



## RESOLUCIÓN DEL SUPERINTENDENTE NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS N° 004 - 2016-SUNARP/SN

Lima, 15 ENE. 2016

**VISTOS;** el Informe Final S/N del 12 de noviembre de 2015 elaborado por la Comisión Buzón Anticorrupción, el Informe N° 396-2015-SUNARP/OGPP del 18 de noviembre de 2015 emitido por la Jefatura de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, el Memorandum N° 1532-2015-SUNARP/SG del 31 de diciembre de 2015 emitido por la Secretaria General y el Informe N° 025-2016-SUNARP/OGAJ del 08 de enero de 2016 elaborado por la Oficina General de Asesoría Jurídica;

### CONSIDERANDO;

Que, mediante Resolución N° 344-2012-SUNARP/SN del 10 de diciembre de 2012 se oficializó el módulo de Buzón Anticorrupción a través del cual la ciudadanía puede presentar sus denuncias, en el portal web institucional, sobre actuaciones irregulares de los funcionarios o servidores de la Sunarp;

Que, con Resolución N° 202-2015-SUNARP/SN del 13 de agosto de 2015, se conformó una Comisión encargada de proyectar las modificaciones técnicas y funcionales necesarias para la operatividad del módulo de Buzón Anticorrupción;

Que, mediante el Informe Final S/N de Vistos el Presidente de la Comisión citada en el considerando anterior señaló, que luego de los acuerdos tomados en diversas reuniones, los miembros de la comisión proponen el proyecto de Directiva denominado "Buzón Anticorrupción de la Sunarp"; la misma que tiene como objetivo establecer los lineamientos para el uso y funcionalidad del aplicativo web por el cual se brindará atención a las denuncias respecto de presuntos actos ilícitos cometidos en la prestación de los servicios brindados por la entidad;

Que, mediante el Informe N° 396-2015-SUNARP/OGPP, la Jefatura de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto indicó que el proyecto de directiva se encuentra estructurado conforme a la Directiva que aprueba los lineamientos para la formulación y aprobación de directivas de la Sunarp aprobada mediante Resolución N° 313-2008-SUNARP/SN;

Que, con el Memorandum N° 1532-2015-SUNARP/SG la Secretaria General realizó ciertas precisiones al proyecto de directiva, las mismas que fueron incorporadas mediante el Informe N° 025-2016-SUNARP/OGAJ;

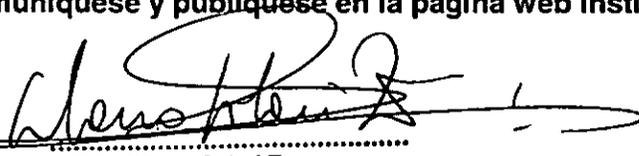
Conforme a lo dispuesto en el literal x) del artículo 9° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNARP aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2013-JUS, con el visado de la Secretaría General, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar la Directiva N° 01 -2016-SUNARP/SN, para la administración del "Buzón Anticorrupción de la Sunarp", la misma que es de cumplimiento obligatorio en la Sede Central y en los Órganos Desconcentrados y cuyo texto forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo Segundo.-** Dejar sin efecto toda disposición que se oponga a lo regulado en la directiva aprobada en el artículo que antecede.

**Regístrese, comuníquese y publíquese en la página web institucional.**

  
Mario Solari Zerpa  
Superintendente Nacional de los Registros Públicos  
SUNARP



**DIRECTIVA N° 01-2016-SUNARP/SN**  
**BUZÓN ANTICORRUPCIÓN DE LA SUNARP**

**I. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para el uso y funcionalidad del aplicativo web denominado: Buzón Anticorrupción de la SUNARP, por el cual se brindará atención a las denuncias presentadas por la ciudadanía respecto de presuntos actos ilícitos cometidos en la prestación de los servicios brindados por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP.

**II. FINALIDAD**

Facilitar a los ciudadanos, mediante un aplicativo web, el ejercicio del control social sobre presuntos actos ilícitos que afecten los intereses y/o derechos de los usuarios, con la finalidad que se constituya en una herramienta de apoyo a los mecanismos de control y mejoramiento continuo en la prestación de los servicios brindados por la SUNARP.

**III. BASE LEGAL**

- Ley N° 26366 – Ley de Creación del Sistema Nacional de los Registros Públicos y la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.
- Ley N° 26434 – Ley que modifica la Octava Disposición Complementaria de la Ley N° 26366.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29542, Ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.
- Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley N° 30065 – Ley de Fortalecimiento de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM-Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su reglamento.
- Decreto Supremo N° 038-2011-PCM-Reglamento de la Ley N° 29542, Ley de Protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.
- Decreto Supremo N° 119-2012-PCM – Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción.
- Decreto Supremo N° 012-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la SUNARP.
- Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley 29733, Ley de protección de Datos personales.
- Resolución de Contraloría N° 268-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 011-2015-CG/GPROD “Sistema Nacional de Atención de Denuncias”.



**DIRECTIVA Nº 01 -2016-SUNARP/SN**  
**BUZÓN ANTICORRUPCIÓN DE LA SUNARP**

**IV. ALCANCE**

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio para todos los órganos desconcentrados y la sede central de la SUNARP.

**V. DISPOSICIONES GENERALES**

5.1 Para el cumplimiento de la presente Directiva se tendrá en cuenta los siguientes criterios:

- a) **Focalización:** Corresponde a la SUNARP realizar la evaluación de los hechos contenidos en la denuncia.
- b) **Interés Público:** Siempre en la atención de la denuncia prevalece el interés público sobre cualquier interés particular.
- c) **Carácter no excluyente:** La actuación de la SUNARP sobre los hechos materia de la denuncia, no sustituye o excluye en modo alguno la presentación de cualquier acción legal o administrativa que el denunciante efectúe ante otras instituciones en cautela de sus derechos.

5.2 Los Órganos responsables del uso y funcionamiento del Buzón Anticorrupción son, bajo los siguientes parámetros:

- a) La Secretaría General como órgano encargado de conducir, coordinar y supervisar la atención adecuada a las denuncias que ingresen al Buzón Anticorrupción, a través de las unidades orgánicas que para ese efecto se designen.
- b) La Oficina General de Tecnología de la Información-OGTI, como órgano encargado de administrar la operatividad de la plataforma tecnológica del Buzón Anticorrupción.
- c) La Oficina General de Comunicaciones, como órgano encargado de notificar al ciudadano el inicio del trámite de su denuncia.
- d) La Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, como órgano encargado de la actualización y mejora continua del procedimiento.

**VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

6.1 Sobre la Denuncia y los requisitos para su admisión.

La denuncia es el ejercicio del derecho ciudadano, por el cual se formaliza la comunicación de presuntos actos de corrupción<sup>1</sup> que ocurran en la SUNARP que afecten o pongan en peligro la función o servicio que desarrolla la entidad. Su tramitación es gratuita.

<sup>1</sup> Ver Anexo I, Glosario de Términos



**DIRECTIVA N° 0.1 -2016-SUNARP/SN**  
**BUZÓN ANTICORRUPCIÓN DE LA SUNARP**

El usuario al presentar la denuncia por presuntos actos de corrupción en el formato web, deberá consignar la información solicitada en el mismo, el que como mínimo deberá contener los siguientes campos:

- a) Tipo de denuncia (administrativa o registral)
- b) Tipo de documento de identidad.
- c) N° de documento de identidad.
- d) Nombre (s), apellido paterno, apellido materno.
- e) Dirección de correo electrónico donde será notificado.
- f) Indicar números telefónicos de contacto (opcional).
- g) Nombre del funcionario o servidor público denunciado (opcional de ser el caso).
- h) Descripción de la denuncia (Redactar en 1500 caracteres máximo).
- i) Opcionalmente se podrá adjuntar archivo (s) digital (es) que sustente la denuncia (texto, word, excel, pdf, jpg, video), con un tamaño máximo de 10 mb.

Los actos materia de denuncia deben ser expuestos en forma detallada y coherente, incluyendo la identificación de los partícipes en los hechos materia de la denuncia, adjuntando documentación y/o información de prueba que permitan su evaluación y, en caso se determine su procedencia, comenzará su verificación<sup>2</sup>.

Las denuncias que se formulen, no deben ser materia de procesos judiciales, arbitrales o administrativos en trámite, procesos disciplinarios, requerimientos o impugnaciones de proveedores o postores, ni que estén referidos a hechos que fueron objeto de sentencias judiciales consentidas o ejecutoriada, o comprendidos en causas pendientes ante el Tribunal Constitucional o investigaciones ante otras instituciones públicas competentes.

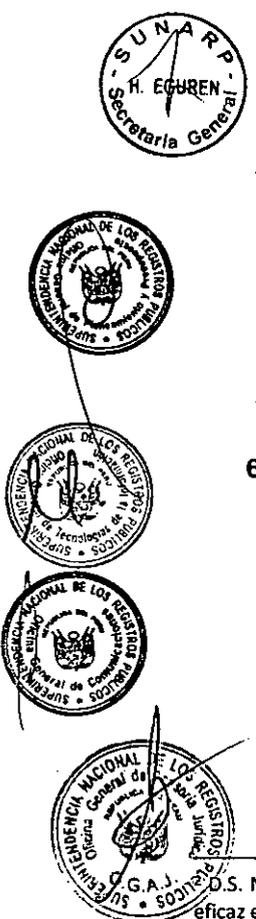
En caso se verifique que la denuncia presentada no constituye un acto de corrupción se procederá a derivarla al área que corresponda en la Sede Central o en la Zona Registral, esta acción deberá ser comunicada al usuario que presentó la denuncia, dando por finalizada la atención de la solicitud.

**6.2 Reserva del contenido de la denuncia y de la identidad del denunciante:**

El contenido de la denuncia y la identidad del denunciante se encuentran protegidos por el principio de reserva desde su recepción por parte del Buzón Anticorrupción, hasta la culminación del proceso de atención de denuncias.

La identidad del denunciante, constituido por sus datos personales, se encuentra protegida además por la Ley N° 29733 y su Reglamento, por lo que no podrá ser revelada aun cuando el proceso de atención de denuncias o el servicio de control que se derive de este haya concluido; excepto cuando:

<sup>2</sup>D.S. N° 038-2011-PCM "Reglamento de la Ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal"



**DIRECTIVA N° 01 -2016-SUNARP/SN**  
**BUZÓN ANTICORRUPCIÓN DE LA SUNARP**

- a) Se verifique la presentación de una denuncia maliciosa, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.
- b) Su revelación se encuentra prevista en la normativa sobre la protección de datos personales o norma con rango de ley que expresamente lo disponga.
- c) El denunciante preste su consentimiento libre, previo, expreso, informado e inequívoco.

La revelación de la identidad del denunciante no determina su publicidad, debiendo efectuarse su tratamiento con las cautelas previstas en el marco de los principios y normas de la Ley N° 29733 y su Reglamento.

**6.3 Denuncia Maliciosa:**

Los ciudadanos, funcionarios y/o servidores públicos que denuncien un hecho arbitrario o ilegal a sabiendas que no se ha cometido, o que simulen pruebas o indicios de su comisión que puedan servir de motivo para un proceso de investigación administrativa, serán sancionados de acuerdo al Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Contraloría General de la República, y pasibles de las acciones legales que corresponda.

El denunciante debe actuar guiado por el respeto mutuo, la transparencia, la colaboración y buena fe, absteniéndose de formular pretensiones o articulaciones ilegales, de declarar hechos falsos o no confirmados como si fueran fehacientes.

**6.4 Carácter de la Atención de la Denuncia:**

La atención de la denuncia constituye un acto de administración interna. Por lo tanto, la presentación de una denuncia no conlleva a que el denunciante sea considerado como sujeto de procedimiento, conforme lo señala el numeral 105.1 del artículo 105° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; en consecuencia, no cabe la presentación de recursos administrativos.

**6.5 Proceso de atención de denuncias a través del “Buzón Anticorrupción”**

a) **Recepción:**

El usuario accede al aplicativo web denominado: Buzón Anticorrupción de la SUNARP mediante la Web de la SUNARP, y procede a registrar el tipo y número de documento de identidad. En el caso del DNI se realizará una validación automática (sistema RENIEC) y solamente se podrá continuar si el DNI es validado de manera satisfactoria. En caso de otro tipo de documento, se realizará una verificación automatizada y de ser necesario se contactará al denunciante para validar la identidad. Luego se procede a registrar los datos de la denuncia, generándose el código de recepción de ésta con su respectiva clave de acceso para el seguimiento; esta clave será notificada directamente al ciudadano vía correo electrónico.

Adicionalmente, se generará una notificación a la Secretaría General para la continuación del trámite. En caso se trate de un DNI inválido se rechaza el acceso al aplicativo de registro de denuncias y no podrá continuar con el ingreso de los datos posteriores, señalados en el punto 6.1



**DIRECTIVA N° 01 -2016-SUNARP/SN**  
**BUZÓN ANTICORRUPCIÓN DE LA SUNARP**

b) **Aceptación en trámite:**

El o los representantes designados por la Secretaría General de la Sunarp, acceden al módulo de denuncias, a fin de analizar y verificar que la denuncia se encuentre dentro del marco de lo señalado en el primer párrafo del numeral 6.1 referido a la descripción de las denuncias, de ser así se acepta en trámite la denuncia y se notifica al Órgano competente dentro de las 24 horas; caso contrario se comunicará al interesado las observaciones advertidas, a efectos de que en un plazo de tres (03) días hábiles después de su notificación, subsane lo observado; en su defecto se archivará la denuncia y/o reconducirá a la autoridad u órgano que corresponda para la atención debida.

c) **Asignación:**

Aceptada en trámite la denuncia, dentro de las 24 horas, el Secretario General o a quien éste designe asignará al órgano competente la atención oportuna de la misma.

d) **Análisis:**

El órgano competente recibe la denuncia, accede al módulo de denuncias y procede al análisis de los hechos denunciados teniendo en cuenta la naturaleza, contenido, consistencia, coherencia, oportunidad, y evidencias aportadas con la finalidad de establecer resultados o acciones a seguir en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles, luego de la asignación, para lo cual emite el informe correspondiente notificando a la Secretaría General.

El incumplimiento del plazo por parte del órgano al cual se remitió la denuncia para emitir el informe correspondiente acarrea su responsabilidad. Sin perjuicio de lo antes señalado la Secretaria General dará una respuesta al usuario de las acciones realizadas.

e) **Revisión:**

La Secretaría General o a quien se designe revisará el informe verificando que el tratamiento impuesto a la denuncia contenga la información necesaria para su comunicación al usuario, de proceder, dispone las acciones que correspondan. Luego de esta revisión, de no encontrar conforme el Informe sobre denuncia se remite nuevamente al órgano competente para la ampliación del Informe y proseguir el trámite. Para tales efectos la Secretaría General tendrá un plazo no mayor a siete (07) días hábiles, luego de recibido el análisis emitido por el órgano competente para su pronunciamiento.

f) **Respuesta al ciudadano:**

Corresponde a la Secretaria General dar respuesta al ciudadano en la dirección electrónica consignada por éste.

**6.6 Implementación del módulo de Buzón Anticorrupción**

La Oficina General de Tecnología de la Información y la Oficina General de Comunicaciones, en el marco de sus atribuciones funcionales, implementarán el Buzón Anticorrupción coordinando con la Secretaría General para cuyo efecto deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:



**DIRECTIVA N° 011 -2016-SUNARP/SN**  
**BUZÓN ANTICORRUPCIÓN DE LA SUNARP**

**La Secretaría General:**

- a) Definición de funcionalidad, reportes y perfiles de usuario interno, del aplicativo web.
- b) Aprobación y conformidad del aplicativo web.

**La Oficina General de Comunicaciones:**

- a) Contar con una ubicación preferencial (visible) dentro del portal institucional, que permita una fácil identificación por parte de los usuarios.
- b) Diseñar el ambiente gráfico del Buzón Anticorrupción de acuerdo a la identidad institucional, la misma que deberá contemplar iconos y campos diferenciados.

**La Oficina General de Tecnología de la Información:**

- a) Definir la infraestructura tecnológica y de sistemas, que soporte el desarrollo del aplicativo web.
- b) Implementar el aplicativo web denominado: Buzón Anticorrupción de la SUNARP, de acuerdo a las funcionalidades descritas en el punto 6.1 y 6.5.
- c) El aplicativo web debe generar un código de la denuncia recibida y facilitar al denunciante la información respecto del estado y seguimiento de la misma. El estado de la denuncia será: presentado, admitido, evaluado, finalizado, notificado.
- d) El aplicativo web debe tener la capacidad de almacenar la información en una Base de Datos con protocolos de seguridad que faciliten la generación de información estadística, así como reportes autogenerados y trazables, para su uso interno.



**VII. RESPONSABILIDAD**

La Secretaría General es el órgano responsable del cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva.

**VIII. DISPOSICIONES FINALES**

Encárguese a la Oficina General de Tecnología de la Información y la Oficina General de Comunicaciones, la implementación y puesta en marcha del Buzón Anticorrupción descrito en la presente directiva, en coordinación con la Secretaría General.

La Secretaría General conformará un equipo de trabajo para la atención de las denuncias presentadas mediante el Buzón Anticorrupción, el mismo que estará conformado con personal a cargo de los órganos responsables de su uso y funcionamiento.



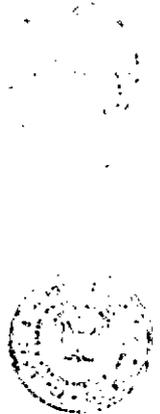
**DIRECTIVA N° 01 -2016-SUNARP/SN**  
**BUZÓN ANTICORRUPCIÓN DE LA SUNARP**

La presente directiva se aplicará a las denuncias que se presenten a partir de su entrada en vigencia.

La entrada en vigencia de esta directiva será dentro de los 61 días hábiles de emitida la misma con la nueva plataforma del Buzón Anticorrupción.

**IX. ANEXOS**

- Anexo N° 1 Glosario de Términos
- Anexo N° 2 Flujoograma



**DIRECTIVA N° 01 -2016-SUNARP/SN**  
**BUZÓN ANTICORRUPCIÓN DE LA SUNARP**

**ANEXO N° 01**

**GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Denuncia:** Una de las manifestaciones del ejercicio del derecho constitucional de participación ciudadana, mediante la cual se formaliza la comunicación de uno o más presuntos hechos arbitrarios o ilegales que ocurren en una entidad. Su tramitación es gratuita, pudiendo el denunciante solicitar información sobre el estado de su denuncia.

**Control Social:** Consiste en la participación activa de los ciudadanos en el proceso de gestión y control público, como fuente de información calificada y permanente sobre áreas críticas de la administración pública y detección de actos de corrupción.

**Actos de Corrupción:** Para efectos de este portal, se entiende por actos de corrupción, los siguientes:

- a) El requerimiento o la aceptación, directa o indirectamente, por un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para sí mismo o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas;
- b) El ofrecimiento o el otorgamiento, directa o indirectamente, a un funcionario público o a una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para ese funcionario público o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas;
- c) La realización por parte de un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas de cualquier acto u omisión en el ejercicio de sus funciones, con el fin de obtener ilícitamente beneficios para sí mismo o para un tercero;
- d) El aprovechamiento doloso u ocultación de bienes provenientes de cualquiera de los actos a los que se refiere el presente anexo.
- e) La participación como autor, co-autor, instigador, cómplice, encubridor o en cualquier otra forma en la comisión, tentativa de comisión, asociación o confabulación para la comisión de cualquiera de los actos a los que se refiere el presente anexo.
- f) Uso indebido de poder para la obtención de un beneficio irregular de carácter económico o no económico, a través de la violación de un deber de cumplimiento, en desmedro de la legitimidad de la autoridad y de los derechos fundamentales de la persona.



**DIRECTIVA N° 01 -2016-SUNARP/SN**  
**BUZÓN ANTICORRUPCIÓN DE LA SUNARP**

**ANEXO N° 02**

