



RESOLUCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS N° 169 -2021-SUNARP/SN

Lima, 25 de noviembre de 2021

VISTOS; el Informe Técnico N° 138-2021-SUNARP-SOR/DTR del 24 de noviembre de 2021, de la Dirección Técnica Registral; el Memorándum N° 320-2021-SUNARP/OGC del 19 de noviembre de 2021, de la Oficina General de Comunicaciones; el Memorándum N° 1139-2021-SUNARP-OGTI del 22 de noviembre de 2021, de la Oficina General de Tecnologías de la Información; el Informe N° 1020-2021-SUNARP/OGAJ del 24 de noviembre de 2021, de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP, es un Organismo Técnico Especializado del Sector Justicia, que tiene por objeto dictar las políticas técnico administrativas de los Registros Públicos; estando encargada de planificar, organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de los actos y contratos en los Registros Públicos que integran el Sistema Nacional, en el marco de un proceso de simplificación, integración y modernización de los Registros;

Que, de acuerdo con el artículo 1 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declaró al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, como principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, estableciendo la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, dentro de los principios orientadores de la política de modernización, encontramos el de Innovación y aprovechamiento de las tecnologías, el cual requiere que las entidades públicas implementen nuevas propuestas de servicios o procedimientos que innoven su gestión para responder de mejor manera las expectativas de los ciudadanos y empresas, incorporando el aprovechamiento intensivo de tecnologías apropiadas que contribuyan al cambio y mejora de la gestión pública;

Que, asimismo, identificamos también el principio de Orientación al ciudadano, por el que el Estado y sus entidades deben definir sus prioridades e intervenciones, a partir de las necesidades ciudadanas, con un enfoque de demanda que busca agregar valor público en todas las intervenciones estatales;

Que, atendiendo lo señalado, la SUNARP viene desarrollando un proceso de modernización integral, con la finalidad de asegurar una mejor calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía, lo cual incluye los diferentes canales con los que la SUNARP cuenta para brindar información a los ciudadanos que requieran acceder a los servicios que ofrece;

Que, en ese orden de ideas, se ha evaluado que la SUNARP cuente con servicios de orientación al ciudadano que puedan ser brindados mediante una solución tecnológica que aplique inteligencia artificial, a través de un orientador virtual;

Que, la Zona Registral N° XII - Sede Arequipa, en busca de agregar valor a los servicios que brinda, dentro marco de la mejora continua, ha desarrollado un servicio de *Contact Center – Omnicanalidad* para la atención de usuarios, basado en una solución que aplica inteligencia artificial, como una forma de optimizar la atención al ciudadano, la cual hace posible adelantarse a sus necesidades y brindar soluciones rápidas y a su medida;

Que, la Oficina General de Tecnologías de la Información, ha evaluado la propuesta presentada por la Zona Registral N° XII – Sede Arequipa, y ha señalado que resulta técnicamente viable que la SUNARP cuente con un servicio de orientación al ciudadano, cuya atención sea efectuada mediante una solución tecnológica que aplique inteligencia artificial, precisando que su implementación a nivel nacional requiere analizar el desenvolvimiento de la solución a implementar, a fin de evaluar la solución e identificar posibles riesgos, realizando una mejora en los alcances del servicio para asegurar la continuidad del mismo;

Que, en atención a lo señalado por la Oficina General de Tecnologías de la Información y a las acciones efectuadas por la Zona Registral N° XII – Sede Arequipa, corresponde implementar como Plan Piloto, en la referida Zona, el servicio de orientación por agente virtual para la atención de los ciudadanos;

Que, atendiendo a las consideraciones antes aludidas, la Dirección Técnica Registral ha elevado a esta Superintendencia, para su aprobación, el proyecto de Resolución que aprueba el servicio gratuito de orientación por agente virtual; la cual cuenta con la opinión favorable de la Oficina General de Comunicaciones, la Oficina General de Tecnologías de la Información y la Oficina General de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto por el literal x) del artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNARP, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 012-2013-JUS; y contando con el visado de la Gerencia General, la Dirección Técnica Registral, la Oficina General de Tecnologías de la Información, la Oficina General de Comunicaciones y la Oficina General de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Servicio de orientación por agente virtual.

Aprobar, el servicio gratuito de orientación por agente virtual, como un canal automatizado de atención a los ciudadanos, que brinda información de los servicios registrales empleando inteligencia artificial.

Artículo 2.- Implementación progresiva

Disponer la implementación progresiva del servicio gratuito aprobado en el artículo 1 de la presente resolución bajo los siguientes parámetros que garanticen una etapa de adaptación y mejora, antes de su implementación en el ámbito nacional:

a. Plan piloto a partir del 26 de noviembre del 2021, en la Zona Registral N° XII – Sede Arequipa.

b. La Dirección Técnica Registral, previa opinión favorable de la Oficina General de Tecnologías de la Información, autorizará se extienda el plan piloto a otras Zonas Registrales.

c. Durante la ejecución del plan piloto, la Oficina General de Tecnologías de la Información y la Oficina General de Comunicaciones, identificarán oportunidades de mejora para su implementación definitiva a nivel nacional.

Por Resolución del Superintendente Nacional se dispondrá la prestación del servicio gratuito de orientación por agente virtual a nivel nacional.

Regístrese, comuníquese y publíquese.