SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS
ZONA REGISTRAL Nº II – Sede Chiclayo

RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 00036-2023-SUNARP/ZRII/JEF

Chiclayo, 01 de febrero de 2023

VISTO:

El expediente N° 019(B)-2021-ST;

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 26366 se crea la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2013-JUS, las Zonas Registrales son órganos desconcentrados de la SUNARP que gozan de autonomía en la función registral, administrativa y económica dentro del límite que establece la Ley y el mismo Reglamento;

Que, de conformidad con lo prescrito por el artículo 58° del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2013-JUS, las Zonas Registrales son órganos desconcentrados de la SUNARP que gozan de autonomía en la función registral, administrativa y económica dentro del límite que establece la Ley y el mismo Reglamento;

Que, mediante la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, se estableció un régimen único y exclusivo para las persones que prestan servicios en las entidades públicas del Estado, así como para aquellas personas que están encargadas de su gestión, del ejercicio de sus potestades y de la prestación de servicios a cargo de éstas;

Que, mediante la Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 227-2014-SUNARP/SN del 09.09.2014 se dispone que a partir del 14 de setiembre del 2014 se aplicarán las normas contenidas en la Ley del Servicio Civil (Ley N° 30057) y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, respecto al régimen disciplinario y procedimiento sancionador;

Que, de acuerdo al artículo 92° de la Ley del Servicio Civil, una de las autoridades del procedimiento administrativo disciplinario es el titular de la entidad, ello concordante con el artículo 93.1 inciso "c" de su reglamento, aprobado por D.S. N° 040-2014-PCM, que establece

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: 8070784825

que la competencia para conducir el procedimiento administrativo disciplinario y sancionar corresponde en primera instancia: a) En el caso de la sanción de amonestación escrita: al jefe inmediato, quien instruye y sanciona, y el jefe de recursos humanos, o el que haga sus veces, oficializa la sanción; b) En el caso de la sanción de suspensión sin goce de haber, al jefe de recursos humanos, o el que haga sus veces, quien sanciona (a propuesta del jefe inmediato) y oficializa la sanción; y c) En el caso de la sanción de destitución, el jefe de recursos humanos es el órgano instructor, y el titular de la entidad es el órgano sancionador y quien oficializa la sanción;

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley N° 26366 – Ley de Creación de la SUNARP y el Manual de Operaciones de los Órganos Desconcentrados, aprobado por Resolución N° 155-2022-SUNARP-SN, se procede a emitir la presente resolución, en los términos que a continuación se detallan:

I. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJADOR:

Christian Antonio Israel Carbonel Castillo, servidor de la Zona Registral N° II – Sede Chiclayo, en la condición de Cajero de la Oficina Registral de Cajamarca de la Zona Registral Nº II – Sede Chiclayo.

II. ANTECEDENTES DEL PROCEDIMIENTO:

1. Antecedentes y descripción de los hechos:

- Antecedentes

Mediante hoja de reclamación q3lcv1k5 del libro de reclamaciones virtual (bajo numeración 00118 en el libro de reclamaciones físico) de fecha 06 de agosto de 2021, la usuaria Ana Karina Cumpa Huertas presentó una queja en contra del servidor Christian Carbonel, cajero de la oficina registral de Cajamarca, por malos tratos durante su visita a dicha oficina registral.

Posteriormente, a través de informe N° 357-2021/Z.R.N°II-ORC del 09 de agosto de 2021, la entonces encargada de la oficina registral de Cajamarca, Yanet R. Sánchez Bustamante, remite un informe al jefe de la Unidad Registral, Rafael Iván Pantoja Barboza, sobre un incidente posterior al que el investigado sostuvo con la denunciante, adjuntando el

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: 8070784825

informe del vigilante Henry Huamán Cabanillas, así como el descargo del servidor Carbonel Castillo.

Finalmente, mediante Oficio N° 1372-2021/ZRN°II-UREG del 10 de agosto de 2021, el entonces jefe de la Unidad Registral, Rafael Iván Pantoja Barboza, comunica la presunta falta cometida por el servidor Carbonel Castillo a la Secretaría Técnica PAD de la Zona Registral N° II-Sede Chiclayo, a fin de que se proceda conforme a las atribuciones otorgadas por ley.

- El hecho corresponde a la intervención injustificada y desproporcionada en la atención a la usuaria Ana Karina Cumpa Huertas, a cargo de personal de vigilancia de la oficina registral de Cajamarca el día 06 de agosto de 2021, acusándola —de manera indirecta, a través de una comunicación supuestamente dirigida al vigilante, y de manera prepotente y alterada— de haber ingresado a atención en ventanilla sin haber formado cola.

2. <u>Informe remitido por la Secretaría Técnica</u>:

A través del Informe N° 00025-2022-SUNARP/ZRII/UA, la secretaria técnica de apoyo a los órganos instructores de los procedimientos administrativos disciplinarios sancionadores de la Zona Registral N° II, concluye que existen indicios razonables y suficientes de que el servidor Christian Antonio Israel Carbonel Castillo, habría incurrido en la falta de agresión verbal al ciudadano usuario de los servicios a cargo de la entidad; falta disciplinaria tipificada en el literal d) del artículo 98.2 del Reglamento General de la Ley N° 30057, concordante con el literal a) del artículo 85° de la Ley N° 30057 – Ley del Servicio Civil; recomendando el inicio del procedimiento administrativo disciplinario.

3. <u>Resolución que declara el inicio del procedimiento</u>:

A través de la Resolución de la Unidad de Administración N° 0111-2022-SUNARP/ZRII/UA de fecha 05 de agosto de 2022, se resuelve: *«Disponer el INICIO del procedimiento administrativo disciplinario contra el servidor **Christian Antonio Israel Carbonel Castillo**, en su calidad de cajero de la Oficina Registral de Cajamarca, por los cargos que le han sido imputados conforme a los considerandos de la presente resolución, a fin de que, con las formalidades establecidas en el Reglamento de la Ley del Servicio Civil, formule*

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: 8070784825

sus descargos ante esta jefatura de la Unidad de Administración en el plazo de cinco (5) días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución.»

En mérito a la solicitud planteada por el imputado en fecha 12 de agosto de 2022, el órgano instructor emite la Resolución de la Unidad de Administración N° 0114-2022-SUNARP/ZRII-UA de fecha 11 de agosto de 2022, concediendo la ampliación de plazo para que formule sus descargos, por veinte (20) días hábiles adicionales.

III. MEDIOS PROBATORIOS:

3.1. Medios probatorios derivados:

3.1.1. Hoja de reclamación q3lcv1k5 del libro de reclamaciones virtual (N° 00118 del libro de reclamaciones físico) de fecha 06 de agosto de 2021

Transcripción del reclamo:

«El día de hoy por la mañana me acerqué a solicitar unos formularios e indiqué que necesitaba recoger un documento, y me dijeron que haga la cola, la misma que lo realicé, al transcurrir unos minutos, salieron usuarios indicando que no había sistema, por lo que me faltaban 3 o 4 personas para ingresar, indiqué al vigilante que hasta qué hora podía solicitar el trámite y me dijo que hasta las 2.00 pm, le indiqué que me dirigía a la Municipalidad Provincial de Cajamarca, y que por favor me tenga en cuenta que estuve en la fila, que no había sistema (pueden verificar en sus cámaras). Al promediar la 1.00 pm me acerqué y ya no estaban los vigilantes de la mañana, por lo que indiqué al vigilante de turno que estuve en la mañana, no terminé de conversar con el vigilante y salió de una manera muy prepotente y alterada a indicar al vigilante que él estuvo desde las 9.00 am y que él sabía qué personas estaban en la fila, indicando quién podía entrar, y de manera muy alterada siguió dirigiendo indirectamente a mi persona. No es la primera vez que he puesto mi queja contra el señor, su manera de tratar no es del todo agradable, no tiene (ilegible) de atender, cuando me acerco para hacer mi trámite el Sr. se para o coloca su cartel que su ventanilla está cerrada, y para evitar ir a su ventanilla, llego al extremo de ceder el pase a otro usuario y no llegar a esa ventanilla.

Nombre del sr. al cual dirijo esta queja es: Cristian Carbonel.

Agradeceré revisar sus cámaras, que estuve en la fila y no pretendí ingresar de manera preferencial.»

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: 8070784825

3.1.2. Descargo de la hoja de reclamación Nº 118 suscrito por el investigado

Dirigido por correo institucional el día 06 de agosto de 2021 a las 15:09 horas. En él, el investigado manifiesta lo siguiente:

«Por la presente saludarle cordialmente, a su vez informar que hoy paso un día particular en la oficina de registros públicos de Cajamarca, por la mañana hubo un percance, en el área de informática, lo cual derivó que no hubo sistema en el transcurso de toda la mañana, solo se pudo operar con una sola caja, en ese sentido se acumuló la gente en los exteriores de la oficina.

Sin embargo, para que no fuera incómodo el esperar de los usuarios, me acerque a la puerta a tratar de brindar en lo que fuera mis posibilidades técnicas una orientación para que algunos usuarios no se hiciera cola en vano, debido a que el sol, el calor era agobiante. Otros aprovecharon y llenaron algún formulario para su trámite, y como había solo una caja habilitada la atención era pausada.

El percance se suscitó casi al mediodía, porque un usuario ingresó sin hacer cola, dentro de la oficina en la cola el señor vigilante abordó la caja única de mi compañera que estaba atendiendo interrumpiendo la atención para que la señora sea atendida. Lo casual es que la señora en mención, no tenía un visto de atención preferencial manifestaba que había venido temprano, pero nadie la vio.

Yo me apersoné al área de vigilancia a preguntarle la preferencia, lo que derivó en una queja hacia mi persona, podría corroborar las cámaras para que verifiquen mi aseveración con respecto al actuar de vigilancia, mi labor hoy por motivos de la conexión que se interrumpió, en ningún momento me dirijo al usuario o al señor de vigilancia sin respeto.

Ante ello, coordinar cuáles son la labor específica del área de vigilancia y en cuáles nos podrían colaborar para coadyudar al buen manejo de las colas y el ingreso, podrían suponer que el vigilante tiene ese tipo de preferencias con usuarios que concurren cotidianamente al registro, debido a que es mi segunda queja que deriva al respecto y lo único que hice hoy día fue apoyar más que no hubo conexión, presentó este documento como descargo de lo sucedido.»

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: 8070784825

3.1.3. Informe Nº 01:6/8/2021

Dirigido por el agente de vigilancia, Henry Huamán Cabanillas, al administrador de la oficina registral de Cajamarca, César Narvaez Alvarez, con motivo de dar a conocer el incidente ocurrido a causa del ingreso de una usuaria:

«A las horas 10:35, ingresó la señora Ana Karina Cumpa Huertas identificada con DNI 41859610 para sacar su biométrico, pero por falla de sistema no se pudo sacar y se procede a retirar, indicando al agente Mego Terrones Darwin quien regresaría horas más tarde.

A las 12.26 tiempo en el que sólo se contaba con una sola caja Nº 7 atendiendo. El señor Cristian Carbonel Castillo, seguía ingresando usuarios procediendo a comunicarle que ya no ingresara más usuarios, porque sólo pueden estar 5 usuarios por caja, pero él seguía ingresando usuarios interrumpiendo mi trabajo como encargado de puerta y se procede a comunicarle a la jefa de oficina Janet Sánchez Bustamante indicando que hablaría con él. Eran ya las 12:49 horas; momento en el que ingresa un usuario para solicitar una devolución por tacha de título le indiqué que haga su cola para sacar su biométrico, el señor se colocó en la cola. Luego apareció el señor Cristian Carbonel y preguntó por su trámite el señor respondió que era para una devolución en ese momento el señor Cristian Carbonel le dijo que pasara directo a su caja para sacar su biométrico que para sacar biométrico no tenía que hacer cola quitándome la autoridad a las 1:10 horas se apersona la señora Karina Cumpa para preguntar si llegó el sistema para devoluciones en ese momento se procede llamar al Dr. César Narváez quien confirma que si hay sistema en ese momento procedo a hacer pasar a la señora, pero el señor Cristian Carbonel indicó que solo ingresarán las personas que estaban en la cola y la señora Karina Cumpa dijo que ella sí había hecho cola en la mañana, pero el señor Cristian Carbonel le dijo yo estoy desde las 9 a.m. y nunca la vi en la cola le dijo que haga su cola porque no puede ingresar. En ese momento se instaló el sistema en su máquina poniéndose a contar hasta 4 usuarios indicando que sólo atendería 4 y el resto que esperen en la cola en ese momento se procedió a indicarle que pase la señora Karina Cumpa ya que para los trámites de devoluciones no hay cola y me indica que le faltan los biométricos indicándole que haga su cola para sacar sus biométricos. Eran las 1:15 horas e ingresa una llamada del Dr. César Narváez a mi celular para preguntar por una queja de que una señora ingresó sin hacer cola indicándole que era la señora Karina Cumpa que quería cobrar sus 6 devoluciones y dijo que la sacara de la cola para que la pueda atender más rápido ya que eran seis devoluciones y quería avanzar, pero como el sistema estaba muy

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: 8070784825

lento le pedí permiso al usuario que estaba en la cola para que la señora saque sus biométricos indicándole que me demoraría menos de un minuto y el señor dijo que sí que no hay ningún problema, la sra. procedió a sacar su biométrico en la caja Nº 7. Luego, que la señora sacara sus biométricos se acercó el señor Carbonel abandonando su ventanilla y a los usuarios que tenía en cola, de manera muy prepotente me vino a reclamar que porque la dejé ingresar a la señora indicándole que sólo fue para sacar su biométrico y él me preguntó que si yo sabía la hora que la señora ingresó en la mañana le dije que para devoluciones no era necesario hacer cola, pero él seguía alterado y la señora le preguntó si tenía algún problema con ella, el señor Carbonel le dijo que se calle que con ella no está hablando y se retiró diciendo "te voy a quejar ahorita mando correo" y la señora muy molesta solicitó hablar con la jefa para colocar su queja por falta de respeto, indicando que no era la primera vez que el señor la trataba mal. Procedí llamar a la Dra. Sánchez para indicarle que querían colocar una queja para el señor Cristian Carbonel y que la señora quería hablar con ella personalmente, indicando que ya baja de su oficina para atenderla. Ella bajó al instante y habló con la señora luego, de hablar con ella se dirigió al agente Mego Terrones, para preguntar de qué manera se están realizando los reclamos a lo que la gente respondió que era de manera virtual, indicando la doctora que prenda la computadora para que ingrese la señora Karina Cumpa a colocar su queja pero por falla del sistema no permitía abrir el libro de reclamaciones y se procedió a comunicar la falla a la Dra. Janet Sánchez respondiendo que le diéramos el libro de reclamaciones físico, la señora procedió a hacer su reclamo y se retiró de la oficina y yo procedí en mi relevo en el puesto de puerta principal con el agente Mego Terrones para yo poder almorzar.

Quiero recalcar que todo lo redactado en este informe está grabado en las cámaras de seguridad de la oficina.»

3.1.4. Informe Nº 357-2021/Z.R.NºII-ORC del 09.08.2021

Dirigido por la entonces encargada de la oficina registral de Cajamarca, Yanet R. Sánchez Bustamante, al entonces jefe de la Unidad Registral, Rafael Iván Pantoja Barboza, en relación al reclamo del 06 de agosto:

«Atendiendo a la responsabilidad que implica el buen funcionamiento e imagen de la oficina registral de Cajamarca, me veo en la obligación de informar sobre la penosa actitud

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: 8070784825

adoptada por el trabajador Christian Carbonel Castillo el día viernes 6 de agosto del presente año.

PRIMERO: El viernes al inicio de la jornada laboral, los trabajadores de caja no tenían sistema, dicho inconveniente se presentó a raíz de problemas con el SWITCH (quemado aparentemente) del primer piso de la ORC. Hecho que fue informado a las áreas competentes en forma oportuna.

SEGUNDO: Al promediar las 13:30 pm aproximadamente recibo una llamada del personal de vigilancia, indicando que teníamos una usuaria incómoda que pedía libro de reclamaciones para plasmar su reclamo debido a un altercado con el trabajador Christian Carbonel Castillo.

Ante ello, considerando que dicho trabajador tiene reclamos reiterados y a fin de informarme de lo sucedido, me constituí a atender a la usuaria señora KARINA CUMPA, quien me manifestó su malestar, frustración y molestia. Señaló que, si bien dicho trabajador no la insultó, pero se dirigió a los vigilantes de manera alterada y prepotente dando a entender que a ella le dan preferencia en la atención, refirió que no es la primera vez que tiene este tipo de inconvenientes considerando que el trabajador tiene anticuerpos porque ya había presentado otros reclamos con anterioridad.

Además, agregó que ella es una usuaria frecuente que realiza trámites de saneamiento de predios, que a fin de evitar conflictos con el mencionado trabajador prefiere esperar otras cajas. Le pregunté el trámite que realizaría y me refirió tratarse de devolución de derechos registrales.

Ante tal situación, le pedí calma a la usuaria, me disculpé por inconvenientes presentados, le concedimos el libro de reclamaciones físico (la PC del libro de reclamaciones virtual no pudo ser posible habilitarla, al parecer, a causa del apagón del día anterior).

(…)»

3.1.5. Informe Nº 002-10/08/2021

Dirigido por el agente de vigilancia, Darwin Mego Terrones, al administrador de la oficina registral de Cajamarca, César Narvaez Alvarez, con motivo de brindar información sobre usuaria:

«Siendo las 10:35 am del día 06/08/2021 se apersona la Sra. Ana Karina Cumpa Huertas, con DNI 41859610 quien ingresa y se acerca a mi persona para solicitar seis solicitudes de devoluciones donde procedo a entregarle las 06 solicitudes de devoluciones y también le pregunto a la Señora si ya tenía su biométrico, respondiendo que no los tenía,

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: 8070784825

entonces mi persona amablemente le indica que para sacar sus biométricos tendría que hacer cola correspondiente a lo cual la Sra. no tuvo ningún problema en hacer cola.

Minutos más tarde procede a retirarse manifestando a mi persona que se retira y regresaría más tarde porque tenía que avanzar con unos trámites en la Municipalidad de Cajamarca, regresando la Sra. a las 13:10 p.m. del mismo día, que fue atendida por mi compañero Henry Huamán Cabanillas porque mi persona se encontraba en hora de refrigerio.

Recalco que todo lo dicho está grabado en cámaras.»

3.2. Medios probatorios obtenidos en investigación preliminar:

3.2.1. Grabación de las cámaras de vigilancia del 06.08.2021

Información remitida por la Unidad de Tecnologías de la Información de la oficina registral de Cajamarca, a requerimiento de la secretaria técnica PAD, y que contiene imágenes de los momentos de la visita de la denunciante en horas de la mañana, así como de la escena a la que hace referencia en su denuncia, protagonizada por ella, el agente de seguridad Huamán Cabanillas y el investigado.

3.2.2. Testimonio de la Sra. Ana Karina Cumpa Huertas, del 19.08.2021

Recabado mediante entrevista personal que fue autorizada, grabada (audio) y cuya constancia de conformidad fue suscrita por la declarante. Se procede a transcribir el contenido de la grabación:

Buenos días, nos encontramos en la oficina registral de Cajamarca. Mi nombre es Cinthya Serrano Ramos, secretaria técnica de la zona registral. Estoy haciendo la entrevista a la denunciante Ana Karina Cumpa Huertas, es la denunciante del expediente 019-2021 de la Secretaría Técnica.
ST PAD: Señorita Ana Karina, por favor, primero quiero que me converse cuál ha sido el motivo de su reclamo en el libro de reclamaciones.
Testigo: El motivo es el trato, la manera prepotente cómo salió a llamar la atención…
ST PAD: Para empezar, hay que dejar constancia de que nos estamos refiriendo al investigado Christian Carbonel Castillo, personal de caja de la oficina registral de Cajamarca.
Testigo: Sí, Sra. Serrano…Cinthya. Yo me acerqué ese día entre promedio 9:30 - 10 de la mañana; pero había gente, entonces yo venía para solicitar unos formularios. Dejé mi lugar,

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: 8070784825

encargué y luego me acerqué al vigilante para que me dé formularios y si ya estaban aperturando las devoluciones, ¿no?, porque hubo un tiempo que no había, y me entregó los formularios. Los he completado allí, abajo, a la entrada, y luego salí a hacer mi cola. Y en eso, han salido dos personas. Una persona salió desde adentro de oficina y dijo de que no había sistema. Ya…entonces me acerqué a vigilancia, le dije que sí podría, este, preguntar si ya había, este, el servicio de devoluciones; si no para qué ya hacer la cola si no había sistema, ¿no? y entró, preguntó y le dijeron que sí; entonces, le dije, como no avanzaban, le dije, por favor, yo me voy a la municipalidad que está cerca nomás, pero regreso, acuérdate de mí, le dije, porque yo estoy en la fila. Pero en la municipalidad también no había sistema, creo que había sido por el tema de la luz que hubo un día antes que se cortó. Regresé y la cola estaba más grande y yo ya estaba…, es más, ya había pasado más de una hora en ese trámite; entonces, me he ido al trabajo. Pensando que a la una había menos gente, yo me he acercado a vigilancia; pero en vigilancia ya no estaban los señores que…del turno de la mañana, me imagino. Había otro señor. En eso que yo le estoy diciendo "señor, yo estuve en la mañana, por favor, hágale presente a su compañero, le dije". Me dijo "Ya no están los señores", me dijo. En eso que yo estaba hablando con el señor, salió el señor Christian Carbonel, este, muy alterado, alterado definitivamente, y dijo: "Yo estoy desde las 9:00 de la mañana mirando quiénes están en la fila y quiénes no, y yo sé quiénes entran y quiénes no, y quiénes han estado o no". Entonces, yo le dije: "¿Estás hablando por mí?" Me quedó mirando y me ignoró. Y seguía gritando: "Señora, entre usted, usted, usted señor…" Osea que él veía quién entraba y quién no. Y yo sé, o sea, como advirtiéndolo al vigilante y a mí también, ¿no? Entonces, este, el vigilante me dice: "Ya, pase, para que pase su biométrico" En eso que estoy así, de nuevo ya estaba adentro, comenzó a gritar, pero de una manera más fuerte. De lo que estuvo en ventanilla, ya atendiendo a los señores, salió a llamar la atención, en todo el…la…el hall de los usuarios. La gente comenzó a mirar, te juro que a mí me dio nervios, me dio, no…es que me puse nerviosa, yo quería hasta llorar porque de una manera en que sale, entonces, yo le dije: "Me estás diciendo a mí, le digo, tienes que…, si me estás tirando indirectas dímelo a mí, creo que es por mí". Me dijo: "¿Sabe qué, señora? Disculpe, yo no estoy hablando por usted, yo no estoy hablando por usted". Salió y le habló al vigilante también, en su oído, en la parte de atrás, de un…no sé qué le diría, pero…Y…en ese momento me sacaron el biométrico, creo que para evitar todo ese problema. Pero vamos a la manera, a la manera, no es forma, no es forma como llama la atención, y yo en ningún momento he querido entrar o el señor me ha dicho pase usted, o darme una preferencia,

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: 8070784825

jamás, jamás, creo que ahí también en mi queja puse que, por favor, revisen las quejas, porque yo no he venido así de un momento a otro a querer…
ST PAD: Las cámaras…
Testigo: …Pero fue la manera…De ahí bajó la jefa de la oficina, habló conmigo, le expliqué y yo quería el reclamo, sí, colocar el reclamo, pero también, este, de ahí me detuve porque no sabía qué podría pasar, si el señor iba a seguir en ventanilla, a que haya represalias o con el vigilante, ¿no? Específicamente con él, porque la manera fue, fue con él y conmigo, con los dos fue. Ya, y bueno, la gente comenzó a mirar, a hablar, ¿no? Entonces ya tenía miedo. Pero yo siento que eso, que eso no es la primera vez que tiene algo conmigo, porque yo ya le vengo colocando anteriormente dos quejas creo que le puse en el libro de reclamaciones. Una fue cuando estaba en Mario Urteaga, fue que yo estaba embarazada y de frente fui a preferencial, y el señor, como estaba sentado…siempre se sienta de una manera no adecuada, ¿no? Me señalaba que mire el letrero que decía preferencial, y yo sí estaba en lo correcto. Entonces, me señalaba, no me decía nada, me señalaba que mirara el letrero verde. Entonces yo miro y yo seguía en la cola, pues, ¿no? Ahí en ventanilla, y me dijo, y después me dijo: "¿No ve que está en preferencial?" Y le dije: "Sí, estoy en preferencial", y me dice: "Pero usted no es preferencial". Le digo: "Estoy gestando" "Párate y mira, mírame, le digo, no te estoy mintiendo". Se paró a mirar y me dijo: "Ya, ¿qué trámite va a hacer?" Fue la primera vez.
La segunda vez fue en ventanilla, también en Mario Urteaga, y fue que, no sé qué pasaría, yo me quedé en blanco unos minutos y el señor me estaba hablando, y siento que me levantó la voz y ahí reaccioné, ¿no? Y me dijo: "¿Que trámite va a hacer?" No…" ¿va a pagar?" Creo que ya le había dado para que haga un documento, me dijo: "Tiene que pagar eso". Entonces, yo: "Ahhh, ya". Entonces, reaccioné y no sé si le entregué papeles o le cancelé. Entonces, yo en ese momento, después de un rato reacciono y digo: "Oye, ¿me estás gritando?, ¿Me estás gritando?" No, señora, que usted no está atenta, que estoy hable y hable y usted no me escucha. Le digo: "No son maneras, no tienes por qué gritar". Y así, como ese era un espacio más reducido, se sintió más todavía el momento tan, tan vergonzoso, porque llamó la atención de una manera, se alteró todo. Entonces ahí le puse, creo, el libro de reclamaciones.
ST PAD: ¿En qué año fueron esas reclamaciones, recuerda?
Testigo: No me acuerdo, pero estaban en Mario Urtega, en Mario Urteaga eran las oficinas. ¿Qué será, pues? Acá creo que ya tienen más de 5 años, 4 años, creo.

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: 8070784825

ST PAD: Acá, no, menos creo.
Testigo: Menos, ¿no? Ya, fue allá.
ST PAD: Pero será hace como 5 o 6 años.
Testigo: Si, por lo menos. Y, este, bueno, la verdad que cuando yo hice mi queja, en ese momento grité, también le llamé la atención. La señorita que estaba atrás mío también me dijo: "Yo a esa ventanilla no me acerco, ya tengo un montón de quejas, ya le he puesto el libro reclamaciones, pero no sé, me dijo, no sé qué pasa, me dijo, con él. Yo ya no me acerco ahí". Ella comenzó a hablarme y yo estaba nerviosa.
ST PAD: ¿A qué se refiere con que no se sienta adecuadamente?
Testigo: Ahhh, no, porque siempre, de ventanilla siempre lo veo que, en su sitio, ¿no?, se tira, apenas se le ven sus ojos. Y así me pasó. Le dije: "Tienes que pararte para que me veas" Porque no vio que yo estaba embarazada. Y, desde ahí ya el señor, cada vez que yo me acerco a ventanilla, ha pasado ocasiones en que él coloca ya de frente su cartelito cuando estoy que me dirijo a ventanilla, coloca su cartel "pasar a otra ventanilla" o, simplemente, se para. Y yo ya no entro a esa ventanilla y me voy a todas, menos él. Y cuando me toca, dejo pasar a otros usuarios hasta que me toque otra vez.
ST PAD: Dígame, ¿esto ha sido apreciado —porque me dice que no es una única oportunidad en que ha sucedido ese tipo de trato— los demás cajeros si alcanzan a escuchar esto? Porque él alza la voz, según lo que me dice.
Testigo: Bueno, desde Mario Urteaga yo ya no vengo…ya no se utiliza esa ventanilla. Habré venido un día sábado, pero raro, que a veces cuando les toca turno a ellos, pero de ahí yo no utilizo. Pero los demás de ventanilla saben porque hay comentarios, siento que hay comentarios, ¿no? Porque, este, incluso, cuando empezó la pandemia, ya nos reincorporamos al trabajo, yo pregunté por varios que están en ventanilla y me dijeron: "No, no está, nos estamos turnando" Ahhh, ya, ¿pero están bien? Si, ¿no? Entonces pregunto y le digo: "¿Y el señor? ¿No? "No, también" Creo que él no es de acá. Me dijo: "No, no está acá, pero están…Pero saben, se dan cuenta, ¿no? Saben, saben su caso, ¿no? Saben, se dan cuenta que, simplemente, se para el señor y se pone a hacer otra cosa con tal de…cuando yo estoy en ventanilla, no me acerque a su caja.
ST PAD: Ya, señorita Ana Karina, le agradezco mucho su colaboración. Me repite, por favor, sus datos con su dni, como para dejar constancia en el testimonio.
Testigo: Ya, mi nombre es Ana Karina Cumpa Huertas y mi dni es 41859610.
ST PAD: Muchas gracias.

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: 8070784825

3.2.3. Testimonio del Sr. Henry Yordano Huamán Cabanillas, del 19.08.2021

Recabado mediante entrevista personal que fue autorizada, grabada (audio) y cuya constancia de conformidad fue suscrita por el declarante. Se procede a transcribir el contenido de la grabación:

ST PAD: Muy buenos días, me encuentro en la oficina registral de Cajamarca, en compañía del Sr. Henry Yordano Huamán Cabanillas, con DNI Nº 47185574, personal de vigilancia de la oficina, y que va a prestar su testimonio para la investigación del exp. 019-2021 de la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios de la Zona II.
Sr. Henry, quisiera por favor que relate cómo se dieron los hechos, y también lo que haya conversado, si es que llegó a conversar, porque la señora Ana Karina alega que ella separó su cola, pero luego cuando regresó ya había salido el vigilante y estaba Ud. Entonces, lo que sería bueno es corroborar, primero, si la Sra. —digamos— se coló, o sí había separado la cola con su compañero, si su compañero le manifestó algo, y qué es lo que sucedió después que ya se suscita este altercado con el Sr. Christian Carbonel Castillo, que es el investigado en este expediente.
Testigo: Ya, bueno, la señora había ingresado en la mañana, para hacer devoluciones, y para el trámite de devoluciones no es necesario hacer cola, solamente vienen y presentan sus documentos y los atiende el Dr. César Narváez. La Sra. llegó en la mañana para pedir formatos de solicitud de devoluciones.
ST PAD: Ah, ¿pero ella había estado haciendo cola, entonces, sin tener que hacer cola?
Testigo: Claro. Y llegó en la mañana y, como no había sistema, la Sra. se había retirado porque tenía que hacer trámites en la Municipalidad.
ST PAD: Ya, eso Ud. no lo vio, ¿le manifestó su compañero o cómo lo supo usted?
Testigo: Eso es lo que le había dicho a mi compañero. Y, como él vino a almorzar, yo ya estaba ahí de servicio. Y se acercó la Sra. Estaba en ese entonces el Sr. Carbonel afuera en la reja, estaba orientando y también estaba causando problemas en el tema de…porque no respetaba la cola. Nosotros tenemos un aforo, que son las líneas amarillas, que por caja solamente pueden estar cinco (5) usuarios, y él enviaba gente, enviaba y enviaba gente.
ST PAD: ¿Cuántas cajas había ese día?
Testigo: Una sola caja. Y yo le dije que ya no envíe más usuarios, porque los usuarios se estaban amontonando, y no me hizo caso. Yo fui a donde la Dra. Yanet, y le dije Dra. Yanet…

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: 8070784825

Testigo: Es la encargada de la oficina, ¿no?
ST PAD: Sí…Dra., el Sr. Carbonel está haciendo esto. Me dijo: Sr. Henry, ahorita lo llamo. Y se retiró de nuevo el Sr. Carbonel, y después volvió a salir. Yo ya había tenido la cola casi a lo que era el aforo, y de nuevo salió y me dijo: "Van a ingresar", le dije: "Dr. no meta más gente, porque el aforo son cinco (5) personas y mire, ahí hay ocho (8)". Y me dice: "No, el sol, está fuerte el sol, pase, pase, pase, pase". Y no me dio tiempo ni de medir la temperatura ni de siquiera echarle alcohol a las manos. Y yo he tenido que irme —como ya estaban allá— a pasarles alcohol, medirles la temperatura, y eso se debe hacer antes de ingresar a la oficina, pero él los pasaba sin que yo haga ese trabajo. Y yo le dije: "Dr., déjeme hacer mi trabajo". Y me dijo: "No, ya, ahí nomás, ya, que se queden acá y ya al resto que los atiendan". Después, de nuevo regresó a su ventanilla, y yo ya estaba tratando de controlar a los usuarios, y de nuevo, vuelta, salió. Y ya, maso menos faltando unos diez minutos, vi a la señora que venía, la señora Cumpa, que ya venía, y yo estaba atendiendo una devolución. Y cuando ya termino de atender la devolución, yo salgo a darle un formato a otro señor que estaba afuera, y la señora se acerca y me dice, ¿Sr., ya llegó el sistema? Y yo no le respondí nada en ese momento. Después me acerco y le digo: "Señito, qué tal, buenos días". Me dice: "Joven, ¿ya llegó el sistema?" Y le digo: "¿Para devoluciones?" "Sí, para devoluciones". Ya, ahorita pregunto, le digo. Y el Sr. de la nada agarró y dijo: "Por sea caso, van a ingresar los que han hecho cola, los que no han hecho cola, no ingresan". Y la Sra. le dijo: "Qué bonito mandas tus indirectas, por sea caso yo sí he hecho cola en la mañana". Y él le dijo: "Sra., a Ud. no le estoy diciendo nada", y se quedó ahí también…no dijo nada. Vine a preguntarle al Dr. y le dije: "Ha llegado la Sra., ¿si hay sistema para devoluciones?" Sí, claro, si hay sistema. Ya, le dije. El rato que salía para hacerla ingresar a la Sra., se activó el sistema en su ventanilla del Sr. Carbonel, y yo le dije: "Dr., vaya a su ventanilla, ya hay sistema". No, no, no, me dice. Y de la cola, como había exceso de usuarios en la ventanilla, agarró y jaló dos a su ventanilla, dijo: "Ustedes pasen a mi ventanilla". Y salió afuera y dijo: "Voy a atender sólo a cuatro (4) personas, no voy a atender a más", y contó. "Adentro tengo dos (2), pasen dos (2) más". Y solamente hizo pasar a dos, y la Sra. seguía afuera. Pasó y se fue a su ventanilla, empezó a atender a sus usuarios, y yo procedí a hacerla ingresar a la Sra. Le dije: "Ingrese, seño". Ya —me dice— joven. En el momento que ingresa, yo le digo, ¿ya tiene sus formatos? Sí, ya tengo mis formatos, me dice. Ya, le digo, entonces venga por acá para atenderla. Y de ahí me dice, joven ahí tengo dos biométricos. Y le digo, pero son seis

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: 8070784825

devoluciones, le faltan cuatro. Yo le digo: vaya a caja, que le den cuatro más, y la hice hacer su cola, para que ingrese a caja. No la pasé directo a caja, sino que la hice hacer su cola.
ST PAD: ¿La cola interna?
Testigo: Sí, la cola interna. Y de ahí recibo una llamada del Dr. César. Y me dice: "Henry, hay una queja de que tú has ingresado a una señora sin hacer cola". Y le digo: "Dr., esa es la Sra. Cumpa, que tiene las seis devoluciones". Y me dijo, ¿sabes qué? mejor que salga de la cola y atiéndela en el módulo. Ya, le digo, Dr., no hay ningún problema. Y como tenía dos biométricos, ya yo quería sacarle sólo la copia a los biométricos, pero qué pasa, que esos biométricos estaban manchados. Entonces, le digo, Srta. mejor saque dos más, saque dos más y yo le saco las copias. Ya, me dijo, no hay ningún problema. Y ya se estaba regresando a la cola. Y, ahí nomás, como ya demoraban, el Dr. César me dice: "Henry, necesito que te apures porque son seis devoluciones y ya van a ser las 2:00 y yo necesito avanzar". Ya, ¿y qué hice yo en ese momento? Al usuario que ya iba a entrar, le digo, Sr., la Sra. va a sacar un biométrico, no le va a tomar más de un minuto, solamente va a colocar su huella, dicta su número de DNI y le van a imprimir una hoja, y el Sr. me dice: Ah, ya, si es eso, no hay ningún problema". Pasó la Sra., sacó su biométrico, y en el momento que nos damos la vuelta, el Sr. Carbonel estaba detrás. Había abandonado su ventanilla dejando un usuario en caja y dos atrás. Y de frente vino y me dijo: "¿Por qué la has dejado entrar? ¿Qué, de repente preferencias con la Sra.? Y le digo: "El Dr. César me ha dicho que la deje entrar porque es para devoluciones, y para devoluciones no es necesario hacer cola". No, me dijo, ella tiene que hacer cola, para todo trámite es cola. ¿La has visto a qué hora ha ingresado? Dr. ya le estoy explicando que para devoluciones no es necesario hacer cola. No, ella ha dicho que ha ingresado temprano, y yo he estado ahí desde las 9 de la mañana y no la he visto ingresar. Me dice: ¿a qué hora ha ingresado? Y la Sra. ya estaba molesta, porque ya le había faltado el respeto afuera delante de los usuarios que estaban afuera, que pensaban que ella se estaba colando, y de nuevo le llama la atención adentro. Y la Sra. le dijo, disculpa, ¿tienes algún problema conmigo? Y él le dijo, con Ud. no estoy hablando, estoy hablando con el Sr. No, es que, si le estás gritando a él, es porque me ha dejado entrar, le dijo. Y ya no le dijo nada a la Sra.
ST PAD: Y Ud…Ella manifiesta, de acuerdo a lo que me ha dicho hace un momento, que también le tomé una declaración, ella manifiesta que se acercó a Ud., porque en el video (yo también tengo el video, ya lo ví) como que lo quiere coger del brazo a Ud. y ella dice que le dice algo al oído Ud. ¿Qué le dice al oído?

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: 8070784825

Testigo: Sí, en ese momento, ya cuando la Sra. se calla, yo le digo: Sra., venga por acá. Y, ya me dice. En ese momento, me dice: te voy a quejar, ahorita voy a enviar un correo. Le digo: Dr., si va a enviar correo, envíe, porque yo estoy haciendo mi trabajo y a mí me ha autorizado el Dr. César. No lo estoy haciendo yo porque yo quiero. - Ah ya, me dijo entonces, ah ya, normal entonces, dijo.
ST PAD: Dr. César, refiriéndose al Dr. César Narváez.
Testigo: Que él me había ordenado.
ST PAD: Que es el encargado de secretaría, ¿verdad?
Testigo: De Administración. Porque yo estaba haciendo eso porque el Dr. me había dicho que él tenía que avanzar con las devoluciones.
ST PAD: Claro, porque el tema de devoluciones depende de Administración.
Testigo: Claro, no depende de caja. Y yo le dije, bueno, yo estoy haciendo esto porque el Dr. me ha ordenado. Y me dijo ah ya, ah ya, y se fue a su caja. La atendí a la Sra. y todo, y en ese momento ya salió mi compañero porque yo tenía que entrar a almorzar. Y la Sra. se quedó ahí. Pero sí la Sra. estaba molesta, e incluso dijo que quería hablar con la Dra. Yanet. Me dijo, por favor, llámala a la Dra. Yanet, que yo quiero conversar con ella, quiero poner mi queja. Yo la llamé a la Dra. Le dije: Dra., mire, hay un problema con el Sr. Carbonel y hay una señora que quiere poner queja. Y me dijo, ahorita bajo, Y ahí nomás bajó, no se ha demorado ni tres, cuatro minutos. Ahí mismo bajó, y yo procedí a ir a almorzar.
ST PAD: Otra consulta, Sr. Henry. Después de este incidente, ¿ha habido alguna otra reacción de él hacia Ud.? ¿algún intercambio de palabras?, ¿o ya no le ha dirigido la palabra?
Testigo: No. Bueno, con el Dr. nunca hemos tenido ni siquiera amistad, simplemente Dr., buenos días; Dr. buenos días y pasa normal.
ST PAD: ¿Cuántos años tiene Ud. trabajando en la entidad?
Testigo: Ya voy a cumplir tres años.
ST PAD: Ya, y en estos tres años…Le consulto porque estoy teniendo información respecto al comportamiento que, independientemente a los reclamos que son objeto de investigación pero que coadyuvan a estos, quiero ver cuál es el perfil como trabajador, como servidor, del Sr. Christian Carbonel Castillo. ¿Qué tipo de trato ha visto Ud. que él brinda al usuario?
Testigo: Claro, hay veces que sí atiende, que viene, orienta, así; pero, mayormente, ha tenido problemas con varios, varios usuarios.
ST PAD: ¿Y por qué son estos problemas?

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: 8070784825

Testigo: Por el tema de que mucho demora en la atención y a veces abandona la ventanilla; osea, él está atendiendo, tiene usuarios en su caja, y agarra se levanta y se va. Y nosotros lo visualizamos por la cámara, a veces se va al baño del cuarto piso, por decir; habiendo baños en el primer piso, él prefiere irse al cuarto piso, y a los usuarios los deja en cola. Eso era anteriormente, que abandonaba a los usuarios ahí y los usuarios se molestaban con nosotros. Y cuando él bajaba y a veces estaba en caja, se demoraba para atender es porque estaba en el celular, y nosotros eso lo visualizamos por las cámaras, porque él como tiene la silla más baja, el usuario no alcanza a ver ni siquiera la cabeza. Él baja su silla para que el usuario no se dé cuenta que él está ahí, y así el usuario no pase a su caja. Porque de todos los doctores, sus sillas están altas, aunque no se alcanza a ver la cara, pero al menos se ve la frente, y se ve que alguien está ahí: pero él baja la silla al tope para que el usuario cuando se pare al frente de su caja, osea, no vea a nadie.
ST PAD: ¿En la cola no perciben?
Testigo: Ajá, no se ve, de la cola a su ventanilla, no se ve que él está adentro. Y cuando nosotros lo vemos por las cámaras, él está agachado en el celular. Y nosotros le pasamos gente, ha habido veces que se ha molestado, porque dice "estoy haciendo documentos" y si le pasamos cola, él a veces decía: ¿Por qué pasan? Tienen que esperar a que yo les llame. Y le dicen: Pero si, Ud. no está haciendo nada, quiero que me atienda. ¿Cómo sabes que no estaba haciendo nada? Y ya los usuarios ya lo conocen, la mayoría. A veces llegan y les decimos: Pase ahí a la caja 3. No, mucho demora, ese Sr. No, no, no. Mejor prefieren esperar a otra caja.
ST PAD: Ya, la demora entonces, la evasión a sus funciones.
Testigo: Claro.
ST PAD: ¿Y en cuanto a trato? Porque las quejas que se han ido presentando, bueno, ya son tres en este último año, pero de las que se ha tomado conocimiento, van referidas mucho al trato. ¿Cómo es su trato con el usuario?
Testigo: Su trato si es malo del Sr. No es, como dicen, el adecuado para los usuarios, porque ahí los trabajadores que están en caja, son de "Sr., buenos días, ¿en qué lo puedo atender? Él no. "Pasen…, pasen…, pasen…nomás" Y creo que eso ya es un poco…como dicen, ya depende…
ST PAD: ¿No hay cortesía?
Testigo: Ajá.

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: 8070784825

ST PAD: Pero además de no haber cortesía…¿Es sólo eso? Una persona puede ser parca, distante…
Testigo: Claro, pero él no quiere atender, tiene cola ahí y mete pretextos para cualquier cosa.
ST PAD: ¿Y Usted ha sido testigo…? Porque tengo una queja del 4 de febrero también y una queja del del 8 de julio que están referidas a que ha tenido un trato déspota y prepotente con los usuarios. ¿Ud. podría corroborar eso? Osea, de manera general, no situándonos en el caso expreso, ¿no? Pero de manera general, ¿se podría…podría tener sustento ese tipo de conductas que señalan que él ha tenido? ¿O no? O se puede decir que no, que él nunca ha gritado a ningún usuario, que nunca lo ha tratado de manera déspota.
Testigo: No, sí ha gritado a varias personas y nosotros siempre hemos tratado, en el momento que él se ponía mal con un usuario, nosotros nos acercábamos y como el usuario se alteraba por su mal trato, nosotros le decíamos: "Un poquito de calma, Señor".
ST PAD: Osea, calmando al señor, más bien, ¿al usuario?
Testigo: Calmándolo al usuario, porque si el usuario se alteraba, él se altera peor; y nosotros lo calmamos al usuario para que él ya no se altere y así poder atenderlo nosotros, sea por lo que es orientación al usuario o llamando, a veces, al Dr. César o a la Dra. Yanet para que ellos traten de ver una solución a su problema que ellos tienen.
Y esa queja de la vez pasada que Ud. me dice, lo atendió la Dra. Yanet, porque sus gritos se escuchaban hasta arriba, de los dos, tanto del usuario como del Sr. Carbonel.
ST PAD: ¿De cuál me está hablando, la del 8 de julio o la del 4 de febrero?
Testigo: La de julio.
ST PAD: La de julio. ¿Con la Sra.?
Testigo: Con la Sra. Eran dos hermanos, en realidad, que querían hacer el mismo trámite. Habían pasado a una caja y le habían dicho una cosa y le habían atendido bien; y cuando ellos se van a hacer otros trámites, regresan y hacen su cola, pero ya no en la caja que les atendió primero, sino en su caja de él.
ST PAD: ¿De Christian Carbonel?
Testigo: Sí. Y les dijo lo contrario. Y le dijo: "pero Sr., ya me están diciendo en una caja que tengo que hacer esto y usted me está diciendo que no, no lo puedo hacer acá, que tengo que irme a otro lado", y empezaron a alterarse ahí los dos y yo, bueno, estaba lejos de él y cuando lo vi al usuario que ya se alteró más, yo ya me fui y le dije: "Señor, cálmese, le digo" Pero cómo me voy a calmar, si él está más alterado que yo, me dijo. Sí, le digo, pero cálmese, por favor. No, no me voy a calmar hasta que el Sr. al menos me pida una disculpa por el mal

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: 8070784825

trato que me está dando. Y yo le pedía que se calme, y en ese momento se acercó la Dra. Yanet.
ST PAD: Entonces esa debe ser la de febrero, porque la de julio es de una señora. La de febrero debe ser, porque es de un señor Díaz Alvarado, es el denunciante en el de febrero.
Testigo: No, porque eso ha sido recién, la que yo le estoy diciendo; porque eran dos hermanos, estaba un señor y la señora.
ST PAD: ¿Pero él no dejó reclamo?
Testigo: Sí, hizo reclamo; lo atendió la Dra. Yanet. Los atendió a los dos hermanos.
Testigo: ¿Ha sido en agosto o en julio?
Testigo: En julio, solo que la Dra. le atendió solamente al señor y la señora también estaba ahí, pero si lo atendió la Dra. Janet.
ST PAD: Ah, no, pero de esta no me han reportado, voy a averiguar de cuál se trata.
Testigo: Pero si lo trató mal, como le digo, sí lo trato mal, lo atendió la Dra. Yanet y le dijo que de esa manera tienen que atender, le dijo. Usted me ha atendido bien, le dijo a la doctora Janet, y mira cómo me atienden los señores de allá. Y le dijo, sí, le pido las disculpas del caso, le dijo la Dra. Pero los señores si estaban molestos. Y eran dos hermanos, de repente ahí está la Sra., han puesto a la Sra. de repente, porque han sido dos hermanos, un señor y una señora.
ST PAD: Hoy tengo una entrevista con ella, ahí le voy a preguntar.
Testigo: Sí, porque es una señora bajita.
ST PAD: Ajá.
Testigo: Flaquita, nomás.
ST PAD: Ah, flaquita no. Es otra sra., entonces.
Testigo: Entonces debe ser otra.
ST PAD: Esta es la Sra. Nélida Rojas Zamora, pero ella -supuestamente- ha llegado sola a la oficina.
Testigo: Ah, entonces no.
ST PAD: De repente es otro ( ) ¿Puso el reclamo, me dice, el Sr.?
Testigo: No, no puso reclamo; lo atendió la Dra., nada más. Lo atendió, le dio solución a su trámite, le dijo cuáles eran los pasos a seguir.
ST PAD: Ah, ya. Ese caso es lo que ella ha reportado como inicio de lo que ha reportado ella de que también con ella se ha alterado. Posterior a ese problema es que tiene la discusión con la encargada de oficina, ¿no? Con Yanet.

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: 8070784825

Testigo: Claro.
ST PAD: Sí, y se altera también con ella.
Testigo: Claro, porque ese también si se alteró y la Dra., para evitar, como estaba alterado el Sr., porque hacía los brazos "así", la Dra. les dijo "vengan, por acá los atiendo, por favor" y lo dejó libre; pero no se calmó, al ver a la doctora, al menos hubiera bajado la voz; pero no bajó la voz y los llevó la doctora y los atendió. La Dra. le explicó cuáles eran los pasos a seguir para su trámite, se fueron tranquilos los Sres. Pero así también, se había puesto mal. Y ese día, con la Sra. Cumpa Serrano si se escuchaba fuerte también los gritos, con ella sí se han cogido creo fuerte. A la hora que estaba almorzando si se escuchaba que levantaba la voz. Creo que se han cogido a discutir acá en el pasadizo, frente al archivo.
ST PAD: Sí.
Testigo: Esa discusión con la Dra. ha sido del 6 de agosto.
ST PAD: Sí, sí, el 6 de agosto.
Ya, Sr. Henry, entonces, le agradezco mucho su colaboración. Le pido, por favor, al final que se identifique y dicte su número de dni para cerrar la entrevista.
Testigo: Mi nombre es Henry Yordano Huamán Cabanillas y mi dni es 47185574.
ST PAD: Eso sería todo, muchas gracias.

3.2.4. Testimonio del Sr. Darwin Mego Terrones, del 19.08.2021

Recabado mediante entrevista personal que fue autorizada, grabada (audio) y cuya constancia de conformidad fue suscrita por el declarante. Se procede a transcribir el contenido de la grabación:

ST PAD: Buenas tardes, estamos en la oficina registral de Cajamarca, mi nombre es Cinthya Serrano Ramos, Secretaria Técnica de la zona registral. Estoy acá con la finalidad de investigar las denuncias referidas a presuntos malos tratos efectuados por el servidor Christian Carbonel Castillo. A dicho efecto, voy a proceder a entrevistar, tomar la declaración del Sr. Darwin Mego Terrones, quien se desempeña como vigilante, personal de seguridad de la oficina registral de Cajamarca.
ST PAD: ¿Cuántos años tiene trabajando acá, Sr. Darwin?
Testigo: Recién voy a cumplir un año, tengo nueve (9) meses estoy trabajando acá en lo que es Sunarp Cajamarca.

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: 8070784825

ST PAD: Dígame, en este tiempo que viene trabajando acá en la oficina. Primero quiero saber, ¿qué es lo que…? ¿Cuál es su apreciación respecto a la conducta del investigado, de Christian Carbonel Castillo? ¿Cómo es el trato que tiene con los usuarios? ¿Cómo desarrolla sus funciones? Ustedes tienen acceso a mucha información porque están en el día a día, y además supervisan las cámaras de vigilancia.
Testigo: Así es, Dra. Claro, como le digo, estamos para apoyarla, y quiero ser totalmente sincero, ósea, de lo que pasa y lo que no pasa. Bueno, yo no tengo ningún inconveniente con el Sr. Christian Carbonel. En el momento que yo voy, porque nos dividimos, ¿no? A veces una semana hacemos hall, otra semana hacemos puerta, hacemos cámara, es rotativo el servicio para nosotros. En mi caso, cuando yo lo he encontrado haciendo hall, bueno, la atención que brindaba el Sr. Christian Carbonel, por mi parte, bueno, o será que en mi semana no pasaba nada, o sea…
ST PAD: Nada fuera de lo común.
Testigo: Normal, nada fuera de lo común. Y, como le digo, cada vez que me tocaba hall, a veces por ejemplo, el Sr. Christian, para qué, cuando se quería retirar, me llamaba: voy a los servicios higiénicos. Regresaba y nuevamente volvía a atender. Pero, como le digo, durante lo que me tocaba hall, no he tenido ninguna, no ha habido ningún mal trato. Con el resto de mis compañeros sí, hay veces que les tocaba hall y les llevaban al libro de reclamaciones por el mal trato del Sr. Christian Carbonel. Por eso le digo, quiero ser sincero, por mi parte, no he tenido ningún inconveniente con el Sr. Christian, cada vez que yo he hecho ahí el servicio en hall, o sea, ha atendido normal a los usuarios.
ST PAD: Ya, pero no sólo hablo del trato que pueda tener con los usuarios. Su compañero hace un momento me daba cuenta de que a veces no atiende, cierra su ventanilla, baja su asiento para que no lo vean.
Testigo: Claro, del asiento sí, lo tiene abajo, porque cuando nosotros vemos las cámaras, el asiento lo baja; pero no sé si es para que se sienta más cómodo o para que no lo vean, bueno, eso sí no sabría decirle.
Y lo que pasa es que, como mis compañeros tienen un poco más antigüedad, no sé si han tenido ya percances anteriores con el Sr. Christian, es por ese motivo que a veces cuando le dicen algo, él me imagino que se molesta, ¿no? Eso quizá viene ya de un poco más antes. Yo recién estoy empezando, y el tiempo que voy empezando…
ST PAD: No ha sido testigo de ningún altercado…

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: 8070784825

Testigo: Cuando yo he estado, después cuando, por ejemplo, esta vez me ha tocado módulo, mi compañero sí, para qué, mi compañero sí ha tenido, o sea, le dicen al Dr. y el Dr. les dice prepotentemente, a mis compañeros. Pero como le digo, hacia mi persona, personalmente, en ningún momento Dra.
ST PAD: Ya. Otra pregunta. Ud. aparece mencionado por una de las usuarias del exp. 019-2021, la Sra. Ana Karina Cumpa Huertas, que es la denunciante. Ella manifiesta que estuvo haciendo la cola en horas de la mañana del 06 de agosto último, y que es en mérito a eso que después le habla a su compañero para que pueda pasar para hacer un trámite de devolución.
Testigo: Claro, eso ha sido así. La Dra. Cumpa se acerca…
ST PAD: ¿La conoce que es abogada?
Testigo: Sí. Yo estaba en hall, en ese momento, así como lo dije en mi informe, eso es todo lo que ha pasado, ¿no? cuando yo he estado ahí. La Dra. se acerca y me pide seis devoluciones, seis devoluciones. Me dice: joven, por favor, deme seis solicitudes de devoluciones. Yo me voy, le doy las solicitudes. Y entonces, es ahí donde yo le consulto a la Dra. Le digo: Dra., ¿ya tiene su biométrico para que haga la devolución? Me dice: No. Ah, ya, le digo. Como ese día el sistema se había ido y la cola estaba, ¿no? y estaban justo adentro, estaban esperando. Le digo, Dra., con todo el respeto, tiene que hacer su colita para que saque biométrico, porque para sacar biométrico para lo que es devolución se pasa directo a ventanilla; pero yo por motivo de la gente que estaba un poco incómoda esperando, le digo, ¿sabe qué, Dra.? Tiene que hacer su colita para que saque el biométrico.
ST PAD: Pero si el biométrico es para el trámite de devolución, y si para el trámite de devoluciones no se hace cola…
Testigo: Yo sí, yo sí la hice hacer su colita a la Sra.
ST PAD: Para evitar el problema de los usuarios, que no se incomoden los usuarios.
Testigo: Sí, por eso. Estaba atendiendo una caja, y la cola estaba full y afuera estaban esperando, porque los sres. justo estaban volteando a mirar ya.
ST PAD: Ya, pero entonces, ¿es verdad lo que manifiesta la usuaria de que ella se fue a hacer su cola?
Testigo: Claro, por eso. Le explico: Y entonces…Y la Dra., para qué, no se molestó ni nada. Dijo: ya, no hay problema. Y se fue a la reja e hizo su colita. Yo la vi, pues. Como yo estaba ahí.
ST PAD: ¿Eso ha sido alrededor de qué hora?

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: 8070784825

Testigo: Plan de las 10 habrá sido. Ahí en mi informe está.
ST PAD: Lo pregunto, porque Christian Carbonel manifiesta en su declaración por escrito que ella no ha formado cola, que él ha estado desde las 9 de la mañana.
Testigo: El Dr. ha salido después ya, después. Sí ha salido afuera, pero ha salido después que la Sra. Ella, una vez que hace su cola, habrá estado esperando unos diez minutos o algo menos. Yo estaba en la puerta y me dice: joven, creo que el sistema va a demorar. Sí, le digo, Dra., ojalá que ya se agilice. Entonces, me dice, yo voy a la municipalidad porque tengo unos trámites que realizar, voy a hacerlos y regreso. Ya Dra., le digo, no hay problema, solamente me avisa. Ya, me dice. Entonces, ahí la Dra. es donde se pasa a retirar. Y el Sr. Christian, me imagino que sale después ya, sale a orientar afuera a los usuarios, y a la Dra. ya no la ve, porque la Dra. ya se había retirado a la municipalidad.
ST PAD: Entonces, ¿Ud. confirma que la usuaria sí ha hecho cola?
Testigo: Sí, si Dra.
ST PAD: Y de ahí le dijo a Ud., prácticamente, que le encargaba su (ininteligible) porque se iba a hacer otros trámites a la municipalidad.
Testigo: Sí, allá al frente justo, a la Municipalidad de Cajamarca. Eso es todo lo que…
ST PAD: De lo que Ud. Ha sido testigo.
Testigo: Sí, desde donde ha ingresado la Dra., le he dado los formatos de devolución, en la cual yo mismo le indico que haga su colita afuera por el motivo que los usuarios estaban esperando bastante tiempo adentro y también había cola afuera, y como le digo, la Dra. no puso, ni se molestó nada. Me dijo, ya, no se preocupe joven. Salió a hacer su colita, y luego de un rato la Dra. se me acerca y me dice: tengo que ir a hacer trámites, a avanzar trámites en la municipalidad. Ya luego regreso, hasta que se agilice el sistema, es lo que me indica la Dra. Entonces, yo le digo: ya Dra., no se preocupe.
ST PAD: Y luego, cuando regresa, ya se encontraba su compañero, ya no estaba Ud., estaba su compañero. ¿Su compañero le consulta a Ud.?
Testigo: No, mi compañero no me dice nada. Yo la encuentro a la Dra. Justo cuando yo estaba haciendo módulo creo, la encuentro a la Dra. y la Dra. me pregunta: ¿Joven, a Ud. le dije, di? Sí, le digo, Dra. Me dice: Sí, porque el Sr. de la caja 3, por el Sr. Christian, me ha dicho que yo no he hecho mi cola.
ST PAD: Ah, pero eso es después de todo lo sucedido.
Testigo: Después de todo lo sucedido ya, cuando ya me imagino que ha pasado el problema.

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: 8070784825

Dra., bueno, a mí sí me ha dicho, le digo. Pero el joven de allá me ha dice que no, que él ha salido y no me ha visto, me dijo. Ah, bueno, no sé, Dra., le digo, porque yo (estaba haciendo módulo, creo), estaba en la parte de allá, le digo, de ahí ya no sé a qué hora ha pasado, porque después nos tocó almorzar, y me retiré para mi refrigerio, y cuando ya estoy saliendo, ya habrá pasado todo el problema cuando he estado en mi refrigerio. Y ahí es donde salgo y la Dra. Cumpa me ve y me dice: A Usted le he dicho. Sí, le digo, Dra., Ud. ha estado haciendo su cola, porque, como le digo, yo mismo la hice hacer su cola, y la Dra. se ubicó ahí en la colita.
Eso es todo lo que... Bueno, en mi lapso que estaba ahí, eso es todo lo que ha pasado.
ST PAD: Ya, Sr. Darwin, le agradezco mucho su colaboración, y por favor se identifica y dicta su número de DNI para corroborar el testimonio.
Testigo: Ya, mi nombre es Darwin Mego Terrones, DNI 73454114.
ST PAD: Muchas gracias.

3.2.5. Testimonio del Sr. Joxy Mark Jiménez Rosillo, del 19.08.2021

Recabado mediante entrevista personal que fue autorizada, grabada (audio) y cuya constancia de conformidad fue suscrita por el declarante. Se procede a transcribir el contenido de la grabación:

ST PAD: Buenas tardes, mi nombre es Cinthya Serrano Ramos, secretaria técnica de la Zona Registral Nº II. Estoy en la oficina registral de Cajamarca haciendo una entrevista a Joxy Mark Jiménez Rosillo, trabajador del área de caja de la oficina registral de Cajamarca, con motivo de las denuncias que tengo en curso en la Secretaría Técnica contra el servidor Christian Carbonel Castillo.
Las denuncias a las que hago referencia, Joxy Mark, de acuerdo a lo detallado por las usuarias reclamantes, es que el señor tiene un trato prepotente, que las ha gritado, que se altera (una de ellas manifiesta, incluso, que le ha llegado a hablar con palabras soeces).
Entonces, lo que yo quiero —porque de repente no has estado— no sé, si en algunas de ellas has presenciado eso, uno ha sido el 8 de julio y la otra ha sido el 6 de agosto último; en la primera, la del 8 de julio, es de la señora Nélida Luzvinda Rojas Zamora, ella el 8 de julio manifiesta, y según lo que recaban también los vídeos, se ve efectivamente un intercambio de palabras en el área de caja, ella ha estado con una chompita blanca y el protector facial que tenía era bastante llamativo, tenía una franja blanca alrededor de la cabeza. Y lo que yo

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: 8070784825

quiero saber, en principio, es si recuerdas ese acontecimiento y si has estado cerca y si has podido escuchar algo, ¿no? Porque, lamentablemente, el video no tiene audio, solo se ven gestos que corroboran que, efectivamente, ha habido una discusión entre ellos. Quisiera saber si me puedes decir algo al respecto, por favor.
Testigo: Correcto. El tema es que, al detalle, no, no.
ST PAD: ¿No has estado tan cerca?
Testigo. Exacto, y además seguimos atendiendo. Pero el tema es de que, sí, la respuesta es: altanero, prepotente por parte del señor Christian, y eso obviamente genera incomodidad al usuario y repercute pues, ¿no? porque los que siguen en la cola, obviamente, se ponen de mal humor y siguen reclamando y todos llegan a ventanilla de mal humor a raíz de este de estos problemas que se vienen dando.
ST PAD: Ya. Y dime, del 8 de agosto, del 6 de agosto perdón, que fue hace poco, que hubo un problema con otra usuaria por un tema de formularios, ¿ese día no han estado creo algunas cajas, ¿no? Porque me comentan que solo estaba Flor…
Testigo: Lo que pasa es que yo en algunas ocasiones apoyo a UTI.
ST PAD: Ah, ya, entonces de repente…
Testigo: Lo que solamente me comentaron es que sí pues había habido un pleito, un intercambio de palabras un poco fuertes, igual, de igual manera, pues, el usuario se había ido molesto, pues, ¿no?, por la respuesta que le habían dado.
ST PAD: Dime, Joxy Mark, tú me comentas que has…que, ¿cuántos años tienes de experiencia acá en el registro?
Testigo: Cerca de 5 años ya.
ST PAD: O sea, ¿vienes desde el local anterior?
Testigo: ¿Desde Mario Urteaga? Sí.
ST PAD: Porque una de las usuarias ha hecho referencia que este tipo de comportamientos, o sea la usuaria del expediente 019, que es la señora Ana Karina Cumpa, abogada que suele hacer sus trámites acá (porque la mayoría de testigos la reconocen), me manifiesta que ella ya había interpuesto dos reclamos en el anterior local, precisamente por este tipo de actitudes, estando embarazada, que la vida la había tratado mal. Entonces, yo quería que, basados en el tiempo que tú tienes en la institución, ¿no? y considerando que tu testimonio es muy valioso porque tú perteneces a la misma área del investigado, quiero que me digas cuál es el perfil que él presenta en su atención al usuario, el comportamiento que suele tener.

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: 8070784825

Testigo: En la mayoría de veces, agresivo al responder; no responde de la forma adecuada, por ejemplo, si le preguntas algo y está de mal humor, como le mencionaba, pues, simplemente te responde de mala gana y…y esto es; en otras oportunidades, el usuario a veces no entiende algún término o qué es la observación, de qué se trata, te pide la explicación de esto y simplemente los bota prácticamente orientación, para que sean atendidos por orientación.
ST PAD: O sea, no los deriva adecuadamente…¿los echa?
Testigo: Los grita y…" ¿sabe qué?, vaya para allá, allá le van a explicar, esto es caja". Y eso no es el trato tampoco, creo que a veces hay cosas que se pueden manejar en caja y, este, no es una forma educada, digamos: "Señor, ¿sabe qué? Mire, hasta acá llegó mi conocimiento y, por favor acérquese a orientación". No, los grita y deriva a otra área y, obviamente, esto les genera incomodidad porque vuelven a hacer cola a veces.
ST PAD: ¿Y esto qué tan continuo es? Es muy regular, muy regular esta situación. Se repite muchas veces, muchas veces.
ST PAD: Eso da cuenta de las denuncias continuas que están llegando también, es coherente.
Testigo: Y todos los usuarios no se quejan, no ponen reclamo. Algunos, por el mismo malestar, se retiran y no ponen el reclamo correspondiente; de 10, será 1, pues, este se queja, y esto es. Algunos se retiran, por lo mismo que no quieren ya estar en local, pues, ¿no?, motivo de la incomodidad que se genera; así es.
ST PAD: Ya, Joxy Mark, te agradezco mucho tu colaboración. Por favor, te voy a pedir que, acercándote a la grabadora, confirmes tu nombre completo y tu DNI, voy a transcribir esta declaración como medio probatorio.
Testigo: Mi nombre es Joxy Mark Jiménez Rosillo, mi DNI es 46593220.
ST PAD: Muchas gracias por su colaboración.

3.2.6. Testimonio de la Sra. Maria Flor Hernández Cabanillas, del 19.08.2021

Recabado mediante entrevista personal que fue autorizada, grabada (audio) y cuya constancia de conformidad fue suscrita por la declarante. Se procede a transcribir el contenido de la grabación:

ST PAD: Buenas tardes, mi nombre es Cinthya Serrano Ramos, secretaria técnica de la Zona Registral Nº II. Estoy recabando el testimonio de la señorita María Flor Hernández Cabanillas, ella se desempeña como cajera en la oficina registral de Cajamarca; y, por lo tanto, se

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: 8070784825

encuentra bastante próxima al denunciado Christian Carbonel Castillo. En el marco de la investigación de los expedientes en curso ante la Secretaría Técnica, estoy recabando su testimonio, a fin de poder tener medios probatorios suficientes que permitan determinar si esto amerita el inicio de un procedimiento administrativo disciplinario.
Le agradezco mucho su colaboración y le voy a hacer algunas preguntas.
Por ejemplo, si…en principio, ¿cuál es el tipo de trato que usted ha percibido de su compañero Christian Carbonel durante el tiempo que tiene laborando en la entidad? ¿Cuántos años tiene laborando usted en la entidad?
Testigo: Yo cumplo hoy 19, hoy estamos 19, ¿no? 2 años de ingresar a la institución. Bueno y en los dos años…bueno, cuando yo ingresé sí me apoyó bastante en el tema de cómo ingresar los trámites; pero en el trato con el usuario exclusivamente, bueno —al menos yo— he notado que lo toma muy personal las apreciaciones de algún usuario que viene de manera alterada, de repente a reclamarnos por su trámite; entonces, lo toma personal y se ofusca muy rápido, se exalta muy rápido en sus apreciaciones y, a veces si, lo expresa de manera muy fuera de lugar para nosotros como trabajadores, pues, ¿no?
ST PAD: ¿Qué incluye ese "fuera de lugar"? ¿Qué hace?
Testigo: Les grita, a veces levanta la voz, y creo que eso no es adecuado para el trato con el usuario, al menos que nosotros…
ST PAD: ¿Nunca ha llegado a ningún tipo de roce más que levantarles la voz?
Testigo: No, bueno el último caso que se presentó si le gritó con palabras fuertes, pues, ¿no? creo que no lo puedo repetir…Fue el último altercado con la doctora. En ese caso, creo que no reaccionó de la forma correcta, pues, ¿no? Por más que él haya tenido razón, de repente, porque yo no me percaté si fue que la señora se metió en la cola o de repente no, por el tema de que yo estaba atendiendo; pero creo que no era la manera correcta de expresarse con la usuaria, pues, ¿no? Por más que haya tenido razón.
ST PAD: Ya, entonces, las usuarias manifiestan…las últimas denuncias que yo tengo; bueno, en las 3 denuncias que tengo en curso, los usuarios manifiestan que él tiene un trato prepotente, altanero y que les contesta de una manera irrespetuosa. ¿Eso es lo que usted ha podido apreciar en estos años que lleva laborando en la misma área que él?
Testigo: Claro, ósea, se altera muy rápido y comienza a gritarles a los usuarios, pues, ¿no?, que no es la manera adecuada de tratarlos, por más que uno se encuentre también de manera, de repente, ofendida, de manera personal; pero no, no es la manera, pues. Y sí, si se han presentado varios casos.

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: 8070784825

ST PAD: Hace rato que conversábamos, previo a la entrevista, me estaba comentando…hay personas que no se quieren atender con él, según lo que tengo entendido en otras manifestaciones, también otros testimonios y ahorita me estaba comentando que hay concesionarios que no se quieren atender con él.
Testigo: Sí, lo que pasó fue que, en una ocasión cuando estábamos atendiendo yo y él en ventanilla, y normalmente a mí me derivaron, pues, ¿no?, notarías y concesionarios para atender; y justo a él le tocaba atender una concesionaria, estaba en su cola. Entonces, le dijo: "no, yo no voy a ingresar tu trámite, hay una caja especial para concesionarios, pasa con él". Ambos teníamos cola en…cada una personal, porque, bueno, ahorita por el tema de que estamos con bajo personal, se ha reducido a una sola cola y jalamos de acuerdo a eso; pero antes nos ponían cola a cada cajero pues, ¿no? Yo tenía mi cola, entonces, los de mi cola se incomodaron, porque, en realidad, él ya estaba en ventanilla para que pueda atenderlo y no quiso, le derivó con mi cola, pues, ¿no? Yo no lo voy a atender, pase con la señorita.
ST PAD: ¿Este caso es muy recurrente? Porque no solo usted, ahorita, me lo menciona; ya me lo han mencionado. ¿Suele pasar con regularidad que, simplemente…?
Testigo: No, fue la única ocasión y bueno, he notado de que, bueno, las concesionarias mayormente prefieren atenderse en otras cajas, menos en la suya, pues, ¿no?, por el tema de que, de repente, pueden llevarse algún malestar, pues, ¿no?, se mantienen…de repente vienen en horarios donde podemos atenderlos en otras ventanillas. Pero ese fue un caso exclusivo, pues, ¿no? que se dio con la concesionaria.
ST PAD: ¿Con qué concesionaria fue eso?
Testigo: Era la del joven Juan, no recuerdo muy bien la concesionario, porque no…ellos también vienen a ingresar de bastantes concesionarios; pero él, al final, ingresó y eran pocos títulos, eran algo de 7-8 títulos, que no hubiera tomado más de 4 o 5 minutos atenderlo, pues, ¿no? Igual, los de mi cola entendieron, pues, ¿no? Les expliqué que yo era la encargada de ingresar concesionarios, jalé a la siguiente usuaria y luego le atendí al joven, pues, ¿no?, que también se encontraba muy molesto.
ST PAD: Ya señorita Flor, entonces, eso es lo que nos podría manifestar respecto a la conducta del servidor. Ahora, ¿no ha sido…usted no ha estado cerca ni en el acontecimiento del 6 de agosto y del 8 de julio? El 8 de julio fue con una señora…
Testigo: ¿Con la doctora Karina?
ST PAD: No, eso ha sido el 6 de agosto, con la doctora Karina, sí, abogada.

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: 8070784825

Testigo: En ese caso sí se dio en mi ventanilla, porque era el único día de que, bueno, todas las cajas no tenían sistema y sólo era la mía la que tenía sistema a partir de las 10. Entonces, Christian se mostró amable y se puso a ordenar las colas afuera, a orientar a los usuarios, por primera vez lo he visto bien empático en ese día, pues, ¿no? antes de que se dé el caso, pues, ¿no? Bien empático, orientaba a los usuarios y solo derivaba a mi cola a los que eran trámites exclusivos, por ejemplo, copias literales e ingreso de título que ya tenían todos los documentos; y estaban pasando normal, y creo que a partir de la una más o menos, se dio el problema, más o menos en ese horario, no recuerdo muy bien la hora, 12:30, creo fue, una más o menos…
ST PAD: Sí, por lo que manifiestan y lo que está en cámaras también.
Testigo: Ya, entonces yo estaba normal atendiendo y luego vino mi compañero y me explicó pues, ¿no? No la jales a la señora, porque se ha metido en la cola, no sé por qué los vigilantes la dejan pasar. Entonces, como yo estaba tan apurada ingresando el trámite, le dije: "ya, Christian" Y ni siquiera me di cuenta de a qué usuaria se refería, pues, ¿no? Porque con el tema de que estaba apurada…
ST PAD: Eras la única caja ese día, ¿verdad?
Testigo: Hasta ese momento, era la única caja, porque luego de media hora regresó el sistema y ya todos mis compañeros tenían sistema, entonces ya fueron integrándose constantemente. Entonces, luego, yo estaba ateniendo; termino de atender y entonces el vigilante lo pasa a la doctora y era para sacar un biométrico; al parecer era para devoluciones.
ST PAD: Devoluciones…quiero que me aclaren, porque algunos me dicen que no hacen, que no deben hacer cola para devolución.
Testigo: Bueno, cuando hay las 5 ventanillas, lo que normalmente hacen los vigilantes: pasan a la ventanilla, sacamos el biométrico; pero en ese caso, sí, yo había atendido usuarios que sí habían formado la cola para sacarles.
ST PAD: Porque había mucha gente.
Testigo: Sí.
ST PAD: Sí, eso es lo que me manifiesta un vigilante, que ese día para que la gente no reclame…
Testigo: Justo ese día, había varios, 3-4 usuarios que yo atendí, que sí habían formado la cola solo para sacarle el biométrico. Entonces, bueno, yo también ni siquiera supe si la señora se metió o si es que la señora ya había venido antes, porque vigilancia dijo: "La señora ya ha venido antes y la estaba esperando".

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: 8070784825

ST PAD: Sí, los dos vigilantes manifiestan lo mismo.
Testigo: Pero como… eso no puedo dar fe…
ST PAD: Pues, claro, usted ha estado adentro y ellos, eso ha pasado fuera, y afuera no hay cámaras.
Testigo: Entonces, la doctora se metió, pues, ¿no? Simplemente yo la saludé, la hice sacar la huella…
ST PAD: Es una usuaria recurrente, ¿verdad?
Testigo: Ella ingresa trámites habitualmente, casi semanal viene 2-3 días a la semana.
Le saqué la copia y luego Christian, ya, pues, estaba por afuera; entonces se agarraron dimes y diretes ahí en mi ventanilla.
ST PAD: Ah, fue en su ventanilla.
Testigo: Sí justo, mi ventanilla. Christian venía de afuera y lo vio, pues, ¿no? que yo le estaba atendiendo y le dijo: "Pero, por qué, por qué usted se mete a la cola, hay bastantes usuarios, hay preferencial, que está esperando su cola, y usted viene directo para que se atienda, no es correcto" Bueno, hasta esa manera estuvo correcto, pues, ¿no?
ST PAD: ¿Pero así se lo dijo, en ese tono? Porque en la grabación se ve como que…
Testigo: Bueno…más, más, más alturado. Y la doctora también le respondió: "Ah, entonces tú cuando quieres atiendes bonito; cuando no quieres, no". Bueno ya, cuando le dijo eso, pues Christian se exaltó bastante y le comenzó a gritar, le gritó ahí y entró a mi ventanilla, se agarraron a gritarse desde mi sitio a afuera; entonces, ya fue algo incómodo, tanto para mí como para los usuarios que estaban ahí, pues, ¿no? Al final Christian se fue a su sitio y la doctora se fue con el área de vigilancia. Pero si se alteró bastante, pues, ¿no? Y, al menos para mí sí fue bien incómodo porque se presentó en mi ventanilla, y yo no sabía qué decirle al usuario que tenía después, porque no sabía si decirle "pase" o "espere".
ST PAD: De acuerdo lo que me ha manifestado también otro testigo, ha habido otro incidente por esos días, con un par de hermanos, creo que han sido.
Testigo: Claro, ese fue…
ST PAD: También ha sido en tu ventanilla…
Testigo: No, ese fue…
ST PAD: Una parte…
Testigo: Bueno, en mi ventanilla yo le atendí al joven. El joven quería acceder al asiento registral que se había inscrito del acta, era un traslado de dominio, al parecer.
ST PAD: Por sucesión intestada.

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: 8070784825

Testigo: Por sucesión intestada. Entonces quería ver si es que lo habían trasladado bien, pues, ¿no? Le expliqué que es un documento que se vende, que le cuesta…la copia literal 14 soles. El usuario me indicó que él ya había cancelado los 47 por el traslado de dominio, que por qué tendría que pagar por la hoja. Entonces, lo que yo hice, básicamente fue, ya porque ya no se podría tratar con el usuario, para que el usuario no se exalte, ingresé a la plataforma del *Síguelo*, la imprimí por ahí, porque es un servicio gratuito, le imprimí por ahí la esquela y le expliqué, pues, ¿no? que revise si es que está correcto y me dijo: "ya gracias"; pero yo no tenía la certeza de que la misma usuaria había hecho otro trámite similar y también le tocó atenderse con mi compañero Christian, pues, ¿no? Bueno, lo que él nos indicó en reunión de que el indicó a la usuaria de que eso se vende; pero la usuaria le dijo: "no, pero en otra ventanilla le han entregado a mi hermano gratuitamente ese servicio, por qué me vas a cobrar"; y entonces, Christian le indicó: "Pase con mi compañera, pase con mi compañera". Y, entonces, ahí se exaltó la señorita: "Pero qué, ¿todas las ventanillas no son del mismo servicio?". Bueno, lo que yo pensé en ese momento, hubiera sido, pues, ¿no? Si el usuario ya se comenzó a exaltar, ver la manera de que se tranquilice, porque si un usuario comienza a gritar, de cierta manera puede haber otro usuario, de repente, que también se encuentra ofuscado y va a comenzar el griterío en oficina y se van a alterar. Entonces, la manera adecuada hubiera sido de que Christian ingrese por el *Síguelo* y le imprima, pues, ¿no?, indicándole de que ese documento no tiene validez para trámite, de que simplemente es informativo, si él lo necesita para trámite, si tiene que cancelar. Igual, también se podría haber imprimido una copia informativa pues, ¿no? Pero como en la plataforma ya hay un servicio gratuito, también se le puede explicar al usuario que por ahí lo puede descargar gratuitamente. Bueno, eso fue el otro altercado que se presentó. Igual, luego, ya en reunión, quedamos de acuerdo de que ya le íbamos a explicar al usuario, pues, ¿no?, que se puede imprimir de forma gratuita, entregándole el tutorial para descargar.

ST PAD: Ya, pero, en lo que me han comentado hace rato, en otro de los testimonios, es que eso repercutió o sea ocasionó gritos que fueron entre el señor, creo, y Christian, que fue hasta el cuarto piso, y dicen que se escuchaba, ¿no?, que eran gritos muy fuertes.

Testigo: Sí, fueron gritos muy fuertes.

ST PAD: ¿De ambas partes?

Testigo: De ambas partes. Bueno, Christian le gritó un poquito más fuerte; la usuaria se exaltó, le gritó más fuerte; Christian le gritó más fuerte, y ya, pues, fue un griterío.

ST PAD: Ah, fue con la señora, ¿no con el señor?

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: 8070784825

Testigo: Fue con la señorita y luego ya vino el joven, y con el joven se gritaron más. No, en realidad, fue un joven; pero el trámite lo había hecho la señorita, al parecer; pero el joven también se acercó a recogerlo; y ahí se alteró ya todo.
ST PAD: Ya, ya Flor. Entonces, creo que eso sería todo, es justamente esas partes que tenía que corroborar la información que me habían dado. Te agradezco mucho tu colaboración y te voy a pedir que digas tu nombre y tu DNI completo.
Testigo: Ah ya, mi nombre es María Flor Hernández Cabanillas y mi DNI es 70018544.
ST PAD: Muchas gracias por tu colaboración.

3.2.7. Testimonio del Sr. Daniel Alberto Cortez Bustamante, del 19.08.2021

Recabado mediante entrevista personal que fue autorizada, grabada (audio) y cuya constancia de conformidad fue suscrita por el declarante. Se procede a transcribir el contenido de la grabación:

ST PAD: Buenas tardes, mi nombre es Cinthya Serrano Ramos, secretaria técnica de la Zona Registral Nº II. Estoy recabando el testimonio del trabajador Daniel Alberto Cortez Bustamante, quien se desempeña en el área de caja, conjuntamente con el investigado Christian Carbonel Castillo. Yo me encuentro en esta oficina registral, precisamente, haciendo las indagaciones preliminares para determinar si existen indicios suficientes que ameriten el inicio de un procedimiento disciplinario en su contra. A dicho efecto, he tenido unas conversaciones previas con el personal y una de las últimas entrevistas del día es la del señor Cortez…Daniel, por favor, te voy a pedir que me converses cuál es la experiencia que tú, como compañero directo de Christian, ¿no?, porque eres uno de los que está próximo a él en las labores… Las denuncias van en el sentido de que él…la verdad son 3 denuncias de este año, he encontrado 3 más en el libro de reclamaciones y hay algunas otras de los años anteriores; entonces, yo quiero saber si lo que dicen las señoras puede tener el asidero, ¿no? Si bien tengo el respaldo de las cámaras ya, respecto a los incidentes, porque las cámaras han capturado dos, tengo de dos de los expedientes, uno lamentablemente ya había depurado la cámara automáticamente; pero tengo dos que sí, o sea, que, efectivamente, corroboran que hubo el incidente con las usuarias. Ahora, ellas manifiestan que él…la denuncia va en el sentido de que él tiene un trato déspota, irrespetuoso, que les grita, que prácticamente las echa de su ventanilla, ¿no? Eso es lo que quiero confirmar, si es, efectivamente, así como ellas lo narran.

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: 8070784825

Testigo: En el caso de la señora Cumpa, que ha sido el más reciente, como has podido ver, ese día no había sistema, entonces nosotros…yo, personalmente, no estaba atendiendo; cuando ha pasado el incidente, yo no estaba en caja.
ST PAD: Sólo estaba Flor…
Testigo: Según lo que conversamos, ya después del incidente, es que Christian había pedido que a su caja sólo se derivara personal preferencial, y le habían derivado también a la Sra. Cumpa, y ahí ha sido el…al momento de sacarla de la cola, porque no le correspondía, ahí ha sido el incidente.
ST PAD: Ah, ya. Él insistía en que no estaba en la cola.
Testigo: Ajá. Como le digo, esos han sido los comentarios después ya del incidente, porque yo no estuve presente, yo estaba en mi hora de almuerzo.
ST PAD: ¿Y en el de la señora…? Hay otra señora, no te he podido mostrar el video porque ya apagaron la máquina; pero hay esta señora que el 8 de julio presenta una denuncia, manifestando que ella vino a reclamar un resultado, ¿no?, de su trámite y que el señor le respondió que le iba a devolver el expediente y ella le pregunta por qué, ¿no? Y le menciona en forma altanera y déspota que qué tiene que ver ella, que qué le importa, y se lo dijo gritando. Este…o sea, quizá no has estado en el momento exacto, en el momento preciso; pero yo quiero saber si ese tipo de actitudes, si son las que él tiene o no, o él realiza un servicio que es, digamos es…no, no se puede decir que él atienda mal al usuario, porque nunca has visto eso, o sea, a eso voy…
Testigo: Generalmente, este, ya como cajero con la experiencia que tengo, sé que la percepción depende mucho del usuario.
ST PAD: ¿Cuántos años tienes trabajando acá?
Testigo: Yo aquí ya tengo más de cuatro años, más tres de banco; entonces, tengo ya bastante tiempo en atención al público y depende, como le digo, mucho la… del cliente, del usuario. Entonces, este, generalmente cuando él tiene algún este problema con un usuario, si se escucha, pues, que, a veces, habla un poquito fuerte, también por el tema de que estamos con los vidrios…
ST PAD: ¿Pero tú dirías que todos los cajeros tienen el mismo…, o sea, que por un tema de que no se le escucha mucho, levantan la voz hasta ese tono? Porque lo que las señoras manifiestan, no es que él levanta la voz, es que les grita, eso es lo que las dos han manifestado en su denuncia y que lo han corroborado vía telefónica conmigo, y hoy día he recabado la información de la señora Cumpa.

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: 8070784825

Testigo: Desde mi caja, si se escucha un volumen un poquito alto.
ST PAD: ¿Y tú a cuantas cajas estas de él?
Testigo: Por ejemplo, creo que Christian está en la caja 3 y yo estoy en la caja 9.
ST PAD: De la 3 a la 9, si se escucha…Levanta la voz bastante fuerte. ¿Su tono de voz es más fuerte, aparte, no? Y levanta la voz y se escucha…
Testigo: Claro, o sea, él tiene un timbre de voz más, más…más este…
ST PAD: Más ronco.
Testigo: Como le digo, a veces el usuario ya lo puede tomar a mal, porque yo he escuchado, por ejemplo, que, a veces, este, el usuario le dice: "No, pero me está levantando la voz"; pero Christian le dice: "No, es que, mi voz es así, yo tengo que levantar la voz para que usted me pueda escuchar", porque obviamente no podemos salir para poder conversar con él.
ST PAD: ¿Pero nunca has visto, a diferencia de tus demás compañeros, que manifiestan que sí, que él los despide de manera grosera, irrespetuosa (váyase)?
Testigo: ¿Grosera? Lo que pasa es que a veces sí, es bastante cortante, bastante, este, como le digo, duro para decirles pues, en el caso, por ejemplo, de enviarlos a orientación, porque a veces los usuarios llegan a caja pidiendo orientación y él…
ST PAD: Y no corresponde, ya, ¿y él qué les dice, por ejemplo?
Testigo: Que vayan a orientación; pero, a veces, sí, como le digo…
ST PAD: ¿No lo dice así, como lo estás pronunciando? ¿Cómo lo dice?
Testigo: "No, vaya a orientación".
ST PAD: ¿En su tono?
Testigo: Claro. Como le digo, sí, el usuario lo puede tomar como que "me está levantando la voz" o "me está gritando". Cuando sí ha tenido algún altercado, por ejemplo, con algún reclamo de los usuarios, sí se escucha, pues, hasta mi caja, no detalladamente todo lo que está diciendo, pero sí se escucha, el volumen de voz es elevado.
ST PAD: Ya, ¿y nunca te ha tocado estar al lado de él? Porque él no es que tenga denuncias solo este año, él ha tenido denuncias desde hace varios años atrás, desde el 2016 existen en los registros de Secretaría Técnica existen archivos de denuncias en su contra, e incluso, algunos ya han acarreado sanciones; entonces, ¿desde esos años, desde los años que tú tienes acá, nunca has presenciado alguna, algunos de estos conflictos en los que se puede apreciar cómo es su respuesta ante un reclamo del usuario?

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: 8070784825

Testigo: La verdad, son incidentes que hemos compartido todos, ¿no? Todos hemos pasado por una queja, o intento de queja o de reclamo. En su caso, le podría decir que recuerdo más lo último porque fue bastante escandaloso.
ST PAD: Y aparte de lo de la señora Cumpa, me han conversado que ha habido otro incidente con un par de hermanos; que uno había ido a la caja de Flor, y otro había ido a la caja de Christian. En la caja de Flor, principio quería sacar una copia literal; pero como no quería pagar, prácticamente, el usuario, ¿no? porque "ya había pagado la inscripción", no quería pagar la publicidad, y ella le ha ofrecido, para dar una alternativa, ¿no?, la impresión del *Síguelo* del asiento.
Testigo: Justo eso lo conversamos con la Dra. Yanet, y aquí hay un tema, ¿no? Nosotros, cuando entregamos la notación de inscripción, damos sólo esa hoja nada más.
ST PAD: Sí, a diferencia de antes, que se daba el asiento.
Testigo: Exacto. Entonces, lo que ha hecho Flor, y nos comentó ahí, incluso, a los chicos en caja; era que, para que el usuario tenga la información de lo que había inscrito, le imprimió desde el *Síguelo*, el asiento…
ST PAD: Lo cual está bien.
Testigo: Por qué, porque, incluso me ha tocado que…
ST PAD: No se detectó sonido, dice...Qué raro, a ver, un ratito, voy a interrumpir la…
ST PAD: Bueno, retomamos, te voy a acercar más la grabadora, para que se te pueda escuchar más a ti, que lo más relevante…
Me estabas contando del caso, que ya en la reunión…
Testigo: Sí, justo, este, la Dra. Yanet nos indicó que no hay, este, ningún reglamento, ninguna normativa que prohíba que nosotros le imprimamos el asiento, porque para el usuario es muy útil tener este ese asiento impreso, para que él pueda saber lo que se ha inscrito.
ST PAD: Y advertir algún error.
Testigo: Exacto, en mi caso me ha servido porque puede detectar algún error y solicitar, ahí mismo, la rectificación, para que posteriormente no le pueda perjudicar. Entonces, eso es algo que no se había normado en caja, o sea, no habíamos quedado todos en hacer eso.
ST PAD: Claro, entonces, Christian, al momento que sucedió, no estaba en obligación de hacerlo, porque en realidad no había normativa y no había un acuerdo.
Testigo: Exacto, no había un acuerdo entre el personal de caja. Entonces, cuando el usuario se acercado a él, ya tenía el antecedente que Flor le ha impreso desde el *Síguelo* y lo que yo

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: 8070784825

entendí es que el usuario, como no sabía, pues no le explicó que ese era un asiento del *Síguelo*, sino que le pedía una copia y, obviamente, Christian ha procedido a cobrarle. Ahora, la forma cómo se han, este, se han agarrado, como se dice, a discutir, ese ha sido el problema.
ST PAD: Ha sido bastante fuerte, me dicen que se ha escuchado hasta el cuarto piso.
Testigo: Sí, porque, inclusive, bajó la doctora Yanet.
ST PAD: ¿La encargada oficina?
Testigo: Sí, la encargada de oficina; y por eso es que, al día siguiente, hubo se reunión.
ST PAD: Pero el señor no presenta reclamo, ¿no? No ha llegado a presentar reclamo, porque no he encontrado nada en el libro de reclamaciones. Igual voy a indagar de quién se trata, porque sería interesante también tener su testimonio. Ya, yo creo que eso sería todo, Daniel. Te agradezco mucho tu colaboración, y cualquier consulta, ya estaremos en contacto. Muchas gracias, te voy a pedir, por favor, para terminar la entrevista, que repitas tu nombre completo y tu DNI.
Testigo: Daniel Alberto Cortez Bustamante, DNI 45750515.
ST PAD: Muchas gracias, Daniel.

3.2.8. Antecedentes en el Libro de Reclamaciones[1]:

* **Hoja de Reclamación Nº 0000037** del 13.02.2014, presentada por Lourdes Castañeda Gutiérrez, identificada con DNI N° 41936335, cuyo texto es el siguiente: *«Al momento de solicitar información sobre la atención de una solicitud de copias certificadas de título archivado el cajero Christian Carbonel fue grosero, tuteándome y diciéndome despectivamente que "como el sabía a que hora estaba" si aún no le mostraba mi solicitud. Esta actitud burlona, sarcástica y confianzuda de este cajero ya la he observado en reiteradas oportunidades incluso con personas mayores de edad (ancianos) o personas del campo.*

Referencia atención 2014-8059.»

En el rubro "Acciones adoptadas por la Entidad" la entonces encargada de la oficina registral de Cajamarca, Paola O. Velazco Gonzáles señala: Se conversó con el cajero Christan Carbonel refiere que no maltrató a la usuaria que la señorita estaba ofuscada porque necesitaba el trámite con urgencia, se exhortó al cajero Sr. Carbonel a tratar con respeto y consideración a todos los usuarios, respecto al maltrato a personas mayores de edad y personas del campo

[1] Obtenidas del exp. 033-2015-ST (Informe N° 11-2016/Z.R.N°II-UADM-PERSO, que contiene reclamaciones de los años 2014 y 2015).

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: 8070784825

la suscrita no lo pudo corroborar por no haber quejas de personas maltratadas de manera personal en tal sentido. Suscribe la firmante por no haberlo hecho en su oportunidad el Registrador responsable de la oficina.

* **Hoja de Reclamación Nº 0000038** del 18.02.2014, presentada por Felicita Silva Acosta, identificada con DNI N° 17973539, cuyo texto es el siguiente: *«Al momento de ir a cancelar un certificado de negación el Sr. Cristhian Carbonel de la caja N° 4 me dijo que no me podía atender porque ya había cerrado caja y aún no era las 5 pm de la tarde, donde indica esta entidad su horario de atención y yo era la última persona que estaba en la cola, y en un tono burlativo me dijo que no me podía atender, que su caja lo cierra a las 4:40 pm.*

Por lo tanto, exijo que se respeten mis derechos como usuario.»

En el rubro "Acciones adoptadas por la Entidad" el entonces encargado de la oficina registral de Cajamarca, Edu Rubio Barboza señala: Se solicitó explicación al cajero Cristhian Carbonel, quien manifestó que efectivamente había cerrado la caja, debido a que en el hall de atención al usuario no se encontraba ningún usuario para realizar trámites en ventanilla.

Se exhortó a todo el personal que labora en ventanilla a fin de que antes de cerrar la caja verifiquen que no exista ningún usuario en los ambientes de la oficina.

* **Hoja de Reclamación Nº 0000041** del 07.04.2014, presentada por Francisco Israel Bazán Cabanillas, identificado con DNI N° 42154224, cuyo texto es el siguiente: *«En este día, me apersonó a realizar un trámite en la ventanilla "PREFERENCIAL", atendida por CRISTIAN CARBONEL, quien me atendió de forma despectiva, juzgando la lesión de mi brazo derecho como una no discapacidad aún cuando le expliqué, le mostré las cicatrices y heridas vivas de la operación, incluso le quise mostrar el certificado médico de discapacidad, pero en todo se mostró reacio, esquivo e intransigente. Finalmente, no me hizo el trámite de forma PREFERENCIAL, sino que tras enviarme a hacer una cola normal, perdiendo mi tiempo.*

Me hizo sentir que la "VISIÓN" de la SUNARP no se cumple.»

En el rubro "Acciones adoptadas por la Entidad" el entonces encargado de la oficina registral de Cajamarca, Eduar Rubio Barboza señala: Se solicitó una explicación al Señor Cristian Carbonel, encargado de ventanilla de atención preferencia, a fin de que de una explicación delos hechos materia de queja, quien indicó que efectivamente le solicitó al usuario que haga su cola, porque consideró que el hecho de tener vendada la mano no significa que el usuario se encuentre discapacitado.

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: 8070784825

Asimismo, agrega que dicho usuario fue atendido en la ventanilla preferencial.

* **Hoja de Reclamación Nº 0000047** del 25.06.2014, presentada por Rosa Angela Chávez Sánchez, identificada con DNI N° 26728178, cuyo texto es el siguiente: *«Pésima atención al usuario (Fila preferencial, Sr. Christian Carbonel Castillo).*

1. En horas de la mañana, aprox. 9:00 am, encontrándose en la fila de atención preferencial (ya que me encuentro gestando) y siendo la única en la fila, el señor en mención había colocado un aviso de pasar a la siguiente ventanilla, es decir ventanilla cerrada, estando él presente en su lugar de atención. Le hice ver su error, sin respuesta.

2. En una 2da oportunidad que regresé por un trámite que me resultó engorroso, observé que se encontraba fuera de su lugar y hablando de todo menos ocupándose de atender rápidamente.

3. Nuevamente tuve que retornar con otros documentos y el señor atendió primero a un joven (que no debería estar en preferencial) y demoró aprox. 10 minutos mientras conversaba de otra cosa. Luego pasé y al pedirle información sobre cuando regresar me contesta de mala manera indicando que regrese cuando quiera. Pésima atención.»

En el rubro "Acciones adoptadas por la Entidad" la entonces encargada de la oficina registral de Cajamarca, Inés Huarcaya Rentería señala: Luego del incidente, se atendió personalmente a la Sra., pidiéndole las disculpas del caso por el incidente. Igualmente, se le apoyó en (ilegible) correctamente su solicitud (dirigida para Trujillo), sin que hiciera nuevamente la cola. El cajero Christian Carbonel también le dio personalmente las disculpas del caso. Asimismo, se ha hecho las recomendaciones a los cajeros para mantener siempre la atención preferencial, y a Christian Carbonel la recomendación del mejor trato a los usuarios.

* **Hoja de Reclamación Nº 0000052** del 30.09.2014, presentada por Maritza Salomé Silva Escalante, identificada con DNI N° 26614687, cuyo texto es el siguiente: *«Solicité copia c. de título archivado ante la señorita de recepción y al darme los formatos de solicitud, en forma muy apurada e informal rayó algunos rubros de la solicitud provocando ello un incidente de errores con el cajero Cristian Carbonel que emitió un documento no solicitado y con el nombre de otra persona provocando ello un gasto inútil; al ir a pedirle una explicación el Sr. Carbonel, soberbio y prepotente apenas quería escucharme. Por todo esto*

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: 8070784825

sugiero que se les dicte a estos señores talvés cursos de relaciones humanas y públicas que les hace falta, evitando así mala atención y pésimo trato como sucedió con mi persona.»

En el rubro "Acciones adoptadas por la Entidad" el entonces encargado de la oficina registral de Cajamarca, Eduar Rubio Barboza señala: Consultada la encargada de orientación indica que efectivamente el día 29-09-2014 la usuaria se apersonó a solicitar una copia literal, para lo cual mostró un número de partida SARP, limitándose a orientarla en el llenado de la solicitud para el servicio requerido. El cajero Christian Carbonel quien expidió la publicidad de acuerdo a los datos consignados en la solicitud, es decir copia literal.

Asimismo, el defensor del usuario ha determinado que la usuaria deseaba copia literal de título archivado; sin embargo, sólo contaba con el número de partida electrónica que estaba errada, habiendo procedido a orientarla a fin de que pueda recibir el servicio requerido.

* **Hoja de Reclamación Nº 0000058** del 05.02.2015, presentada por Sandra Teresa Salcedo Hermoza, identificada con DNI N° 25646349, cuyo texto es el siguiente: *«Siendo las 16:07 hr me acerqué a la ventanilla N° 1 de caja donde me expidieron una copia de la cancelación de garantía mobiliaria y por indicación del Dr. Yury Gamarra solicito una copia literal y la srta. De la ventanilla N° 1 me deriva con el Sr. Cristian Carbonel que atendía en la ventanilla N° 4, a quien solicité una copia literal del documento que acababa de recibir en el preciso momento, con disgusto y en voz alta le preguntó a la srta. De la ventanilla #1 por qué no me daba ella misma la copia literal y ella le indicó que se trataba de una garantía vehicular, pero el Sr. Cristian Carbonel muy descortésmente y con muy mala actitud (ilegible) me preguntó si quería todo el historialy que me costaba 50 soles, ante lo cual le (pregunté) indiqué que sólo necesitaba la copia literal de la cancelación, pero él con tono burlón y malhumorado indicó que qué quería todo o una parte del historial. En dicho momento le pedí me (ilegible) dónde se encontraba el libro de reclamos por su maltrato (ilegible)*

Es lamentable que un trabajador encargado de la atención al público maltrate a un usuario es más sin motivo alguno. Es más muchos de los trabajadores me refieren que está acostumbrado a maltratar, más aún a una mujer.

Solicito tomen las acciones correctivas del caso y se (ilegible)en su atención de calidad a los usuarios.»

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: 8070784825

* **Hoja de Reclamación Nº 0000070** del 08.07.2015, presentada por Flor Esther Sánchez Bozo, identificada con DNI N° 40099149, cuyo texto es el siguiente: *«El responsable deriva sus funciones de realizar la firma y sello de copia literal al usuario, yo he visto de que no había gente por atender, la atención se realizó a las 9:09 am*

Se deja constancia que el Sr. que atendió es Cristian Carbonel.»

En el rubro "Acciones adoptadas por la Entidad" el entonces encargado de la oficina registral de Cajamarca, Eduar Rubio Barboza señala: La copia literal fue expedida a la usuaria por el Sr. Luis Flores.

Se exhortó al trabajador a cumplir sus funciones, el mismo que indicó que derivó al usuario debido a que se encontraba ingresando documentos de notario.

3.2.9. Memorándum Múltiple Nº 001-2017/Z.R.NºII-JEF del 16.01.2017

A través del cual, se remite a todo el personal de la Zona Nº II el Anexo 2 – Protocolo de atención, contenido en el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública", aprobado por Resolución Ministerial Nº 186-2015-PCM. En el cargo de recepción del personal de la oficina de Cajamarca, consta la firma del investigado.

3.2.10. Memorándum Nº 477-2017/Z.R:NºII-UREG del 19.09.2017

A través del cual, el jefe de la Unidad Registral, Dino Antonio Tinipuclla Cuya, hace de conocimiento del investigado, lo siguiente:

1. Con fecha 04.10.2016, el usuario Augusto Sánchez Cabrera, domiciliado en el Jr. Guadalupe Nº 167 de la ciudad de Cajamarca, interpone un reclamo en el Libro de Reclamaciones de esta Entidad Pública, en la Hoja de Reclamación Nº 00002, argumentando que al momento de atender al siguiente usuario se dispone a cerrar su ventanilla para chatear en su celular y cuando el usuario la reclamó, su persona respondió de manera prepotente que estaba ocupado, no siendo la primera vez que lo sorprende en esta actitud.

2. Con fecha 09.12.2016, la usuaria Nilsa Mabel Roncal Medina, domiciliada en el Jr. San Luis Nº 341 de la ciudad de Cajamarca, interpone un reclamo en el Libro de Reclamaciones de esta Entidad Pública, en la Hoja de Reclamación Nº 00011, argumentando un mal trato, no brindándole la información solicitada, donde le dijo al usuario que venía muchas veces a solicitar dicho pedido y que supuestamente debería saber, teniendo un trato pésimo hacia los usuarios.

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: 8070784825

3. Con fecha 21.12.2016, la usuaria Gladys Cueva González, domiciliada en el Jr. Colonial Nº 168 de la ciudad de Cajamarca, interpone un reclamo en el Libro de Reclamaciones de esta Entidad Pública, en la Hoja de Reclamación Nº 00013, argumentando que el usuario ha recibido un mal trato de su persona, que no sería la primera vez y que incluso se puso a gritarle.

4. Con fecha 04.09.2017, la usuaria Nancy Elizabeth Obeso Antícona, domiciliada en el Jr. Jacaranda Nº 109 de la ciudad de Cajamarca, interpone un reclamo en el Libro de Reclamaciones de esta Entidad Pública, en la Hoja de Reclamación Nº 00038, argumentando la falta de solución en un trámite registral y un mal trato, haciéndole esperar por (2) horas. Por lo que, se cursa el Memorándum 464-2017-Z.R.NºII-UREG por parte de la Unidad Registral, en donde, su persona realiza los descargos respectivos mediante escrito de fecha 15-09-2017.

5. Con fecha 07.09.2017, la usuaria Lidia Noemí Arroyo Alvarado, domiciliada en Jr. 28 de Julio Nº 286 de la ciudad de Cajamarca, interpone un reclamo en el Libro de Reclamaciones de esta Entidad Pública, en la Hoja de Reclamación 00039, argumentando un mal trato con los usuarios y que no es la primera vez que le atiende esa persona y actúa de esa manera. Por lo que se cursa el memorándum 464-2017-Z.R.NºII-UREG por parte de la Unidad Registral, en donde, su persona realiza los descargos respectivos mediante escrito de fecha 15-09-2017.

Cabe mencionar que, tales reclamos han sido formulados por diferentes usuarios con distintos domicilios en la ciudad de Cajamarca, los mismos que están enfocados en una **mala atención y trato descortés en el desarrollo de sus labores**, más aún cuando tales hechos se han suscitado en periodos cortos. En ese sentido, **esta Unidad Registral (UREG), le exhorta a remediar su conducta** y de esta manera brindar una adecuada atención al público usuario, asumiendo un trato respetuoso, cordial y amable, en estricta aplicación del Memorándum Múltiple 001-2017/Z.R.NºII-JEF, remitido por Jefatura de la Zona Registral Nº II-Sede Chiclayo, a todos los trabajadores de nuestra Zona Registral, el mismo que contiene copia del Anexo 2 "Protocolo de Atención" del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, aprobado por Resolución Ministerial Nº 186-2015-PCM, para su conocimiento y aplicación en las labores diarias que realiza nuestra Entidad 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: 8070784825

Por lo que, esta Unidad Registral (UREG) **le invita a aplicar la normatividad vigente en el desarrollo de sus labores**, caso contrario se estaría disponiendo las acciones pertinentes.

3.2.11. Otros antecedentes en el Libro de Reclamaciones[2]:

* **Hoja de Reclamación Nº 00060** del 27.02.2018, presentada por Kelly Pierina Sánchez Becerra, identificada con DNI N° 44781927, cuyo texto es el siguiente: *«Se acercó a la oficina a realizar búsquedas registrales yo y mi compañera de trabajo; nos informaron que sólo nos acerquemos a ventanilla; la cual el joven: Carbonel Castillo Cristian Antonio Israel me atendió y me dijo que se necesitaba un formato llenar para búsqueda de bien mueble; se procedió con el llenado y el joven quería que nuevamente formemos la cola y de manera prepotente contestó mal a mi persona y a mi compañera que estaba conmigo; en varias oportunidades el joven Carbonel Castillo Cristian; siempre tiene la costumbre de buscar cualquier excusa o razón para no atender bien al cliente; solo se sugiere que le brinden capacitación; para poder atender bien al público.»*
En el rubro "Acciones adoptadas por la Entidad" el entonces encargado de la oficina registral de Cajamarca, Eduar Rubio Barboza señala: Se envió correo exhortando al cajero a cumplir con los protocolos de atención al usuario.

* **Hoja de Reclamación Nº 00072** del 25.05.2018, presentada por María Helena Castillo Zambrano, identificada con DNI N° 73006114, cuyo texto es el siguiente: *«El día 22/05/2018 me acerqué a la Sunarp a solicitar una copia literal de una empresa siendo el N° de partida 11000616, atendiéndome el Sr. Carbonel Castillo Christian Antonio Israel equivocándose al digitar el N° solicitado de la partida, haciéndome un cobro de 50.00 nuevos soles por 10 hojas de la partida equivocada al darme cuenta de dicho error el día 25/05/2018 me acerco nuevamente al Sr. Carbonel Castillo para solicitarle el cambio de la partida ya que el error de digitación ha sido por parte de él, para lo cual me hace el cambio de la partida correcta, negando rotundamente y con actitud prepotente a devolverme la diferencia de 20.00 soles por el cambio de dicha partida. Así mismo dejo constancia que en ningún momento me hizo firmar los recibos preliminares.»*
En el rubro "Acciones adoptadas por la Entidad" la entonces encargada de la oficina registral de Cajamarca, Inés Huarcaya Rentería señala: El cajero Sr. Carbonel indicó al abogado Tello

[2] Obtenidas directamente del Libro de Reclamaciones físico.

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: 8070784825

(defensoría) que sí hizo firmar el recibo preliminar, pero que ya no lo tiene. Al respecto, todas las cajas custodian los recibos preliminares por aproximadamente un mes, luego de lo cual lo remiten al área de tesorería, por lo que, de no aparecer el recibo provisional que lo exonere de responsabilidad, en principio —salvo mejor parecer— le correspondería reponer a él (Carbonel) los S/. 20.00 soles. Cajamarca, 25.05.2018.

3.2.12. Informe Nº -2021/Z.R.NºII-ORC del 22.07.2021

A través del cual, la entonces encargada de la oficina registral de Cajamarca, Yanet R. Sánchez Bustamante, da cuenta al entonces jefe de la Unidad Registral, Rafael Iván Pantoja Barboza, de que, en el marco de su labor de supervisión en todas las áreas de la oficina, con la finalidad de que la entidad brinde servicios eficientes y oportunos, ha podido advertir la particular situación que viene aconteciendo con el trabajador Christian Antonio Israel Carbonel Castillo. Este informe adjunta copia de las siguientes hojas de reclamación:

* **N° 746** del 04.03.2019, reclamación presentada por Nancy Sánchez Gálvez, secretaria de la Empresa & Servicios Derlin S.A.C., identificada con DNI N° 46973616, cuyo texto es el siguiente: *«…me siento molesta e incómoda por la atenci{on brindada en la Sunarp, por los trabajadores de caja, ya que por error de este que puso otra dirección de mi empresa formada, hizo que se demore más la llegada de mis documentos, ya que fue una semana más y ni así me dan solución a mi problema que ellos ocasionaron. Y eso me hace perder tiempo y dinero, cosa que no debe ser así. Espero se me atienda a dicho reclamo y den solución.»*

En el rubro "Acciones adoptadas por la Entidad" se aprecia la anotación de dos títulos: 2019-446748 y 2019-370397 del 13/02/19. De la búsqueda de este último en la consulta de títulos, tenemos que corresponde a una solicitud de inscripción en el Registro de Personas Jurídicas de Chiclayo, generada en la caja N° 68, asignada al servidor Christian Carbonel Castillo, de acuerdo al reporte de la Unidad de Tecnologías de la Información. Dicho título fue tachado, por ser competente la oficina registral de Moyobamba; razón por la cual se procedió al reencauzamiento de oficio mediante título 2019-446748.

En el expediente figura también el Informe N° 00015-2019/Z.R.N°II-ORC del 25.03.2019, a través del cual el servidor Carbonel Castillo pide las disculpas por el error cometido y las molestias causadas al usuario, manifestando que el error se debió al trabajo masivo de ingreso de expedientes, error involuntario en su diligencia al ingresar su

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: 8070784825

expediente, confiando en el primer filtro que es el área de orientación y debido a que se llenó formulario para título local.

* **Nº 153** del 14.05.2019, reclamación presentada por Elí Cubas Bustamante, identificado con DNI N° 44736454, cuyo texto es el siguiente: *«El señor de la ventanilla N° 4 (Sr. Cristian Carbonel) brinda una atención deficiente al usuario, me apersoné a solicitar una copia literal, y me pregunta si mi comprobante deseo con RUC o DNI y le refuto y me responde de manera despectiva»*

En el rubro "Acciones adoptadas por la Entidad" el entonces encargado de la oficina registral de Cajamarca, Aldo Raúl Samillán Rivera señala: El olvido en la solicitud del tipo de comprobante de pago que se expide por los servicios que brinda la Sunarp no son responsabilidad del cajero, actuación que se subsana cambiando el comprobante.

* **Nº 106** del 04.02.2020, reclamación presentada por Jimmy Díaz Alvarado, identificado con DNI N° 41548304, cuyo texto es el siguiente: *«El señor Cristian Carbonel Castillo que atiende en atención al cliente en la ventanilla N° 3. Es una persona déspota una persona que parece que no tiene educación maltrata a los usuarios. La verdad no entiendo cómo puede laborar en un área donde tiene que estar en contacto con el usuario.*

Me acerqué a su ventanilla a recoger una respuesta de un documento y al preguntar sobre qué salió en el documento me respondió léalo usted yo no soy ingeniero de una forma no educada incluso moviendo los brazos hacia su cabeza como si fuera el dueño de la institución. Por favor capaciten a este ser indeseable.»

En el rubro "Acciones adoptadas por la Entidad" aparece el descargo del servidor Carbonel Castillo, quien manifiesta: Ante lo sucedido, indicar que sólo se le dijo al usuario que debía verificar esa observación con un ingeniero, después seguro me interpretó mal, era una observación de una búsqueda catastral. Mis gestos seguro fueron por la insistencia del usuario y así fue mi manera de tratar de explicar.

* **Nº 109** del 01.03.2021, reclamación presentada por Wilder Fernando Chávez Chávez, identificado con DNI N° 26717288, cuyo texto es el siguiente: *«Acudí al orientador para solicitarle me de requisitos para verificar que mis padres han registrado sus predios. El orientador me indicó que me acerque a ventanilla, lo cual hice y fui a ventanilla 3, el señor me dijo que no entiende que estoy pidiendo, le dije que el orientador me dijo que sólo me*

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: 8070784825

acerque y con los nombres de mis padres podrían hacer la búsqueda, el sr. Se molesto me dijo hable fuerte y de all{i que pague 7 soles, pero le dije que eso no me indicó el orientador y siguió molesto y le dije que así no me dijo el orientador, no me trató con respeto.»

En el rubro "Acciones adoptadas por la Entidad" aparece el descargo del servidor Carbonel Castillo, quien manifiesta: Sólo le pedí que hable fuerte porque con la mascarilla y el protector facial no se entiende se obstruye la comunicación, cuando comprendí su requerimiento solo le indiqué la tasa respectiva, me dijo que así no le indicaron y se fue.

* **Nº 110** del 02.03.2021, reclamación presentada por Liliana Pajares de Torres, identificada con DNI N° 26631696, cuyo texto es el siguiente: *«El Sr. Cristian Carbonel no quiso atenderme en su ventanilla a pesar de que estuve haciendo la cola respectiva, además de que cuando el Sr. Vigilante le comunicó que si me correspondía atenderme recién me atendió de una manera prepotente. El Sr. Vigilante puede referir lo ocurrido – Nombre Darwin Mego Terrones. Por confusión di el nombre de otro vigilante, siendo el Sr. José Valencia Gutiérrez.»*

En el rubro "Acciones adoptadas por la Entidad" aparece el descargo del servidor Carbonel Castillo, quien manifiesta: El área de vigilancia no se percató de que había cerrado mi ventanilla por unos minutos para terminas unos informes. Usuaria se ofendió porque le pedí que me dictara el número de partida que tenía en unos papeles porque prefería evitar el contacto, también me dio el celular porque tenía apuntado su requerimiento, por eso me acusa de prepotente, pero en esta situación de covid es por protección se lo indiqué y le pedí que no es ofendiera con mi proceder.

* **Nº 117** del 21.05.2021, reclamación presentada por Miguel Ángel Lalangui Vásquez, identificado con DNI N° 45095090, cuyo texto es el siguiente: *«El día 21 de mayo al promediar las 8:40 de la mañana me acerqué a realizar el trámite de una vigencia poder en la ventanilla que atiende el Sr. Christian Carbonel, esperé el envío del documento en trámite a mi correo y me llegó un correo con otra vigencia, me acerqué a realizar mi reclamo y el sr. en mención no asume su error al decirme que yo había dictado un número mal de la partida electrónica y el cual me obligaba a realizar mi pago nuevamente para su envío respectivo. Como entidad debería aprender a asumir sus errores y contratar personal que esté a la altura para la atención al usuario.»*

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: 8070784825

En el rubro "Acciones adoptadas por la Entidad" aparece el descargo del servidor Carbonel Castillo, quien manifiesta: Usuario erróneamente me indica el número de partida, luego desea que yo asuma un error que no he cometido, se le indicó que podría volver a cancelar, en la hoja del recibo se pudo verificar, pero ya estaba expedido al momento del reclamo.

3.2.13. Informe N° 503-2021/Z.R.N°II-UREG del 03.08.2021

A través del cual el jefe de la Unidad Registral, Rafael Iván Pantoja Barboza, con motivo de la queja de una usuaria (exp. 018-2021-ST), da cuenta de las acciones efectuadas por dicha unidad en relación a la conducta inapropiada que presenta el trabajador Christian Antonio Israel Carbonel Castillo.

En este documento se cita los siguientes antecedentes de la conducta del trabajador (reclamos en el Libro de Reclamaciones, tanto físico como virtual):

Año	Código de Reclamo	Oficina	Fecha de recepción	Motivo del reclamo
2019	746	Chiclayo	12.03.2019	Mala atención
	153	Cajamarca	14.05.2019	Mala atención: Trato prepotente
2021	106	Cajamarca	04.02.2021	Mala atención. Actitud prepotente y altanera
	109		01.03.2021	Maltrato
	110		02.03.2021	Mala atención
	117		21.05.2021	Mala atención
	q3lcqm7		08.07.2021	Maltrato

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: 8070784825

Así, da cuenta de que, de la revisión del libro de reclamaciones, en los últimos tres años dicho servidor cuenta con 07 reclamos en su contra[3], todos ellos relacionados al trato con el usuario.

Por otro lado, da cuenta también de que —conforme se detalla en el informe Nº 068-2021-ZRNºII-UADN-PERSO, el trabajador Christian Antonio Israel Carbonell Castillo presenta dos antecedentes de sanción, una de ellas por inadecuado comportamiento hacia los usuarios y que meritó la imposición de una amonestación escrita.

En relación a la conducta del trabajador en el contexto de la pandemia, deja constancia de que la registradora responsable de la oficina de Cajamarca ha informado a dicho despacho que, en lo que va del año, en el libro de reclamaciones se han registrado 05 reclamos, correspondientes a los meses de febrero, marzo, mayo y julio. Los usuarios manifiestan que, al momento de acercarse a la ventanilla del trabajador, este los atiende de forma altanera, déspota, prepotente, irrespetuosa, se niega a realizar sus trámites, no acepta sus errores, considerándose maltratados por el trabajador.

Asimismo, que trabaja de manera aislada de sus compañeros de área, sin mayor coordinación respecto al desarrollo de sus labores, lo que impide arribar a acuerdos que mejoren la labor y genera tensión entre compañeros.

Por otro lado, personal de vigilancia ha dado cuenta de que dicho trabajador usa el celular cuando está atendiendo usuarios, o que se ausenta de su ventanilla sin mayor explicación, generando malestar en los usuarios.

Así también, informa que la encargada de la oficina de Cajamarca relata haber recibido los comentarios de algunos usuarios que se consideran afectados por el trato irrespetuoso del investigado, llegando incluso a preferir esperar en cola, a fin de ser atendidos en otra ventanilla.

[3] Citados también en el Informe N° 003-2021/Z.R.N°II-UREG-ZCCP del 21.06.2021, a través del cual la responsable del Libro de Reclamaciones 2021, Zaida Clara Cúneo Fernández, remite a la jefatura zonal el informe estadístico sobre reclamos contra trabajadores de la Zona II.

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: 8070784825

Adicional a ello, el jefe de la Unidad Registral también deja constancia de que el mencionado trabajador suele gestionar permisos, ya sea por horas o a cuenta de vacaciones, a fin de atender algunas situaciones personales y familiares; y que, sin perjuicio de habérsele otorgado las facilidades, pues están justificadas, al ser tan frecuentes ya vienen afectando el servicio de atención al público usuario, por lo que mediante memorándum 550 y 563 del 2021, se le instó a respetar la jornada laboral y adecuarse a las responsabilidades y cargas propias del trabajo.

Finalmente, el jefe de la Unidad Registral hace mención de que la SUNARP viene desarrollando un proceso de modernización integral, con la finalidad de asegurar la mejor calidad en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, encontrándose dentro de esta línea de acción, el TRATO ADECUADO Y RESPETUOSO AL USUARIO, y la conducta del trabajador Christian Antonio Israel Carbonel Castillo contradice dicha política y afecta la imagen de la Oficina Registral de Cajamarca.

3.2.14. Oficio Nº 1396-2021-ZRNºII-UREG del 13.08.2021

A través del cual, el jefe de la Unidad Registral, Rafael Iván Pantoja Barboza, a requerimiento de la secretaria técnica PAD mediante correo electrónico del 10.08.2021, remite información sobre los documentos a través de los cuales, durante los últimos tres años, su unidad ha exhortado al servidor Christian Carbonel Castillo, a mejorar su atención a los usuarios.

Así, da cuenta de la emisión de los siguientes documentos:

Año 2019:

* Memorándum Nº 181-2019-Z.R.NºII-UREG del 05.03.2019, mediante el cual, además de hacer un recuento de los reclamos que hasta esa fecha habían sido efectuados en el libro de reclamaciones contra el investigado[4], se hace de su conocimiento los resultados de la evaluación sobre la calidad de servicio brindado en la oficina registral de Cajamarca.

[4] a) Con fecha 04.10.2016 el usuario Augusto Sánchez Cabrera manifiesta un trato prepotente de su parte y el uso del celular en hora de trabajo.
b) Con fecha 09.12.2016 la usuaria Nilsa Mabel Roncal Medina argumenta un trato descortés de su parte y no le brindó la información solicitada.
c) Con fecha 21.12.2016 la usuaria Gladys Guevara Gonzáles manifiesta que recibió de su persona un mal trato, siendo dicha situación de manera reiterada.
d) Con fecha 04.09.2017 la usuaria Nancy Elizabeth Obeso Antícona, argumenta que recibió de su persona un mal trato.
e) Con fecha 07.09.2017 la usuaria Lidia Noemí Arroyo Alvarado interpone un reclamo sobre un mal trato a los usuarios de su parte.

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: 8070784825

De acuerdo a estos, el investigado es el trabajador con mayor índice de disconformidad de los usuarios y último en el ránking de satisfacción de los mismos. Esta información fue remitida a la Secretaría Técnica mediante Oficio Nº 378-2019/ZRNºII-UREG.

Año 2020:

Ninguno.

Año 2021:

* Memorándum Nº 550, mediante el cual se insta al servidor a respetar la jornada laboral establecida.

* Memorándum Nº 563, mediante el cual se brinda respuesta a la reconsideración planteada por el investigado contra el Memorándum Nº 550.

Asimismo, el jefe de la Ureg deja constancia de que el servidor Christian Carbonel Castillo ya tenía sanciones por hechos similares, por lo que no correspondía exhortarlo; decidiendo poner en conocimiento de la Secretaría Técnica, los nuevos hechos vinculados a esta conducta reiterativa (oficios Nº 385-2021/Z.R.NºII-UREG y Nº 1372-2021/Z.R.NºII-UREG, anexando al primero el informe Nº 068-2021/Z.R.NºII-UADM-PERSO).

3.2.15. Antecedentes en la Secretaría Técnica PAD de la Z.R.N° II

De la revisión de los registros de la Secretaría Técnica PAD de la Zona Registral N° II – Sede Chiclayo, tenemos que la hoja de reclamación N° 00027 del 08.05.2017 contiene la queja de la usuaria Ana Karina Cumpa Huertas por presunta mala atención del investigado.

3.2.16. Informe N° 00262-2022-SUNARP/ZRII/UA/RHU del 02.08.2022

A través del cual, el especialista en Personal, Gustavo Adolfo Vigo Rojas, en respuesta al requerimiento de información de la secretaria técnica PAD sobre las sanciones vigentes y no vigentes del servidor Christian Antonio Israel Carbonel Castillo, informa que, de la revisión de su legajo personal, se encuentran impuestas diez (10) sanciones, de las cuales se procede a detallar aquellas vinculadas a la conducta del investigado:

* Memorando N° 0396-2012/ZRN°II-GR del 23.05.2012, a través del cual se le exhorta a mejorar el trato a los usuarios en su calidad de cajero de la oficina registral de Cajamarca, precisando que no es la primera vez que se presenta este tipo de reclamos sobre su actuación, por lo que se le sugiere mejorar su trato; quedando amonestado en forma escrita.

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: 8070784825

* Memorándum N° 274-2014-ZRN°II-UREG del 30.04.2014, mediante el cual —considerando que a través del libro de reclamaciones los usuarios manifiestan su malestar y/o disconformidad en la atención que brinda— se le exhorta a mantener un mejor trato de cortesía con los usuarios, brindar información oportuna, dejando una buena impresión respecto de la institución a la cual representa.

* Memorándum N° 0334-2016-Z.R.N°II-UADM del 18.05.2016, a través del cual se oficializa la sanción de amonestación escrita, resultado del proceso administrativo disciplinario seguido mediante expediente PAD N° 003-2015-SEC.TCO, sobre trato inadecuado a usuario de manera reiterada y renuencia a cumplir las exhortaciones realizadas por los órganos superiores respecto a la mejor en el trato personal hacia el público.

* Resolución Administrativa N° 031-2018/Z.R.N°II-UADM del 21.02.2018, a través de la cual se le impone la sanción de suspensión de labores por un (1) día, por faltamiento de palabra en agravio de su compañero de trabajo.

* Resolución Administrativa N° 080-2018/Z.R.N°II-UADM del 29.05.2018, a través de la cual se le impone la sanción de amonestación escrita, por trato inadecuado a usuaria y renuencia a cumplir las exhortaciones realizadas por sus superiores.

3.2.17. Oficio N° 065-2012/Z.R.N°II-OCI del 15.03.2012

A través del cual el Auditor de la Zona Registral N° II – Sede Chiclayo de aquel entonces, Rodolfo E. Paz La Torre, da cuenta a la entonces jefa de la Zona Registral N° II-Sede Chiclayo, Petronila Elizabeth Collao Puican, sobre las reiterativas reclamaciones de los usuarios por el mal trato que brinda el servidor Christian Carbonel Castillo en el ejercicio de sus funciones de cajero de la oficina registral de Cajamarca, debiendo exhortársele a fin de que observe un buen trato y respeto en su atención directa a los usuarios, a fin de evitar reclamos o quejas de estos, las mismas que atentan contra la buena imagen institucional.

Adjunto, tenemos otras tres reclamaciones:

* **Hoja de Reclamación Nº 0000002**, presentada por Gerson Díaz Alcalde, identificado con DNI N° 26706609, cuyo texto es el siguiente: *«El Sr. Cristian Carbonell de CAJA tiene un mal trato con la gente y mi persona; es déspota con las personas que no traen sencillo y encima no es capaz ni siquiera de preguntar a sus compañeros; no hace el mínimo esfuerzo de tratar bien al público.*

Una Sra. No quiso atenderse con él por el mal trato recibido.

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: 8070784825

Espero mejoren su mal trato con el público.»

En el rubro "Acciones adoptadas por la Entidad" se señala:

- El trabajador Cristian Carbonel refiere que el usuario ha procedido a quejarlo por el hecho de haberle comunicado que al momento de atenderlo (primeros minutos de la mañana) no contaba con sencillo para darle vuelto, y como no quiso esperar, entonces procedió a requerir el libro de reclamos.
- Se procedió a verificar que efectivamente ese día no se entregó sencillo a los cajeros, por no contar con fondos en caja chica.
- Asimismo, se exhortó al trabajador a brindar un mejor trato al usuario, recomendándole que, en situaciones similares, comunique oportunamente al responsable de oficina.

* **Hoja de Reclamación Nº 0000003** del 24.09.2011, presentada por Maria Leonor Pajares Velez de Jimenez, identificada con DNI N° 40156386, cuyo texto es el siguiente: *«El Sr. Christian Carbonel Castillo que atiende en el área de ventanilla, no estuvo capacitado para brindar una información necesaria, ya que el día 24.09.2011 solo estaba él en toda la oficina. Cuando hice mi cola para pedir información que necesitaba el Sr. Chsritian se limitó a pedirme que llenara unos formularios hablando como si yo estuviera familiarizada con dichos documentos. Volvía a hacer mi cola y al parecer no había llenado bien los documentos. El Sr. se tornó un poco molesto, ya que le dije que me informara y su respuesta fue que él estaba "APOYANDO" los días sábados, que su trabajo no era el de dar información sino que era estar en ventanilla. La verdad es que este Sr. no debería estar en atención al público, ya que no tiene tino ni trato para las personas. Después de todo, perdí toda la mañana haciendo colas para un trato pésimo. (…).»*

En el rubro "Acciones adoptadas por la Entidad" la entonces encargada de la oficina registral de Cajamarca, Patricia Juárez Domínguez, señala: Verificada la reclamación, se procedió a citar tanto al usuario como al Sr. Cristian Carbonel a efectos de establecer lo que el usuario estaba reportando.

Al efecto, el Sr. Carbonel manifestó que el usuario se incomodó porque no había personal en el área de orientación, lo que efectivamente se corroboró porque los días sábados sólo labora 01 personal en ventanilla cuya función sólo es recepcionar documentos, es por tal motivo que el usuario solicitó que se de la orientación respectiva respecto de los trámites registrales que quería efectuar.

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: 8070784825

Para solucionar el problema reportado se ha coordinado con la Gerencia Registral para que haya 01 personal en el área de orientación los días sábados.

3.2.18. Informe N° 00269-2022-SUNARP/ZRII/UA/RHU del 04.08.2022

A través del cual, el especialista de Personal, en respuesta al requerimiento efectuado por la secretaria técnica PAD, informa que el investigado Christian Antonio Israel Carbonel Castillo ingresó a laborar a la entidad el 22 de diciembre de 2009.

3.3. Medios probatorios obtenidos en etapa instructiva:

3.3.1. Correo electrónico del 25.10.2022

A través del cual el servidor César Hernán Narvaez Alvarez, asistente administrativo de la oficina registral de Cajamarca, en relación a los hechos materia de investigación, manifiesta:

«Sobre el caso de dar preferencia a la Sra. Cumpa, no existe ninguna preferencia a los usuarios salvo sean de ATENCIÓN PREFERENCIAL.

Expongo que la Sra. Se había apersonado a realizar devoluciones con mi persona, para lo cual se le indicó que tenía que pasar a una ventanilla para poder realizar el trámite de huella biométrica para poder ser atendida, el Sr. Carbonel, quien no tiene ningún procedimiento que realizar en estos temas, estuvo pendiente y por eso realizó el reclamo (SIN SABER SOBRE EL TRÁMITE) al AVP Henry Huamán, lo cual lo realizó en forma despectiva indicando que le haría un informe sobre preferencias a usuarios.

Adicionalmente este día, por declaraciones del Sr. Henry Huamán, el Sr. Carbonel se tomó atribuciones que no le correspondían a sus labores de cajero, como hacer colas solo para él y orientar fuera de su puesto de trabajo, lo que causa malestar en el personal de la oficina (compañeros de caja y AVP´s). Existe video si sería necesario para su verificación.

(…)»

El testigo aporta dos (2) videos, donde se aprecia la ocurrencia del hecho materia de investigación, desde un ángulo distinto a los que ya obran en el expediente.

3.3.2. Informe Técnico N° 1477-2018-SERVIR/GPGSC

Sobre la acumulación de procedimientos administrativos disciplinarios.

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: 8070784825

3.3.3. Informe Técnico N° 000878-2020-SERVIR/GPGSC
Sobre la acumulación de procedimientos administrativos disciplinarios.

3.3.4. Informe Técnico N° 001097-2020-SERVIR/GPGSC
Sobre la acumulación de procedimientos administrativos disciplinarios.

3.4. Medios probatorios obtenidos en etapa instructiva:

3.4.1. Informe escalafonario del 13.12.2022
Correspondiente al investigado Christian Antonio Israel Carbonel Castillo y remitido por la asistente de Personal, Jenny Osorio Flores.

IV. IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS JURÍDICAS VULNERADAS Y DE LAS FALTAS IMPUTADAS (TIPICIDAD):

Al dirigirse, indirectamente, a la usuaria Ana Karina Cumpa Huertas, de manera irrespetuosa, el imputado habría vulnerado los siguientes dispositivos legales:

- Numeral 2 del artículo 66º del T.U.O. de la Ley Nº 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General:

«Artículo 66°. - Derechos de los administrados:

Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:

(…)

2. Ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados.»

- Anexo 2 del "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública" – Resolución Ministerial Nº 186-2015-PCM:

«Protocolo de atención

Etiqueta de conducta e imagen institucional

(…)

c. Recomendaciones durante el servicio

*Tener muy en cuenta la **amabilidad**, discreción y, sobre todo, **la educación**.*

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: 8070784825

No entablar, conversaciones muy casuales o íntimas que afecten la productividad de la gestión que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención.

*Promover un **diálogo amigable** que haga sentir al ciudadano(a) bienvenido(a) y **cómodo(a)** para realizar la gestión.*

El asesor de servicio debe seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el ciudadano:

*1. Dejar en todo momento que la persona **se exprese y se sienta a gusto**. No interrumpir la conversación del ciudadano. Prestar atención y **dejar que el ciudadano termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes**, entre otros, y atender la documentación que el ciudadano traiga si es necesario.*

*2. Tener cuidado con el lenguaje corporal, **minimizar los gestos faciales y corporales**.*

(…)

d. Recomendaciones para la despedida

Al terminar la gestión con el(la) ciudadano(a), despedir al mismo con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado.

*1. Cuidar **la entonación, la expresión** y mirar a los ojos.*

(…)

*3. **Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz**, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos).*

(…)» (el resaltado es propio)

Así, la conducta descrita en el apartado III, en lo referente a la usuaria Ana Karina Cumpa Huertas, se enmarcaría en la falta disciplinaria tipificada en el literal **a) del artículo 85° de la Ley N° 30057 – Ley del Servicio Civil:**

«Faltas de carácter disciplinario:

(…)

a) El incumplimiento de las normas establecidas en la presente Ley y su reglamento

Norma concordante con el artículo 98.2° del Reglamento General de la Ley N° 30057 – Ley del Servicio Civil, que prescribe:

«De conformidad con el artículo 85, literal a) de la Ley, también son faltas disciplinarias:

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: 8070784825

(…)

d) Agredir verbal y/o físicamente al ciudadano usuario de los servicios a cargo de la entidad.»

V. DESCARGOS PRESENTADOS POR EL INVESTIGADO:

Mediante escrito de fecha 12 de setiembre de 2022, el servidor Christian Antonio Israel Carbonel Castillo formula sus descargos a la imputación efectuada mediante Resolución de la Unidad de Administración N° 0111-2022-SUNARP/ZRNII/UA y Resolución de la Unidad de Administración N° 0114-2022-SUNARP/ZRNII/UA, argumentando lo siguiente:

«En la resolución de inicio se han ofrecido declaraciones y medios probatorios que no guardan congruencia con los hechos, para generar convicción de imponer algún tipo de sanción disciplinaria, por las siguientes razones:

1. *Que, el PAD de esta institución, está sujeta a un marco normativo sujeto al principio de legalidad; es decir, se sujeta a lo previamente establecido en la norma. Por ello, se entiende que SUNARP, desde que conoce el hecho, de oficio ejerce la facultad disciplinaria respecto a los posibles hechos denunciados, la misma que incluso permite se motivada por "denuncia de cualquier ciudadano". Así, una vez, que el órgano competente toma conocimiento de la denuncia, tiene un plazo improrrogable de 15 días hábiles para realizar las indagaciones preliminares y determinar si corresponde iniciar el procedimiento de determinación de responsabilidad; y si fuera el caso, si existe complejidad exista pluralidad de trabajadores investigados, se podrá ampliar el plazo a 10 días hábiles adicionales —hecho que no es el presente caso, ya que se trata sólo del suscrito—. Posteriormente, se notificará al trabajador la imputación de la falta en el plazo de 48 horas y formule su descargo, respetando las reglas generales del derecho de defensa y el debido proceso. Es decir, todo este proceso no debe durar más de 47 días hábiles. Sin embargo, contando, desde la presunta queja por inconducta funcional, hasta la fecha, dicho plazo a vencido y por ende las actuaciones ha incurrido en prescripción. Es decir, existe una afectación directa del derecho a no ser investigación dentro de un plazo razonable y a estar presente o tomar conocimiento de la imputación de los cargos que se realizan a través de su abogado defensor.*

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: 8070784825

2. *Que, habiéndose analizado el informe PAD N° 00025-2022-SUNARP/ZRII/UA, se me imputa, recién, después de casi un año, hechos de fecha 06 de agosto del 2021, realizados a través de una hoja de reclamaciones q3lcv1k5 interpuesta por doña ANA KARINA CUMPA HUERTAS, tomando como argumentos testigos que ni siquiera han estado presentes aquel día y menos, que declaren que con objetividad. Lo cual crea un posible delito de omisión de funciones en los funcionarios que no iniciaron el presente trámite dentro del plazo legal, señalado en el punto anterior, conforme lo establece el artículo 142.2 de la Ley 27444, toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.*
3. *Que, lamentablemente, y no es a causa del suscrito, que las cámaras de vigilancia no tiene audios para que se verifique que fue lo que se le oriento a la mencionada quejosa; es decir, ¿Cómo esta Secretaria puede advertir de manera objetiva lo que sucedió? y si lo que dice la mencionada es real frente a videos donde solo se aprecian breves segundos de mi acercamiento. Es más, los testigos que se han usado para rendir testimonial sólo argumentan de manera genérica y **no precisan fechas**; declaran bajo presión de su honorable despacho al ser el jefe quien ordena recibir la declaración sin garantizar la presencia del imputado o su abogado defensor para refutar el interrogatorio testimonial del vigilante HENRY HUAMAN CABANILLAS, ANA KARINA CUMPA HUERTAS, DARWIN MEGO Y FLOR HERNÁNDEZ; es decir sin garantizar el debido proceso, por dos razones fundamentales: **(i)** se le debió notificar al suscrito, el día y hora de la declaración de testigos, para que a través de su abogado defensor tenga participación y se garantice la real y concreta versión de los hechos; así como impugnar u oponerse a las preguntas sugestivas y capciosas que este despacho a realizado, lo cual desde ya, al vulnerar un derecho fundamental, son nulas de pleno derecho; **(ii)** el suscrito de acuerdo al régimen que mantiene, no puede ser sancionado después de mas de un año, es decir, cualquier acto o supuesto de hecho que origine una inconducta, a la fecha se encuentra prescrito; y **(iii)** las garantías de un debido proceso, no solo deben garantizarse en sede judicial sino también en sede administrativa, donde por obvias razones, esta instancia es Juez y parte.*
4. *Que, conforme a los hechos expuesto, el suscrito desde hace meses viene siendo acosado por sus Jefes inmediatos, situación que ya hemos advertido y que por*

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: 8070784825

obvias razones, sorpresivamente se han originado otros 2 procedimientos administrativos sancionadores. Y por obvias razones están buscando la sin razón para sancionarse de manera drástica; sin embargo, no pueden utilizar estos tipos de mecanismos para construir una falta grave inexistentes y no tipificada en el reglamento interno de trabajo; es mas el marco legal que esta utilizando para imputarme una inconducta por el supuesto comportamiento con los usuarios no se ajusta a la realidad y son solo apreciaciones subjetivas de los testigos inducidos. Y digo esto porque se me debió garantizar el derecho a presenciar la declaración de los testigos que se usaran en mi contra y por ende, defenderme u oponerme a las preguntas ilegales que se han realizado; y que constituirían mas bien un abuso de autoridad en mi agravio.

5. *Es más, se me pretende imponer una sanción no regulada en el Reglamento interno de trabajo, pero para buscar una justificación irrazonable y desproporcional para mi cargo, se invoca la Ley 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, artículo 7º, numeral 4 en la que se aduce que el suscrito ha incumplido el deber de función pública de "ejercicio adecuado del cargo"; sin precisar exactamente que hecho, dentro de mis funciones, se ha incumplido.*
6. *El artículo 241 de la Ley 27444, es muy claro y especifico, la administración publica ejerce su actividad de fiscalización con diligencia, responsabilidad y respeto a los derechos de los administrados, adoptando todas las medidas necesarias para obtener los medios probatorios idóneos que sustentes los hechos verificados, en caso corresponda. Nombra que ha sido vulnerada por este despacho y con ellos, la vulneración de un mandato constitucional, el derecho al debido proceso. Por ello, en aplicación del artículo 10 de la mencionada Ley, el vicio del acto administrativo, que causa su nulidad de pleno derecho cuando existe una contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias, tal y conforme lo hemos expuesto.*
7. *Que, conforme al artículo 160 de la Ley 27444, la autoridad responsable de la instrucción, a instancia de los administrados, dispone mediante resolución irrecurrible la acumulación de los procedimientos en tramite que guarden conexión, es decir, mi pedido de acumulación de ambos expedientes se encuentra sustentado en la norma mencionada y solo originaria que se pronuncien por los hechos y agravios que se ha expuesto en el presente escrito.»*

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: 8070784825

VI. INFORME DEL ÓRGANO INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO:

A través del Informe N° 00016-2023-SUNARP/ZRII/UA, de fecha 18 de enero de 2023, la jefa de la Unidad de Administración, en calidad de órgano instructor, concluye que el servidor CHRISTIAN ANTONIO ISRAEL CARBONEL CASTILLO ha incurrido en la falta de agresión verbal al ciudadano usuario de los servicios a cargo de la entidad; falta disciplinaria tipificada en el literal d) del artículo 98.2 del Reglamento General de la Ley N° 30057, concordante con el literal a) del artículo 85° de la Ley N° 30057 – Ley del Servicio Civil.

VII. RECEPCIÓN DEL INFORME ORAL:

Mediante Carta N° 00011-2023-SUNARP/ZRII/JEF, se notificó en fecha 18 de enero de 2023 al servidor Christian Antonio Israel Carbonel Castillo, el Informe N° 00016-2023-SUNARP/ZRII/UA, de fecha 18 de enero de 2023, a fin de que —de considerarlo pertinente y dentro del plazo de tres días hábiles prescrito por el numeral 17.1 de la Directiva 02-2015-SERVIR/GPGSC— solicite su derecho a ejercer su defensa a través de informe oral.

A través de escrito de fecha 23 de enero de 2023 (H.T. 2023-002108), el servidor Christian Antonio Israel Carbonel Castillo solicita se le autorice realizar informe oral; siendo notificado en fecha 23 de enero de 2023 —con subsanación de fecha 24 de enero de 2023— mediante carta N° 00020-2023-SUNARP/ZRII/JEF (dirigida vía correo electrónico, por autorización expresa del imputado), sobre la fecha, hora y lugar donde podría ejercer su derecho.

VIII. ALEGATOS EN EL INFORME ORAL:

Tal como se puede apreciar en la grabación de la diligencia de informe oral (anexa al expediente en DVD), los argumentos alegados verbalmente por el imputado son los siguientes:

- La falta de legalidad en el procedimiento administrativo instaurado, pues es a partir de una sola queja (presentada por la Sra. Ana Cumpa), se han aperturado cuatro (04) procedimientos administrativos en su contra; vulnerando, además, el principio de tipicidad de la falta.
- Dentro de la fundamentación esgrimida por el órgano instructor, se han tomado en cuenta quejas presentadas por los usuarios que datan del 2009 y 2011, que incluso ya se encuentran prescritas.

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: 8070784825

- La motivación del órgano instructor se centra, única y principalmente, en las declaraciones del personal de vigilancia y de limpieza, debiendo tenerse en cuenta que dichas declaraciones han sido realizadas por el propio empleador de dicho personal, entendiéndose que dicha situación tiene incidencia en la veracidad y parcialidad de las mismas.
- Durante el proceso de entrevista en que se recibió las declaraciones que han sido consideradas como medios probatorios, se ha infringido el principio de contradicción —que debe regir toda declaración— pues únicamente se ha encontrado presente una de las partes del proceso.

IX. CUESTIONES A DILUCIDAR:

De acuerdo a lo expuesto precedentemente, debemos determinar si el servidor Christian Antonio Israel Carbonel Castillo, ha incurrido en la **falta de agresión verbal al ciudadano usuario de los servicios a cargo de la entidad**; falta disciplinaria tipificada en el literal d) del artículo 98.2 del Reglamento General de la Ley N° 30057, concordante con el literal a) del artículo 85° de la Ley N° 30057 – Ley del Servicio Civil.

X. ANÁLISIS:

En principio, tenemos que, de acuerdo al medio probatorio 3 2.1, se ha corroborado a través de las cámaras de vigilancia (video terminado en 103434), que el día 6 de agosto de 2021 la denunciante (vestida con una polera rosada) se acercó a decirle algo al vigilante de turno, quien se encontraba haciendo pasar a los usuarios de la cola externa. Momentos después, ella va directamente a la mesa ubicada en el área previa al ingreso del hall, a donde luego el vigilante le lleva unas hojas, sobre las que luego ella procede a escribir (continúa en video terminado en 104102).

En otro video (terminado en 130746), se aprecia a la usuaria en la parte externa de la puerta de ingreso a la oficina, expectante, como a la espera del vigilante de turno (quien no estaba). Aparece en escena el investigado, quien —encontrándose justo frente a la usuaria y sin dirigirle la mirada— señala con el dedo al usuario que encabezada la cola externa y luego se dirige al vigilante de turno, que estaba regresando del hall. El investigado, manteniendo el dedo señalando la cola, sostiene una conversación con este último, luego de lo cual, acompaña a dos usuarios hasta el hall y luego ya no se le ve regresar. Finalmente, la usuaria se acerca a hablar con el vigilante, para luego ingresar junto a él hacia el hall;

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: 8070784825

pero en la puerta, ella revisa sus documentos, le dice algo a este y luego él la conduce hacia adentro.

En un tercer video (terminado en 132502), se aprecia a la usuaria haciendo la cola interna (era la cuarta en espera) en el hall de atención. El vigilante la llama y hace unas señas y le dice algo al usuario a quien correspondía ser el siguiente en pasar a esa ventanilla (quien le responde con un movimiento afirmativo con la cabeza). Justo en ese momento, a poca distancia, cruza el investigado, quien sólo mira y sigue su camino hacia la parte exterior de la oficina. Luego de unos segundos, la ventanilla se desocupa y el vigilante le indica a la usuaria que pase para que la atiendan, haciendo nuevamente señas al usuario que encabezaba la cola, para que espere (y este vuelve a asentir con la cabeza). El personal de limpieza echa alcohol y limpia la ventanilla, y pasa la usuaria (su atención inicia al segundo 29 del video). En plena atención, se acerca raudamente el investigado, quien regresa del exterior de la oficina y se dirige al vigilante de turno en actitud de reclamo, señalándolo varias veces con el dedo, volteando hacia la usuaria cuando esta le dice algo para hacer un gesto con la mano (como de "deténgase"), para luego seguir dirigiéndose al vigilante, quien le habla y señala hacia la usuaria. Finalmente, el investigado le hace otro gesto con la mano al vigilante (como de "espera"), mientras la usuaria le seguía hablando sin que este le preste atención, y se retira hacia el interior de la oficina. La usuaria sigue hablando por unos segundos, terminando su atención al minuto quince segundos (es decir, su atención duró 46 segundos), para luego dirigirse junto al vigilante, al umbral de ingreso a las oficinas.

De los medios probatorios referidos en los numerales 3.1.1, 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4 y 3.2.6, conjuntamente con los comprendidos en el numeral 3.2.1 —los que han sido ampliamente descritos en los párrafos precedentes— tenemos que existe coincidencia cronológica entre las versiones de los involucrados (usuaria Ana Karina Cumpa Huertas y vigilante Henry Yordano Huamán Cabanillas) con las del vigilante Darwin Mego Terrones y la cajera Maria Flor Hernández Cabanillas, y las imágenes capturadas por las cámaras de vigilancia instaladas en la entidad, mismas que pese a no contar con audio, permiten (gracias a la gestualidad con la que interactúan las personas involucradas) advertir la ocurrencia de los hechos objeto de investigación.

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: 8070784825

Así, ha quedado acreditado que la usuaria Cumpa Huertas sí formó cola horas antes de su ingreso a realizar el trámite de devolución, lo que contradice la manifestación del investigado en su descargo a la reclamación planteada por la usuaria (medio probatorio 3.1.2); debiendo considerarse, además, que, de acuerdo a la Directiva N° 013-2000-SUNARP/SN del 05 de diciembre del año 2000, el trámite de devolución de derechos registrales es de responsabilidad de los jefes de oficina y los gerentes de Administración y Finanzas (actualmente jefes de la Unidad de Administración) y no contempla la atención en mesa de partes, sin perjuicio de que en la práctica —encontrándose regulada actualmente la identificación biométrica— los usuarios acuden a dicha área, a efecto de obtener tal constancia, así como que, conforme a los testimonios contenidos en los medios probatorios 3.2.3, 3.2.4 y 3.2.6, los usuarios que realizan el trámite de devolución, acuden a mesa de partes a obtener su constancia de identificación biométrica, sin tener que formar cola, careciendo de fundamento lo argumentado por el investigado en ese sentido.

Una circunstancia adicional que llama poderosamente la atención, es el hecho de que el investigado —encontrándose ya en la parte exterior de la oficina— al percatarse de que la usuaria accedió a ventanilla (a pesar de haberla visto sólo unos segundos antes, en espera en el hall de atención), acudió inmediatamente a increpar el hecho, a modo de reclamo por la supuesta preferencia.

Aún en el supuesto de que él ignoraba el hecho de que la usuaria había hecho cola en un intervalo de tiempo en el que él no estuvo en la parte exterior de la oficina; la conducta reprochable no está determinada por el hecho de si la usuaria o el vigilante pretendían favorecerla indebidamente con una prioridad que no le correspondía (lo que ya ha quedado descartado), sino que —en su calidad de servidor público— su proceder con el usuario debe estar regido por el respeto, la cortesía, la amabilidad. Por tanto, aún en el supuesto —negado— de que esto hubiera sido lo acontecido, no era ese el proceder de un servidor público para con una usuaria de la entidad.

Ahora, de los registros de la Secretaría Técnica PAD (medio probatorio 3.2.15), se ha podido identificar una de las quejas a las que hizo referencia la usuaria Cumpa Huertas durante la entrevista personal que le hiciera la Secretaria Técnica PAD en etapa preliminar; corroborándose que el investigado conoce a la usuaria, pues en mérito a un procedimiento

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: 8070784825

disciplinario instaurado en su contra por la queja presentada por ella, este fue sancionado con amonestación escrita, conforme se aprecia en el reporte remitido por el especialista de Personal y sus anexos (última sanción referida en el medio probatorio 3.2.16). Esto permite concluir que la actitud del investigado obedece a un espíritu revanchista, móvil para su desmedida actuación con la denunciante.

Precisamente, con ocasión de analizar esta última posibilidad, resulta oportuno y relevante estudiar la conducta del investigado. En principio, tenemos que esta clase de reclamos (por presuntos malos tratos a usuarios y compañeros de labores) no constituye un hecho aislado. Sin llegar a catalogarlo como una reincidencia, pues a la fecha, el investigado no presenta sanción vigente (que le haya sido impuesta durante el último año), sí resulta muy importante —a efecto de hacer un análisis de su perfil como servidor público— traer a colación los diversos reclamos de los que ha sido sujeto durante la última década, pues esto nos daría una idea de cuál ha sido su desenvolvimiento como trabajador de un área que atiende al público.

Tal como se aprecia en el medio probatorio 3.2.18, el trabajador Christian Antonio Israel Carbonel Castillo ingresó a laborar el 22 de diciembre de 2009, y durante los últimos once (11) años, ha sido sujeto de diversos reclamos formales, en los cuales múltiples usuarios lo acusan de maltratarlos con un trato irrespetuoso, déspota y prepotente (palabra última que es repetida por la mayoría de los quejosos). Ello queda acreditado con los medios probatorios 3.2.8, 3.2.10, 3.2.11, 3.2.12, 3.2.13 y 3.2.17, que se traducen en una cifra total de veintidós (22) reclamos sólo por esta causal (sin considerar los cuatro reclamos que, con este mismo tenor, se encuentran en trámite), así como exhortaciones en —por lo menos— cuatro ocasiones (medios probatorios 3.2.10, 3.2.16 y 3.2.14), la última de estas a causa de los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios, en las que el investigado resultó último, con una calificación de 72%, menor a la exigida por los estándares establecidos en el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, aprobada por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM (medio probatorio 3.2.9) y bastante distante a la de sus demás compañeros, quienes tuvieron una calificación mínima de 92%.

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: 8070784825

El investigado, al igual que el resto del personal de la zona registral II, fue notificado en enero de 2017 con el protocolo de atención establecido en el "Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública" (medio probatorio 3.2.9), a pesar de lo cual no habría cumplido con mejorar su protocolo de atención a los usuarios.

Así, pues, tenemos que su conducta resulta **persistente**, lo que evidenciaría que el ejercicio del *ius puniendi* del Estado en procedimientos disciplinarios anteriores, no habría cumplido su finalidad: mejorar la conducta del investigado, siendo el público usuario de la oficina registral de Cajamarca, el perjudicado con la presunta conducta conflictiva del investigado.

Finalmente, la presente investigación ha incluido algunos de los testimonios obtenidos en el marco de las indagaciones preliminares del exp. 018-2021-ST (medios probatorios 3.2.5, 3.2.6 y 3.2.7), pues estos aportan valiosa información que permitiría corroborar el hecho de que el investigado presentaría una actitud descortés, impaciente, intolerante, irrespetuosa, iracunda y hasta —en algunos momentos— explosiva en su atención con los usuarios.

Es, precisamente, en el contexto de las entrevistas obrantes en los medios probatorios 3.2.3, 3.2.6 y 3.2.7, que se tomó conocimiento de otro incidente (quizá el de mayor afectación a la imagen institucional de la Sunarp en la ciudad de Cajamarca, pues incluyó una discusión con fuertes gritos entre un usuario y el investigado, hecho que se produjo en pleno hall de atención, a la vista de usuarios, personal de vigilancia y servidores de la institución).

- En relación al descargo realizado por el investigado Christian Antonio Israel Carbonel Castillo, tenemos:

- Sobre el presunto incumplimiento de plazos que regulan el procedimiento administrativo disciplinario (PAD):

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: 8070784825

El procedimiento administrativo disciplinario está regulado por la Ley N° 30057 – Ley del Servicio Civil, su Reglamento General, la Directiva N° 002-2015-SERVIR/GPGSC, precedentes de observancia obligatoria emitidos por SERVIR y demás normas vinculadas.

De acuerdo al artículo 94° de la Ley del Servicio Civil, «l*a competencia para iniciar procedimientos administrativos disciplinarios contra los servidores civiles decae en el plazo de tres (3) años contados a partir de la comisión de la falta y uno (1) a partir de tomado conocimiento por la oficina de recursos humanos de la entidad, o de la que haga sus veces.»*

En concordancia, el artículo 97° del Reglamento General de la Ley del Servicio Civil establece lo siguiente: *«97.1. La facultad para determinar la existencia de faltas disciplinarias e iniciar el procedimiento disciplinario prescribe conforme a lo previsto en el artículo 94 de la Ley, a los tres (3) años calendario de cometida la falta, salvo que, durante ese período, la oficina de recursos humanos de la entidad, o la que haga sus veces, hubiera tomado conocimiento de la misma. En este último supuesto, la prescripción operará un (01) año calendario después de esa toma de conocimiento por parte de dicha oficina, siempre que no hubiere transcurrido el plazo anterior.»*

Como puede apreciarse del expediente, la hoja de reclamación q3lcv1k5 del libro de reclamaciones virtual (N° 00118 del libro de reclamaciones físico), que contiene la denuncia objeto de investigación, data del 06 de agosto de 2021, siendo esta la fecha en la que la entidad tomó conocimiento de la misma; con lo cual, su potestad sancionadora decaía recién el 06 de agosto de 2022.

Considerando que el investigado fue notificado vía notarial el 05 de agosto de 2022 sobre el inicio del presente procedimiento administrativo disciplinario; no existe incumplimiento alguno de los plazos que lo regulan, no ha operado la prescripción de la potestad disciplinaria de la entidad.

Por tanto, este extremo del descargo del investigado ha quedado desvirtuado.

- Sobre que se ha tomado como argumentos testigos que ni siquiera han estado presentes el día de los hechos y que las cámaras de vigilancia no tienen audio para que se verifiquen los hechos:

De los medios probatorios merituados se advierten la existencia de aquellos que acreditan de manera directa la realización del hecho principal y otros que se encuentran relacionados a la acreditación de hechos secundarios, a partir del cual se infiere la ejecución del hecho principal.

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: 8070784825

Al referirnos a la prueba indiciaria en los procedimientos administrativos, debemos partir de la premisa que, durante la vía administrativa son admisibles cuantos medios de prueba puedan dar evidencia útil de los hechos a probar, salvo la prueba ilícita. Así lo establece el artículo 177° del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General: *Medios de prueba Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa. En particular, en el procedimiento administrativo procede: 1.* ***Recabar*** *antecedentes y* ***documentos****. 2. Solicitar informes y dictámenes de cualquier tipo. 3. Conceder audiencia a los administrados,* ***interrogar testigos*** *y peritos, o recabar de los mismos, declaraciones por escrito. 4. Consultar documentos y actas. 5. Practicar inspecciones oculares.*

En ese contexto, tenemos las declaraciones de los servidores Joxy Marx Jiménez Rosillo, Maria Flor Hernández Cabanillas (quien sí estuvo presente el día de los hechos) y Daniel Alberto Cortez Bustamante. La testigo Maria Flor Hernández Cabanillas aporta elementos de convicción que apoyan la hipótesis planteada en la denuncia, corroborando información sobre la ocurrencia de los hechos frente a su ventanilla de atención. Y, por otro lado, las otras dos testimoniales recabadas con la finalidad de poder determinar si la inconducta funcional imputada se trataría de un hecho excepcional o más bien una conducta recurrente en el investigado; han logrado corroborar que nos encontramos ante este último supuesto.

Los testigos han referido de manera expresa en sus respectivas testimoniales la forma de actuar reiterativa y persistente del investigado quien, en el desarrollo de su labor como cajero, tiene trato prepotente, altanero, grosero, e intolerante hacia los usuarios que acuden a realizar sus trámites en la Oficina Registral de Cajamarca.

Lo mismo se infiere del informe de fecha 22.07.2021, emitido por la registradora encargada de la Oficina Registral de Cajamarca, respecto a la situación particular que acontece con el trabajador Christian Antonio Israel Carbonel Castillo, detallándose dentro del marco de su labor de supervisión, las hojas de reclamaciones y memorándums generados por el investigado. A su vez, mediante el Informe N° 503-2021/ZRN°II-UREG, el jefe de la

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: 8070784825

Unidad Registral da cuenta sobre las acciones efectuadas en relación a la conducta inapropiada del trabajador Carbonel Castillo, y de los reclamos generados por los usuarios en anteriores oportunidades.

Por su parte, las imágenes capturadas por las cámaras de vigilancia —tal como ya se ha sustentado precedentemente— pese a no contar con audio, gracias a la gestualidad con la que interactúan las personas involucradas, permiten corroborar la ocurrencia y cronología del hecho objeto de investigación.

Ahora, en cuanto a que, durante la toma de testimonios, no se ha garantizado la presencia del imputado o de su abogado, de conformidad con el artículo 186° del TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General[5], que regula la figura de los testigos, tenemos que el requisito alegado por el investigado, no se encuentra contemplado en la norma aludida; no existiendo, por tanto, infracción alguna al debido procedimiento.

Los medios probatorios analizados han generado convicción de los hechos materia de denuncia, los cuales no se tratan de datos meramente hipotéticos, sino que se encuentran acreditados con más de una prueba directa, que en presente caso la constituye la grabación de las cámaras de vigilancia en la fecha 06.08.2021, por lo que los hechos indiciarios se encuentran debidamente probados.

Por tanto, este extremo del descargo del investigado también ha quedado desvirtuado.

- Sobre que desde hace meses viene siendo acosado por sus jefes inmediatos:

Al igual que en ocasiones anteriores, en las que el investigado fue sujeto de investigaciones vinculadas a una conducta inapropiada y mal trato hacia los usuarios y compañeros de labores (medios probatorios 3.2.8, 3.2.10, 3.2.11, 3.2.12, 3.2.13 y 3.2.17), el presente proceso administrativo disciplinario no se instauró de oficio, sino en virtud a un reclamo por parte de una usuaria de la oficina registral de Cajamarca.

[5] «186.1 El proponente de la prueba de testigos tiene la carga de la comparecencia de los mismos en el lugar, fecha y hora fijados. Si el testigo no concurriera sin justa causa, se prescindirá de su testimonio.
186.2 La administración puede interrogar libremente a los testigos y, en caso de declaraciones contradictorias, podrá disponer careos, aun con los administrados.»

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: 8070784825

Así también, dos de las otras investigaciones en curso han ameritado ya sanciones disciplinarias de dos (2) y cuatro (4) meses de suspensión sin goce de haber[6], respectivamente; en razón a haber quedado probado que el imputado agredió verbalmente a una usuaria (expediente N° 018-2021-ST) y que efectuó un inadecuado uso del cargo amedrentando a un personal de vigilancia de la entidad (expediente N° 019-2021-ST).

Se trata, pues, de hechos concretos denunciados por los propios afectados, en los que no han tenido injerencia alguna los superiores jerárquicos del imputado.

Por tanto, este extremo del descargo del investigado también ha quedado desvirtuado.

- Sobre que se le pretende imponer una sanción no regulada en el Reglamento interno de trabajo, pero para buscar una justificación irrazonable y desproporcional se invoca la Ley 27815:

Conforme al apartado V de la Resolución de la Unidad de Administración N° 0111-2022-SUNARP/ZRNII/UA, a través de la cual se dispone el inicio del procedimiento administrativo disciplinario en su contra, la conducta a él imputada está tipificada como falta GRAVE (que puede ser sancionada con suspensión sin goce de haber o destitución) prescrita en el literal d) del artículo 98.2° del Reglamento General de la Ley N° 30057 – Ley del Servicio Civil, concordante con el literal a) del artículo 85° de la Ley N° 30057.

Se deja constancia que este extremo del descargo no corresponde al presente procedimiento, pues —conforme se aprecia del expediente— no existe alusión alguna a la Ley N° 27815 – Ley del Código de Ética a la Función Pública.

Por tanto, este extremo del descargo del investigado también ha quedado desvirtuado.

- Sobre su pedido de acumulación de procedimientos:

Tal como se indica en los medios probatorios 3.3.2, 3.3.3 y 3.3.4, para que proceda la acumulación de procedimientos administrativos disciplinarios (acumulación objetiva en

[6] Las que han sido apeladas por el investigado ante el Tribunal del Servicio Civil.

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: 8070784825

este caso, por requerirse la acumulación de pretensiones de un mismo administrado), deben concurrir los requisitos siguientes:

1. Ser competencia del mismo Juez.
2. No sean contrarias entre sí, salvo que sean propuestas en forma subordinada o alternativa.
3. Sean tramitados en una misma vía procedimental.

De los procesos en trámite contra el investigado, tenemos que los expedientes 018-2021-ST y 019(A)-2021-ST se encuentran bajo competencia del Tribunal del Servicio Civil, por encontrarse en apelación a las sanciones impuestas.

En cuanto a la acumulación del presente procedimiento con aquellos contenidos en expedientes 029-2021-ST y 030-2021-ST; tenemos que —conforme al Informe Técnico N° 1097-2020-SERVIR-GPGSC— previamente a la ejecución de las acciones tendientes a la acumulación de los procedimientos disciplinarios instaurados contra un servidor (acumulación objetiva), es necesario verificar que **entre dichos procedimientos exista conexidad y su acumulación fuese necesaria, por ejemplo, por tratarse de un mismo hecho histórico, a fin de evitarse pronunciamientos contradictorios en la evaluación del mismo**; cosa que no se aprecia entre el presente procedimiento y los otros dos antes referidos, pues versan sobre hechos históricos distintos, cuya acumulación no resulta necesaria.

Por tanto, al no cumplir con los requisitos requeridos jurisprudencialmente, no procede la acumulación solicitada.

A modo de corolario, como resultado del análisis de cada uno de los descargos expuestos por el investigado, este órgano instructor ha descartado la existencia de alguna causal de nulidad del procedimiento en curso y ha concluido que el imputado Christian Antonio Israel Carbonel Castillo, en su calidad de Cajero de la Oficina Registral de Cajamarca, el día 06 de agosto de 2021 intervino —en forma injustificada y desproporcionada— en la atención que el vigilante Henry Yordano Huamán Cabanillas se encontraba brindando a la denunciante Ana Karina Cumpa Huertas, acusándola —a través de una comunicación dirigida al vigilante y de manera prepotente y alterada— de haber ingresado a atención en ventanilla sin haber formado cola.

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: 8070784825

- Sobre los alegatos del informe oral:

- En relación a la presunta falta de legalidad en el procedimiento administrativo instaurado, porque a partir de una sola queja (presentada por la Sra. Ana Cumpa), se han aperturado cuatro (04) procedimientos administrativos en su contra:

  En la Secretaría Técnica PAD de la Zona Registral N° II obran como expedientes vigentes contra el imputado, los siguientes: Exp. PAD N° 018-2021-ST, Exp. PAD N° 019(A)-2021-ST, Ex. PAD N° 019(B)-2021-ST, Exp. 029-2021-ST y 030-2021-ST. De ellos, sólo el 019(A)-2021-ST y 019(B)-2021-ST guardan relación, por haberse generado en mérito al hecho ocurrido el 06 de agosto de 2021; sin embargo, el primero obedece a la intimidación y amenazas ejercidas contra el vigilante Henry Yordano Huamán Cabanillas, y el segundo a la agresión verbal de este contra la usuaria Ana Karina Cumpa Huertas, lo que —a todas luces— justifica una tipificación distinta que devino en la generación de expedientes independientes.
  Queda sustentado que este extremo de los alegatos del investigado, no obedece a la verdad.

- En relación a que el instructor ha tomado en cuenta quejas que datan del 2009 y 2011, que ya se encuentran prescritas:

  Tal como se ha desarrollado en el literal g) del apartado III del informe N° 00016-2023-SUNARP/ZRII/UA, el órgano instructor no ha considerado reincidente al imputado, pues si bien tiene diversas sanciones en años anteriores, de acuerdo al precedente administrativo sobre los criterios de graduación de las sanciones en el PAD —Resolución de Sala Plena N° 001-2021-SERVIR/TSC— en el criterio "reincidencia" sólo se pueden considerar sanciones del último año.
  Por otro lado, el extenso listado de quejas referidas en los medios probatorios (las que datan de los años 2011, 2012, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021) no ha sido considerado dentro del criterio de reincidencia (en su mayoría, no concluyeron en una sanción administrativa), sino como pruebas de que se trata 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: 8070784825

una **falta continuada** (literal "h" del apartado III del informe N° 00016-2023-SUNARP/ZRII/UA).
Por tanto, este extremo de los alegatos del imputado, también ha quedado desvirtuado.

- En relación a que la motivación del órgano instructor se centra, única y principalmente, en las declaraciones del personal de vigilancia y de limpieza, declaraciones que han sido realizadas por el propio empleador de dicho personal, lo que tiene incidencia en la veracidad y parcialidad de las mismas:

  Tal como se puede apreciar en el numeral 3 del informe N° 00016-2023-SUNARP/ZRII/UA, las pruebas valoradas en la presente investigación han sido cuantiosas y diversas: testimonios (no sólo de personal de vigilancia y limpieza, sino también de servidores civiles que se desempeñan como compañeros de área del imputado), documentos del legajo, archivos de la Secretaría Técnica PAD, informes de los superiores jerárquicos del imputado y grabación de videos de vigilancia.
  Además, se debe aclarar que el personal de vigilancia y de limpieza no constituyen subordinados de la entidad, sino de las empresas contratistas que brindan dichos servicios a favor de esta. Son estas empresas sus empleadoras, siendo falso que eso implique parcialización por parte de los testigos, ya que —tal como se aprecia en las constancias de folios 53 al 58— las declaraciones por ellos efectuadas, se realizaron en forma libre y voluntaria.
  Por tanto, este extremo de los alegatos del imputado, también ha quedado desvirtuado.

- En relación a que durante las entrevistas en que se recibió las declaraciones de los testigos, se ha infringido el principio de contradicción, pues únicamente se ha encontrado presente una de las partes del proceso:

Tal como ya lo ha hecho ver el órgano instructor en su informe N° 00016-2023-SUNARP/ZRII/UA, de conformidad con el artículo 186° del TUO de la Ley N° 27444 – Ley del

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: 8070784825

Procedimiento Administrativo General[7], que regula la figura de los testigos, tenemos que el requisito alegado por el investigado, no se encuentra contemplado en la norma aludida y que el careo es una prerrogativa de la administración en los casos de declaraciones contradictorias; no existiendo, por tanto, infracción alguna al debido procedimiento.

Por tanto, este extremo de los alegatos del imputado, también ha quedado desvirtuado.

Como puede apreciarse, la defensa del imputado se ha centrado en rebatir cuestiones procedimentales (mismas que ya han sido rebatidas a detalle); sin poder contradecir —a nivel probatorio— la imputación efectuada en su contra y los medios probatorios que la sustentan.

Sin perjuicio de ello, tenemos que el único argumento de fondo esgrimido por el imputado, es el siguiente: *«(…) yo tengo 13 años de servicios, que haya atendido 100 usuarios diarios, a 360 días, son más de un millón de usuarios que yo he atendido a lo largo de mi servicio…30 quejas a un millón de usuarios, no es ni el 0.00001 %».*

Como puede apreciarse, el imputado pretende justificar su conducta, minimizando las diversas y continuas quejas en su contra, restándoles importancia; sin considerar que ninguna persona debería ser sujeta de algún tipo de maltrato, menos aún dentro de una entidad pública.

XI. PRONUNCIAMIENTO SOBRE LA COMISIÓN DE LA FALTA:

Conforme a lo expuesto, se concluye que el servidor CHRISTIAN ANTONIO ISRAEL CARBONEL CASTILLO ha incurrido en la falta administrativa de agresión verbal al ciudadano usuario de los servicios a cargo de la entidad; falta disciplinaria tipificada en el literal d) del artículo 98.2 del Reglamento General de la Ley N° 30057, concordante con el literal a) del artículo 85° de la Ley N° 30057 – Ley del Servicio Civil.

[7] «186.1 El proponente de la prueba de testigos tiene la carga de la comparecencia de los mismos en el lugar, fecha y hora fijados. Si el testigo no concurriera sin justa causa, se prescindirá de su testimonio.
186.2 La administración puede interrogar libremente a los testigos y, en caso de declaraciones contradictorias, podrá disponer careos, aun con los administrados.»

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: 8070784825

XII. SANCIÓN APLICABLE:

12.1. El artículo 87° de la Ley del Servicio Civil establece que la sanción aplicable debe ser proporcional a la falta cometida y se determina evaluando la existencia de las condiciones siguientes:

a. Grave afectación a los intereses generales o a los bienes jurídicamente protegidos por el Estado.

b. Ocultar la comisión de la falta o impedir su descubrimiento.

c. El grado de jerarquía y especialidad del servidor civil que comete la falta, entendiendo que cuanto mayor sea la jerarquía de la autoridad y más especializadas sus funciones, en relación con las faltas, mayor es su deber de conocerlas y apreciarlas debidamente.

d. Las circunstancias en que se comete la infracción.

e. La concurrencia de varias faltas.

f. La participación de uno o más servidores en la comisión de la falta o faltas.

g. La reincidencia en la comisión de la falta.

h. La continuidad en la comisión de la falta.

i. El beneficio ilícitamente obtenido, de ser el caso.

A fin de determinar una sanción proporcional y razonable, acorde a la falta cometida por el servidor Christian Antonio Israel Carbonel Castillo, procederemos al análisis de cada una de las condiciones señaladas en el párrafo anterior, considerando los alcances de la Resolución de Sala Plena Nº 001-2021-SERVIR/TSC, "Precedente administrativo sobre los criterios de graduación de las sanciones en el procedimiento administrativo disciplinario regulado por la Ley Nº 30057":

a) Grave afectación a los intereses generales o a los bienes jurídicamente protegidos por el Estado

El bien jurídico protegido por el Derecho Disciplinario es el buen funcionamiento de las entidades del Estado. El mal trato o atención descortés, irrespetuosa, déspota y prepotente

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: 8070784825

al ciudadano, origina graves daños al esfuerzo desplegado por toda la maquinaria estatal, pues una de las funciones elementales de la gestión pública en general, es brindar servicios en forma eficiente y eficaz al público usuario, al ciudadano de a pie que recurre a una entidad pública a fin de obtener un buen servicio.

Y ese "buen servicio" no sólo se puede referir al otorgamiento mecánico de los bienes/servicios por los que se paga una tasa, sino que estos deben ser otorgados en el marco de una interacción respetuosa, diligente y cortés por parte del servidor a cargo de su procesamiento, emisión y/o entrega. Comportamientos como los ejecutados por el investigado, generan desmedro en la imagen institucional de la Sunarp, como ente estatal.

b) Ocultar la falta o impedir su descubrimiento

No existen medios de prueba objetivos que permitan establecer que el imputado haya pretendido entorpecer u obstaculizar las indagaciones del hecho en virtud del cual se le atribuye responsabilidad administrativa disciplinaria.

c) El grado de jerarquía y especialidad del servidor civil que comete la falta, entendiendo que cuanto mayor sea la jerarquía de la autoridad y más especializadas sus funciones, en relación con las faltas, mayor es su deber de conocerlas y apreciarlas debidamente

No se advierte que el investigado ejerza liderazgo o encargatura sobre determinados grupos de trabajadores, de modo que suponga una mayor rigidez en la observancia de los deberes y las faltas.

Por otro lado, el investigado ostenta el cargo de cajero desde fines del año 2009, fecha en la que ingresó a laborar a la entidad. Sus trece (13) años de labores en el área de caja, donde su quehacer implica la atención de usuarios registrales, sumado al conocimiento de los protocolos de atención establecidos por el Estado para todas sus dependencias, permiten inferir un grado de especialidad suficiente para advertir los estragos de su inadecuada y reiterada conducta.

d) Las circunstancias en que se comete la infracción

Tal como se ha advertido precedentemente (medio probatorio 3.2.15), en el año 2017, a través de hoja de reclamación N° 00027, el investigado fue quejado por mala atención a la denunciante, hecho que deviniera en la sanción de amonestación escrita al investigado.

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: 8070784825

Este antecedente nos permite, además de corroborar la información proporcionada por la denunciante en la entrevista que le hiciera la ST PAD en etapa preliminar, determinar el móvil del agravio ejercido en su contra por parte del investigado.

El accionar del investigado a través de la frase "sólo se atenderá a los usuarios que hayan formado cola" cuando la usuaria denunciante se encontraba por ingresar, y haber regresado —raudamente— desde la parte exterior de la oficina hasta ventanilla sólo para increpar al vigilante el supuesto favorecimiento a la denunciante, denota un afán de venganza inadmisible para un servidor público que ejerce sus funciones a cabalidad, de manera profesional y neutral.

e) La concurrencia de varias faltas

No se advierte que la conducta que es objeto de investigación en el presente expediente configure la comisión de más de una falta administrativa.

f) La participación de uno o más servidores

La imputación formulada sólo ha sido dirigida contra el servidor Christian Antonio Israel Carbonel Castillo, quien se constituye en el infractor de los hechos imputados.

g) La reincidencia

A la fecha, el investigado ya tiene la condición de rehabilitado de las sanciones impuestas anteriormente, pues las mismas datan de un plazo mayor a un (1) año. Por tanto, no se le considera reincidente en la conducta objeto de análisis.

h) La continuidad en la comisión de la falta

Respecto a este literal, tenemos que, de acuerdo a la documentación aludida en los numerales 3.2.8, 3.2.10, 3.2.11, 3.2.12, 3.2.13 y 3.2.17, el investigado —durante los últimos años— ha sido sujeto de diversos reclamos por parte de diferentes usuarios, a quienes habría brindado un comportamiento descortés, irrespetuoso, déspota y prepotente durante su atención en mesa de partes.

De los informes de sus superiores, así como de la información proporcionada por sus compañeros de área, tenemos que, pese a las recomendaciones y exhortaciones al investigado con motivo de los diversos reclamos en su contra, este no ha corregido su conducta.

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: 8070784825

i) El beneficio ilícitamente obtenido, de ser el caso

No existen medios de prueba objetivos que permitan establecer que el imputado haya obtenido algún beneficio ilícito con la conducta desplegada.

Ahora, en observancia del numeral 75 del citado precedente administrativo, y en concordancia con el artículo 91° de la Ley N° 30057, resulta imprescindible considerar en la graduación: a) la naturaleza de la infracción y b) los antecedentes del servidor.

- En cuanto a la naturaleza de la infracción: Considerando que es el ciudadano usuario a quien están dirigidos los servicios que brinda toda entidad pública, a quienes los servidores civiles se encuentran abocados; la conducta persistente del imputado resulta a todas luces reprochable, investida de una gravedad mayor considerando que lejos de reconocer su falta, distorsiona los hechos y los justifica en el hecho de que el número de quejas que tiene no constituyen un porcentaje significativo; un análisis numérico que no se condice con la vocación de servicio que debe tener todo servidor público y que debe regir su comportamiento en el ejercicio profesional, uno donde cada usuario cuenta, por ser una persona y no sólo un número o código. Afecta, además, la política de mejora continua del servicio registral y de modernización del Estado.

- Ahora, en relación a los antecedentes del servidor Carbonel Castillo, tenemos que, dentro del último año y tal como figura en su informe escalafonario (medio probatorio 3.4.1), tiene dos sanciones: una de dos meses de suspensión sin goce de haber y otra de cuatro meses de suspensión sin goce de haber; sin embargo, las mismas no han quedado firmes, encontrándose en apelación ante el Tribunal del Servicio Civil. Por tanto, a todos los efectos, el imputado no tiene deméritos pasibles de ser valorados. En contrapartida, el imputado presenta un (1) mérito en su legajo personal sobre reconocimiento de la Jefatura Zonal al personal que ha intervenido en el proceso de mejora del servicio de publicidad registral en la oficina registral de Cajamarca.

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: 8070784825

Se deja constancia que, de conformidad con la Resolución de Sala Plena Nº 002-2021-SERVIR/TSC, "Precedente administrativo sobre la aplicación de eximentes y atenuantes en el régimen disciplinario de la Ley Nº 30057", en el presente caso, no se configura ningún eximente de responsabilidad (incapacidad mental comprobada, caso fortuito o fuerza mayor, ejercicio de un deber legal, error inducido por la Administración, actuación funcional en caso de catástrofe o desastres, o actuación funcional en privilegio de intereses superiores de carácter social, relacionados a salud u orden público); y la falta tampoco se ha visto atenuada por la presencia de la subsanación voluntaria o el reconocimiento.

12.2. De la sanción aplicable:

De acuerdo con el artículo 88° de la Ley del Servicio Civil, concordado con el artículo 102° del Reglamento General de la Ley N° 30057, aprobado por Decreto Supremo Nº 040-2014-PCM, las sanciones por faltas disciplinarias pueden ser: i) Amonestación verbal o escrita, ii) Suspensión sin goce de remuneraciones desde un día hasta por doce (12) meses, y iii) destitución.

Mediante Resolución de la Unidad de Administración N° 0111-2022-SUNARP/ZRII/UA, se establece como posible sanción la DESTITUCIÓN.

Sobre la base de los criterios de determinación de la sanción aplicable desarrollados en el numeral 12.1, sustentados en el Informe N° 00016-2023-SUNARP/ZRII/UA recomendando la sanción de DESTITUCIÓN; y este Órgano Sancionador, luego del análisis correspondiente (que incluye la valoración de sus alegatos) se adhiere a dicha propuesta; correspondiendo, por tanto, imponer al servidor CHRISTIAN ANTONIO ISRAEL CARBONEL CASTILLO, la sanción de **DESTITUCIÓN.**

XIII. PLAZO PARA IMPUGNAR:

Que, de acuerdo al artículo 117° del Reglamento de la Ley del Servicio, la servidora Magali Esther Lara Torres, podrá interponer recurso de reconsideración o apelación contra la presente resolución, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de su notificación, debiendo precisarse que la interposición de los medios impugnatorios no suspenderá la ejecución de la presente resolución.

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: 8070784825

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS
ZONA REGISTRAL Nº II – Sede Chiclayo

RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 00036-2023-SUNARP/ZRII/JEF

XIV. AUTORIDAD QUE RESUELVE EL RECURSO DE APELACIÓN:

Que, de conformidad con el artículo 90° de la Ley del Servicio Civil, para el caso de suspensión, la segunda instancia se encuentra a cargo del Tribunal del Servicio Civil y comprende la resolución de los recursos de apelación, lo que pone término al procedimiento sancionador en la vía administrativa.

Que, en mérito a la autoridad conferida por el artículo 92° de la Ley N° 30057 – Ley del Servicio Civil y el literal y) del Manual de Operaciones de los Órganos Desconcentrados, aprobado por Resolución N° 155-2022-SUNARP-SN,

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – Imponer la sanción de **DESTITUCIÓN** al servidor Christian Antonio Israel Carbonel Castillo, conforme a lo expuesto en la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. – Comunicar la presente resolución al servidor Christian Antonio Israel Carbonel Castillo, al área de Personal, a la Unidad de Administración, a la Unidad Registral de la Zona Registral Nº II – Sede Chiclayo.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese en el Portal Institucional.

sunarp
Firmado digitalmente por: ROQUE CASTILLO Eladio Edwin FAU 20314210396 hard
Motivo: Soy Autor del Documento
Fecha: 2023/02/01 15:56:19-0500

Firmado digitalmente
ELADIO EDWIN ROQUE CASTILLO
Jefe Zonal
Zona Registral Nº II – Sede Chiclayo

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: 8070784825