sunarp
V° B°
Firmado digitalmente por:
OBLITAS CENTENO Oswaldo Arturo FAU 20260998898 hard
Motivo: Doy Visto Bueno del Documento
Fecha: 2023/02/10 12:28:32-0500

sunarp
V° B°
Firmado digitalmente por:
INFANTE LIZANO Daniel Eduardo FAU 20260998898 soft
Motivo: Doy Visto Bueno del Documento
Fecha: 2023/02/10 16:39:37-0500

sunarp
V° B°
Firmado digitalmente por:
NEYRA ZUMAETA Elizabeth Nilda FAU 20260998898 hard
Motivo: Doy Visto Bueno del Documento
Fecha: 2023/02/10 14:58:21-0500

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL NºIX – SEDE LIMA

RESOLUCIÓN JEFATURAL N°76-2023-SUNARP/ZRIX/JEF

Lima, 10 de febrero de 2023

VISTOS:

El Correo Institucional del 02 de febrero de 2023; el Memorándum N°00399-2023-SUNARP/ZRIX/UPPM; el Oficio N°090-SUNARP/ZRIX/UAJ del 08 de febrero de 2023, y;

CONSIDERANDO:

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

Que, mediante el artículo 1° de la Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 30 de enero del 2002, se declaró al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Normas Internacionales ISO 27001:2013 - Tecnologías de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos; ISO 9000:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario; ISO – 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos; ISO 37001:2016 - Sistemas de Gestión Antisoborno. Requisitos con orientación para su uso; ISO 27000:2018 – Tecnología de la Información – Técnicas de seguridad – Sistemas de gestión de seguridad de la información – Descripción general y vocabulario; ISO 45001:2018 – Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso e ISO 22301:2019 – Seguridad y resiliencia. Sistemas de Gestión de Continuidad del Negocio. Requisitos; se orienta a ordenar la gestión de las organizaciones para garantizar que los servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplan con los requisitos de calidad del cliente y con los objetivos previstos;

Que, por Decreto Supremo N°123-2018-PCM, publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 19 de diciembre de 2018, se aprobó el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, con el objeto de desarrollar el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, estableciendo los principios, normas y procedimientos que aplican al proceso de modernización de la gestión pública, en concordancia con la Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado;

Que, mediante Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP del 27 de diciembre de 2018, se aprobó la Norma Técnica Nº001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°011-2022-PCM/SGP publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 19 de noviembre de 2022, se aprobó la Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público;

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: 2175900506

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL NºIX – SEDE LIMA

RESOLUCIÓN JEFATURAL N°76-2023-SUNARP/ZRIX/JEF

Lima, 10 de febrero de 2023

Que, mediante Resolución de la Gerencia General de la Superintendente Nacional de los Registros Públicos N°210-2022-SUNARP/GG del 04 de julio de 2022, se aprobó la "Directiva DI-002-UOM-OPPM, Directiva que Regula la Emisión de los Documentos Normativos de la Sunarp, y por Resolución Jefatural N°702-2022-SUNARP/ZRIX/JEF del 11 de octubre de 2022, se aprobó por cambio de versión, el Procedimiento de Gestión de Documentos de Soporte a los Procesos (Versión: 04, Código: PR-003-UPPM-ZRIX);

Que, mediante Resolución Jefatural N°595-2021-SUNARP-ZRIX/JEF del 09 de diciembre de 2021, se aprobó por cambio de versión el Procedimiento de Seguimiento y Medición del Sistema Integrado de Gestión (Versión: 02, Código: PR-016-JEF-ZRIX);

Que, mediante Resolución Jefatural N°638-2021-SUNARP-ZRIX/JEF del 29 de diciembre de 2021, se aprobó la primera versión de la Directiva que Regula la Gestión por Procesos (Versión: 01, Código: DI-002-UPP-ZRIX);

Que, mediante Resolución Jefatural N°0030-2023-SUNARP/ZRIX/JEF del 13 de enero de 2023, se asignó funciones de Coordinador General del Sistema Integración de Gestión de la Zona Registral N°IX-Sede Lima, al ingeniero Daniel Infante Lizano, a partir del 16 de enero de 2023, en adición a sus funciones dispuestas por Resolución Jefatural N°806-2022-SUNARP/ZRIX/JEF;

Que, mediante Correo Institucional del 02 de febrero de 2023, el Coordinador del Sistema Integrado de Gestión, da conformidad al proyecto de actualización de la Directiva que Regula la Gestión por Procesos y acepta dar de baja el Procedimiento de Seguimiento y Medición del Sistema Integrado de Gestión, en atención a lo requerido por correos institucionales de fechas 18 y 27 de enero de enero 2023;

Que, mediante Memorándum N°00399-2023-SUNARP/ZRIX/UPPM, la Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, remite a la Unidad de Asesoría Jurídica el proyecto de la Directiva que Regula la Gestión por Procesos (Versión: 02, Código: DI-002-UPPM-ZRIX), con su conformidad respecto a su contenido, estructura y sustento técnico, solicitando opinión legal y elaboración del documento normativo correspondiente, con referencia al Correo Institucional del 02 de febrero de 2023;

Que, esta Jefatura considera pertinente aprobar, por cambio de versión, Directiva que Regula la Gestión por Procesos (Versión: 02, Código: DI-002-UPPM-ZRIX), y derogar la Resolución Jefatural N°638-2021-SUNARP-ZRIX/JEF del 29 de diciembre de 2021 y la Resolución Jefatural N°595-2021-SUNARP-ZRIX/JEF del 09 de diciembre de 2021;

Que, mediante el Oficio N°090-SUNARP/ZRIX/UAJ del 08 de febrero de 2023 del Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica, se otorga la opinión legal favorable y se remite el proyecto de Resolución Jefatura que aprueba la Directiva que Regula la Gestión por Procesos (Versión: 02, Código: DI-002-UPPM-ZRIX), a efecto de concluir con el flujo de aprobación;

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

En uso de las atribuciones conferidas por el Consolidad del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunarp, aprobado por Resolución de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicas N°035-2022-SUNARP/SN, el Manual de Operaciones de

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: 2175900506

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL NºIX – SEDE LIMA

RESOLUCIÓN JEFATURAL N°76-2023-SUNARP/ZRIX/JEF

Lima, 10 de febrero de 2023

los Órganos Desconcentrados de la Sunarp, aprobado por Resolución de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N°155-2022-SUNARP/SN y en virtud a la Resolución de la Gerencia General de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Nº363-2022-SUNARP/GG del 28 de diciembre de 2022.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DEROGAR la Resolución Jefatural N°638-2021-SUNARP-ZRIX/JEF del 29 de diciembre de 2021, que aprueba la primera versión de la Directiva que Regula la Gestión por Procesos (Versión: 01, Código: DI-002-UPP-ZRIX).

Artículo 2.- DEROGAR la Resolución Jefatural N°595-2021-SUNARP-ZRIX/JEF del 09 de diciembre de 2021, que aprueba por cambio de versión el Procedimiento de Seguimiento y Medición del Sistema Integrado de Gestión (Versión: 02, Código: PR-016-JEF-ZRIX).

Artículo 3.- APROBAR, por cambio de versión, la Directiva que Regula la Gestión por Procesos (Versión: 02, Código: DI-002-UPPM-ZRIX), el mismo que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 4.- DISPONER que, a través de la Unidad de Comunicaciones, se ejecuten las acciones respectivas destinadas a su publicación en la página web institucional con la finalidad de que todas las áreas tomen conocimiento y brinden las facilidades del caso, cuando corresponda.

Regístrese, comuníquese y publíquese en el portal institucional.

Firmado digitalmente por:
PEREZ SOTO Jose Antonio FAU 20260998898 soft
Motivo: Soy Autor del Documento
Fecha: 2023/02/10 16:43:33-0500

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

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

CVD: 2175900506

Firmado digitalmente por:
INFANTE LIZANO Daniel
Eduardo FAU 20260998898 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10/02/2023 11:11:40-0500

sunarp Superintendencia Nacional de los Registros Públicos	Tipo de documento: **DIRECTIVA**		Código: **DI-002-UPPM-ZRIX**
	Aprobación:	**Resolución N°76-2023-SUNARP-ZRIX/JEF**	
	Versión: **V.02**	Fecha de aprobación: **10/02/ 2023**	Páginas: **1/29**

DIRECTIVA QUE REGULA LA GESTIÓN POR PROCESOS

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

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

CVD: 2175900506

ÍNDICE

I. OBJETIVO 4
II. ALCANCE 4
III. BASE LEGAL 4
IV. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS 5
V. RESPONSABILIDADES 7
VI. DISPOSICIONES GENERALES 8
6.1. De las fases para la implementación de la gestión por procesos 8
6.2. Del equipo para la implementación de la gestión por procesos 8
6.3. De los documentos a generarse en marco de la gestión por procesos 9
VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS 11
7.1. De la determinación de los procesos 11
7.1.1. De la identificación de los productos 11
7.1.2. De la identificación de los procesos 11
7.1.3. De la determinación de la secuencia e interacción de los procesos 12
7.1.4. De la caracterización de los procesos 12
7.1.5. De la aprobación y difusión de los documentos generados 12
7.2. Del seguimiento, medición y análisis de los procesos 13
7.2.1. Del seguimiento y medición de los procesos 13
7.2.2. Del análisis de los procesos 13
7.3. De la mejora de procesos 14
7.3.1. De la selección de problemas u oportunidades de mejora 14
7.3.2. Del análisis de causa-efecto 14
7.3.3. De la selección de mejoras 15
7.3.4. De la implementación de mejoras 15
VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES 16
IX. ANEXOS 16
ANEXO N° 01: MAPA DE PROCESOS NIVEL 0 Y 1 DE LA ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA 17
ANEXO N° 02: RESPONSABLES DE FORMULACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO 18
ANEXO N° 03: ESTRUCTURA DE LA CODIFICACIÓN DE PROCESOS 19

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: 2175900506

ANEXO N° 04: INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS 20

ANEXO N° 05: ESTRATEGIAS Y/O ERRORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LÍNEA BASE Y META DE INDICADORES 21

1. Estrategias para la elaboración de línea base 21
2. Errores comunes en el establecimiento de la línea base 25
3. Errores comunes en el establecimiento de metas 26

ANEXO Nº 06: DIAGRAMA DE FLUJO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS 27

ANEXO Nº 07: DIAGRAMA DE FLUJO DE MEJORA DE PROCESOS 28

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: 2175900506

I. OBJETIVO

Establecer las disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en la Zona Registral N° IX - Sede Lima, incluyendo sus etapas: determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos; a fin de optimizar el desempeño de la entidad y la calidad de los servicios públicos.

II. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente documento son de aplicación y cumplimiento obligatorio para todas las unidades de organización de la Zona Registral N° IX - Sede Lima, dentro del ámbito de su competencia.

III. BASE LEGAL

La siguiente normativa ha sido utilizada como referencia para la elaboración del presente documento:

3.1. Ley N° 26366, Ley de creación del Sistema Nacional de los Registros Públicos y de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, de fecha 16 de octubre de 1994 y sus modificatorias.

3.2. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, de fecha 30 de enero de 2002, y sus modificatorias.

3.3. Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE), donde se aprueba el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, de fecha 20 de diciembre de 2007.

3.4. Decreto Supremo Nº 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, de fecha 19 de diciembre de 2018.

3.5. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público, de fecha de 19 de noviembre de 2022.

3.6. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”, de fecha de 27 de diciembre de 2018.

3.7. Resolución de la Gerencia General de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N°210-2022-SUNARP/GG que aprueba la Directiva DI-002-2022-UOM-OPPM: Directiva que regula la emisión de los documentos normativos de la Sunarp, de fecha 04 de julio de 2022.

3.8. Resolución de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N° 155-2022-SUNARP/SN, que aprueba el Manual de Operaciones – MOP de los Órganos Desconcentrados de la Sunarp, de fecha 26 de octubre de 2022.

3.9. Procedimiento de Gestión de Documentos de Soporte a los Procesos (Código: PR-003-UPPM-ZRIX).

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: 2175900506

IV. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Para los propósitos de esta directiva se aplican las siguientes definiciones:

4.1. Caracterización de procesos: Descripción de elementos de un proceso. Se detallan en una ficha técnica de proceso o una ficha técnica de procedimiento, según corresponda.

4.2. Diagrama de bloques: Representación gráfica de los procesos para facilitar la visualización de la interacción de los procesos en sus diferentes niveles (Nivel 0, 1, 2 y sucesivos hasta el Nivel N-1).

4.3. Diagrama de flujo: Representación gráfica de las actividades que se ejecutan en un procedimiento y que se representan mediante símbolos de manera secuencial y lógica desde su inicio hasta el fin.

4.4. Dueño del proceso: Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto.

4.5. Gestión por procesos: Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial. Contribuye a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos y al logro de los objetivos institucionales.

4.6. Ficha de indicador: Es una herramienta que permite registrar las especificaciones y las principales características del indicador, con la finalidad de aplicar criterios para una medición estándar e independiente, asegurándose una adecuada ejecución de la fase de seguimiento, medición y análisis de los procesos.

4.7. Ficha técnica de procedimiento: Es una herramienta utilizada para la caracterización de los procesos de Nivel N (último nivel de desagregación de un proceso), donde se describe quién y cómo debe ejecutarse cada actividad del proceso.

4.8. Ficha técnica de proceso: Es una herramienta utilizada para la caracterización de los procesos del Nivel 0 al N-1, donde se describen como mínimo el nombre del proceso, el objetivo, el alcance y los elementos que lo conforman (entradas, proveedores, procesos, salidas, clientes, entre otros).

4.9. Indicador: Es una medida asociada a una característica del resultado previsto de un proceso; que permite evaluar periódicamente su cumplimiento.

4.10. Manual de procedimientos (MAPRO): Es un documento que recopila al conjunto de procesos y procedimientos que pertenecen a un mismo proceso Nivel 0, que han sido previamente documentados en las fichas técnicas de procesos y procedimientos aprobadas.

4.11. Mapa de procesos: Es la representación gráfica de los procesos estratégicos, misionales y de soporte; en donde se puede identificar las entradas y salidas que la entidad utiliza para generar valor público a los ciudadanos.

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: 2175900506

4.12. Mapeo de procesos: Relevamiento de los procesos y actividades que operan en una entidad, permitiendo tener un entendimiento sobre cómo funciona la entidad a través de sus procesos.

4.13. Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad de los procesos para cumplir requisitos y aumentar la satisfacción de los ciudadanos o destinatarios de la prestación de los servicios.

4.14. Niveles de procesos: Son los niveles de desagregación de los procesos, según su complejidad; siendo obligatorio que para cada nivel de proceso se elaboren su ficha técnica de proceso y/o procedimiento, y su diagrama correspondiente, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el presente documento.

4.15. Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

4.16. Persona que recibe el producto: Término genérico para describir al receptor final del producto, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, entidad, otro proceso, parte interesada, entre otros; y pudiendo recibir de manera general la denominación de usuarios, beneficiarios, administrados, clientes u otras. Ejemplos: estudiantes, pensionistas, contribuyentes, asegurados, servidores.

4.17. Procedimiento: Es la descripción documentada o no documentada de quién y cómo debe ejecutar cada actividad de un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente.

4.18. Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.

4.19. Producto: Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad.

4.20. Representante del Dueño de Proceso: Es responsable de consolidar las sugerencias, observaciones y controversias en el diseño, ejecución, control y mejoras del proceso. Participa en la elaboración de la documentación de los procesos para posterior validación del dueño del proceso.

4.21. Servidor Civil: Se refiere a los servidores del régimen de la Ley N° 30057 organizados en los siguientes grupos: funcionario público, directivo público, servidor civil de carrera y servidor de actividades complementarias. Comprende, también, a los servidores de todas las entidades, independientemente de su nivel de gobierno, cuyos derechos se regulan por los Decretos Legislativos Nº 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, Nº 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, de carreras especiales de acuerdo con la Ley, a los contratados bajo el régimen del Decreto Legislativo Nº 1057, así como bajo la modalidad de contratación directa a que hace referencia el Reglamento de la Ley N° 30057, Ley 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: 2175900506

ABREVIATURAS	
CGSIG	Coordinador General Sistema Integrado de Gestión
JEF	Jefatura Zonal
GG	Gerencia General
MOP	Manual de Operaciones
MAPRO	Manual de Procedimientos
OAJ	Oficina de Asesoría Jurídica
OPPM	Oficina Planeamiento, Presupuesto y Modernización
OSG	Oficial del Sistema de Gestión
SIG	Sistema Integrado de Gestión
UAJ	Unidad de Asesoría Jurídica
UPPM	Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

V. RESPONSABILIDADES

5.1. La Jefatura Zonal es responsable de promover, dirigir y supervisar el desarrollo de la gestión por procesos y la participación activa de los servidores civiles de la entidad; proporcionando oportunamente los recursos necesarios para el desarrollo de la gestión por procesos y el fortalecimiento de capacidades.

5.2. La Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización es responsable de:

- Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva.
- Ejercer el rol de facilitador metodológico para la implementación de la gestión por procesos, el cual es descrito en el numeral 6.2. literal d).
- Promover iniciativas de mejora de los procesos, así como la actualización del MAPRO como consecuencia de las mejoras implementadas.

5.3. Los dueños de procesos y/o representantes son responsables de diseñar, implementar, controlar, mejorar y capacitar a los servidores civiles respecto a los procesos que están a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla el resultado previsto y se promueva la mejora continua de los procesos.

5.4. Los OSG o CGSIG son responsables de participar en la elaboración de las Fichas Técnica de Proceso, Fichas Técnica de Procedimiento y Fichas 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: 2175900506

Indicador cuando los procesos estén involucrados en el alcance de un sistema de gestión o en el programa de objetivos.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. De las fases para la implementación de la gestión por procesos

Para la implementación de la gestión por procesos se cuenta con tres fases y once pasos, estos son:

Fases	Pasos
Determinación de procesos	Identificación de los productos
	Identificación de los procesos
	Caracterización de los procesos
	Determinación de la secuencia e interacción de los procesos
	Aprobación y difusión de los documentos generados
Seguimiento, medición y análisis de procesos	Seguimiento y medición de los procesos
	Análisis de los procesos
Mejora de procesos	Selección de problemas u oportunidades de mejora
	Análisis de causa-efecto
	Selección de mejoras
	Implementación de mejoras

6.2. Del equipo para la implementación de la gestión por procesos

Estará conformado por el dueño del proceso, representante del dueño del proceso, participantes y el facilitador metodológico; quienes se encargarán de la aplicación de las disposiciones contenidas en la Norma Técnica N°001-2018-PCM/SGP, “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”, por cada proceso de la Zona Registral N° IX - Sede Lima. A continuación, se detallan las responsabilidades de cada rol:

a) El dueño del proceso tiene las responsabilidades 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: 2175900506

- Facilitar o asegurar la disponibilidad de los recursos para la aplicación de las disposiciones contenidas en la Norma Técnica, en relación a los procesos a su cargo.
- Resolver los casos de controversia que se puedan generar en marco a las disposiciones de la Norma Técnica.
- Revisar y enviar lo que corresponda a la máxima autoridad administrativa de la entidad para la aprobación de la documentación generada.

b) El representante del dueño del proceso tiene las responsabilidades de:

- Consolidar las sugerencias y observaciones de los participantes del equipo.
- Resolver, de corresponder, o trasladar al dueño del proceso los casos de controversia que se puedan generar.
- Participar en la elaboración y presentar la documentación producida al dueño del proceso para su revisión.
- Realizar el seguimiento de los acuerdos de las reuniones.

c) Los participantes son los servidores civiles con el conocimiento técnico de los procesos en los que se desempeña, y tienen las responsabilidades de:

- Proporcionar información relevante de los procesos en los que se desempeña, de acuerdo con lo requerido.
- Elaborar la documentación (fichas técnicas, documentos de soporte a los procesos, entre otros).

d) El facilitador metodológico es el servidor civil con conocimiento técnico sobre la gestión por procesos, y tienen las responsabilidades de:

- Conducir, orientar y brindar asistencia técnica al equipo en la aplicación del modelo planteado en la Norma Técnica.
- Revisar y dar conformidad sobre los aspectos técnicos contenidos en la Norma Técnica.

6.3. De los documentos a generarse en marco de la gestión por procesos

6.3.1. El dueño del proceso o su representante se encargará de elaborar o actualizar los documentos en marco de la gestión por procesos: ficha técnica de proceso, ficha técnica de procedimiento, ficha de indicador y Manual de Procedimientos (MAPRO); para lo cual contará con el apoyo de los servidores con mayor conocimiento y experiencia en el proceso a documentar.

6.3.2. Para la elaboración o actualización de los documentos en el marco de la gestión por procesos podrá solicitar la asistencia técnica de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.

6.3.3. Consideraciones para la elaboración o actualización de la ficha técnica de proceso o 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: 2175900506

a) Se debe verificar su alineamiento con el "Inventario de Procesos" y la coherencia con las otras fichas técnicas.

b) Se deberá elaborar la "Ficha Técnica de Procedimiento" de los procesos de Nivel "N" cuando se cumpla alguno de los criterios siguientes:

- Si el proceso vinculado involucra servidores con competencias diversas.
- Si el proceso al que está vinculado representa una alta carga de trabajo operativa.
- Si el proceso vinculado no cuenta con un nivel de tecnificación o automatización.
- Si el personal involucrado en el proceso relacionado no posee las competencias técnicas suficientes como para ejecutar las actividades siguiendo instrucciones no documentadas por el dueño del proceso.
- Si el proceso vinculado es ejecutado por personal con alta rotación.

6.3.4. Consideraciones para la elaboración o actualización de la ficha de indicador:

a) Las propuestas de indicadores de los procesos deben estar orientados a:

- Verificar la satisfacción de las personas que reciben los bienes y servicios de la entidad.
- Verificar el cumplimiento de los plazos de entrega de los bienes y servicios.
- Corroborar la cobertura de la entrega de los bienes y servicios.
- Establecer la tasa de inconformidad de los bienes y servicios.
- Cuantificar los reclamos.
- Medir los costos del proceso. Considerando la metodología de costos
- Cuantificar la productividad de los servidores ("trabajar de forma más inteligente").
- Establecer el desempeño de los procesos de soporte.

b) Para la elaboración o actualización de la ficha de indicador se podrá considerar como referencia las herramientas siguientes:

- Guía metodológica para la definición, seguimiento y uso de indicadores de desempeño de los Programas Presupuestales.
- Guía para la elaboración de indicadores de políticas nacionales y planes estratégicos - Establecimiento de los logros esperados.

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: 2175900506

Nota N°01: Para la elaboración o actualización de los indicadores se deberá considerar los tipos de indicadores de desempeño de los procesos, ver Anexo N°04.

c) Para establecer la línea base de los indicadores se recomienda considerar como mínimo la data histórica de dos periodos iguales al periodo de control de la meta; asimismo se podrá considerar lo establecido en el Anexo N°05: "Estrategias y errores para la determinación de línea base y metas de indicadores".

6.3.5. El contenido del MAPRO se desarrollará de acuerdo con la estructura indicada en la Directiva que regula la emisión de los documentos normativos de la Sunarp (DI-002-2022-UOM-OPPM).

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. De la determinación de los procesos

7.1.1. De la identificación de los productos

a) La identificación de los procesos de la entidad se inicia con el reconocimiento de los productos previstos en la entidad, en el marco de sus competencias, así como de las personas que los recibirán.

b) Según el Manual de Operaciones – MOP de los Órganos Desconcentrados de la Sunarp son productos de la entidad:

- Inscripción de título o denegatoria
- Publicidad expedida o denegada

7.1.2. De la identificación de los procesos

a) Se identifica los procesos que son necesarios para brindar los productos indicados en el numeral anterior, clasificándolos como procesos misionales; así como, los procesos estratégicos y de soporte:

- **Estratégicos:** Son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.
- **Misionales:** Son los que se encargan de la prestación de los servicios previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que los reciben.
- **De Soporte:** Son los que proporcionan los recursos para la prestación de los servicios previstos por la entidad.

b) Estos procesos deberán estar orientados al funcionamiento sistémico de la entidad. Asimismo, dependiendo de la complejidad,

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: 2175900506

objetivos y actividades se podrán desagregar en niveles. Los niveles pueden ser:

- Procesos Nivel 0: Agrupación más genérica de los procesos que se visualiza en el Manual de Operaciones – MOP de los Órganos Desconcentrados de la Sunarp.
- Procesos Nivel 1: Desagregación de los procesos que componen cada proceso Nivel 0.
- Procesos Nivel 2 y sucesivos: Desagregación de los procesos del nivel inmediato superior.
- Procesos Nivel N: Último nivel de desagregación de los procesos.

c) Estos procesos deberán ser codificados, según lo especificado en el Anexo N°03: Estructura de la Codificación de Procesos, del presente documento, y registrados en el formato “Inventario de Procesos”.

7.1.3. De la determinación de la secuencia e interacción de los procesos

La secuencia e interacción de los procesos Nivel 0 de la Zona Registral N° IX - Sede Lima podrán ser visualizados en el Anexo N°01: Mapa de procesos Nivel 0 y 1 de la Zona Registral N° IX - Sede Lima, así como, en los diagramas de bloques de cada “Ficha Técnica de Proceso”.

7.1.4. De la caracterización de los procesos

a) Consiste en la identificación de los elementos de cada proceso identificado, estos son: Objetivo del proceso, dueño del proceso, proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes (personas que reciben el producto), recursos, controles, registros, indicadores, entre otros.

b) Para la caracterización de los procesos, el dueño del proceso o su representante utilizarán los formatos de “Ficha Técnica de Proceso” y/o “Ficha Técnica de Procedimiento”, según corresponda.

c) Adicionalmente, se definirán los indicadores de procesos para efectuar su seguimiento y evaluación del desempeño, utilizando el formato “Ficha de Indicador”.

d) Para la elaboración de estos documentos se tomarán en cuenta lo señalado en el numeral 6.3. y Anexo N°02 del presente documento.

7.1.5. De la aprobación y difusión de los documentos generados

a) El dueño del proceso o su representante gestionará la aprobación de las fichas técnicas de procesos, fichas técnicas de procedimientos, fichas de indicadores y manual de procedimientos con los responsables de la revisión y aprobación según lo indicado en el Anexo N°02.

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: 2175900506

b) Para el control de los documentos generados en marco a la gestión por procesos, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización los registrará en el "Inventario de fichas de procesos, procedimientos e indicadores" y/o en el "Registro maestro de documentos internos y externos de soporte a los procesos", según corresponda. Asimismo, custodiará los documentos (digitales) en su versión editable y aprobada.

c) El dueño del proceso o su representante coordinará la difusión de los documentos generados a través de su publicación en la intranet institucional, correo electrónico u otro medio que considere apropiado. Asimismo, deberá capacitar a su personal respecto a los documentos aprobados y velará por el cumplimiento de los mismos.

7.2. Del seguimiento, medición y análisis de los procesos

7.2.1. Del seguimiento y medición de los procesos

a) Consiste en la recopilación y procesamiento de los datos de cada variable de los indicadores definidos en la fase anterior, de acuerdo a la frecuencia señalada en la Ficha de Indicador.
b) La información recopilada por el responsable de medición será remitida al responsable de control para su análisis conforme a lo indicado en el numeral 7.2.2.
c) Para el seguimiento de los procesos, la UPPM podrá realizar auditorías inopinadas para verificar la ejecución de los procesos. Para tal efecto, podrá tomar como referencia la aplicación del "Procedimiento de auditorías internas del sistema integrado de gestión".

7.2.2. Del análisis de los procesos

a) El responsable de control analiza y reporta los resultados del indicador mediante el formato "Ficha de Reporte de Indicador" y en el sistema implementado para tal fin, de acuerdo a la frecuencia de control definida y con el enfoque del sistema de gestión relacionado.

b) La "Ficha de Reporte de Indicador" es enviada mediante un documento a la UPPM y/o al OSG, según corresponda, para conocimiento y fines pertinentes.

c) En aquellos casos en los que no se alcance la meta del indicador en tres periodos consecutivos o no consecutivos (a excepción de aquellos que tengan una meta anual acumulativa) y estas no sean por factores externos ajenos a la institución, se apertura una solicitud de acción correctiva, de acuerdo con el "Procedimiento para la Implementación de Acciones Correctivas y Acciones de Mejora".

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: 2175900506

7.3. De la mejora de procesos

Para esta fase se aplicará lo indicado en el "Procedimiento para la Implementación de Acciones Correctivas y Acciones de mejora":

7.3.1. De la selección de problemas u oportunidades de mejora

Para la identificación de problemas u oportunidades de mejora, se recomienda efectúe un análisis cualitativo para el cual aplica herramientas como: histogramas, lluvia de ideas o diagramas de Pareto, entre otros. Posteriormente, se seleccionará y priorizará aquellos cuya solución tenga un impacto en la gestión de la entidad, en relación con los siguientes aspectos:

- El logro de los objetivos estratégicos institucionales,
- La satisfacción de las personas,
- La tecnificación de los procesos,
- La productividad de los servidores,
- El clima laboral,
- Los flujos de trabajo de los sistemas administrativos,
- La eficacia del uso de los recursos,
- La transparencia de los procesos,
- La forma de organizarse.

Cabe mencionar que, la problemática a resolver u oportunidad de mejora debe ser validada y priorizada por el dueño del proceso a efecto de continuar con las siguientes etapas.

Aquella problemática u oportunidad de mejora priorizada será reportada en la Solicitud de Acción Correctiva, Solicitud de Oportunidad de Mejora o sistema implementado para tal fin, para la evaluación de su autorización por el OSG, en coordinación con la UPPM, según corresponda.

7.3.2. Del análisis de causa-efecto

Al autorizarse la Solicitud de Acción Correctiva o de Mejora, el dueño del proceso o su representante realiza el análisis e identificación objetiva de las causas que dan origen al problema seleccionado (para fines del análisis, el problema es equivalente al efecto) o evalúa la viabilidad de la oportunidad de mejora (en caso la oportunidad no haya sido identificada por iniciativa del dueño o representante del proceso).

Para determinar con mayor precisión las causas del problema se puede utilizar la herramienta de los 3 ¿Por qué?, Diagrama de Ishikawa o Diagrama de Espina de Pescado, entre otros. Asimismo, el dueño del proceso o su representante puede solicitar apoyo de la UPPM u otras unidades de organización, según corresponda, para realizar un adecuado análisis.

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: 2175900506

Nota Nº02: Si acción correctiva o de mejora implica cambios en los sistemas informáticos o aplicativos, deberá coordinarse con la Unidad de Tecnologías de la Información para su participación en el análisis, definición de requerimientos funcionales y otras actividades dentro del ámbito de su competencia.

7.3.3. De la selección de mejoras

El dueño del proceso o su representante elabora la propuesta de acción correctiva o acción de mejora, en función a la magnitud de la causa raíz identificada.

En caso la oportunidad de mejora o no conformidad presente diversas alternativas de solución, se empleará los siguientes criterios de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público para su priorización:

- Impacto en la satisfacción de las personas y cierre de brechas
- Viabilidad técnica
- Disponibilidad económica
- Plazos
- Sostenibilidad
- Escala porcentual por componente

Opcionalmente, considerar los siguientes criterios:

- Apoyo de la Alta Dirección,
- Impacto sobre la causa seleccionada,
- Autonomía del equipo y del dueño del proceso.

La propuesta de acción correctiva o acción de mejora es remitida al OSG o UPPM, según corresponda, para la validación correspondiente.

Posterior a la aprobación de la propuesta, el dueño del proceso o su representante gestiona la suscripción del plan de la acción correctiva o de mejora, por los involucrados a fin de garantizar su compromiso.

7.3.4. De la implementación de mejoras

El dueño del proceso o su representante informará los avances de la implementación al OSG o UPPM e involucrados en la mejora, según corresponda.

Culminada la implementación:

- El dueño del proceso o su representante capacitará al personal a su cargo en el nuevo proceso mejorado y la documentación de procesos (Ficha Técnica de Proceso, Ficha Técnica de Procedimiento, Ficha de Indicador u otros documentos normativos) aprobada, de ser el caso.

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: 2175900506

- El OSG o UPPM programará la verificación de eficacia de la implementación de la mejora.
- El dueño del proceso o su representante recopilará las evidencias para la verificación de la eficacia.
- La UPPM y el OSG documentará las lecciones aprendidas.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

8.1. Los aspectos no contemplados en la presente directiva serán absueltos por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.

8.2. La gestión por procesos constituye la base para la implementación de los sistemas de gestión de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, por lo que el Oficial del Sistema de Gestión o Coordinador General del Sistema Integrado Gestión empleará la documentación generada producto de la gestión por procesos, según su alcance.

8.3. Para el caso de las mejoras en los servicios priorizados en marco de la implementación de la Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, la mejora de procesos se realizará bajo los lineamientos de la citada Norma.

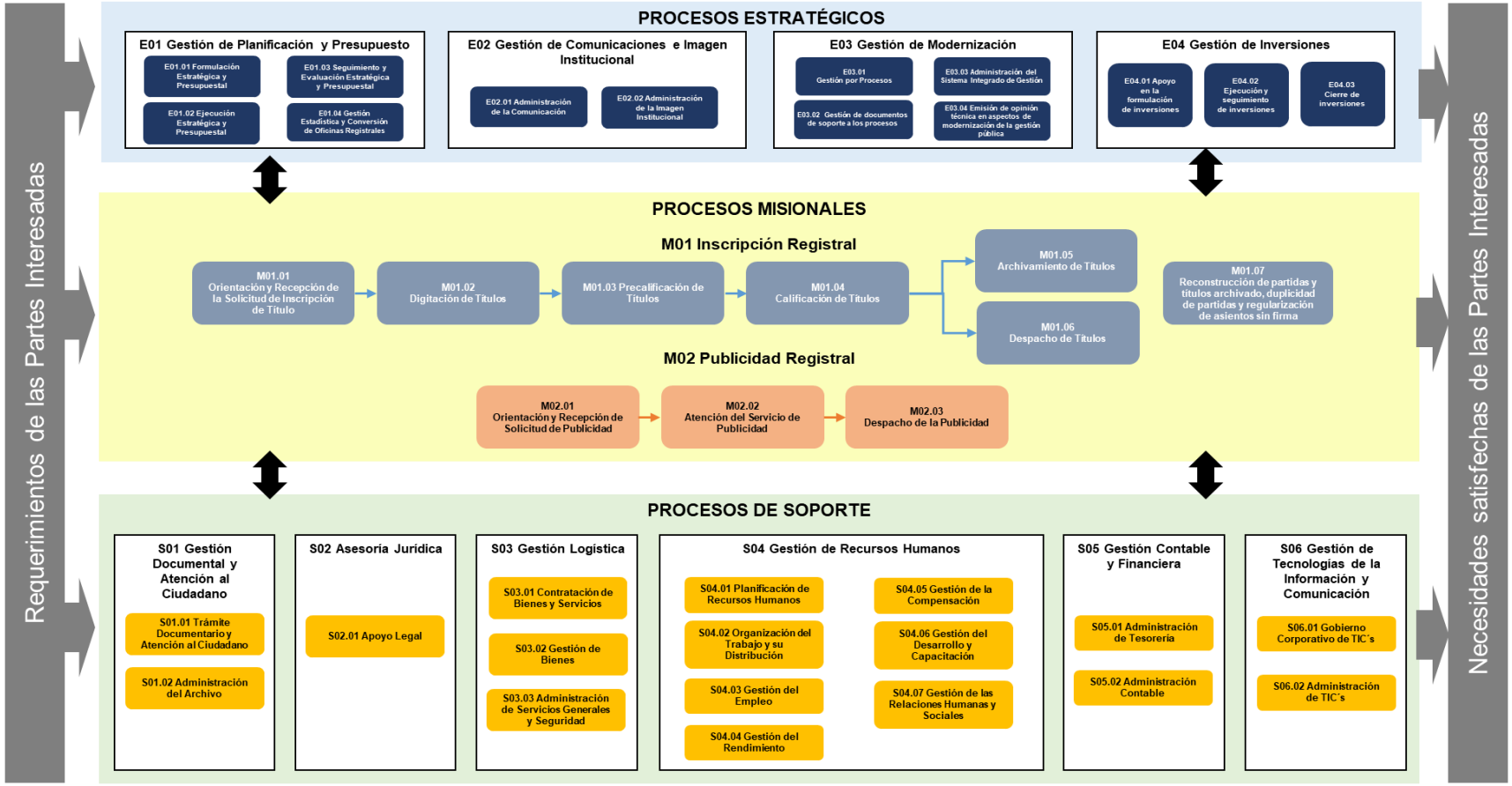
IX. ANEXOS

- Anexo N° 01: Mapa de procesos nivel 0 y 1 de la Zona Registral N° IX - Sede Lima
- Anexo N° 02: Responsables de Formulación, Revisión y Aprobación por Tipo de Documento
- Anexo N° 03: Estructura de la codificación de procesos
- ANEXO N° 04: Indicadores de desempeño de los procesos
- Anexo N° 05: Estrategias y/o Errores para la Determinación de Línea Base y Meta de Indicadores
- Anexo Nº 06: Diagrama de flujo de seguimiento, medición y análisis de procesos
- Anexo Nº 07: Diagrama de flujo de mejora de procesos (Procedimiento para la implementación de acciones correctivas y acciones de mejora)

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: 2175900506

ANEXO N° 01: MAPA DE PROCESOS NIVEL 0 Y 1 DE LA ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA



Fuente: Inventario de procesos de los órganos desconcentrados aprobado mediante Resolución de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N° 155-2022-SUNARP/SN

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: 2175900506

ANEXO N° 02: RESPONSABLES DE FORMULACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO

N°	DOCUMENTO	Responsable		
		Formulación	**Revisión**	**Aprobación**
1	Ficha Técnica de Proceso	Dueño del proceso, su representante, UPPM, CGSIG o OSG	UPPM	Dueño del Proceso
2	Ficha Técnica de Procedimiento			
3	Ficha de Indicador (*)			
4	Manual de Procedimientos (**)	Dueño del Proceso	UPPM/ UAJ / OPPM/ OAJ	GG

(*) Las Fichas de Indicadores que guarden relación directa con el cumplimiento del programa de objetivos del SIG requerirán, adicionalmente, ser revisados y aprobados en reunión del Comité SIG.

(**) Aprobación según lo definido en la “Directiva que Regula la Emisión de los Documentos Normativos de la Sunarp”, aprobada mediante Resolución de la Gerencia General de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N°210-2022-SUNARP/GG.

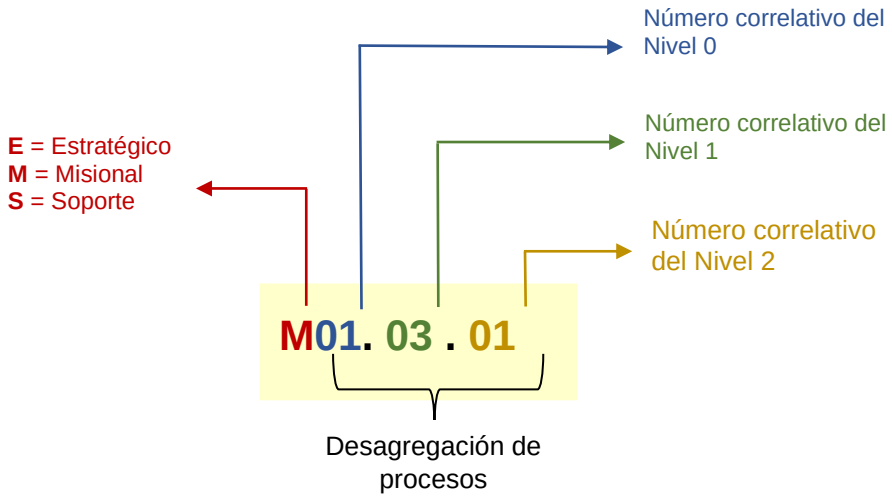
Nota N°03: Para la formulación de los documentos el responsable de la formulación contará con la asistencia técnica de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.

Nota N°04: Las coordinaciones para la aprobación de estas fichas podrán ser vía correo electrónico o por otro medio que facilite su gestión.

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: 2175900506

ANEXO N° 03: ESTRUCTURA DE LA CODIFICACIÓN DE PROCESOS



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: 2175900506

ANEXO N° 04: INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

El indicador de desempeño es la medida que evalúa el rendimiento del logro de los resultados esperados del proceso, según los objetivos establecidos, en un período de tiempo específico, permitiendo identificar los puntos de mejora. Estos indicadores se pueden clasificar en:

1. Indicador de productividad: Permite evaluar si se está utilizando eficientemente los recursos del procesos (tiempo, personal, insumos, etc.).

$$Productividad = Tiempo\ de\ atención\ de\ las\ solicitudes$$

2. Indicador de eficiencia: Permite evaluar los resultados del proceso con los recursos utilizados. La finalidad del uso de este indicador es obtener altos indicadores de productividad con el uso mínimo de recursos.

$$Eficiencia = \frac{Resultados\ obtenidos}{Recursos\ usados}\ x\ Tiempo\ empleado$$

3. Indicador de eficacia: Permite evaluar los resultados del proceso obtenidos con los resultados deseados, es decir, los resultados establecidos en las metas.

$$Eficacia = \frac{Resultados\ obtenidos}{Resultados\ proyectados}\ x\ 100$$

Nota Nº05: La relación entre eficiencia y eficacia es la efectividad. Entonces un proceso será efectivo cuando se logra los resultados proyectados con el uso de recursos mínimos.

4. Indicador de capacidad: Permite evaluar el rendimiento del proceso en un determinado tiempo.

$$Capacidad = Solicitudes\ atendidas\ en\ el\ mes$$

5. Indicador de calidad: Permite evaluar el nivel de satisfacción de un producto o servicio del proceso.

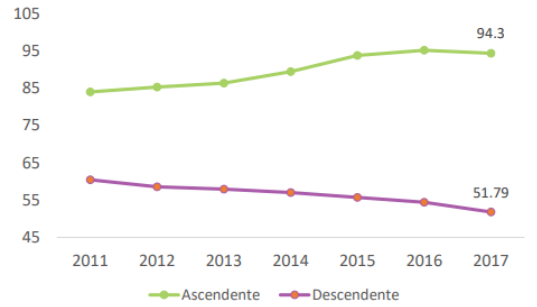
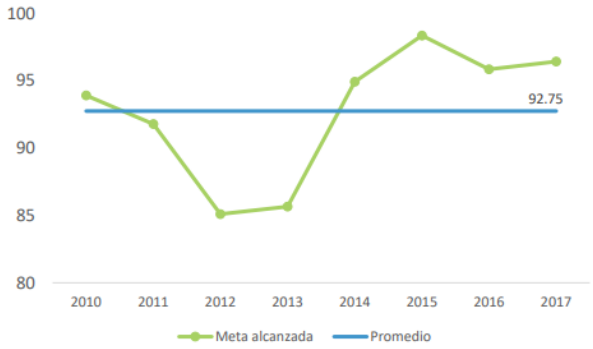
$$Calidad = \frac{Solicitudes\ observadas}{Solicitudes\ atendidas}\ x\ 100$$

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: 2175900506

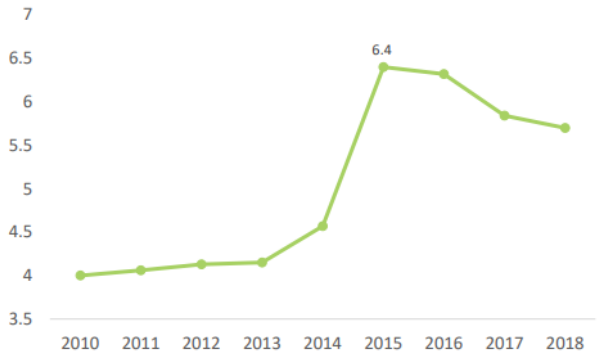
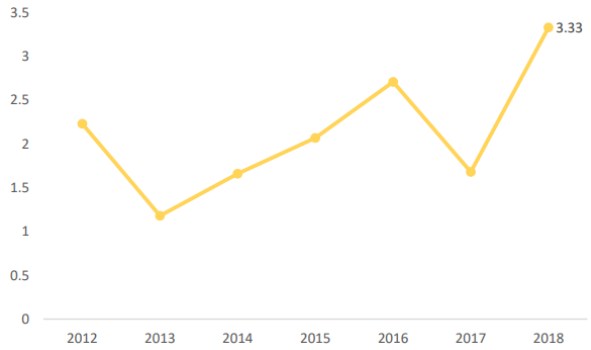
ANEXO N° 05: ESTRATEGIAS Y/O ERRORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LÍNEA BASE Y META DE INDICADORES

1. Estrategias para la elaboración de línea base

Estrategias	Caso	Consideraciones	Ejemplo
Elaboración de línea base cuando existe información completa de las variables del indicador	Los datos tienen una tendencia clara y no presentan choques externos o ciclos que afectan la trayectoria del indicador.	Si las observaciones históricas del indicador muestran cierta tendencia, se sugiere que el último valor observado sea considerado el valor de la línea base del indicador. En el gráfico que se presenta como ejemplo, se observa una tendencia creciente, cuyo último valor observable del periodo 2017 es 94.3, por lo que este valor sería la línea base.	
	Los datos muestran variaciones cíclicas o estacionales.	En este caso, para el establecimiento de la línea base se puede emplear cualquiera de las siguientes estrategias: ● Establecer la línea base en relación al promedio de los valores observables (ver ejemplo). ● Establecer la línea base con el último valor observable, en este caso se debe considerar las variaciones cíclicas al momento de medir su desempeño y no atribuir al proceso efectos que son parte de la naturaleza misma del indicador. En el gráfico que se presenta como ejemplo, el indicador tiene indicios de variaciones cíclicas o estacionales. En este caso, se puede decidir establecer la línea base del indicador en el promedio (92.75); o bien, en el valor registrado en el 2017.	

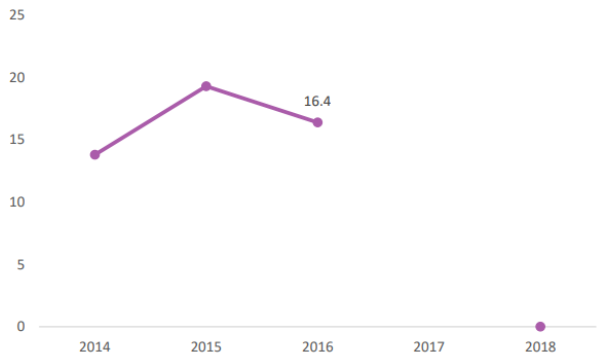
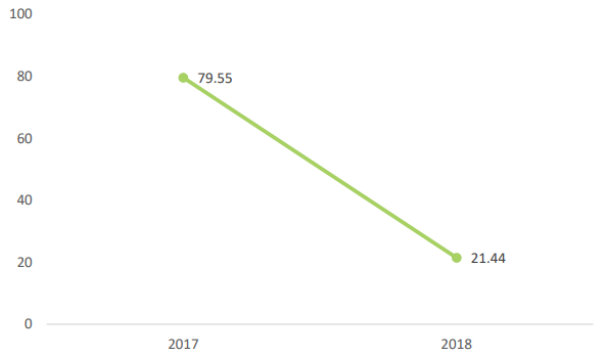
Esta es una copia autentica imprimible de un documento electronico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposicion Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas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

CVD: 2175900506

Estrategias	Caso	Consideraciones	Ejemplo
	En los datos se identifica un choque, el cual afecta la trayectoria del indicador.	Hasta el momento se han presentado los casos en los cuales se puede observar una tendencia en la información histórica del indicador. Sin embargo, en ocasiones existen shocks o choques que modifican la tendencia del mismo. Estos puntos de inflexión pueden ser cruciales para el desempeño del proceso porque cambian su estado en un momento determinado. Por lo tanto, a pesar de que no sea la última observación del indicador, y si es relevante para el proceso, el dato del punto de inflexión puede establecerse como línea base. En el gráfico que se presenta como ejemplo, se puede observar que en el año 2015 ocurrió un cambio sustancial en el desempeño del proceso, posterior a este cambio, la tendencia del indicador es decreciente. En este caso, se estableció como línea base el dato observado justo en el periodo de cambio (inflexión), es decir, en el año 2015.	
	Con los datos no es posible identificar una tendencia en la trayectoria del indicador.	Cuando no se observa una tendencia clara en el comportamiento del indicador y, además, la información complementaria no aporta más información sobre el comportamiento del indicador, se sugiere establecer como línea base la última información disponible antes de la formalización de la aprobación de la Ficha de Indicador; siempre y cuando la información sea cercana a la fecha de inicio de su medición según los parámetros definidos en la ficha. En el gráfico que se presenta como ejemplo, la línea base sería el último valor 3.33.	

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: 2175900506

Estrategias	Caso	Consideraciones	Ejemplo
Estimación de la línea base cuando existe información incompleta	Valor de la última observación disponible	Es posible que se tenga información sobre un indicador, pero que no esté actualizada al momento de la aprobación de la Ficha de Indicador. Se sugiere establecer como línea base la última observación, estableciéndose claramente el año en el que dicha información fue generada. En el gráfico que se presenta como ejemplo, si nos encontramos en el año 2018 y solo contamos con datos hasta el 2016, la línea base a establecerse sería el último valor obtenido en el 2016 (16.4%).	
	Información limitada	Contar con información limitada significa que se tiene como máximo dos datos disponibles del indicador, por tanto, no es posible realizar un análisis de la información. En este caso, se sugiere establecer la línea base con respecto a alguna de las dos observaciones disponibles; o bien, en la única observación con la que se cuenta. En el ejemplo, se tiene solo dos datos del indicador, las mismas que registran un valor muy distante entre sí; la observación del 2017 está cerca del 80%, mientras que la del 2018 cerca del 21%. En este caso, deberá elegir alguna de las dos observaciones para el establecimiento de la línea base, condicionando a aquel comportamiento que se asemeje más a lo que se espera lograr en el futuro. Con comportamiento nos referimos al sentido ascendente o descendente de los resultados del indicador que quisiéramos que se presenten desde nuestro punto de partida (línea base).	

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: 2175900506

Estrategias	Caso	Consideraciones	Ejemplo
Estimación de la línea base cuando no existe información disponible	**-**	Se debe planificar de qué forma se obtendrá la información, si se realizará un levantamiento de información a nivel interno o si se contratará a un externo para generar dicha información. Para ello se deberá considerar lo siguiente: ● Analizar qué tan sostenible es generar la información en función a nuestras capacidades materiales, humanas y financieras en el corto y largo plazo. ● Analizar el beneficio que conlleva la generación de la información y buscar una alternativa más económica para generar dicha información. Dependiendo de estos factores se puede optar por realizar un estudio o diagnóstico, consulta de expertos o realizar encuestas para generar la información.	Se requiere medir la satisfacción de un nuevo servicio que se incluirá en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad. En este caso, al no contar con información disponible de la población que accede específicamente a este servicio, se debe evaluar mecanismos más idóneos para evaluar la satisfacción: con personal propio o contratación de un servicio, levantamiento de información de manera presencial o virtual, entre otros.

Fuente: Adaptado de la Guía para el establecimiento y cálculo de líneas base y metas – CONEVAL (2019). Recuperado de: https://www.coneval.org.mx/InformesPublicaciones/Documents/Guia_lineas_base_metas.pdf

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: 2175900506

2. Errores comunes en el establecimiento de la línea base

Error	Definición	Efecto
Línea base igual a la meta	Cuando el valor de **la línea base coincide** con el valor de la **meta**	No permite identificar los **avances logrados** con el paso del tiempo
Línea base igual a cero	Cuando el valor asignado a la **línea base** corresponde a cero	No es posible calcular el **avance de los indicadores respecto de su situación inicial**
Línea base sin especificación	Cuando **no se asigna** algún valor a la **línea base**	No es posible conocer la **situación inicial** del indicador

Fuente: Adaptado de la Guía para el establecimiento y cálculo de líneas bases y metas – CONEVAL (2019). Recuperado de: https://www.coneval.org.mx/InformesPublicaciones/Documents/Guia_lineas_base_metas.pdf

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: 2175900506

3. Errores comunes en el establecimiento de metas

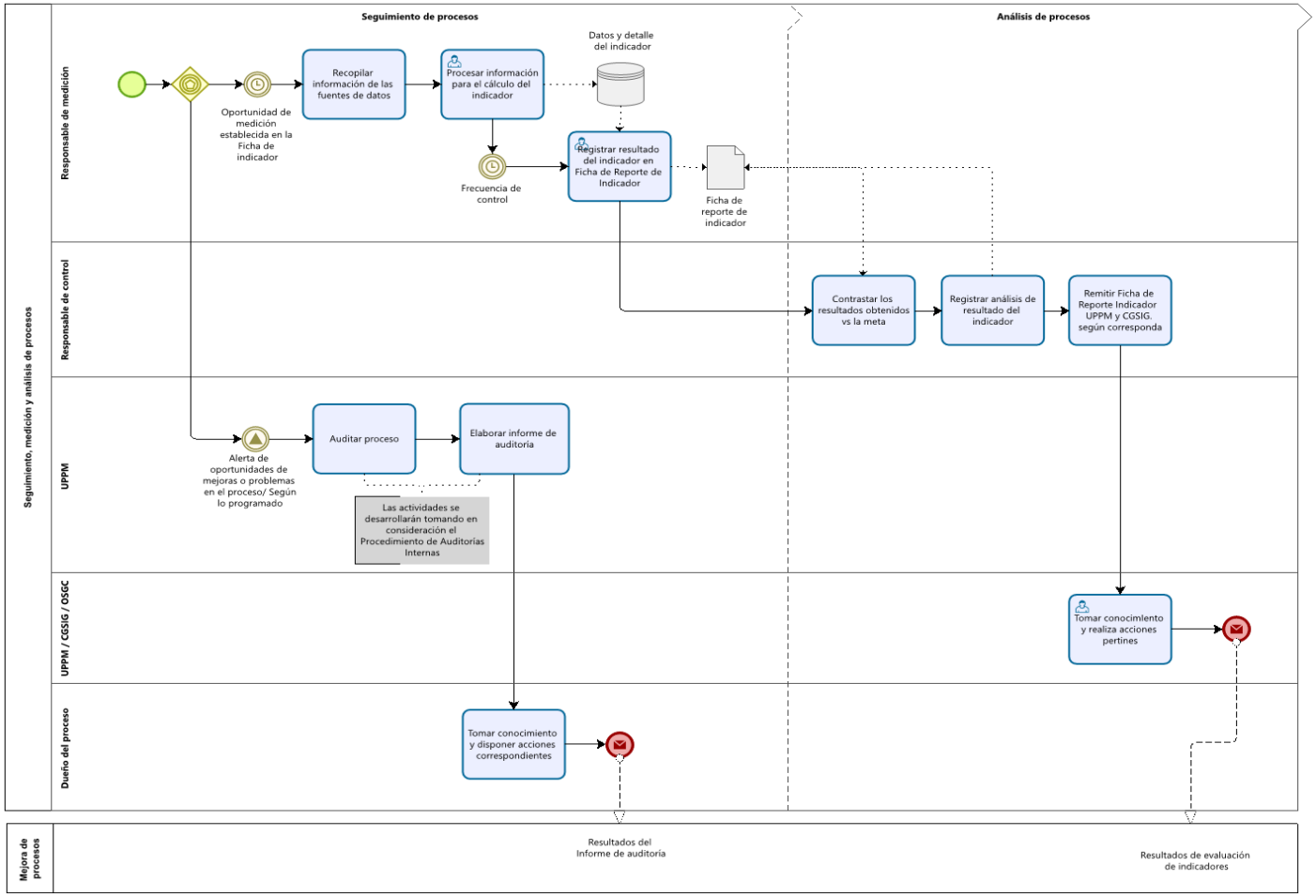
Error	Definición	Efecto
Meta igual a la línea base	Cuando el valor de la meta coincide con el valor de la línea base	No permite ver avances en el cumplimiento del objetivo
Metas demasiado bajas	Cuando la meta es fácilmente superable dados los valores históricos del desempeño del proceso	Genera que no se enfrente un reto significativo para mejorar el desempeño
Metas demasiado altas	Cuando se plantean metas demasiado ambiciosas para alcanzarse	Puede generar expectativas poco realistas y situaciones de fracaso en el cumplimiento
Demasiadas metas	Cuando existe un exceso de metas planteadas por indicador	Genera una sobrecarga de información y dificulta la selección de prioridades
Comportamientos distorsionantes	Cuando se plantean pocos indicadores y pocas metas, las cuales son las más “alcanzables”	Con el fin de alcanzar las metas de los pocos indicadores planteados, se puede deliberadamente falsear información

Fuente: Adaptado de la Guía para el establecimiento y cálculo de líneas bases y metas – CONEVAL (2019). Recuperado de: https://www.coneval.org.mx/InformesPublicaciones/Documents/Guia_lineas_base_metas.pdf

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: 2175900506

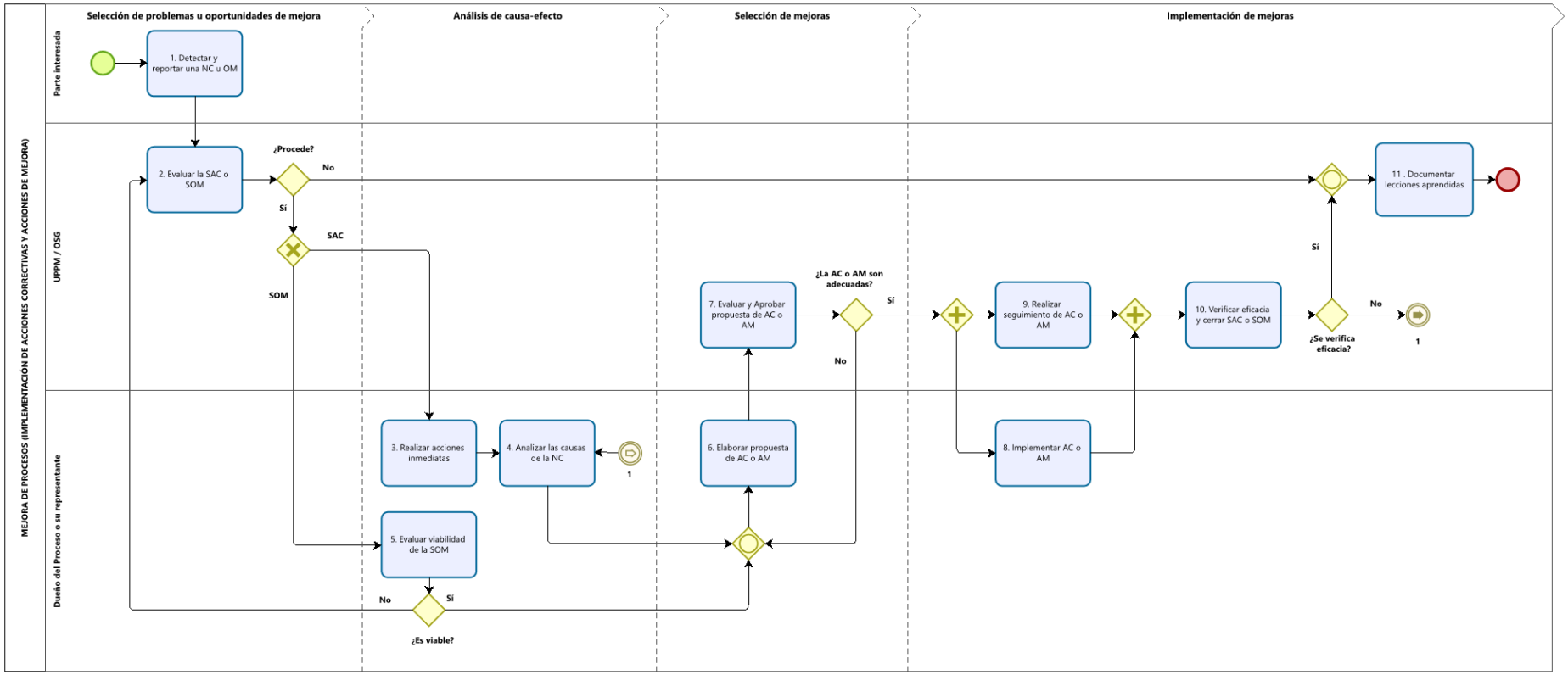
ANEXO Nº 06: DIAGRAMA DE FLUJO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS



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: 2175900506

ANEXO Nº 07: DIAGRAMA DE FLUJO DE MEJORA DE PROCESOS



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: 2175900506

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Ítem	Descripción del cambio	Código / Versión
-	Elaboración inicial	DI-002-UPP-ZRIX/V.01
-	Documento reestructurado	DI-002-UPPM-ZRIX/V.02

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: 2175900506