



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

Resolución Jefatural N° 015-2022- SUNARP-ZRX/JEF.

Cusco, 11 de enero de 2022

VISTO: Correo electrónico de fecha 04 de enero de 2022;

CONSIDERANDO:

Que, la Zona Registral N° X- Sede Cusco es un Órgano Desconcentrado de la SUNARP, que goza de autonomía registral, administrativa y económica dentro de los límites establecidos en la Ley N° 26366 y el Decreto Supremo N° 012-2013-JUS - Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, publicado en el diario Oficial "El Peruano" el 17 de enero de 2020, se dispone, el alcance, las condiciones, los roles, responsabilidades y las etapas de proceso de gestión de reclamos ante las Entidades de la Administración Pública, en el cual los usuarios del Servicio podrán presentar sus reclamos de forma virtual, mediante la plataforma virtual, así como, en forma física, que permita la accesibilidad del registro de los reclamos de los usuarios, debiendo consignar información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria que permita dar respuesta al reclamo formulado, por lo cual se hace necesario designar al responsables del Libro de Reclamaciones, en toda las oficinas de la Zona Registral N°X-Sede Cusco;

Que, los reclamos formulados en el libro de reclamaciones, se sustentan en la insatisfacción o disconformidad del usuario respecto al servicio que ha recibido de la Entidad, razón por la cual difiere de la queja por defecto de tramitación regulada en la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General;

Que, mediante **Correo electrónico de fecha 04 de enero de 2022**, la responsable de la Oficina de Imagen Institucional, Yessica Ortega Diaz solicita que se incluya en la resolución como responsable del Libro de Reclamaciones virtual de la Zona Registral N° X – Sede Cusco;

Que, teniendo en cuenta la organización administrativa de la Sunarp, corresponde tener un responsable del libro de reclamaciones virtual en la Zona Registral N°X- Sede Cusco, que administre las reclamaciones presentadas de forma virtual, las derive al funcionario competente y de respuesta directa al interesado; siendo que, el Libro de Reclamaciones en todo el ámbito de SUNARP constará de manera virtual, atendiendo a lo dispuesto por el D.S. N° 007-2020-PCM;

Que, de acuerdo el numeral 17.1 del artículo 17° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que, "la autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el



Firmado digitalmente por FELIX ROSADO Lucero Del Carmen FAU
20166958238 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11.01.2022 12:21:34 -05:00





PERÚ

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

supuesto de hecho justificativo para su adopción”;

Que, conforme al artículo precitada en el párrafo anterior, que contempla el efecto excepcional de la retroactividad del acto hasta momentos anteriores a su emisión. Por su propia naturaleza excepcional, las causales han de aplicarse restrictivamente y previa constitución expresa en la misma decisión administrativa y no en vía de interpretación;

Que, como aparece señalado en el texto de Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Tomo I; Pág. 272; hace referencia que del artículo 17 del TUO de la LPAG se aprecia que para la retroactividad de un acto administrativo, la administración debe evaluar la concurrencia de tres requisitos en su decisión: a) Que el acto sea favorable a los administrados, b) Que el acto no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y c) Que el supuesto de hecho justificativo de la dación del acto exista a la fecha en la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto;

Que, teniendo en cuenta los párrafos anteriores, es necesario designar como responsable del Libro de Reclamaciones virtual de la Zona Registral N° X – Sede Cusco a la servidora Yessica Ortega Diaz con eficacia anticipada;

En uso de las atribuciones conferidas por la Resolución N° 367-2021-SUNARP/SG con visación de la Unidad de Administración y la Unidad de Asesoría Jurídica;



do digitalmente por FELIX IDO Lucero Del Carmen FAU i958238 soft : Doy V° B* r: 11.01.2022 12:21:46 -05:00

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - ENCARGAR como RESPONSABLE del LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL de la ZONA REGISTRAL N° X - SEDE CUSCO, a la servidora YESSICA ORTEGA DIAZ con eficacia anticipada al 03 DE ENERO DEL 2022 hasta el 31 DE DICIEMBRE DE 2022, conforme a los considerandos antes expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - DISPONER a la Unidad de Administración y a la Unidad de Tecnologías de la Información realizar los actos de administración necesarios para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

JEF
OCI
UR
UADM
UPP
UAJ
UTI
INTER.
ROD/ljr



Firmado digitalmente por ORTIZ DIAZ Renzo Guillermo FAU 20166958238 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 11.01.2022 15:35:37 -05:00

Abog. RENZO GUILLERMO ORTIZ DIAZ JEFE ZONAL (e) Zona Registral N° X - Sede Cusco

