documentación sustentatoria serán realizadas por el Abogado Certificador de la Oficina Receptora o quien haga las veces de Cajero en la actividad, debiendo dar cuenta al Tesorero al cierre de caja.

6.3 Del personal que realiza orientación al usuario:

- El personal especializado o el que haga sus veces es quien se encargará de orientar al usuario a fin de que se determine el servicio registral correcto, por lo que será entregado al usuario un ticket de atención a la espera de su pase en caja.
- El personal de orientación deberá solicitar al usuario la verificación de los números de partidas y la confirmación del servicio requerido a fin de no inducir a error al personal que realiza funciones de Cajero.

6.4 Del personal que realiza funciones de Cajero:

El personal que realiza funciones de Cajero es el encargado de recibir las solicitudes de prestación de servicio registral y debe seguir el siguiente protocolo para la atención en ventanilla:

- (i) "¿Qué servicio desea realizar?" Ante dicha pregunta el Cajero verificará que el usuario tenga el formulario correcto y si es un servicio verbal asegurarse que brinde el número de partida correcta.
- (ii) Repetir al usuario el tipo de servicio que está solicitando y pedirle que verifique los datos registrados en el voucher preliminar, para luego firmar el voucher en señal de conformidad firmando el voucher preliminar del servicio solicitado.
- (iii) Solicitar al usuario la verificación de datos y su firma en señal de conformidad en el voucher preliminar.
- (iv) Informar al usuario que no podrá realizarse ningún extorno de operación por la prestación del servicio, una vez emitido el servicio.

7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 Procedimiento de Extorno

- 7.1.1 En los casos de extornos por error de oficio antes de la prestación del servicio registral, el Cajero, Coordinador o Responsable de la Oficina Receptora y/o el que haga las veces de Cajero deberá solicitar el extorno al Cajero designado por la UADM, quien verificará la existencia del recibo y la documentación original que sustente el pedido de extorno.





PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

Directiva N° 01 -2019-SUNARP/ZRN°IV-JEF
Directiva de extorno de operaciones en la Zona Registral N°IV – Sede Iquitos

- 7.1.2 En los casos de extornos por error de oficio después de prestado el servicio registral, el Cajero deberá solicitar al Cajero designado por la UADM, el extorno para cuyo efecto deberá llenar la solicitud, adjuntando los recibos originales, y las impresiones del servicio mal otorgado u otorgado defectuosamente.
- 7.1.3 En los casos de extornos por error de oficio (error de Cajero), antes o después de prestado el servicio, será el Cajero quien llenará y firmará la solicitud de extorno (Anexo N° 02), adjuntando lo señalado en el Anexo N° 01. Solo cuando se tenga que devolver el dinero en efectivo producto del extorno se hará firmar al usuario en señal de recibir conforme la devolución del dinero.
- 7.1.4 En los casos de extornos por error del usuario antes de la prestación del servicio registral, el Cajero deberá solicitar el extorno al Cajero designado, para cuyo efecto el usuario deberá llenar la solicitud, adjuntando los recibos originales, además del formulario de desistimiento suscrito por el usuario y la esquila de desistimiento expedido por publicidad.
- 7.1.5 El Cajero designado o Abogado Certificador de la Oficina Receptora y/o quien que haga las veces de Cajero verificará, según sea el supuesto, de error de oficio o error de usuario, el cumplimiento de los requisitos y procederá a aceptar el extorno que fue autorizado por el tesorero o Cajero designado según sea el caso. Al cierre de caja la documentación sustentatoria será entregada al Tesorero para la verificación y archivamiento correspondiente.
- 7.1.6 El Cajero solicitante del extorno, el Abogado Certificado de la Oficina Receptora o quien haga sus veces, realizará la validación del extorno en el módulo de solicitud de cambios del SCUNAC.
- 7.1.7 El Cajero solicitante del extorno, el Abogado Certificado de la Oficina Receptora o quien haga sus veces, solicitará al usuario que firme el comprobante de extorno emitido por el SCUNAC, asegurando la conformidad de recepción de dinero devuelto o de la operación extornada.
- 7.2 Otros casos de extornos**
- 7.2.1 Extornos en el sistema SPRL-Servicio de Publicidad Registral en Línea y Abono en Cuenta.
- El Cajero presentará el reporte de pagos en efectivo al Tesorero quien realizará la verificación el sistema SPRL, para luego autorizar y aprobar el extorno.
- 7.2.2 Extornos generados por cobros en cheques, si la cobranza fue realizada en su totalidad con cheque.





PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

Directiva N° 01 -2019-SUNARP/ZRN°IV-JEF
Directiva de extorno de operaciones en la Zona Registral N°IV – Sede Iquitos

El Cajero deberá solicitar el extorno en el Sistema de Caja, autorizándose por el Cajero designado y/o Tesorero. Se efectuará la devolución del cheque al usuario. Bajo ninguna circunstancia se podrá realizar el cambio de modalidad de pago o realizar una devolución de dinero en un medio diferente al originalmente realizado.

7.2.3 Extorno de solo un recibo dentro de un movimiento de cobranza.

El Cajero deberá generar el extorno en el SCUNAC, seleccionando solo el recibo a extornar.

7.3.4 Extorno de pago de Liquidación Definitiva o Pago a Cuenta de Tasas Registrales de Inscripción de Título.

El Cajero deberá generar el extorno en el SCUNAC, seleccionando solo el recibo a extornar.

7.4 Casos en los que no procede el extorno.

No procede el extorno:

- Cuando se solicita luego de haberse realizado el cierre de caja.
- Cuando se solicita en fecha distinta a la que se generó la operación.
- Cuando el servicio ha sido expedido de acuerdo a lo solicitado por el usuario.
- Cuando el pago ha sido efectuado en la presentación de un título.
- Cuando el título ha sido inscrito.

8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Lo no regulado en la presente Directiva será determinado por la Unidad de Administración.

Los Registradores Públicos tendrán en cuenta en el proceso de calificación, que los avisos o alertas de recibos extornados, a fin de que no sean considerados.

9. RESPONSABILIDAD

Son responsables del cumplimiento de la presente Directiva el Jefe de la Unidad de Administración, el Tesorero, Jefe de la Unidad Registral, los Responsables de las Oficinas Receptoras y el personal que realiza funciones de Cajero.





PERÚ

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

Directiva N° 01 -2019-SUNARP/ZRN°IV-JEF
Directiva de extorno de operaciones en la Zona Registral N°IV – Sede Iquitos

ANEXO N° 1

Casos de Extorno autorizados con la totalidad de recibos, formularios originales y voucher preliminares emitidas por el SCUNAC.

Table with 4 columns: Por error de oficio (Antes/Después de que se emita el servicio), Por error de usuario (Antes/Después de que se emita el servicio), and Requisitos. Rows include error types like digitation, software/hardware, and payment methods, and a list of requirements for extorsion cases.





PERÚ

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

Directiva N° 01 -2019-SUNARP/ZRN°IV-JEF
Directiva de extorno de operaciones en la Zona Registral N°IV – Sede Iquitos

ANEXO N° 02

FORMATO DE SOLICITUD DE EXTORNO DE OPERACIONES

Input box for 'Error de oficio'

Error de oficio

Input box for 'Error del usuario'

Error del usuario

Yo, _____ identificado (a) con DNI N° _____, con número de teléfono _____ y con correo electrónico _____ solicito el extorno de la operación para pago de tasa registral realizada el día de hoy ____/____/____ a horas _____.

Motivo: _____ (Supuesto señalados en el Anexo N°01)



Dejo constancia de que la operación se realizó por Recibo N° _____, por el importe de S/ _____, por concepto de tasas por el servicio de _____

AUTORIZACION

Table with 4 columns: Firma del usuario, Cajero solicitante del extorno, Personal de UREG que debe emitir o emitió el servicio, Cajero designado para realizar extornos