



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

SUNARP
ZONA REGISTRAL N° XIV SEDE AYACUCHO
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

15 FEB. 2018

RECEBIDO

HORA 04:42 p.m. FIRMA

Resolución Jefatural N° 012-2018-ZRN°XIV-JEF

Ayacucho, 15 de febrero de 2018.

CARGO

Vistos:

Informe N°024-2017-Z.R.N°XIV-UREG; Proveído N° 122-2018-JEF, Informe N° 027-2018/ZR N° XIV-UAJ, y;

Considerando:

Que, las Zonas Registrales son Órganos desconcentrados que gozan de autonomía en función registral, administrativa y económica dentro del límite que establece la Ley y el Presente Reglamento. Deben de cumplir con los lineamientos que dicten los órganos de administración interna así como de línea de la SUNARP;

Que, con Informe N°024-2018/Z.R.N°XIV-UREG de fecha 05 de febrero de 2018, la Jefa (e) de la Unidad Registral, solicita se evalúe el proyecto de "*Lineamiento sobre la encuesta de satisfacción de usuarios en el Área de Atención al Usuario de las Oficinas Registrales de Ayacucho y Huanta de la Zona Registral N°XIV-Sede Ayacucho*"; la misma que busca medir la calidad de servicio prestado por los trabajadores del Área de Atención del Usuario, y en base a ello, advertir las deficiencias encontrados en la atención que se brinda y; subsanarlas mediante capacitaciones periódicas a los trabajadores; y otros incentivos, esto en el marco de la mejora continua;

Que, el "*Lineamiento sobre la encuesta de satisfacción de usuarios en el Área de Atención al Usuario de las Oficinas Registrales de Ayacucho y Huanta de la Zona Registral N°XIV-Sede Ayacucho*", tiene como objetivo analizar periódicamente el grado de satisfacción de los usuarios recibida del Área de Atención al Usuario, identificando su percepción sobre los atributos de calidad de esa atención y los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua;

Que, asimismo dicho lineamiento se enmarcan dentro de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada mediante Decreto Supremo N°004-2013-PCM de fecha 08 de enero de 2013, que tiene como objetivo orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, así la Política en comento, comprende seis principios fundamentales, dentro de éstos el Principio de Orientación a la Ciudadanía, y que para la consecución del mismo, debe primar la mejora continua de la atención a la ciudadanía, la cual involucra prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas las acciones o inacciones como servidores públicos en la gestión pública, y el impacto en el servicio final que la Entidad presta al ciudadano;

Que, a efectos de brindar un servicio de calidad, eficiente, eficaz y oportuno a la población, es de necesidad medir el grado de satisfacción de la población usuaria sobre los servicios registrales que otorga nuestra Entidad; por lo cual, con Proveído





PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

N°122-2018-JEF de fecha 05 de febrero de 2018, se da conformidad al proyecto de Lineamiento sobre la encuesta de satisfacción de usuarios en el Área de Atención al Usuario; la misma que cuenta con vistos bueno de la Unidad Registral, Unidad de Administración, Unidad de Tecnologías de la Información y, la Unidad de Asesoría Jurídica;

Por tanto, conforme a las atribuciones conferidas por la literal t) del artículo 63° del Reglamento Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2013-JUS;

Resuelve:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR el “*Lineamiento sobre la encuesta de satisfacción de usuarios en el Área de Atención al Usuario de las Oficinas Registrales de Ayacucho y Huanta de la Zona Registral N°XIV-Sede Ayacucho*”, la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER que la Unidad Registral de la Zona Registral N°XIV-Sede Ayacucho, quede encargada de verificar el cumplimiento de la presente Lineamiento, en coordinación con la Unidad de Tecnologías de la Información.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR a la Unidad de Administración de la Zona Registral N°XIV-Sede Ayacucho, la difusión del citado Lineamiento.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, Y PUBLÍQUESE



EL CARLOS A. CARRASCO BENDEZU
Jefe (e) Zona Registral N°XIV
Sede Ayacucho