SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N°XIII

RESOLUCIÓN JEFATURAL N°00019-2025-SUNARP/ZRXIII/JEF

Tacna, 16 de enero del 2025

VISTOS:

La Resolución Jefatural N°101-2023-SUNARP-ZRN XIII-JEF del 31 de julio del 2023, el Informe Nª 00010-2025-SUNAEP/ZRXIII/UREG del 10 de enero de 2025 (I-07-2025-001184) y el Informe N°00037-2025-SUNARP/ZRXIII/UAJ del 15.01.2025, y;

CONSIDERANDOS:

Que, mediante Ley Nº 26366, se creó la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP, organismo autónomo del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, cuyo objetivo principal es dictar políticas y normas técnico administrativas de los Registros Públicos;

Que, la Zona Registral Nº XIII-Sede Tacna, es un Órgano Desconcentrado de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, que goza de autonomía en la función registral, administrativa y económica dentro de los límites establecidos en la Ley Nº 26366 y el Reglamento de Organización y Funciones de la SUNARP, cuyo texto integrado fue aprobado mediante Resolución N° 125-2024-SUNARP/SN;

Que, mediante Resolución de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N° 155-2022-SUNARP/SN de fecha 26 de octubre de 2022, se aprobó el Manual de Operaciones – MOP de los Órganos Desconcentrados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp, - Estructura Orgánica B que comprende a la Zona Registral N° XIII Sede Tacna, en cuyo artículo 71°, señala que la Jefatura Zona está encargada de la planificación, dirección, ejecución, evaluación y supervisión de las actividades de gestión registral y administrativa de la zona registral en armonía con la política y lineamientos generales establecidos por la Alta Dirección. El Jefe Zonal es el funcionario de mayor jerarquía;

Que, el artículo 2° del Manual de Operaciones de los Órganos Desconcentrados de la Sunarp, establece que las Zonas Regístrales son órganos desconcentrados que se crearon mediante lo dispuesto en la Ley N° 26366, Ley de creación del Sistema Nacional de los Registros Públicos y de la Superintendencia de los Registros Públicos para gestionar las actividades de inscripción y publicidad, con jurisdicción registral y competencia geográfica señalada en el Reglamento de Organización y Funciones aprobado mediante y conforme al artículo 6 del mismo dispositivo legal, señala que constituye un Órgano Desconcentrado de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, la Zona Registral y sus correspondientes Oficinas Registrales;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se aprobó la norma que establece el alcance, las condiciones, los roles, responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las

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: 0276479307

entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por los ciudadanos; asimismo, se dispuso derogar el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que regulaba, la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, el citado Decreto supremo tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo de gestión de la calidad del servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra en el marco de las acciones principales del proceso de modernización de la gestión pública;

Que, las entidades de la Administración Pública deben implementar en forma progresiva la plataforma digital que soporta el proceso de gestión de reclamos, "Libro de Reclamaciones", la cual permitirá realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos; así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones. Además las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo;

Que, la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, aprobado por la Resolución N° 001-2021-PCM/SGP, define al reclamo como el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad o empresa de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. Asimismo en el numeral 5.2 la citada Norma Técnica de manera enunciativa señala que el reclamo puede versar sobre aspectos como el trato profesional durante la atención, información; tiempo de atención, acceso a la prestación de los bienes y servicios, resultado de la gestión o atención y confianza de la entidad ante las personas;

Que, en el caso que una entidad pública utilice el Libro de Reclamaciones en su versión digital y se haya recibido un reclamo registrado en un medio distinto a este, corresponde a el/la responsable del proceso de gestión de reclamos trasladar de manera clara y precisa la información en la plataforma digital, incluyéndose la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente. El traslado de la información debe realizarse en el plazo máximo de dos (02) días hábiles de recibido el reclamo;

Que, mediante Resolución Jefatural N°101-2023-SUNARP-ZRN XIII-JEF del 31 de julio del 2023, se estableció que el registro del reclamo, como parte del proceso de gestión de reclamos de la Zona Registral N° XIII – Sede Tacna, se realice a través del "Libro de Reclamaciones en su Versión Virtual" y "Libro de Reclamaciones en su Física", para lo cual la entidad debe asegurar en todas las Oficinas Registrales y Receptoras la disponibilidad y acceso de los usuarios al citado Libro, en su versión física o digital, según lo solicite el usuario, asimismo se DESIGNO a los servidores como Responsables del "Libro de Reclamaciones Versión Física" de las Oficinas Registrales, Oficinas Receptoras y Oficina Desconcentrada de la Zona Registral N° XIII – Sede Tacna;

Que, mediante Informe N° 00010-2025-SUNARP/ZRXIII/UREG del 10 de enero de 2025 (I-07-2025-001184), la Unidad Registral, informa que con RESOLUCIÓN JEFATURAL N°101-2023-SUNARP-ZRN XIII-JEF, se designa en su artículo tercero a los servidores responsables del "Libro de Reclamaciones Versión Física" de las Oficinas que conforman la Zona Registral N° XIII, sin embargo debido a que algunos de los servidores designados han renunciado, se encuentran realizando funciones de teletrabajo total o no se encuentra desempeñando funciones en la misma Oficina, solicita su modificación por el periodo 2025;

Que, mediante Informe N°00037-2025-SUNARP/ZRXIII/UAJ de fecha 15 de enero de 2025, la Unidad de Asesoría Jurídica, es de opinión que resulta procedente actualizar la resolución que designa a los servidores responsables del "Libro de Reclamaciones Versión Física" de las Oficinas que conforman la Zona Registral N° XIII, por el periodo 2025, conforme lo solicita la jefa de la Unidad Registral, toda vez que existen razones para proceder con dicho pedido;

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: 0276479307

Que, en mérito a lo expuesto en los considerandos precedentes, y, de conformidad a las facultades previstas en el Manual de Operaciones de los órganos desconcentrados aprobado con Resolución N°155-2022-SUNARP/SN. Y, en uso de las atribuciones conferidas mediante Resolución de la Gerencia General de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N°0006-2025-SUNARP/GG;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- ESTABLECER que el registro del reclamo, como parte del proceso de gestión de reclamos de la Zona Registral N° XIII, se realice a través del "Libro de Reclamaciones en su Versión Virtual" y "Libro de Reclamaciones en su Física", asegurando por parte de los responsables en todas las Oficinas Registrales y Receptoras, la disponibilidad y acceso de los usuarios al citado Libro, en su versión física o digital, según lo solicite el usuario.

ARTÍCULO 2°.- DESIGNAR a los siguientes servidores como Responsables del **"Libro de Reclamaciones Versión Física"** de las Oficinas Registrales, Oficinas Receptoras y Oficina Desconcentrada de la Zona Registral N° XIII, por el periodo 2025:

OFICINA	TITULAR	SUPLENTE
OFICINA REGISTRAL DE TACNA	RUBÉN GARIBAY OROSCO	JIMMY GUSTAVO ARRATIA LIMACHE
OFICINA REGISTRAL DE MOQUEGUA	GABRIELA SOFIA TORRES ESPINOZA	VIANKA BETSY MARIN SÁNCHEZ
OFICINA REGISTRAL DE ILO	ROSALYN OLGA CORNEJO CATACORA	ROCIO STEFANY AROCUTIPA ACAHUANA
OFICINA REGISTRAL DE PUNO	VIDMER LEE CHAHUARES SOSA	JEYDI DAYANA HUALCUNA AROCUTIPA
OFICINA REGISTRAL DE JULIACA	CARMEN CECILIA PEREZ ACUNA	ANTHONY MICHAEL PAUCARA YAURI
DESCONCENTRADA DE BIENES MUEBLES DE TACNA	JOSELYN PRISCILA MOGOLLON RODAS	JORGE LUIS GALLARDO MENDOZA
DESCONCENTRADA DE PREDIOS DE JULIACA	HESSLY VANESA CALCINA TURPO	ROSA MARIA CHAMBILLA URURI
OFICINA RECEPTORA DEL PODER JUDICIAL	LUIS PAUL QUENTA ILAQUITA	-----
OFICINA RECEPTORA DE JULI	ELBA QUISPE PORTUGAL	-----
OFICINA RECEPTORA DE AYAVIRI	NYDIA FUENTES VARGAS	-----
OFICINA RECEPTORA DE AZANGARO	CESAR RICARDO NINA CHARAJA	-----

ARTÍCULO 3°.- DESIGNAR a los siguientes servidores como Responsables del **"Libro de Reclamaciones Versión Virtual"** de la Zona Registral N° XIII, por el periodo 2025:

ZONA REGISTRAL N° XIII	TITULAR	SUPLENTE
RESPONSABLE	MARÍA GRAZZIA ZANATTA SALAS	FRANCISCO ALFREDO LÓPEZ JUÁREZ

ARTÍCULO 4°.- ENCARGAR a los Responsables del "Libro de Reclamaciones Versión Física" remitir en el día de registrado el reclamo, el formato de registro del reclamo escaneado, al correo del Responsable

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: 0276479307

del "Libro de Reclamaciones Versión Digital" mzanatta_tacna@sunarp.gob.pe o al Suplente flopezj_tacna@sunarp.gob.pe a fin de que traslade de manera clara y precisa la información en la plataforma digital.

ARTÍCULO 5°.- DESIGNAR al servidor Víctor Hugo Carbajal Monroy, Responsable del Área de Comunicaciones, como **supervisor del proceso de gestión de reclamos de la Zona Registral N° XIII**, a fin de asegurar el cumplimiento de las disposiciones emitidas en la presente resolución y documentos de vistos.

ARTÍCULO 6°.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución Jefatural N°101-2023-SUNARP-ZRNXIII-JEF del 31 de julio de 2023, y toda disposición que se oponga a la presente resolución.

ARTÍCULO 7°.- DISPONER que la presente resolución sea notificada a la Jefatura de la Unidad Registral, Unidad de Administración, Unidad de Asesoría Jurídica, a los servidores designados en los artículos segundo, tercero y quinto de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y publíquese.

sunarp

Firmado digitalmente por:
CURI EGUILUZ Dayanin Madeley FAU 20154470281 hard
Motivo: Soy Autor del Documento
Fecha: 2025/01/16 12:41:56-0500

Firmado digitalmente
DAYANIN MADELEY CURI EGUILUZ
JEFE ZONAL (e)
ZONA REGISTRAL N°XIII

sunarp
V° B°
Firmado digitalmente por:
FRISANCHO SUBIA James Clever FAU 20154470281 hard
Motivo: Doy Visto Bueno del Documento
Fecha: 2025/01/16 10:06:37-0500

sunarp
V° B°
Firmado digitalmente por:
RODRIGUEZ DEL CARPIO Giancarlo FAU 20154470281 soft
Motivo: Doy Visto Bueno del Documento
Fecha: 2025/01/16 10:09:00-0500

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: 0276479307