



Denominación: <b>MAPA DE PROCESOS</b>	Codificación: <b>MP-OPPM-001</b>
Resolución de aprobación: <b>Resolución N° 108-2024-SUNARP/SN</b>	
Fecha de aprobación: 08/08/2024	Páginas: 1/29

**MAPA DE PROCESOS NIVEL 0 DE LA SUPERINTENDENCIA  
NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS**

## ÍNDICE

I. OBJETIVO .....	3
II. ALCANCE .....	3
III. BASE LEGAL.....	3
IV. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS Y SIGLAS.....	4
V. MISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES .....	5
VI. CRITERIOS UTILIZADOS PARA IDENTIFICAR LOS PROCESOS NIVEL 0.....	6
VII. ALINEACIÓN DE PROCESOS A LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA SUNARP.....	6
VIII. PRINCIPALES PARTES INTERESADAS .....	7
IX. MATRIZ CLIENTE – PRODUCTO .....	8
X. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL MAPA DE PROCESOS NIVEL 0 .....	9
XI. INVENTARIO DE PROCESOS .....	10
XII. FICHAS TÉCNICAS DE LOS PROCESOS NIVEL 0.....	12

## **I. OBJETIVO**

Definir y describir el Mapa de Procesos Nivel 0 de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, en adelante Sunarp, para contar con una perspectiva general de los procesos de la entidad e identificar los procesos de nivel 0. Este Mapa de Procesos dará inicio al levantamiento y aprobación de los procesos a partir del nivel 1 en adelante, para efectos de dar inicio a la Gestión por Procesos, de acuerdo a la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, "Norma Técnica para la implementación de la gestión de procesos en las entidades de la administración pública".

## **II. ALCANCE**

El Mapa de Procesos Nivel 0 de la Sunarp es de aplicación obligatoria para las unidades de organización de la entidad y sus colaboradores a nivel nacional según su correspondiente competencia funcional.

## **III. BASE LEGAL**

- 3.1 Ley N° 26366, Ley de creación del Sistema Nacional de los Registros Públicos y la Superintendencia de los Registros Públicos, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 16 de octubre de 1994.
- 3.2 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 30 de enero de 2002.
- 3.3 Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 3 de mayo de 2002.
- 3.4 Decreto Supremo N°054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado, publicado en el Diario Oficina El Peruano el 18 de mayo de 2018.
- 3.5 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 19 de diciembre de 2018.
- 3.6 Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 21 de agosto de 2022.
- 3.7 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública", publicada en el Diario Oficial El Peruano el 29 de diciembre de 2018.
- 3.8 Resolución de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N° 035-2022-SUNARP/SN, que aprueba la consolidación del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 17 de marzo de 2022.
- 3.9 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 Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp, del 28 de octubre de 2022.

En todos los casos, las normas legales citadas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, ampliatorias y conexas, según correspondan.

## IV. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS Y SIGLAS

### 4.1 Definición de Términos

- **Cliente:** Es el ciudadano o destinatario de los productos y servicios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.
- **Gestión por Procesos:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como el logro de los objetivos institucionales.
- **Mapa de Procesos Nivel 0:** Es un documento que está conformado por la representación gráfica de los diferentes procesos que tiene la entidad, clasificados en procesos estratégicos, operativos o misionales y de apoyo o soporte y de las Fichas Técnicas de cada Proceso Nivel 0.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios.
- **Proceso nivel 0:** Grupo de procesos unidos por especialidad, es el nivel más agregado. Se le conoce también como Macroproceso.
- **Proceso nivel 1:** Primer nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- **Procesos estratégicos:** Son los procesos relacionados a la determinación de las políticas internas, estrategias, objetivos y metas de la entidad, así como asegurar su cumplimiento. Estos procesos definen la orientación hacia donde debe operar la entidad.
- **Procesos operativos o misionales:** Son los procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor y responden a las funciones sustantivas de la entidad.
- **Procesos de soporte o apoyo:** Son los procesos que se encargan de brindar apoyo o soporte a los procesos estratégicos y operativos o misionales.
- **Responsable:** Es el encargado del órgano o área quién ejecuta y tiene la responsabilidad directa del proceso. También se le conoce como dueño de proceso.
- **SIPOC:** Es una herramienta de caracterización de procesos, cuyo nombre provienen de las siglas en inglés, Suppliers, Inputs, Process, Outputs y Customers, los cuales significan, proveedores, entradas/insumos, procesos, salidas y usuarios/clientes respectivamente.
- **Unidades de organización:** Conjunto de unidades agrupadas por nivel organizacional al interior de una entidad:

Unidades de Organización	Nivel organizacional
Órgano	Primer y segundo nivel
Unidad Orgánica	Tercer nivel
Subunidad Orgánica	Cuarto Nivel

## 4.2 Siglas

- SC : Sede Central
- ZR : Zona Registral
- UO : Unidades de organización.
- PEI : Plan Estratégico Institucional.
- POI : Plan Operativo Institucional.
- OEI : Objetivo Estratégico Institucional.
- SN : Superintendencia Nacional.
- GG : Gerencia General.
- OPPM : Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.
- OA : Oficina de Administración.
- OTI : Oficina de Tecnologías de la Información.
- OGRH : Oficina de Gestión de Recursos Humanos.
- DTR : Dirección Técnica Registral.

## V. MISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES

### 5.1 MISIÓN:

***“INSCRIBIR Y PUBLICITAR ACTOS, CONTRATOS, DERECHOS Y TITULARIDADES DE LOS CIUDADANOS MEDIANTE UN SERVICIO DE CALIDAD ACCESIBLE, OPORTUNO Y PREDICTIBLE”***

### 5.2 VALORES INSTITUCIONALES:

#### ❖ **Confianza:**

La confianza es uno de los valores más importantes, ya que los ciudadanos tienen que sentirse seguros de que el servicio registral se realizó correctamente. Para lograrlo hemos establecido un orden para todos los procesos.

Para generar un clima de confianza somos transparentes y honestos en nuestras actividades con una base sólida en la buena comunicación que permita mantener un mensaje simple y claro.

#### ❖ **Innovación:**

Tenemos un compromiso con la innovación de la gestión institucional para mejorar el servicio, por eso contamos con el soporte tecnológico adecuado para garantizar la estandarización y mejora de procesos, los cuales se verán reflejados en la infraestructura que respalde la nueva identidad de marca.

#### ❖ **Compromiso:**

Al comprometernos, ponemos al máximo nuestras capacidades para sacar adelante la tarea encomendada.

El compromiso, es un valor que permite que la persona crezca en seguridad consigo mismo, al cumplirlo, así como también aprender varias habilidades y obtener nuevas herramientas en el proceso generando un efecto positivo y de confianza en las demás personas y en sí mismo.

#### ❖ **Vocación de Servicio:**

Vocación de Servicio está vinculada a la predisposición de un individuo para satisfacer las necesidades de otro. Las personas que tienen Vocación de Servicio, se inclinan a brindar colaboración o ayuda, lo que puede estar relacionado con la solidaridad y el accionar desinteresado. Al brindar un servicio

solidario, la persona recibe una recompensa que se puede calificar como la satisfacción de hacer aquello que se cree correcto.

❖ **Eficiencia:**

Nuestra garantía es realizar nuestras actividades de calidad con la asignación óptima de los recursos públicos. La simplicidad y la simplificación de los procesos junto con la constante capacitación tanto interna como externa, nos permite reforzar nuestra disciplina en el trabajo, así como, desarrollar nuestras actividades con destreza y excelencia en el ejercicio de la profesión y trabajo en equipo.

**VI. CRITERIOS UTILIZADOS PARA IDENTIFICAR LOS PROCESOS NIVEL 0**

La identificación o la determinación de los procesos de nivel 0 de la Sunarp se realizó tomando como base los siguientes criterios:

- ❖ Propósito misional de la Sunarp.
- ❖ Objetivos estratégicos institucionales
- ❖ Cumplimiento de requisitos legales reglamentarios
- ❖ Manera de generar y agregar valor público.
- ❖ Afinidad de los procesos.

**VII. ALINEACIÓN DE PROCESOS A LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA SUNARP**

El alineamiento de los procesos con los objetivos estratégicos institucionales permitirá tener una visión integral de la generación del valor público hacia la ciudadanía o destinatarios de los servicios de la Sunarp y las partes interesadas, el cual es establecido a través de la vinculación o articulación de los mismos.

En la siguiente tabla se muestra el despliegue de los objetivos estratégicos de la Sunarp y su relación con los procesos de nivel 0.

**Tabla N°01**

**Alineamiento de procesos nivel 0 con los objetivos estratégicos**

<b>Código del OEI</b>	<b>Objetivos Estratégicos</b>	<b>Código del MP</b>	<b>Procesos Nivel 0</b>
OEI 01	Incrementar el acceso y confiabilidad de los servicios registrales para los ciudadanos	E05	Gestión Registral
		M01	Inscripción Registral
		M02	Publicidad Registral
		E04	Gestión de Inversiones
		E02	Gestión de Comunicaciones e Imagen Institucional
		S06	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación

OEI.02	Modernizar la gestión institucional para la satisfacción del ciudadano	E01	Gestión de Planificación y Presupuesto
		E03	Gestión de la Modernización
		S01	Gestión Documental y Atención al Ciudadano
		S02	Asesoría Jurídica
		S03	Gestión Logística
		S04	Gestión de los Recursos Humanos
		S05	Gestión Contable y Financiera
		S06	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación
		S07	Defensa Jurídica
OEI.03	Implementar la gestión del riesgo de desastres en la Sunarp	S04	Gestión de los Recursos Humanos

### VIII. PRINCIPALES PARTES INTERESADAS

Son todas aquellas personas o grupos que pueden afectar o verse afectadas por las actividades que realiza la Sunarp, siendo los siguientes:

**Tabla N°02**  
**Partes Interesadas de la Sunarp**

GRUPO	DEFINICIÓN
<b>Ciudadanía</b>	Toda persona o institución que de manera directa o indirecta utilice, o no, los servicios de inscripción o publicidad registral, o que pueda ser afectado por los servicios registrales. En este grupo de partes interesadas se incluye a los medios de comunicación, y asociaciones, que de alguna manera representan a la ciudadanía.
<b>Empresas</b>	Toda empresa que de manera directa o indirecta utilice, o no, los servicios de políticas públicas que puedan influir o ser influido por la Sunarp.
<b>Estado</b>	Cualquier institución o entidad pública que defina herramientas de políticas públicas que puedan influir o ser influidas por la Sunarp.
<b>Colaboradores</b>	Colaboradores bajo cualquier modalidad, sea temporal o permanente.

## IX. MATRIZ CLIENTE – PRODUCTO

Se define la matriz abordando los productos generales de todos los Órganos Desconcentrados, siendo los siguientes:

**Tabla N°03**

**Matriz Cliente – Producto de la Sunarp**

Cliente / Producto		Inscripción Registral				Publicidad Registral						
		Título inscrito en el Registro de Personas Naturales	Título inscrito en el Registro de Personas Jurídicas	Título inscrito en el Registro de Propiedad Inmueble	Título inscrito en el Registro de Bienes Muebles	Exhibición de título archivado	Visualización de partida registral o título archivado	Copia informativa de partida registral o título archivado	Boleta informativa	Búsqueda a través de los índices informatizados	Certificado literal de partida registral o título archivado	Certificado compendio
Beneficiarios externos	Personas naturales	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Personas jurídicas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Entidades públicas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

## X. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL MAPA DE PROCESOS NIVEL 0



## XI. INVENTARIO DE PROCESOS

TIPO DE PROCESO	CÓD DE PROCESO N0	NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 0	CÓD DE PROCESO N1	NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 1
Estratégico	E01	Planificación y Presupuesto	E01.01	Formulación Estratégica y Presupuestal
			E01.02	Ejecución, seguimiento y evaluación Estratégica y Presupuestal
			E01.03	Seguimiento de los Servicios Registrales
Estratégico	E02	Gestión de Comunicaciones e Imagen Institucional	E02.01	Administración de la Comunicación
			E02.02	Administración de la Imagen Institucional
Estratégico	E03	Gestión de la Modernización	E03.01	Formulación y revisión de documentos de gestión
			E03.02	Gestión por Procesos
Estratégico	E04	Gestión de Inversiones	E04.01	Gestión de Inversiones
Estratégico	E05	Gestión Registral	E05.01	Gestión Técnica Registral
			E05.02	Tribunal Registral
Misional	M01	Inscripción Registral	M01.01	Orientación y Recepción de la Solicitud de Inscripción de Título
			M01.02	Digitación y Digitalización de Títulos
			M01.03	Precalificación de Títulos
			M01.04	Calificación de Títulos
			M01.05	Archivamiento de Títulos
			M01.06	Despacho de Títulos
			M01.07	Reproducción y Reconstrucción de partidas y títulos archivados y duplicidad de partidas *
Misional	M02	Publicidad Registral	M02.01	Orientación y Recepción de Solicitud de Publicidad
			M02.02	Atención del Servicio de Publicidad
			M02.03	Despacho de la Publicidad
Soporte	S01	Gestión Documental y Atención al Ciudadano	S01.01	Trámite Documentario y Atención al Ciudadano
			S01.02	Administración del Archivo
Soporte	S02	Asesoría Jurídica	S02.01	Apoyo Legal

TIPO DE PROCESO	CÓD DE PROCESO N0	NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 0	CÓD DE PROCESO N1	NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 1
Soporte	S03	Gestión Logística	S03.01	Contrataciones de Bienes y Servicios
			S03.02	Administración de Bienes
Soporte	S04	Gestión de Recursos Humanos	S04.01	Estrategias, Procedimientos y Planificación de Recursos Humanos
			S04.02	Organización del Trabajo y su Distribución
			S04.03	Gestión del Empleo
			S04.04	Gestión del Rendimiento
			S04.05	Gestión de la Compensación
			S04.06	Gestión del Desarrollo y Capacitación
			S04.07	Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales
Soporte	S05	Gestión Contable y Financiera	S05.01	Administración Financiera
			S05.02	Administración Contable
Soporte	S06	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación	S06.01	Gobierno Corporativo de TIC´s
			S06.02	Administración de TIC´s
			S06.03	Evaluación y monitoreo del desempeño de TIC´s
			S06.04	Atención y Entrenamiento a usuarios
Soporte	S07	Defensa Jurídica	S07.01	Atención de la Defensa Jurídica

\* Puede variar de acuerdo a la operatividad de las Zonas Registrales

## XII. FICHAS TÉCNICAS DE LOS PROCESOS NIVEL 0

El mapa de procesos consta de 12 procesos de nivel 1, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

<b>ESTRATÉGICOS</b>		
<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>CÓDIGO</b>
1	GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	E01
2	GESTIÓN DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	E02
3	GESTIÓN DE LA MODERNIZACIÓN	E03
4	GESTIÓN DE INVERSIONES	E04
5	GESTIÓN REGISTRAL	E05

<b>MISIONALES</b>		
<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>CÓDIGO</b>
1	INSCRIPCIÓN REGISTRAL	M01
2	PUBLICIDAD REGISTRAL	M02

<b>SOPORTE</b>		
<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>CÓDIGO</b>
1	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	S01
2	ASESORÍA JURÍDICA	S02
3	GESTIÓN LOGÍSTICA	S03
4	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	S04
5	GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	S05
6	GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	S06
7	DEFENSA JURÍDICA	S07

## E01 GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0						
<b>Código</b>	E01					
<b>Nombre</b>	Gestión de Planificación y Presupuesto					
<b>Objetivo</b>	Realizar el proceso presupuestal y proponer los planes de desarrollo y de gestión institucional a corto, mediano y largo plazo de la Sunarp.					
<b>Responsable</b>	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.					
<b>Alcance</b>	Unidades de Organización de la Sede Central y las Zonas Registrales.					
Proveedores	Entradas / Insumos	Código de Procesos Nivel 1	Listado de Procesos Nivel 1	Responsable del Proceso Nivel 1	Salidas	Usuarios / Clientes
CEPLAN MINJUS OTI MEF Unidades de Organización Zonas Registrales	Directivas en el marco del PPR Directivas/Manuales PESEM Reportes Programa Presupuestal Institucional de Acciones Transversales (PPIAT) Presupuesto multianual Estadísticas Solicitud de incorporación de actividades operativas	E01.01	Formulación Estratégica y Presupuestal	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Programa Presupuestal Institucional de Acciones Transversales (PPIAT) PEI aprobado POI aprobado	MINJUS CEPLAN Unidades de Organización Zonas Registrales DGPP - MEF
OPPM DGPP - MEF	Oficio del MEF comunicando las Asignaciones Presupuestarias. Multianuales (APM) Reporte oficial desagregado del presupuesto Ley de Presupuesto Anual				Proyecto de Presupuesto Multianual Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) aprobado	DGPP - MEF CGR Congreso SC - Unidades de Organización Zonas Registrales
CEPLAN Unidades Ejecutoras Sede Central	Guía para el seguimiento y evaluación de políticas nacionales del SINAPLAN Directiva "Lineamiento de seguimiento y evaluación del POI" Formatos de evaluación del POI Solicitud de modificación de actividades operativas	E01.02	Ejecución, seguimiento y evaluación Estratégica y Presupuestal	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Reporte de seguimiento de PEI Informe de evaluación del PEI - POI Reporte de seguimiento del POI PEI actualizado POI actualizado	Alta Dirección OPPM Unidades Ejecutoras Sede Central
SC - Unidades de Organización ZR - Unidades de Organización Congreso	Requerimiento de disponibilidad presupuestal Ley del Sistema Nacional del Presupuesto Público Modificaciones presupuestales				Informe de disponibilidad presupuestal Registro del aplicativo de evaluación del presupuesto institucional Presupuesto Institucional Modificado (PIM)	SC - Unidades de Organización ZR - Unidades de Organización MEF CGR Congreso
ZR - Jefatura Zonal OTI OPPM DTR	Información mensual de servicios registrales Plan Operativo Institucional (POI) Petición de Creación, Supresión y/o Traslado por parte de autoridad competente Encuesta de Satisfacción de los servicios registrales	E01.03	Seguimiento de los Servicios Registrales	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización - Unidad de Planeamiento/ Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Reportes estadísticos consolidados a nivel de Unidad Ejecutora Reportes estadísticos consolidados a nivel de Pliego Estudio Técnico Resolución Creación, Supresión y/o Traslado Resolución de conversión Informe de resultados de encuesta de satisfacción	OPPM SC - Unidades de Organización ZR - Unidades de Organización
Indicador	Nombre	Grado de cumplimiento de objetivos estratégicos y presupuestales				
	Fórmula	1) (Nro. de indicadores que alcanzaron la meta en el periodo de evaluación / Nro. Total de Indicadores) * 100 % 2) (Monto total de certificaciones realizadas / Monto total presupuestado) * 100 %				

## E02 GESTIÓN DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL

FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0						
<b>Código</b>	E02		<b>Clasificación/Tipo</b>	Estratégico		
<b>Nombre</b>	Gestión de Comunicaciones e Imagen Institucional					
<b>Objetivo</b>	Promover, dirigir y ejecutar las políticas comunicacionales y de imagen institucional.					
<b>Responsable</b>	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional					
<b>Alcance</b>	Unidades de Organización de la Sede Central, Zonas Registrales.					
Proveedores	Entradas / Insumos	Código de Procesos Nivel 1	Listado de Procesos Nivel 1	Responsable del Proceso Nivel 1	Salidas	Usuarios / Clientes
GG SN E01.01.01.03 - Formulación del Plan Operativo Institucional E02.01.01.01 - Formulación del Plan de Comunicaciones	Directrices de comunicación POI	E02.01	Administración de la Comunicación	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	Resolución de SN aprobatoria del Plan de Comunicaciones Plan de Comunicaciones Aprobado Reporte posterior de publicidad estatal en periodo electoral	E02.01.01.04 - Seguimiento y evaluación de planes E02.01.03.03 - Administración de Página Web y Portal de Transparencia
Medios de comunicación	Portal web Medios digitales de comunicación				Síntesis Informativa de Noticias Notas de Prensa diseñado	GG Jefatura Zonal Medio de comunicación
Unidad de Organización E02.01.02.02 - Elaboración de contenidos para Notas de prensa y entrevistas con medios de comunicación Publicación de redes sociales	Necesidad de cambios en portal de intranet Plan y cronograma mensual de Notas de Prensa Necesidades de publicación web				Publicación Intranet Publicación red social Publicación en portal de transparencia Publicación en canales del estado	Unidad de Organización Ciudadano
E02.01.01.01 - Formulación del Plan de Comunicaciones Unidad de Organización	Plan de Comunicaciones Requerimiento para la elaboración de videos institucionales Formato de Solicitud comunicación	E02.02	Administración de la Imagen Institucional	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	Publicación Material audiovisual editado Boletines Virtuales Informativos Material informativo	Unidad de Organización
Institución pública E01.01.01.03 - Formulación del Plan Operativo Institucional Unidad de Organización	Carta de invitación POI Solicitud de comunicación protocolar				Informe de ejecución del evento Nota de Prensa Informe General de Campaña Informe avance POI Tarjeta de saludo Protocolar firmado	Jefatura Zonal GG E02.01.02.02 - Elaboración de contenidos para Notas de prensa y entrevistas con medios de comunicación OCCI DTR OGRH Unidad de Organización E01.02.01.02 - Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Institucional S01.01.02.01 - Trámite de documentación externa
Indicador	Nombre	Porcentaje de Satisfacción				
	Fórmula	Número de encuestas de satisfacción del servicio con calificación "muy bueno" / total de servicios efectuados en el mes x 100%				

## E03 GESTIÓN DE LA MODERNIZACIÓN

FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0						
<b>Código</b>	E03	<b>Clasificación/Tipo</b>			Estratégico	
<b>Nombre</b>	Gestión de la Modernización					
<b>Objetivo</b>	Gestionar las acciones que conduzcan a la implementación de la Modernización en la Sunarp.					
<b>Responsable</b>	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización - Unidad de Organización y Modernización					
<b>Alcance</b>	Unidades de Organización.					
Proveedores	Entradas / Insumos	Código de Procesos Nivel 1	Listado de Procesos Nivel 1	Responsable del Proceso Nivel 1	Salidas	Usuarios / Clientes
Unidades de Organización	Solicitud de Modificación/Actualización de documento de gestión Solicitud de Modificación/Actualización de TUPA Documento de requerimiento	E03.01	Formulación y revisión de documentos de gestión	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización - Unidad de Organización y Modernización	Documento de gestión modificado/actualizado	Unidades de Organización
Unidades de Organización	Proyecto de Directiva nueva/modificada				Directiva aprobada	Unidades de Organización
OPPM Unidades de Organización	Reportes Estadísticos de servicios registrales Oficio Circular solicitando información del ejercicio anterior				Memoria Institucional	Unidades de Organización
Secretaría de Gestión Pública - PCM Unidades de Organización de la Sunarp	Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública PEI, POI, TUPA, ROF, norma de creación entre otros MAPRO Proceso medido y analizado	E03.02	Gestión por Procesos	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización - Unidad de Organización y Modernización	MAPRO Proceso medido y analizado Proceso mejorado/actualizado	Unidades de Organización Usuario
Secretaría de Gestión Pública - PCM	Norma Técnica Peruana para la gestión de Servicios en el Sector Público				Servicio Mejorado	Usuario / Ciudadano
<b>Indicador</b>	<b>Nombre</b>	<b>Grado de efectividad de la implementación de la gestión de la modernización en la Sunarp</b>				
	<b>Fórmula</b>	<b>(Nro de actividades implementadas en la entidad respecto a la Gestión de la Modernización / Nro Total de actividades propuestas de la Gestión de Modernización) * 100 %</b>				

## E04 GESTIÓN DE INVERSIONES

FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0						
<b>Código</b>	E04	<b>Clasificación/Tipo</b>			Estratégico	
<b>Nombre</b>	Gestión de Inversiones					
<b>Objetivo</b>	Gestionar la formulación, ejecución y funcionamiento de las inversiones de la Sunarp.					
<b>Responsable</b>	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización - Unidad Formuladora / Oficina de Administración					
<b>Alcance</b>	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, Oficina de Administración, Unidad Formuladora y Unidades Ejecutoras.					
Proveedores	Entradas / Insumos	Código de Procesos Nivel 1	Listado de Procesos Nivel 1	Responsable del Proceso Nivel 1	Salidas	Usuarios / Clientes
MINJUS	Comunicación de solicitud para actualización del PMI del Sector	E04.01	Gestión de Inversiones	Unidad Formuladora / Unidad Ejecutora	Resolución de aprobación del PMI Resolución de aprobación de modificación del PMI	E04.01.02.01 Formulación y evaluación de los proyectos de inversión E04.01.02.02 Aprobación y registro de inversiones IOARR
E04.01.01.01 Requerimiento para la programación multianual de inversiones	Resolución de aprobación del PMI Resolución de aprobación de modificación del PMI				Informe de aprobación y viabilidad del PI	E04.01.03.01 Ejecución de las inversiones
E04.01.01.01 Requerimiento para la programación multianual de inversiones	Resolución de aprobación del PMI Resolución de aprobación de modificación del PMI				Informe aprobación y registro de IOARR	E04.01.03.01 Ejecución de las inversiones
E04.01.02.01 Formulación y evaluación de los proyectos de inversión E04.01.02.02 Aprobación y registro de inversiones IOARR	Informe de aprobación y viabilidad del PI Informe de aprobación y registro de IOARR				Informe de modificaciones aprobado del PI Viable Informe de consistencia aprobado Expediente Técnico aprobado Obra ejecutada Informe de cierre Registro de cierre de Inversión	Unidad Formuladora Unidad Ejecutora Gerencia General E04.01.04.01 Funcionamiento de las inversiones
E04.01.03.01 Ejecución de las inversiones	Obra ejecutada o Informe de cierre				Reportes anuales del estado de los activos Informe de evaluación expost	Sede Central
<b>Indicador</b>	<b>Nombre</b>				1. N° de Proyectos de Inversión 2. N° IOARR 3. N° de Asesorías en la Fase de Inversión Realizadas	
	<b>Fórmula</b>	1. (Nro. de proyectos de inversión viables) 2. (Nro. de IOARR registradas) 3. (Nro. de Asesorías realizadas)				

## E05 GESTIÓN REGISTRAL

sunarp		FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0				
Código	E05	Clasificación/Tipo	Estratégico			
Nombre	Gestión Registral					
Objetivo	Dirigir, coordinar y supervisar la función registral a nivel nacional para la efectividad en el servicio al Ciudadano.					
Responsable	Dirección Técnica Registral (DTR) , Tribunal Registral (TR)					
Alcance	Dirección Técnica Registral, Subdirección de Base Gráfica Registral, Subdirección de Normativa Registral, Subdirección de Gestión de Procedimiento Registral, Subdirección de Formación Registral, Tribunal Registral					
Proveedores	Entradas / Insumos	Código de Proceso Nivel 1	Listado de Procesos Nivel 1	Responsable del Proceso Nivel 1	Salidas	Usuarios / Clientes
Área de Base Gráfica Registral - Zonas Registrales Instancias de calificación registral Unidad de organización - Sede Central Entidades externas	Plan de evaluación y supervisión de actividades en materia catastral Solicitud de evaluación y supervisión Requerimientos de opinión técnica en materia catastral Normativa interna Procedimiento administrativo registral en curso Requerimiento de actualización o modificación de Normativa Catastral Solicitud de suscripción de convenios en materia catastral	E05.01	Gestión Técnica Registral (*)	Director Técnico Registral	Informes de actividades y diagnóstico Informes técnico en materia catastral Propuestas normativas catastrales Proyecto de Convenios en materia catastral	Área de Base Gráfica Registral - Zonas Registrales Instancias de calificación registral Unidad de organización - Sede Central Entidades externas
Unidad Registral - Zonas Registrales Unidad de organización - Sede Central Entidades externas Administrado	Requerimiento de actualización o modificación de Normativa Registral Programación de desarrollo normativo Requerimientos de opinión técnica en materia registral. Requerimiento de opinión de proyectos de Ley Apelación de expedientes administrativo registrales Normativa interna				Propuestas normativas registrales Informes de opinión técnica en materia registral Informes de opinión técnica de proyectos de Ley Resoluciones Administrativas registrales	Unidad Registral - Zonas Registrales Unidad de organización - Sede Central Instancias de calificación registral Entidades externas Administrado
Unidad Registral - Zonas Registrales Unidad de organización - Sede Central Instancias de calificación registral Entidades externas Administrado	Requerimiento de políticas de servicios registrales. Plan de evaluación y supervisión de actividades con Zonas Registrales Normativa interna Requerimiento o propuesta de mejora continua de servicios registrales Solicitud de suscripción de convenios para el acceso a los servicios y procedimientos registrales electrónicos				Propuesta de políticas de servicios registrales Informe de evaluación, coordinación y supervisión. Propuesta de mejora o de nuevos servicios registrales. Proyecto de convenios para el acceso a los servicios y procedimientos registrales electrónicos	Unidad Registral - Zonas Registrales Unidad de organización - Sede Central Instancias de calificación registral Entidades externas Administrado
Unidad Registral - Zonas Registrales Unidad de organización - Sede Central Entidades externas Administrado	Necesidad de capacitación registral Solicitud de capacitación registral Plan de capacitación registral aprobado Solicitud de suscripción de convenios vinculados a capacitación Normativa interna				Plan de capacitación registral Eventos académicos ejecutados Proyecto de convenios vinculados a capacitación	Unidad Registral - Zonas Registrales Unidad de organización - Sede Central Instancias de calificación registral Entidades externas Administrado
Ciudadano E05.02.01.01 Atención de Recursos de apelación contra denegatoria de inscripción y publicidad registral Vocales y Salas del Tribunal Registral Eventos Dialogos con el Tribunal Registral Talleres focalizados Jefatura de las Zonas Registrales Unidad Registral DTR	Hoja de trámite o Apelación Virtual de los títulos SID Apelación vía SID Ciudadano Resolución firmada (por unanimidad o por voto en mayoría) Expediente físico o virtual Plenos ordinarios establecidos (Abril, Agosto y Diciembre) Pedido de Plenos extraordinarios Plenos por disposición del Pdte del TR	E05.02	Tribunal Registral	Presidente del Tribunal Registral	Resolución firmada (por unanimidad o por voto en mayoría) Expediente físico o virtual Oficio poniendo en conocimiento el incumplimiento Oficio poniendo en conocimiento demoras en remisión de apelación y otros incumplimientos de plazos, así como en general incumplimiento de la normativa Precedentes y acuerdos Actas de Plenos Registrales firmadas	Ciudadano M01 - Inscripción Registral o M02 - Publicidad Registral Zona Registral Salas del Tribunal Registral Registradores Públicos Abogados certificadores
Indicador	Nombre	(1) Porcentaje de asistentes por cada evento (2) Porcentaje de eventos por zona registral				
	Fórmula	(1) Número de eventos por cantidad de personas asistentes (2) Número de eventos por zona registral x 14				

(\*) Procesos que se vienen realizando conforme a las funciones de la Dirección Técnica Registral, incluyendo los procesos que desarrolla la Subdirección de Formación Registral.

## M01 INSCRIPCIÓN REGISTRAL <sup>1</sup>

sunarp		FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0				
<b>Código</b>	M01	<b>Clasificación/Tipo</b>			Misional	
<b>Nombre</b>	Inscripción Registral					
<b>Objetivo</b>	Garantizar los derechos de los ciudadanos mediante su acceso al registro, otorgando seguridad jurídica y cumpliendo los plazos establecidos en el Reglamento General de los Registros Públicos y directivas vigentes.					
<b>Responsable</b>	Jefe de la Unidad Registral					
<b>Alcance</b>	Unidad Registral y las unidades de organización que la conforman, de corresponder.					
Proveedores	Entradas / Insumos	Código de Procesos Nivel 1	Listado de Procesos Nivel 1	Responsable del Proceso Nivel 1	Salidas	Usuarios / Clientes
Usuario externo Entidades públicas exoneradas	Solicitud de inscripción de título (SIT) Solicitud de reingreso Esquela de liquidación / Esquela de observación Solicitud de atención para la inscripción de títulos Resolución de exoneración de pago	M01.01	Orientación y Recepción de la Solicitud de Inscripción de Título	Jefe de la Unidad Registral - Responsable de las Subunidades Diario y Mesa Partes / Orientación y Atención al Usuario / Tesorería, o quien haga sus veces	Título generado Formularios, Cargo de la Solicitud de Inscripción de Título, voucher de pago de esquela de liquidación / observación Recaudación efectuada (SCUNAC) Reingreso del título Título observado anexando el reingreso Cargo de la Solicitud de Inscripción de Título	M01.02 Digitación de Títulos Usuario / Entidad Pública exonerada S05 Gestión Contable y Financiera M01.03 Precalificación de Títulos S01 Gestión Documental y Atención al Ciudadano
M01.01 Orientación y Recepción de la Solicitud de Inscripción de Título	Título generado Título reingresado	M01.02	Digitación y Digitalización de Títulos	Jefe de la Unidad Registral - Responsable de la Subunidad de Diario y Mesa Partes, o quien haga sus veces	Título digitado, digitalizado y distribuido Título físico digitalizado (calificado)	M01.03 Precalificación de Títulos M01.05. Archivar de Títulos
Usuarios M01.02 Digitación de Títulos M01.01 Orientación y Recepción de la Solicitud de Inscripción de Título Tribunal Registral S01 Gestión Documental y Atención al Ciudadano	Títulos ingresados o esquelas de liquidación pagados a través del SID Título digitado, digitalizado y distribuido Título observado anexando el reingreso Resolución que confirma o revoca el pronunciamiento del Registrador (resultado de apelación)	M01.03	Precalificación de Títulos	Jefe de la Unidad Registral - Responsables de las Subunidades de: Base Gráfica Registral / Registro de Bienes Muebles / Registro de Propiedad Inmueble / Registro de Personas Jurídicas y Naturales / Oficinas Desconcentradas, o quien haga sus veces	Título precalificado	M01.04 Calificación de Títulos
M01.03 Precalificación de Títulos	Título precalificado	M01.04	Calificación de Títulos	Jefe de la Unidad Registral - Responsables de las Subunidades de: Registro de Bienes Muebles / Registro de Propiedad Inmueble / Registro de Personas Jurídicas y Naturales / Oficinas Desconcentradas, o quien haga sus veces	Resultado de calificación registrado en el SID Resultado de la calificación (Inscrito, Observado, Liquidado o Tachado) Título Tachado u Observado Título Inscrito o Tachado (SIT y esquela)	Entidades públicas / Notaría Pública Archivo virtual registral - Sede Central (Bodega SUNARP CONTEM MANAGER - Servidor de almacenamiento de imágenes y documentos) M01.06 Despacho de Títulos M01.05 Archivar de Títulos
M01.02 Digitación de Títulos M01.04 Calificación de Títulos M01.06 Despacho de Títulos Órganos y/o unidades orgánicas de la Sunarp	Título físico digitalizado (calificado) Título Inscrito o Tachado (SIT y esquela) Título Tachado Sustantivamente Solicitud de préstamo de títulos archivados	M01.05	Archivar de Títulos	Jefe de la Unidad Registral - Responsable de la Subunidad de Archivo Registral, o quien haga sus veces	Título archivado, custodiado y conservado Título archivado prestado	Área de Archivo Registral Órganos y/o unidades orgánicas de la Sunarp
M01.04 Calificación de Títulos	Resultado de la calificación (Inscrito, Observado, Liquidado o Tachado) Título Tachado u Observado	M01.06	Despacho de Títulos	Jefe de la Unidad Registral - Responsable de la Subunidad de Diario y Mesa Partes, o quien haga sus veces	Resultado de la calificación entregada Título Tachado Sustantivamente	Usuario M01.05 Archivar de títulos
Usuario externo o interno	Solicitud/ documentación de aparente duplicidad Solicitud de oposición al inicio de procedimiento de cierre	M01.07	Reproducción y Reconstrucción de partidas y títulos archivados y duplicidad de partidas	Jefe de la Unidad Registral	Partida cerrada	Usuario externo o interno
Usuario externo o interno	Solicitud de reconstrucción de título o partida				Título o partida reproducida o reconstruida	Usuario externo o interno
<b>Indicador</b>	<b>Nombre</b>	Eficacia en el servicio de inscripción registral				
	<b>Fórmula</b>	(Número de títulos calificados dentro del plazo / Número total de títulos ingresados para calificación) *100				

<sup>1</sup> Las entradas y salidas pueden variar, de acuerdo a la operatividad de cada Zona Registral.

## M02 PUBLICIDAD REGISTRAL <sup>2</sup>

FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0						
<b>Código</b>	M02	<b>Clasificación/Tipo</b>			Misional	
<b>Nombre</b>	Publicidad Registral					
<b>Objetivo</b>	Otorgar seguridad jurídica y brindar certidumbre respecto a la titularidad de los diferentes derechos que en él se registran, teniendo como soporte de desarrollo: la modernización, simplificación, integración y la especialización de la función registral en todo el país, en beneficio de la sociedad.					
<b>Responsable</b>	Jefe de la Unidad Registral					
<b>Alcance</b>	Unidad Registral y las unidades de organización que la conforman.					
Proveedores	Entradas / Insumos	Código de Procesos Nivel 1	Listado de Procesos Nivel 1	Responsable del Proceso Nivel 1	Salidas	Usuarios / Clientes
Ciudadano	Solicitud de orientación Solicitud del servicio de publicidad Solicitud de Reingresos	M02.01	Orientación y Recepción de Solicitud de Publicidad	Jefe de la Unidad Registral - Responsable de la Subunidad de Orientación y Atención al Usuario / Diario y Mesa de Partes/ Tesorería, o quien haga sus veces	Formulario refrendado y/o recibo de pago Servicio generado (SCUNAC) Formulario refrendado y/o voucher Reingreso de la publicidad Formulario (cargo) y/o voucher preliminar firmado y recibo de pago Recaudación efectuada (SCUNAC)	Ciudadano M02.02-Atención del Servicio de Publicidad S01-Gestión Documental y Atención al Ciudadano S05-Gestión Contable y financiera
Ciudadano M02.01-Orientación y Recepción de Solicitud de Publicidad S01-Gestión Documental y Atención al Ciudadano	Solicitud ingresada a través de canal virtual Reingresos a través de canal virtual Servicio generado (SCUNAC) Formulario refrendado y/o voucher Solicitud de publicidad exonerada	M02.02	Atención del Servicio de Publicidad	Jefe de la Unidad Registral - Responsable de la Subunidad de Diario y Mesa de Partes / Tesorería / Publicidad Registral / Servicios a Entidades Públicas, o quien haga sus veces	Publicidad expedida (virtual) Venta de Base Gráfica Registral entregada vía correo electrónico Publicidad expedida (física) CD/DVD con información de la Venta de Base Gráfica Registral	Ciudadano M02.03-Despacho de la Publicidad
M02.02-Atención del Servicio de Publicidad	Publicidad expedida (física)	M02.03	Despacho de la Publicidad	Jefe de la Unidad Registral - Responsable de la Subunidad de Diario y Mesa de Partes / Tesorería, o quien haga sus veces	Publicidad expedida entregada Servicio de publicidad expedido y no entregado para archivar	Ciudadano Archivo Registral
<b>Indicador</b>	<b>Nombre</b>	Eficacia en el servicio de publicidad registral				
	<b>Fórmula</b>	$(\text{Solicitudes de publicidad atendidas} / \text{Solicitudes de publicidad presentadas}) * 100$				

<sup>2</sup> Las entradas y salidas pueden variar, de acuerdo a la operatividad de cada Zona Registral.

## S01 GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0						
<b>Código</b>	S01	<b>Clasificación/Tipo</b>			Soporte	
<b>Nombre</b>	Gestión Documental y Atención al Ciudadano					
<b>Objetivo</b>	Realizar el trámite documentario, atención al ciudadano y controlar el archivo central para velar por la protección del patrimonio documental de Sunarp.					
<b>Responsable</b>	Gerencia General - Unidad de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía Oficina de Administración					
<b>Alcance</b>	Unidades de Organización					
Proveedores	Entradas / Insumos	Código de Procesos Nivel 1	Listado de Procesos Nivel 1	Responsable del Proceso Nivel 1	Salidas	Usuarios / Clientes
Ciudadano (Persona Natural o Jurídica) Entidades del Estado	Solicitud de acceso a la información Solicitud / Carta / Oficios	S01.01	Trámite Documentario y Atención al Ciudadano	Gerencia General - Unidad de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía/ Oficina de Administración	Resolución Carta de respuesta Oficio de respuesta	Ciudadano (Persona Natural o Jurídica) Entidades del Estado
Unidades de Organización Entidades del Estado Persona Natural o Jurídica	Documento Físico (Carta/Oficio/Formato)				Documento Físico (Carta/Oficio/Formato) Reporte de trámite de documentación Resolución	Entidades del Estado Persona Natural o Jurídica Gerencia General
Persona Natural o Jurídica	Solicitud para atención de reclamo				Informe	Unidades de Organización
Unidades de Organización Entidades del Estado Persona Natural o Jurídica	Documentación Digital (Carta/Oficio/Formato)				Documentación Digital de respuesta (Carta/Oficio/Formato)	Unidades de Organización Entidades del Estado Persona Natural o Jurídica
Unidades de Organización	Sistema de Gestión Documental (SGD) Transferencia de Documentos Archivisticos Servicios Archivisticos (Préstamo de documentos) Documentos propuestos para ser eliminados y/o terminado su vigencia	S01.02	Administración del Archivo	Gerencia General - Unidad de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía	Resolución de aprobación del PCD Documentación Archivistica Documentación (Préstamo, expedición de copias autenticadas, copias simples, archivos digitales de documentos escaneados) Documentos Eliminados	Unidades de Organización y/o Externo Archivo General de la Nación (AGN) Archivo Central
<b>Indicador</b>	<b>Nombre</b>	Efectividad en atención de solicitudes de información pública, reclamos y documentación de mesa de trámite documentario virtual.				
	<b>Fórmula</b>	1. $(1 - (\text{Nro. de Apelaciones declaradas fundadas} + \text{Nro. de Oficios solicitando ampliación de plazo} / \text{Total de Solicitudes de Acceso a la Información})) * 100\%$ 2. $(1 - ((\text{Nro. de Reclamos verbales no atendidos}) / \text{Total de reclamos verbales presentados por los ciudadanos})) * 100\%$ 3. $(1 - ((\text{Nro. de Reclamos escritos no atendidos}) / \text{Total de reclamos escritos presentados por los ciudadanos})) * 100\%$ 4. $(\text{Nro. de Documentación virtual Externa de respuesta}) / (\text{Nro. de Documentación virtual Externa Recibida}) * 100\%$				

## S02 ASESORÍA JURÍDICA

FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0						
<b>Código</b>	S02	<b>Clasificación/Tipo</b>			Soporte	
<b>Nombre</b>	Asesoría Jurídica					
<b>Objetivo</b>	Prestar asesoría en asuntos de carácter legal a la Alta Dirección y demás unidades de organización que conforman la Sunarp.					
<b>Responsable</b>	Oficina de Asesoría Jurídica					
<b>Alcance</b>	Unidades de Organización					
Proveedores	Entradas / Insumos	Código de Procesos Nivel 1	Listado de Procesos Nivel 1	Responsable del Proceso Nivel 1	Salidas	Usuarios / Clientes
Entidad Solicitante	Solicitud de Convenio Interinstitucional	S02.01	Apoyo Legal	Oficina de Asesoría Jurídica/ Unidad de Asesoría Jurídica	Convenio Interinstitucional o adenda	Entidad Solicitante
Unidad de Organización/ Administrado	Informe Técnico o Memorándum para opinión legal Carta u oficio de Queja o Denuncia				Memorándum, Informe, Oficio y/o Resolución	Unidad de Organización/ Martillero
Indicador	Nombre	Porcentaje de atención de asesoría jurídica				
	Fórmula	$(\text{Número de solicitudes trimestrales atendidas en asesoría legal} / \text{Número de solicitudes trimestrales en asesoría jurídica}) \times 100$				

## S03 GESTIÓN LOGÍSTICA

sunarp		FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0				
Código	S03	Clasificación/Tipo		Soporte		
Nombre	Gestión Logística					
Objetivo	Satisfacer las necesidades de abastecimiento de las áreas funcionales de la Sunarp a través de la correcta gestión de las contrataciones de bienes y servicios, realizándose con eficacia, transparencia y respetando la normativa vigente.					
Responsable	Oficina de Administración - Unidad de Abastecimiento y Patrimonio (OA/UAP)					
Alcance	Unidades de Organización, Comité de Selección.					
Proveedores	Entradas / Insumos	Código de Procesos Nivel 1	Listado de Procesos Nivel 1	Responsable del Proceso Nivel 1	Salidas	Usuarios / Clientes
OA / UAP Unidades de Organización	Necesidades anuales de Unidades de Organización (Anexo del 1 al 3) Consolidado del Cuadro Multianual de Necesidades Requerimiento de inclusión/exclusión del PAC	S03.01	Contrataciones de Bienes y Servicios	Oficina de Administración - Unidad de Abastecimiento y Patrimonio/ Unidad de Administración	Consolidado del Cuadro Multianual de Necesidades Plan Anual de Contrataciones Inicial Plan Anual de Contrataciones modificado	SEACE SG OA / UAP Unidades de Organización
Unidades de Organización OA / UAP SN Comité de Selección	Requerimiento de bien o servicio bajo la Ley de Contrataciones Requerimiento de bien o servicio excluido a la Ley de Contrataciones				Contrato Orden de Compra y/o Servicio	Unidades de Organización OA / UAP SN Comité de Selección SEACE S03.01.03.01 Ejecución Contractual de Bienes, Servicios y Otros
S03.01.02.01 Contrataciones bajo la Ley de Contrataciones del Estado S03.01.02.02 Bienes y Servicios excluidos del ámbito de la Ley de Contrataciones del Estado OA / UAP Unidades de Organización Proveedores	Contrato Orden de Compra y/o Servicios Requerimiento de contrato adicional, reducción o complementario				Expediente de pago Contrato con Adicional Reducción o Complementaria	OA / UAP Unidades de Organización Proveedores SEACE S05.01.01.01 Administración de Ingresos S05.01.03.02 Administración de Egresos
Proveedores Unidades de Organización OA / UAP	Orden de Compra, Guía de remisión y conformidad Requerimiento Proyecto de Pecosas de áreas usuarias Pecosas Saldos de Almacén Estadísticas de Consumo de Almacén Registro actualizado de almacén	S03.02	Administración de Bienes	Oficina de Administración - Unidad de Abastecimiento y Patrimonio/ Unidad de Administración	Registro de bien en sistema Registro de Salida de Bienes de Almacén Registro de Almacén Actualizado Informe de movimiento de bienes de almacén	OA / UAP S03.01.03.01 Ejecución Contractual de Bienes, Servicios y Otros Unidades de Organización OA / UC
S03.02.01.01 - Recepción y Registro de Bienes en Almacén OA / UAP Unidades de Organización Comisión de Inventario Entidades del Estado S03.02.02.06 - Afectación de Bienes en Uso S03.02.02.08 - Baja de Bienes Patrimoniales	Bienes ingresado a almacén Documentación de bienes considerados "Activos Fijos" Requerimiento de alta de bien Resolución de nombramiento de Comisión de Inventario Correo de solicitud de traslado del bien Solicitud de Afectación de Bienes en Uso Solicitud de Acto de Disposición de Bienes Informe de ocurrencia de Siniestro Solicitud de Baja de Bien Patrimonial Solicitud de disposición de bien Resolución de Baja de Bienes Patrimoniales Solicitud de donación de bienes patrimoniales - II.EE.				Bien Patrimonial Registrado y codificado Resolución de alta de bienes patrimoniales Bien Patrimonial asignado Informe final de Inventario de Bienes Patrimoniales Resolución que aprueba la afectación en uso de bienes Muebles Resolución de disposición de bienes patrimoniales Resolución de reposición de nuevos bienes Resolución de baja de bienes patrimoniales Resolución que aprueba la donación de bienes patrimoniales	OA / UAP OA / UC SBN S03.01.03.01 Ejecución Contractual de Bienes, Servicios y Otros Unidades de Organización S03.01.02.01 - Contrataciones bajo la Ley de Contrataciones del Estado; S03.01.02.02 - Bienes y Servicios excluidos del ámbito de la Ley de Contrataciones del Estado
Indicador	Nombre	1. Porcentaje de Contrataciones realizadas por la SUNARP 2. Control de los bienes de la SUNARP				
	Fórmula	1. (1) Cantidad de contrataciones bajo la Ley de Contrataciones / Total de contrataciones programadas en el PAC 2. (2) Cantidad de contrataciones realizadas fuera del ámbito de aplicación de la ley de contrataciones sobre el total de contrataciones programadas en el PAC 1. (1) N° de Adquisiciones y Contrataciones/ N° de Solicitudes de Adquisiciones y Contrataciones 2. (2) Bienes patrimoniales adquiridos / Total de bienes patrimoniales de la SUNARP				

## S04 GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

sunarp		FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0				
Código	S04	Clasificación/Tipo		Soporte		
Nombre	Gestión de Recursos Humanos					
Objetivo	Desarrollar y conducir las acciones propias del Sistema de Administración de Personal; la selección, evaluación, bienestar y desarrollo integral el trabajador de la Sunarp, así como las inherentes al Sistema de Recursos Humanos.					
Responsable	Oficina de Gestión de Recursos Humanos					
Alcance	Unidades de Organización					
Proveedores	Entradas / Insumos	Código de Procesos Nivel 1	Listado de Procesos Nivel 1	Responsable del Proceso Nivel 1	Salidas	Usuarios / Clientes
E01.01.01.03 - Formulación del Plan Operativo Institucional	POI	S04.01	Estrategias, Procedimientos y Planificación de Recursos Humanos	Oficina de Gestión de Recursos Humanos	Presupuesto anual de RR.HH. Cuadro de indicadores de RR.HH Informe de Proyección de Personal CAS y Practicante Cuadro de Puestos de la Entidad	Unidades de Organización
E01.01.01.03 - Formulación del Plan Operativo Institucional	POI	S04.02	Organización del Trabajo y su Distribución	Oficina de Gestión de Recursos Humanos	Manual de Perfiles de Puestos aprobado Resolución de actualización de documento de gestión	SERVIR / MEF
E01.02.01.02 - Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Institucional S04.02.01.01 - Actualización de documentación de gestión organizacional Unidad de Organización S04.03.01.01 - Selección de Personal S04.03.02.05 - Renovación de contratos o convenios con el Personal S04.03.02.01 - Actualización de Legajos S04.03.01.02 - Vinculación del Personal	POI Creación de nuevo puesto Carta de Renuncia Cese de personal Expediente de candidato seleccionado Expediente de personal a Renovar Contrato o convenio del personal	S04.03	Gestión del Empleo	Oficina de Gestión de Recursos Humanos	Expediente de candidato seleccionado Contrato o convenio o adenda del personal Registro de participantes en inducción	S04.03.01.01 - Selección del Personal S04.03.01.02 - Incorporación de personal Oficina General de Recursos Humanos
S04.03.01.03 - Incorporación del Personal S04.03.02.04 - Ejecución de medidas disciplinarias Unidad de Organización S04.03.02.02 - Supervisión de la asistencia	Expediente del personal Registro de Personal SUNARP Personal SUNARP Resolución de disciplina Renuncia Vacaciones Reporte de asistencia del personal Evidencia de indisciplina Resolución de Disciplina Carta de renuncia del personal Informe de no renovación del personal				Legajo actualizado Reporte de asistencia del personal Resolución de Asignación de desplazamiento y encargaturas Resolución de disciplina Expediente de renovación de contrato / convenio Documentación de Cese	Unidad de Organización S04.05.01.01 - Compensación del personal y pago de pensiones S04.05.01.03 - Solicitud y rendición de viáticos S04.03.01.02 - Vinculación del Personal S04.05.01.02 - Liquidación de Beneficios Sociales
E01.01.01.03 - Formulación del Plan Operativo Institucional S04.04.01.01 - Establecimiento de metas y compromisos S04.04.01.02 - Seguimiento y Evaluación de Metas y Compromisos	PEI POI Personal participante de la GDR	S04.04	Gestión del Rendimiento	Oficina General de Recursos Humanos	Formato de GDR firmado Calificación del servidor	S04.04.01.02 - Seguimiento y Evaluación de Metas S04.04.01.03 - Evaluación de Desempeño Unidad de Organización

S04.03.02.02 - Supervisión de la asistencia S04.03.02.06 - Desvinculación del personal Unidad de Organización S04.03.02.03 - Asignación de desplazamiento y encargaturas	Registro de asistencia del personal SUNARP Documentación de Cese Resolución de Asignación de desplazamiento y encargaturas	S04.05	Gestión de la Compensación	Oficina de Gestión de Recursos Humanos	Planilla de personal Liquidación de beneficios sociales	S05.01.03.02 - Administración de Egresos Unidades de Organización / Pensionistas
S04.01.01.02 - Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas	Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) GDR	S04.06	Gestión del Desarrollo y Capacitación	Oficina de Gestión de Recursos Humanos	Plan de Desarrollo de Personas (PDP) Matriz de ejecución de PDP Resultados de capacitación Servidor capacitado Capacitación evaluada	S04.06.01.01 - Preparación de recursos y ejecución de capacitación del personal Unidades de Organización
S04.03.01.03 - Incorporación del Personal	Pliego de reclamos	S04.07	Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	Oficina de Gestión de Recursos Humanos	Convenio colectivo Oficio de atención a relaciones laborales, individuales y/o colectivas	Unidades de Organización
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	Ley Nº 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo				Plan Anual SST Plan de capacitación de SST Matriz IPERC	Unidades de Organización
Unidades de Organización	Necesidades de bienestar del personal Necesidad médica del personal				Plan de Bienestar Social aprobado Informe de ejecución del Plan de Bienestar Social Personal atendido	Unidades de Organización Entidad Médica Local
Bienestar Social	Plan de Bienestar Social Encuesta de Clima Organizacional Programa de reconocimiento				Resultados de la encuesta de Clima Organizacional Plan de mejora de Cultura y Clima Organizacional ejecutado Incentivos y/o reconocimientos del personal	Unidades de Organización
Unidades de Organización	Requerimiento de las unidades de organización				Plan de comunicación interna ejecutado	Unidades de Organización
<b>Indicador</b>	<b>Nombre</b>	<b>Porcentaje semestral de avance del POI en Recursos Humanos</b>				
	<b>Fórmula</b>	<b>(Número de actividades cumplidas en semestre del POI para Recursos Humanos / Número de actividades a cumplir en semestre del POI para Recursos Humanos) *100</b>				

## S05 GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA

sunarp		FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0				
<b>Código</b>	S05	<b>Clasificación/Tipo</b>		Soporte		
<b>Nombre</b>	Gestión Contable y Financiera					
<b>Objetivo</b>	Poner en ejercicio los Sistemas de Tesorería y Contabilidad a través de normas, procedimientos, técnicas e instrumentos orientados a la administración de los fondos públicos de la Sunarp.					
<b>Responsable</b>	Oficina de Administración (OA) - Unidad de Tesorería (OA / UT) / Unidad de Contabilidad (OA / UC)					
<b>Alcance</b>	Unidades de Organización					
Proveedores	Entradas / Insumos	Código de Procesos Nivel 1	Listado de Procesos Nivel 1	Responsable del Proceso Nivel 1	Salidas	Usuarios / Clientes
Ciudadanos	Necesidad de registro	S05.01	Administración Financiera	Oficina de Administración - Unidad de Tesorería	Recibo de Ingreso	OA / UT
Unidades Orgánicas OA / UT	Necesidad de Apertura de Caja Chica Necesidad de Efectivo de caja chica Documentos autorizados por Resolución de la Caja Chica y Resolución de Viáticos Documentos autorizados por la SUNAT Lineamientos de Liquidación de Caja Chica				Caja Chica apertura Reposición de Caja Chica Caja Chica Liquidada	OA / UT
OA	Necesidad de Controlar el uso de los Fondos Públicos				Arqueo de Fondo Caja Chica Arqueo de Cartas Fianzas	OA
OA OA / UAP OGRH	Expediente de Pago por Compra o Contratación Planillas Viáticos Resoluciones Sentencias Judiciales Documento formal (Resolución, Formato de viáticos, entre otros) Expedientes de Pago				Registro y Pagos realizado Devolución T6 al Tesoro Público Pago de Tributos	OA / UT OA
OA / UAP	Documentos Títulos Valor / Cartas Fianzas Autorización De Ejecución de Carta Fianza				Carta fianza registrada y bajo custodia Carta fianza renovada Ejecución Cartas Fianzas	OA / UT OA
OA / UAP OA / UC OA / UT Bancos OPPM OGRH OA	Reporte emitidos por el SIAF SP (Libro Bancos, Documentos en cartera y en tránsito) Estados Bancarios (Vía Web) Reportes emitidos por el SIAF SP Balance de Comprobación Movimientos de Cuentas Bancarias y Caja Chica Ingresos y Gastos con y sin partidas presupuestales Información del Presupuesto asignado en las inversiones a Nivel Pliego Estados Bancarios Declaración Financiera en el MIF - MEF Flujo de Caja Análisis de Ingresos y Egresos				Conciliación de Cuentas Bancarias Conciliación de Cuentas de Enlaces Registro de los Instrumentos Financieros y saldos financieros Proyección del Flujo de Caja	OA OA / UT OA / UC MEF
OA / UT OA	Necesidad de la Apertura de Cuentas Bancarias Necesidad de Cambio de Responsables del Manejo de Cuentas Bancarias				Apertura de Cuentas Bancarias Altas y Bajas de Responsables del Manejo de Cuentas Bancarias	OA / UT Bancos MEF
OA / UT	Necesidad de la Custodia de los Recibos de Ingresos Necesidad de la Custodia de las Notas de Pago				Archivo de los Recibos de Ingresos Archivo de las Notas de Pago	OA / UT GG / CTA GG / AC

OA/UAP/OGRH/UT Control Previo y Fiscalización / SIAF de Sede Central	Registros administrativos en SIAF de Compromisos de Gastos de Sede Central				Obligaciones Devengadas en Sede Central	UT
OA / UT	Cartas Fianza, Fondo Efectivo Custodiado por Tesorería y otros documentos ( documentos definitivos, vales provisionales y rendiciones en proceso),				Acta de Arqueo de Fondo Fijo y Cartas Fianza	OA / UC / UT
SIGA / UT	Reporte del SIGA de los comprobantes de pago SUNAT - Constancias de pago Tesorería				Declaración del PLE - Programa de Libros Electrónicos	OA / UC
SIAF OA OA / UC Web Contable SIAF Zonas Registrales DGCP	Registros administrativos SIAF Sede Central Documentos Fuentes Documentos de Operaciones Complementarias en SIAF Estados Financieros Sede Central Estados Financieros en la Web Contable SIAF Estado de Situación Financiera Estado de Gestión Balance de Comprobación Análisis de Cuentas Balance de Comprobación Estados de Flujos de Efectivo, Análisis del Estado de Flujos de Efectivo y Hoja de Trabajo del Estado de Flujos de Efectivo Operaciones del pliego Sunarp Normatividad de la DGCP	S05.02	Administración Contable	Oficina de Administración - Unidad de Contabilidad	Registros administrativos contabilizados Estado de Situación Financiera, Estado de Gestión, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto Sede Central Análisis de Cuentas Estado de Situación Financiera, Estado de Gestión, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto y Notas a los Estados Financieros integrados y consolidados - Pliego SUNARP. Balance de Comprobación, Balance constructivo, Anexos Financieros AF, Reportes OAs y Análisis de Cuenta. Estado de Flujos de Efectivo y Hoja de Trabajo del Estado de Flujos de Efectivo Sede Central Estado de Flujos de Efectivo y Hoja de Trabajo del Estado de Flujos de Efectivo Pliego Sunarp Procedimientos y políticas de Contabilidad	OA /UC OA S05.02.05.03 - Elaboración de Estados Financieros*
UAP / OGRH/ SIAF S03.02.01.01 - Contabilización de Ingresos, Egresos y Operaciones Complementarias Entidades del Estado Procuraduría Pública/ SIAF UC/SIAF Zonas Registrales Zonas Registrales Web Contable SIAF	Registros Administrativos generados por las Unidades Orgánicas y Actas de transferencia de personal y de bienes Informe de Sentencias Judiciales de Procuraduría Pública SUNARP y reporte del sistema de demandas judiciales y arbitrales en contra del estado Reportes Presupuestarios Sede Central Transferencias Financieras Sede Central Reportes de Transferencias Financieras Reportes de Operaciones Recíprocas Reportes OA2, Estado de Situación Financiera, Estado de Gestión y Balance de Comprobación de Zonas Registrales Reportes Presupuestarios del Pliego				Actas de Conciliación de Operaciones Recíprocas Sede Central Registro contable en SIAF de informe de Procuraduría Pública SUNARP y validación de OA2 Acta de Conciliación del Marco Legal y Ejecución del Presupuesto Reportes conciliados de Transferencias Financieras de Sede Central Reportes conciliados de Transferencias Financieras de Pliego Reportes de Operaciones Recíprocas del Pliego OA2 Integrado del Pliego Acta de Conciliación del Marco Legal y Ejecución del Presupuesto del Pliego	OA
OA / UC	Estados Financieros				Análisis Financiero por Ratios	OA / UC
OPPM / OTI / OGRH OA / UAP Zonas Registrales OPPM / DTR / OA	Informe con la cantidad de prestaciones (demanda) de los sistemas registrales. informe del gasto de personal y órdenes de compra. Informes de los gastos en bienes y servicios, inventario valorizado y otros. Servicios registrales, Tablas ASME, Cantidad de prestaciones (Demanda) y costo de cada recurso considerado en el SUT				Informe de estructuración de información de demanda y costo de recursos Informe técnico de la determinación de costo de los servicios registrales registrados en el SUT	OA OA / OPPM
Indicador	Nombre	Administración Contable Financiera				
	Fórmula	(1) Total de ingresos según tipo de ingreso / Total de ingresos registradas (2) (Cantidad de expedientes girados / Cantidad de expedientes devengados) * 100 (3) Días de plazo/ Días de elaboración de estados financieros				

## S06 GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0						
Código	S06					
Clasificación/Tipo	Soporte					
Nombre	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación					
Objetivo	Administrar y proporcionar el soporte en tecnología informática y de comunicación, indispensables para las actividades técnico-registrales y administrativas de la Sunarp.					
Responsable	Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)					
Alcance	Unidades de Organización y Zonas Registrales.					
Proveedores	Entradas / Insumos	Código de Proceso Nivel 1	Listado de Procesos Nivel 1	Responsable del Proceso Nivel 1	Salidas	Usuarios / Clientes
PCM Formulación del Plan de Gobierno Digital S06.01.02.05 Evaluación y gestión de Riesgos de TIC'S	Lineamientos de contenido mínimo Plan Estratégico Institucional Plan de Gobierno Digital Matriz de riesgos por proceso	S06.01	Gobierno Corporativo de TIC's	Oficina de Tecnologías de la Información	Plan de Continuidad de la Información Plan de Recuperación ante desastres Plan de Seguridad de la Información	S06.01.01 Planificación y dirección de TIC's S06.01.02 Gestión Estratégica de TIC's S06.02.01 Ingeniería de software y Gestión del cambio de TIC's S06.02.02 Gestión de la continuidad de los Servicios TIC's S06.02.03 Soporte de TIC's S06.03.01 Seguridad de Información S06.03.02 Calidad de los servicios de TIC's SEGDI/ONGEI S06.02.05 Activación del Plan de Recuperación ante desastres
S06.01.02.03 Gestión de Niveles de Servicio de Terceros S06.02.04.04 Administración de inventario de hardware S06.03.02.03 Aseguramiento del cumplimiento regulatorio E03.03.01.01 Identificación de los procesos críticos	Catálogo de Servicios de TI actualizado Requerimientos de servicios nuevos/actualizados Inventario de hardware Asignación o cambio de equipo Catálogo de requerimientos legales y regulatorios relacionados con la prestación del servicio de TI Matriz de priorización de procesos críticos				Consolidado de los equipos informáticos Informe Técnico con recomendación para la baja del equipo Inventario de hardware Plan de Explotación Catálogo de Servicios de TI actualizado Requerimientos de servicios nuevos/actualizados. Mapa de caracterización de Procesos de TI Plan de Tratamiento de Riesgos Plan de gestión del Riesgo	S03.02.03.08 Baja de Bienes Patrimoniales S06.03.02.02 Evaluación del desempeño de Planes S06.01.02.01 Gestión de Infraestructura Tecnológica S06.02.03.04 Administración de licencias e inventario de software S06.04.01.02 Capacitación y entrenamiento de Usuarios S06.01.02.04 Definición de procesos y organización de TIC's S06.01.01.06 Elaboración del Plan de Seguridad de la Información
Usuario Ciudadano S06.02.01.01 - Gestión de Proyectos Ingeniería de Software S06.02.03.02 - Mantenimiento de Software aplicativo S06.02.01.02 - Control de Calidad de Software	Requerimiento del Sistema Plan de Integración Formato de Integración y pruebas Entregable para instalación				Requerimiento del Sistema_codificado Plan de Integración Formato de integración y pruebas_validado Entregable para instalación Formato de revisiones de aceptación	S06.02.01.02 Control de Calidad de Software S06.02.01.03 Gestión de Pases a Producción S06.02.03.02 Mantenimiento de Software aplicativo Oficina General de Tecnologías de Información
S06.01.02.03 - Gestión de Niveles de Servicio de Terceros Herramienta de monitoreo S06.02.01.03 - Gestión de pases producción S06.02.01.05 - Mantenimiento de aplicaciones S06.01.02.02 - Elaboración del Plan de Contingencia Informático S06.01.01.04 - Elaboración del Plan de Continuidad de la Información	Acuerdos de los Niveles de servicio (SLA) Acuerdos de Niveles de Operación (OLA) alertas Respuesta de Gestión de pases producción Plan de Contingencia Informático Plan de Continuidad de la Información	S06.02	Administración de TIC's	Oficina de Tecnologías de la Información	Bitácoras de errores Reporte de desempeño de los procesos requerimiento de sistema_codificado Requerimientos de información Solicitud de Mantenimiento correo electrónico Plan de Pruebas Seguimiento de pruebas de contingencia Reporte de implementación de acciones correctivas	S06.03.02.01 - Evaluación y Monitoreo del Control Interno de TI S06.02.01.01 - Desarrollo de software S06.02.01.03 - Gestión de Pases a Producción S06.02.06.01 - Atención de documentos y elaboración de informes técnicos S06.02.01.05 - Mantenimiento de aplicaciones Oficina General de Tecnologías de Información Unidades Orgánicas Proveedores S06.03.02.02 - Evaluación del desempeño de Planes
Unidades de Organización Oficinas Registrales /Oficinas Receptoras Usuario Ciudadano S06.02.01.01 - Gestión de Proyectos Ingeniería de Software S06.02.03.01 - Atención por Mesa de Servicios e Incidentes S06.02.01.02 - Control de Calidad de Software S06.01.02.03 - Gestión de Niveles de Servicio de Terceros S06.02.03.03 - Configuración de software y hardware	Requerimiento Necesidad de modificaciones Requerimiento del Sistema Ticket de atención Formato de Integración y pruebas Entregable para instalación Acuerdos de los Niveles de servicio Acuerdos de Niveles de Operación Catálogo de Servicios de TI Inventario de hardware POI				Ticket de atención Reporte diario de la situación de tickets Informe mensual del Servicio de Mesa de Ayuda Estudio de viabilidad Plan de Migración Requerimiento del Sistema Inventario de hardware Informe Semestral consolidado de renovación de equipamiento Informe Anual consolidado de renovación de equipamiento Informe de solicitud de baja	S06.02.04.01 - Soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de Equipos e Infraestructura. S06.02.01.05 - Mantenimiento de aplicaciones S06.02.01.02 - Control de Calidad de Software S03.01.03.01 - Ejecución Contractual de Bienes y Servicios S06.02.01.01 - Gestión de Proyectos Ingeniería de Software S06.02.01.03 - Gestión de Pases a Producción S06.02.03.01 - Atención por Mesa de Servicios e Incidentes S06.01.02.01 - Gestión de Infraestructura Tecnológica S03.02.03.08 - Baja de Bienes Patrimoniales

<p>S06.01.02.03 - Gestión de Niveles de Servicio de Terceros S06.02.02.02 - Operatividad de Servidores S06.01.01.06 - Elaboración del Plan de Seguridad de la Información S06.02.03.01 - Atención por Mesa de Servicios e Incidentes</p>	<p>Acuerdos de los Niveles de servicio (SLA) Acuerdos de Niveles de Operación (OLA) Procedimientos Técnicos de operación y monitoreo de servidores Plan de Seguridad de la Información ticket atención</p>				<p>Reporte diario de Gestión del Data Center Política de Control de Acceso Formato de creación de usuarios Formato de creación de usuarios privilegiados Formato de baja de usuarios Formato de restablecimiento de contraseña Informe de verificación de ingresos seguros Copia de respaldo Programa de restauración automática</p>	<p>S06.03.02.02 - Evaluación del desempeño de Planes S06.03.02.01 - Evaluación y Monitoreo del Control Interno de TI S06.03.02.03 - Aseguramiento del cumplimiento regulatorio Oficina General de Tecnologías de Información Unidad de Tecnologías de la Información</p>
<p>Formulación del Plan de Gobierno Digital S06.03.02.03 Aseguramiento del cumplimiento regulatorio S06.02.02.01 Operatividad de Redes y Comunicaciones S06.02.02.02 Operatividad de Servidores S06.02.02.03 Operatividad de Bases de Datos S06.01.02.04 Definición de procesos y organización de TIC's S06.01.02.05 Evaluación y gestión de Riesgos de TIC'S</p>	<p>Políticas / Lineamientos Acuerdos de los Niveles de servicio Acuerdos de Niveles de Operación Mapa de caracterización de Procesos de TI aprobado Informe de Evaluación de Planes Matriz de evaluación de riesgos Catálogo de requerimientos legales y regulatorios relacionados con la prestación del servicio de TI Plan de Gobierno Digital-PGD Plan de Contingencia Informático Plan de Continuidad de la Información Regulaciones o normas legales estipuladas por el estado peruano</p>	S06.03	Evaluación y Monitoreo del desempeño de TIC's	Oficina de Tecnologías de la Información	<p>Informe Final de verificación Formato de evaluación de acciones correctivas y plan de acción Informe de seguimiento Informe de Evaluación de Planes revisión de objetivos Informe sobre el cumplimiento de las actividades de TI con los requerimientos externos legales y regulatorios Documentos actualizados</p>	<p>Oficina Planeamiento, Presupuesto y Modernización Zona Registral - Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización</p>
<p>OTI Unidades de Organización Entidades Externas S06.03.02.03 - Aseguramiento del cumplimiento regulatorio S06.01.02.04 - Definición de procesos y organización de TIC's S06.01.02.03 - Gestión de Niveles de Servicio de Terceros</p>	<p>Oficio memorandum Informe Carta Requerimientos, entre otros Documentos actualizados Mapa de caracterización de Procesos de TI Acuerdos de nivel de servicio (SLA) Acuerdos de nivel de operaciones (OLA)</p>	S06.04	Atención y Entrenamiento a usuarios	Oficina de Tecnologías de la Información	<p>Informe Técnico Actualizaciones sobre los documentos requeridos Reporte de desempeño del proceso</p>	<p>S01.01.02.01 - Trámite de Documentación Externa S06.03.02.01 - Evaluación y Monitoreo del Control Interno de TI</p>
Indicador	Nombre	Porcentaje de Satisfacción de los usuarios con los servicios de TIC's				
	Fórmula	Número de encuestas internas de satisfacción del servicio con calificación "muy bueno" / total de servicios efectuados en el mes x 100%				

## S07 DEFENSA JURÍDICA

sunarp		FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0				
<b>Código</b>	S07	<b>Clasificación/Tipo</b>			Soporte	
<b>Nombre</b>	Defensa Jurídica					
<b>Objetivo</b>	Representar y defender los derechos e intereses de la Sunarp ante los organismos constitucionalmente autónomos y en los procedimientos administrativos de conciliación, arbitrales, fiscales o judiciales, en el ámbito nacional, en donde se considere que existe un derecho o interés estatal a ser tutelado, en el marco de la normatividad que dicte el Sistema de Defensa Jurídica del Estado.					
<b>Responsable</b>	Órgano de Defensa Jurídica Institucional					
<b>Alcance</b>	Órgano de Defensa Jurídica Institucional					
Proveedores	Entradas / Insumos	Código de Procesos Nivel 1	Listado de Procesos Nivel 1	Responsable del Proceso Nivel 1	Salidas	Usuarios / Clientes
Ministerio Público Centros de Arbitraje Centros de Conciliación Zonas Registrales OCI Poder Judicial	Informe Técnico, Informes de Auditoría, Resolución Judicial o Disposición Fiscal (Admite a trámite o pone en conocimiento una acción Legal)	S07.01	Atención de la Defensa Jurídica	Órgano de Defensa Jurídica Institucional	Solicitud de Conciliación Escrito de demanda / denuncia Carta de solicitud de arbitraje o Escrito de Contestación	S07.01.02.01 Defensa Jurídica en Proceso Arbitral S07.01.02.02 Defensa Jurídica en Procesos Laborales o Civil S07.01.02.03 Defensa Jurídica en Proceso Penal S07.01.02.04 Presentación de Recursos en Proceso Constitucional o Contencioso Administrativo S07.01.03.01 Ejecución de obligaciones judiciales
S07.01.01.01 Presentación y/o contestación de la Demanda o Denuncia	Notificación judicial que admite a trámite la demanda Escrito de demanda Notificación de resolución judicial Notificación de resolución sobre escrito Notificación de disposición fiscal				Laudo arbitral Informe de archivo del Legajo Expediente archivado Informe de Archivo	S07.01.03.01 Ejecución de obligaciones judiciales S07.01.03.02 Ejecución de pago de reparación civil
S07.01.02.01 Defensa Jurídica en Proceso Arbitral S07.01.02.02 Defensa Jurídica en Procesos Laborales o Civil S07.01.02.03 Defensa Jurídica en Proceso Penal S07.01.02.04 Presentación de Recursos en Proceso Constitucional o Contencioso Administrativo	Laudo arbitral Informe de archivo del Legajo Expediente archivado Notificación de sentencia del Juez				Expediente archivado Informe de archivo de legajo	S07.01.04.01 Seguimiento y reporte de desempeño de casos judiciales al Procurador General del Estado
S07.01.03.01 Ejecución de obligaciones judiciales S07.01.03.02 Ejecución de pago de reparación civil	Informe de archivo de legajo Expediente archivado				Informe o memoria anual Reporte de expedientes en contingencias, provisiones y cuentas por pagar	Procurador General del Estado Zonas Registrales Sede Central
Indicador	<b>Nombre</b>	Porcentaje de atención de defensa jurídica institucional				
	<b>Fórmula</b>	$\left( \frac{\text{Número de solicitudes trimestrales atendidas de defensa jurídica institucional}}{\text{Número total de solicitudes trimestrales pendientes de defensa jurídica institucional}} \right) * 100$				