sunarp
V° B°
Firmado digitalmente por:
OBLITAS CENTENO Oswaldo Arturo FAU 20260998898 hard
Motivo: Doy Visto Bueno del Documento
Fecha: 2022/11/29 16:31:26-0500

sunarp
V° B°
Firmado digitalmente por:
MARCHETTI ESPEJO Armando Angel FAU 20260998898 soft
Motivo: Doy Visto Bueno del Documento
Fecha: 2022/11/29 16:33:31-0500

sunarp
V° B°
Firmado digitalmente por:
CAMACHO CURO Henrry Leonardo FAU 20260998898 hard
Motivo: Doy Visto Bueno del Documento
Fecha: 2022/11/29 16:21:57-0500

sunarp
V° B°
Firmado digitalmente por:
NEYRA ZUMAETA Elizabeth Nilda FAU 20260998898 hard
Motivo: Doy Visto Bueno del Documento
Fecha: 2022/11/29 16:28:08-0500

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL NºIX – SEDE LIMA

RESOLUCIÓN JEFATURAL N°834-2022-SUNARP/ZR/JEF

Lima, 29 de noviembre de 2022

VISTOS; el Memorándum Nº00313-2022-SUNARP/ZRIX/JEF/DEF del 22 de noviembre de 2022; el Memorándum Nº01707-2022-SUNARP/ZRIX/UPPM del 22 de noviembre de 2022, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante el artículo 1° de la Ley N°26366, Ley de Creación del Sistema Nacional de los Registros Públicos y de la Superintendencia de los Registros Públicos, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 16 de octubre de 1994, se crea el Sistema Nacional de los Registros Públicos con la finalidad de mantener y preservar la unidad y coherencia del ejercicio de la función registral en todo el país, orientado a la especialización, simplificación, integración y modernización de la función, procedimientos y gestión de todos los registros que lo integran;

sunarp
V° B°
Firmado digitalmente por:
NENA HUAMAN Katty Isabel FAU 20260998898 soft
Motivo: Doy Visto Bueno del Documento
Fecha: 2022/11/29 16:23:04-0500

Que, mediante el artículo 1° de la Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 30 de enero del 2002, 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 Norma ISO 9001:2015 "Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos", se proporciona al sector público herramientas de gestión que permiten, definir las políticas y los objetivos de calidad para garantizar la calidad de sus productos o servicios a través de hacer más eficientes sus procesos, mejorar la satisfacción de sus clientes, reducir riesgos e incidencias, y aumentar la productividad, entre otros;

Que, mediante Decreto Supremo N°007-2020-PCM, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 17 de enero del 2020, se estableció el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, mediante Resolución de Secretaria de Gestión Pública N°001-2021-PCM/SGP, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 15 de enero del 2021, se aprobó la Norma Técnica N°001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública;

Esta es una copia autentica imprimible de un documento electronico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposicion Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a traves de la siguiente direccion web: https://verificador.sunarp.gob.pe

CVD: 6454096579

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL NºIX – SEDE LIMA

RESOLUCIÓN JEFATURAL N°834-2022-SUNARP/ZR/JEF

Lima, 29 de noviembre de 2022

Que, mediante Resolución de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N°187-2001-SUNARP/SN, del 17 de julio de 2001, se aprobó la Directiva 006-2001-SUNARP/SN, que regula lineamientos para una defensa efectiva del usuario;

Que, mediante Resolución del Gerente General de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N°183-2021-SUNARP/GG, del 15 de julio de 2021, se aprobó la Directiva DI-001-2021-OGC, denominada "Directiva que regula el procedimiento de atención de reclamos en la Sunarp";

Que, mediante Resolución Jefatural N°702-2022-SUNARP/ZRIX/JEF del 11 de octubre de 2022, se aprobó por cambio de versión, el Procedimiento de Gestión de Documentos de Soporte a los Procesos (Versión: 04, Código: PR-003-UPP-ZRIX);

Que, mediante Resolución Jefatural N°768-2022-SUNARP/ZRIX/JEF del 03 de noviembre de 2022, se designó Coordinador General del Sistema Integrado de Gestión al analista de Producción de la Unidad de Tecnologías de la Información, ingeniero Armando Ángel Marchetti Espejo;

Que, mediante Resolución Jefatural N°769-2022-SUNARP/ZRIX/JEF del 03 de noviembre de 2022, se asignó a la servidora CAS Katty Isabel Nena Huamán, en las funciones de Oficial del Sistema de Gestión Calidad de la Zona Registral N°IX-Sede Lima;

Que, mediante Memorándum Nº00313-2022-SUNARP/ZRIX/JEF/DEF, el Defensor del Usuario de la Zona Registral N°IX-Sede Lima remite a la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, el proyecto del Procedimiento para la Atención de Reclamos e Incidentes en la Prestación de los Servicios Registrales, versión 08, con el debido sustento técnico, para su revisión;

Que, mediante Memorándum N°01707-2022-SUNARP/ZRIX/UPPM, la Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, remite a la Unidad de Asesoría Jurídica con la opinión favorable respecto del contenido, estructura y sustento técnico el proyecto en mención, solicitando la opinión legal y la emisión del documento normativo correspondiente a fin de concluir con el flujo de aprobación;

Que, esta Jefatura considera pertinente aprobar, el Procedimiento para la Atención de Reclamos e Incidentes en la Prestación de los Servicios Registrales (Versión: 08, Código: PR-014-JEF-ZRIX) y derogar las Resoluciones Jefaturales N°135-2021-SUNARP-Z.R.N°IX/JEF y N°136-2021-SUNARP-Z.R.N°IX/JEF;

Esta es una copia autentica imprimible de un documento electronico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposicion Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a traves de la siguiente direccion web: https://verificador.sunarp.gob.pe

CVD: 6454096579

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL NºIX – SEDE LIMA

RESOLUCIÓN JEFATURAL N°834-2022-SUNARP/ZR/JEF

Lima, 29 de noviembre de 2022

Con las visaciones de la Coordinador General del Sistema Integrado de Gestión, de la Oficial del Sistema de Gestión de Calidad, del Defensor del Usuario, de la Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, y del Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones conferidas por el Consolidad del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunarp, aprobado por Resolución de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicas N°035-2022-SUNARP/SN, el Manual de Operaciones de los Órganos Desconcentrados de la Sunarp, aprobado por Resolución de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N°155-2022-SUNARP/SN y en virtud de la Resolución de la Gerencia General de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N°336-2021-SUNARP/GG del 16 de diciembre de 2021.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR, el Procedimiento para la Atención de Reclamos e Incidentes en la Prestación de los Servicios Registrales (Versión: 08, Código: PR-014-JEF-ZRIX), el mismo que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- DEROGAR la Resolución Jefatural N°135-2021-SUNARP-Z.R.N°IX/JEF del 15 de abril de 2021, que aprobó el procedimiento específico, "Procedimiento de Atención de Reclamos Escritos" (Versión: 07, Código: PR-014-JEF-ZRIX) y la Resolución Jefatural N°136-2021-SUNARP-Z.R.N°IX/JEF del 15 de abril de 2021, que aprobó, el procedimiento específico, "Procedimiento de Atención de Reclamos Verbales" (Versión: 07, Código: PR-013-JEF-ZRIX).

Artículo 3.- DISPONER que, a través de la Unidad de Comunicaciones, se ejecuten las acciones respectivas destinadas a su publicación en la página web institucional con la finalidad de que todas las áreas tomen conocimiento y brinden las facilidades del caso, cuando corresponda.

Regístrese, comuníquese y publíquese en el portal institucional.

sunarp

Firmado digitalmente por:
PEREZ SOTO Jose Antonio FAU 20260998898 soft
Motivo: Soy Autor del Documento
Fecha: 2022/11/29 16:45:54-0500

Firmado digitalmente
JOSÉ ANTONIO PÉREZ SOTO
Jefe Zonal (e)
Zona Registral N°IX-Sede Lima - SUNARP

Esta es una copia autentica imprimible de un documento electronico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposicion Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a traves de la siguiente direccion web: https://verificador.sunarp.gob.pe

CVD: 6454096579

Firmado digitalmente por:
CAMACHO CURO Henry
Leonardo FAU 20260998898 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 29/11/2022 12:50:27-0500

`

sunarp Superintendencia Nacional de los Registros Públicos	Tipo de documento: **PROCEDIMIENTO**		Código: **PR-014-JEF-ZRIX**
	Aprobación:	**Resolución N°834 -2022-SUNARP-ZRIX/JEF**	
	Versión: **V.08**	Fecha de aprobación **29/11/2022**	Páginas: **1/12**

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS E INCIDENTES EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS REGISTRALES

Copia No Controlada. Es responsabilidad del usuario asegurarse que el presente documento corresponde a la versión vigente publicada en INTRANET u otro medio.

Esta es una copia autentica imprimible de un documento electronico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposicion Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a traves de la siguiente direccion web: https://verificador.sunarp.gob.pe

CVD: 6454096579

Firmado digitalmente por:
CAMACHO CURO Henry
Leonardo FAU 20260998898 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 28/11/2023 18:47:07 -0500

ÍNDICE

I. OBJETIVO 3
II. ALCANCE 3
III. BASE LEGAL 3
IV. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS 4
V. DISPOSICIONES GENERALES 4
5.1. De la atención de incidentes en la prestación de los servicios registrales 4
5.2. De la atención del Libro de Reclamaciones 5
5.3. De la evaluación de reclamos e incidentes en la prestación de los servicios registrales 5
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 6
6.1. Atención de incidentes en la prestación de los servicios registrales 6
VII. ANEXOS 7
ANEXO Nº 01: DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS REGISTRALES 8
ANEXO Nº 02: DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES 9
ANEXO Nº 03: PROTOCOLO PARA EL REGISTRO DE RECLAMOS 10
ANEXO Nº 04: PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS REGISTRALES VÍA TELEFÓNICA 11

Esta es una copia autentica imprimible de un documento electronico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposicion Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a traves de la siguiente direccion web: https://verificador.sunarp.gob.pe

CVD: 6454096579

I. OBJETIVO

Establecer la secuencia de las actividades para atención y evaluación de los reclamos e incidentes en la prestación de los servicios registrales presentados por los ciudadanos ante la Subunidad de Defensoría del Usuario con sede en Rebagliati, Oficinas Desconcentradas y Oficina de Quejas y Reclamos (Subunidad del Registro de Bienes Muebles).

II. ALCANCE

Este procedimiento es de obligatorio cumplimiento para las unidades de organización de la Zona Registral N° IX – Sede Lima que participen en la atención y evaluación de los reclamos e incidentes en la prestación de los servicios registrales.

III. BASE LEGAL

La siguiente documentación contiene disposiciones que, al ser citadas en este texto, constituyen requisitos de este procedimiento.

4.1. Ley N° 26366, Ley de Creación del Sistema Nacional de los Registros Públicos y de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos y sus modificatorias.

4.2. TUO de la Ley 27444-Ley de Procedimiento Administrativo General.

4.3. Decreto Supremo N° 008-2004-JUS, que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, de fecha 27 de julio de 2004.

4.4. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

4.5. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N°001-2021-PCM-SGD, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública.

4.6. Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 187-2001-SUNARP-SN, que aprueba la Directiva N°006-2001-SUNARP/SN, que regula Lineamientos para una efectiva defensa del usuario.

4.7. Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 126-2012-SUNARP-SN, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento General de los Registros Públicos, de fecha 18 de mayo de 2012.

4.8. Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 049-2017-SUNARP-SN, que designa responsable del Libro de Reclamaciones en las Zonas Registrales.

4.9. Resolución de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N° 183-2021-SUNARP/GG, que aprueba la Directiva DI-001-2021-OGC, denominada “Directiva que regula el procedimiento de atención de reclamos en la Sunarp”, de fecha 15 de julio de 2021.

Esta es una copia autentica imprimible de un documento electronico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposicion Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a traves de la siguiente direccion web: https://verificador.sunarp.gob.pe

CVD: 6454096579

4.10. Lineamientos Generales para la atención telefónica en los servicios de orientación al usuario, Defensoría del Usuario y Atención Especializada al Administrado en la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

IV. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para los propósitos de este procedimiento se aplican las siguientes definiciones:

4.1. **Incidentes en la prestación de los Servicios Registrales:** Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por la persona.

4.2. **Libro de reclamaciones:** Plataforma digital o física que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a la Sunarp efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los servicios registrales que presta la Sunarp.

4.3. **Reclamo:** Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la Sunarp que lo atendió o le prestó un servicio registral.

4.4. **SIGARP:** Registro centralizado de reclamos, administrado por la Sede Central.

4.5. **Usuario:** También denominado ciudadano en el presente documento es toda persona natural o jurídica que haya solicitado un servicio por parte de la Sunarp.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. De la atención de incidentes en la prestación de los servicios registrales

5.1.1. Los canales para la recepción de los incidentes en la prestación de los servicios registrales son los siguientes:

a) Vía telefónica:

- A través de la central telefónica 01 311 2360 anexo 3333.
- WhatsApp

b) Correo electrónico: atenciondefensor_lima@sunarp.gob.pe

c) De manera presencial:

- Subunidad de Defensoría del Usuario (Rebagliati)
- Oficina de Quejas y Reclamos (Subunidad del Registro de Bienes Muebles)
- Oficinas Desconcentradas (Ventanillas de Orientación al Usuario)

5.1.2. La información mínima que debe facilitar el ciudadano para la atención del incidente es la siguiente: N° de Atención (Publicidad) o, Título (Inscripción Registral) o, Solicitud (Servicios virtuales) u, Hoja de

Esta es una copia autentica imprimible de un documento electronico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposicion Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a traves de la siguiente direccion web: https://verificador.sunarp.gob.pe

CVD: 6454096579

Tramite, Nombres y Apellidos del reclamante con número DNI. Para el caso de las atenciones verbales (presenciales o vía telefónica), será necesario solicitar correo electrónico o número telefónico.

5.1.3. La atención de los incidentes en la prestación de los servicios registrales se realizará de acuerdo a lo definido en el numeral 6.1 y el "Anexo Nº 01: Diagrama de flujo de atención de incidentes en la prestación de los servicios registrales".

5.1.4. Si durante la atención el usuario agrede al servidor, este le comunicará amablemente que: "Su reclamo será gestionado por el área correspondiente y que ni bien se obtenga respuesta del área reclamada se comunicará el resultado inmediatamente".

Si se continúa con la agresión al servidor, se le indicará que: "No podemos proceder a la interposición del reclamo mientras continúe la agresión".

5.2. De la atención del Libro de Reclamaciones

5.2.1. El registro, atención, respuesta y notificación de los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones se realizará de acuerdo a lo establecido en la Directiva que regula el procedimiento de atención de reclamos en la Sunarp DI-001-2021-OGC y el "Anexo Nº 02: Diagrama de flujo de atención del libro de reclamaciones" del presente procedimiento.

5.2.2. Adicionalmente, la Subunidad de Defensoría del Usuario registrará los reclamos en el SIGARP (Registro centralizado de Reclamos) – Libro de Reclamaciones Virtual para facilitar el seguimiento y evaluación de reclamos.

5.2.3. En cada una de las Oficinas Desconcentradas (registrales o receptoras) de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, se podrá brindar apoyo al usuario en el registro del reclamo en la plataforma virtual (https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=216) considerando el protocolo para el registro de reclamos (Anexo Nº 03).

5.3. De la evaluación de reclamos e incidentes en la prestación de los servicios registrales

5.3.1. La Subunidad de Defensoría del Usuario reportará periódicamente los resultados de la gestión de los reclamos e incidentes a Jefatura Zonal con copia al Coordinador General del Sistema Integrado de Gestión para conocimiento y fines pertinentes.

5.3.2. Jefatura Zonal solicita a la Coordinación del Sistema Integrado de Gestión evaluar los reclamos presentados y recomendar acciones pertinentes a los responsables de las unidades de organización involucradas.

Esta es una copia autentica imprimible de un documento electronico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposicion Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a traves de la siguiente direccion web: https://verificador.sunarp.gob.pe

CVD: 6454096579

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Atención de incidentes en la prestación de los servicios registrales

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	INICIO		
Identificación del incidente en la prestación de los servicios registrales			
1.	**Recibir la comunicación del incidente**	Asistente de Defensoría	Recibe la comunicación del incidente por los canales indicados en el numeral 5.1.1 y verifica que el ciudadano haya proporcionado la información mínima indicada en el numeral 5.1.2. para iniciar la atención. De no contarse con esta información, se solicitará al ciudadano complementar dicha información para gestionar la solución del incidente. **Nota Nº 01:** Para el caso de atenciones presenciales en las que el ciudadano solicite el Libro de Reclamaciones se considera el protocolo indicado en el Anexo Nº 03; para atenciones telefónicas (llamadas), se considera el protocolo indicado en el Anexo Nº 04.
2.	**Evaluar incidente**	Asistente de Defensoría	Evalúa la información facilitada por el ciudadano e identifica a la(s) unidad(es) involucradas en el incidente. **¿Corresponde a un incidente en el servicio solicitado?** • Sí, continuar con la actividad 4. • No, continuar con la actividad 3.
3.	**Orientar al ciudadano**	Asistente de Defensoría	Brinda información al ciudadano de acuerdo a la naturaleza de su consulta y/o lo deriva al área o entidad competente para su atención, de ser el caso. Registra la consulta en el SIGARP. ***Fin del proceso.***
4.	**Registrar y derivar incidente**	Asistente de Defensoría	Registra los incidentes formulados a través del Sistema SIGARP. Deriva por correo institucional u otro medio al servidor reclamado con copia a su jefe inmediato, solicitando la respuesta el cual deberá incluir las acciones inmediatas y/o correctivas.

Esta es una copia autentica imprimible de un documento electronico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposicion Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a traves de la siguiente direccion web: https://verificador.sunarp.gob.pe

CVD: 6454096579

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
			Continuar con las actividades 5 y 6 en paralelo.
Tratamiento del incidente en la prestación de los servicios registrales			
5.	**Realizar seguimiento al incidente**	Asistente de Defensoría	Realiza las coordinaciones y seguimiento correspondiente para brindar una atención inmediata al incidente, de ser posible. En caso no haya respuesta o se incumpla la fecha prometida por el servidor reclamado, se deberá reiterar la atención del incidente vía correo institucional u otro medio al servidor reclamado, con copia a su jefe inmediato.
6.	**Atender incidente y formular respuesta**	Servidor civil de la unidad de organización reclamada	Revisa el incidente reportado e informa a la Subunidad de Defensoría del Usuario sobre las medidas adoptadas y, de ser el caso, otras medidas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.
7.	**Remitir respuesta al ciudadano**	Asistente de Defensoría	Brindar respuesta al ciudadano por el mismo medio en que se comunicó el incidente.
	FIN		

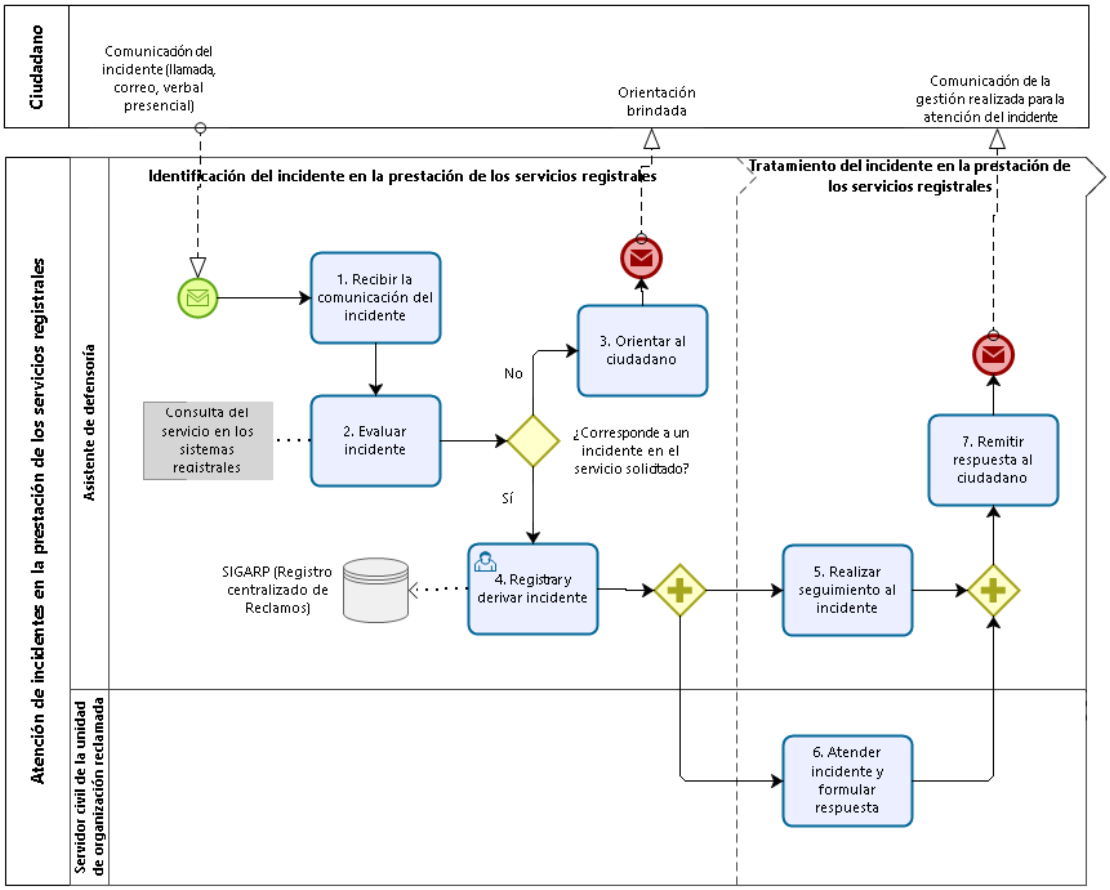
VII. ANEXOS

- Anexo Nº 01: Diagrama de flujo de atención de incidentes en la prestación de los servicios registrales.
- Anexo Nº 02: Diagrama de flujo de atención del libro de reclamaciones
- Anexo N° 03: Protocolo para el registro de reclamos
- Anexo N° 04: Protocolo de atención de incidentes en la prestación de los servicios registrales vía telefónica

Esta es una copia autentica imprimible de un documento electronico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposicion Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a traves de la siguiente direccion web: https://verificador.sunarp.gob.pe

CVD: 6454096579

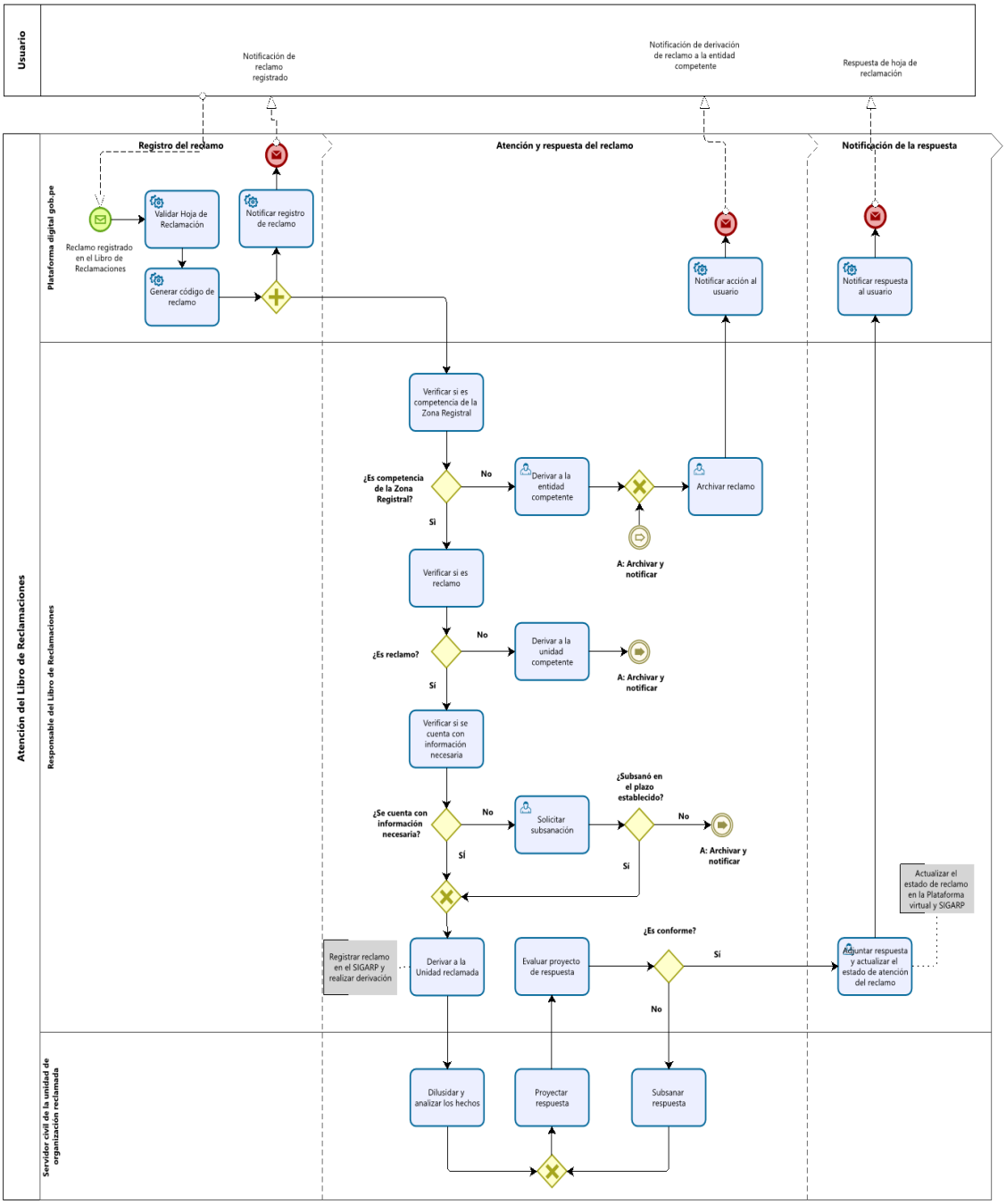
ANEXO Nº 01: DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS REGISTRALES



Esta es una copia autentica imprimible de un documento electronico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposicion Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a traves de la siguiente direccion web: https://verificador.sunarp.gob.pe

CVD: 6454096579

ANEXO Nº 02: DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES



Esta es una copia autentica imprimible de un documento electronico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposicion Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a traves de la siguiente direccion web: https://verificador.sunarp.gob.pe

CVD: 6454096579

ANEXO Nº 03: PROTOCOLO PARA EL REGISTRO DE RECLAMOS

ACCESO A LA PLATAFORMA DIGITAL DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE SUNARP.
Se inicia cuando el ciudadano solicita interponer un reclamo en el libro de reclamaciones en las oficinas de competencia de la zona registral N°IX. Para ello, el personal facilitará la información necesaria y/o acompañará hacia las vitrinas interactivas de atención al usuario. **Opción 1:** Escaneo de Código QR (Libro de Reclamaciones) Si el ciudadano cuenta con un dispositivo informático. **Opción 2:** Vitrinas interactivas de atención al usuario. El personal asistirá al ciudadano para el acceso a la plataforma digital del libro de reclamaciones de Sunarp. **Opción 3:** https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=216 Información proporcionada por el personal mediante los diversos canales de atención.

Esta es una copia autentica imprimible de un documento electronico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposicion Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a traves de la siguiente direccion web: https://verificador.sunarp.gob.pe

CVD: 6454096579

ANEXO Nº 04: PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS REGISTRALES VÍA TELEFÓNICA

SALUDO INICIAL:
Se inicia indicando: Buenos días/ tardes, le saluda (Nombre y apellido) de la DEFENSORÍA DEL USUARIO. ¿En qué lo puedo ayudar/servir?
DESARROLLO:
Indíqueme su nombre /DNI y el número de la atención o solicitud para verificar el estado. - Se toma nota y/ o hace las preguntas correspondientes. - Por favor permítame un momento para verificar el estado de la solicitud. - Si va a demorar en realizar las consultas internas, avisar al usuario para que espere en línea. - Agradecer por el tiempo de espera. - Responder, según las verificaciones realizadas. Si durante la atención telefónica el usuario agrede verbalmente al servidor, este le comunicará amablemente que: “Su reclamo será gestionado por el área correspondiente y que ni bien se obtenga respuesta del área reclamada se comunicará el resultado inmediatamente”. Si se continúa con la agresión al servidor, se le indicará que: “No podemos proceder a la interposición del reclamo mientras continúe la agresión”.
DESPEDIDA:
Concluida la conversación telefónica, antes de proceder a colgar, asegúrese que el usuario no tenga alguna consulta o requerimiento adicional. Utilice el siguiente texto propuesto, de ser el caso, concluya con la atención: “¿Lo puedo atender en algo más? (esperar la respuesta del usuario). Gracias por su llamada. Que tenga buen día/buena tarde.”

Esta es una copia autentica imprimible de un documento electronico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposicion Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a traves de la siguiente direccion web: https://verificador.sunarp.gob.pe

CVD: 6454096579

Firmado digitalmente por:
CAMACHO CURO Henry
Leonardo FAU 20260998898 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 28/11/2023 18:48:21 -0500

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Ítem	Descripción del cambio	Código / Versión
-	Elaboración inicial del documento.	PR-013-JEF-ZRIX / V.07. PR-014-JEF-ZRIX / V.07.
-	Documento reestructurado y unificado en el PR-014-JEF-ZRIX	PR-014-JEF-ZRIX / V.08

Esta es una copia autentica imprimible de un documento electronico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposicion Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a traves de la siguiente direccion web: https://verificador.sunarp.gob.pe

CVD: 6454096579