



Tipo de documento:

**MANUAL**

Codificación:

**MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF**

Resolución de aprobación: **Resolución N° 0263-2025- SUNARP/ZRIX/JEF**

Versión: **V.05**

Fecha de aprobación: **05/06/2025**

Páginas: 1/56

## MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

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

## ÍNDICE

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I. OBJETIVO Y ALCANCE .....</b>                                                 | <b>6</b>  |
| 1.1. Objetivo .....                                                                | 6         |
| 1.2. Alcance .....                                                                 | 6         |
| <b>II. BASE LEGAL .....</b>                                                        | <b>6</b>  |
| <b>III. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS Y/O SIGLAS.....</b>                                 | <b>6</b>  |
| <b>IV. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>                                       | <b>14</b> |
| 4.1. Comprensión de la organización y su contexto .....                            | 14        |
| 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas ..... | 14        |
| 4.3. Alcance .....                                                                 | 14        |
| 4.4. Sistema Integrado de Gestión y sus procesos .....                             | 15        |
| 4.5. Evaluación del riesgo de soborno .....                                        | 15        |
| 4.6. <i>Determinación de Interfaces y Dependencias</i> .....                       | 16        |
| <b>V. LIDERAZGO .....</b>                                                          | <b>16</b> |
| 5.1. Liderazgo y Compromiso .....                                                  | 16        |
| 5.1.1. Órgano de gobierno .....                                                    | 16        |
| 5.1.2. Alta Dirección .....                                                        | 16        |
| 5.1.3. Enfoque al usuario .....                                                    | 16        |
| 5.2. Política del SIG .....                                                        | 16        |
| 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización .....               | 17        |
| 5.3.1. Roles y responsabilidades .....                                             | 17        |
| 5.3.2. Función de Cumplimiento Antisoborno .....                                   | 17        |
| 5.3.3. Delegación de la toma de decisiones (SGAS) .....                            | 18        |
| 5.4. Consulta y participación de los trabajadores .....                            | 18        |
| <b>VI. PLANIFICACIÓN .....</b>                                                     | <b>18</b> |
| 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....                           | 18        |
| 6.2.1. Objetivos del SIG .....                                                     | 19        |
| 6.2.2. Planificación para lograr los Objetivos del SIG .....                       | 19        |
| 6.3. Planificación de los cambios .....                                            | 19        |
| <b>VII. APOYO .....</b>                                                            | <b>19</b> |
| 7.1. Recursos .....                                                                | 19        |
| 7.1.1. Generalidades .....                                                         | 19        |
| 7.1.2. Personas .....                                                              | 20        |
| 7.1.3. Infraestructura .....                                                       | 20        |
| 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos .....                            | 20        |
| 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición. ....                                    | 21        |
| 7.1.6. Conocimientos de la Organización .....                                      | 21        |

|                |                                                                                   |           |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>7.2.</b>    | <b>Competencia .....</b>                                                          | <b>22</b> |
| <b>7.2.1.</b>  | <b>Generalidades .....</b>                                                        | <b>22</b> |
| <b>7.2.2.</b>  | <b>Proceso de Contratación.....</b>                                               | <b>23</b> |
| <b>7.3.</b>    | <b>Toma de conciencia .....</b>                                                   | <b>23</b> |
| <b>7.4.</b>    | <b>Comunicación .....</b>                                                         | <b>23</b> |
| <b>7.5.</b>    | <b>Información Documentada .....</b>                                              | <b>23</b> |
| <b>7.5.1.</b>  | <b>Generalidades .....</b>                                                        | <b>23</b> |
| <b>7.5.2.</b>  | <b>Creación y actualización .....</b>                                             | <b>24</b> |
| <b>7.5.3.</b>  | <b>Control de la información documentada.....</b>                                 | <b>25</b> |
| <b>VIII.</b>   | <b>OPERACIÓN .....</b>                                                            | <b>25</b> |
| <b>8.1.</b>    | <b>Operación del SGC .....</b>                                                    | <b>25</b> |
| <b>8.1.1.</b>  | <b>Planificación y Control Operacional del SGC .....</b>                          | <b>25</b> |
| <b>8.1.2.</b>  | <b>Requisitos de los Servicios .....</b>                                          | <b>25</b> |
| <b>8.1.3.</b>  | <b>Diseño y desarrollo (requisito no aplicable. Ver 4.3) .....</b>                | <b>26</b> |
| <b>8.1.4.</b>  | <b>Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.....</b> | <b>26</b> |
| <b>8.1.5.</b>  | <b>Provisión del servicio.....</b>                                                | <b>27</b> |
| <b>8.1.6.</b>  | <b>Liberación de productos y servicios.....</b>                                   | <b>30</b> |
| <b>8.1.7.</b>  | <b>Control de las salidas no conformes .....</b>                                  | <b>30</b> |
| <b>8.2.</b>    | <b>Operación del SGSST .....</b>                                                  | <b>31</b> |
| <b>8.2.1.</b>  | <b>Planificación y control operacional .....</b>                                  | <b>31</b> |
| <b>8.2.2.</b>  | <b>Preparación y respuesta ante emergencias .....</b>                             | <b>31</b> |
| <b>8.3.</b>    | <b>Operación del SGAS .....</b>                                                   | <b>32</b> |
| <b>8.3.1.</b>  | <b>Planificación y Control Operacional del SGAS .....</b>                         | <b>32</b> |
| <b>8.3.2.</b>  | <b>Debida Diligencia .....</b>                                                    | <b>32</b> |
| <b>8.3.3.</b>  | <b>Controles Financieros .....</b>                                                | <b>32</b> |
| <b>8.3.4.</b>  | <b>Controles No Financieros .....</b>                                             | <b>33</b> |
| <b>8.3.5.</b>  | <b>Implementación de Controles Antisoborno por Socios de Negocio .....</b>        | <b>33</b> |
| <b>8.3.6.</b>  | <b>Compromisos Antisoborno .....</b>                                              | <b>33</b> |
| <b>8.3.7.</b>  | <b>Regalos, atenciones, donaciones y beneficios similares.....</b>                | <b>33</b> |
| <b>8.3.8.</b>  | <b>Gestión de la insuficiencia de controles antisoborno .....</b>                 | <b>34</b> |
| <b>8.3.9.</b>  | <b>Planteamiento de Inquietudes .....</b>                                         | <b>34</b> |
| <b>8.3.10.</b> | <b>Investigación y tratamiento del soborno .....</b>                              | <b>34</b> |
| <b>8.4.</b>    | <b>Operación del SGSI .....</b>                                                   | <b>35</b> |
| <b>8.4.1.</b>  | <b>Planificación y Control Operacional del SGSI .....</b>                         | <b>35</b> |
| <b>8.4.2.</b>  | <b>Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información .....</b>                 | <b>35</b> |
| <b>8.4.3.</b>  | <b>Tratamiento de Riesgos Seguridad de la Información .....</b>                   | <b>35</b> |
| <b>8.5.</b>    | <b>Operación del SGCN .....</b>                                                   | <b>35</b> |
| <b>8.5.1.</b>  | <b>Planificación y Control Operacional del SGCN .....</b>                         | <b>35</b> |
| <b>8.5.3.</b>  | <b>Estrategias de Continuidad del Negocio y Soluciones .....</b>                  | <b>36</b> |
| <b>8.5.4.</b>  | <b>Planes y procedimientos de continuidad del negocio. ....</b>                   | <b>36</b> |

|        |                                                                         |    |
|--------|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 8.5.5. | Programa de ejercicios .....                                            | 38 |
| 8.5.6. | Evaluación de la documentación y capacidades de continuidad del negocio |    |
|        | 38                                                                      |    |

|            |                                                        |           |
|------------|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>IX.</b> | <b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....</b>                   | <b>39</b> |
| 9.1.       | Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....      | 39        |
| 9.1.1.     | Generalidades.....                                     | 39        |
| 9.1.2.     | Satisfacción del usuario.....                          | 39        |
| 9.1.3.     | Análisis y Evaluación.....                             | 40        |
| 9.1.4.     | Evaluación de cumplimiento.....                        | 40        |
| 9.2.       | Auditoría Interna.....                                 | 40        |
| 9.3.       | Revisión por la Dirección.....                         | 41        |
| 9.3.1.     | Revisión por la Alta dirección.....                    | 41        |
| 9.3.2.     | Revisión por el Órgano de Gobierno .....               | 41        |
| 9.3.3.     | Entradas de la revisión por la Dirección .....         | 41        |
| 9.3.4.     | Salidas de la revisión por la Alta Dirección.....      | 42        |
| 9.4.       | Revisión por el Oficial de Cumplimiento del SGAS ..... | 43        |
| <b>X.</b>  | <b>MEJORA.....</b>                                     | <b>43</b> |
| 10.1.      | Generalidades .....                                    | 43        |
| 10.2.      | Incidentes, No conformidad y Acción Correctiva.....    | 43        |
| <b>XI.</b> | <b>ANEXOS.....</b>                                     | <b>44</b> |

## PRESENTACIÓN

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP, es un Organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, tiene personería jurídica de Derecho Público, con patrimonio propio y autonomía funcional, jurídico-registral, técnica, económica, financiera y administrativa, de acuerdo con el artículo 10° de la Ley N° 26366.

La Sunarp tiene como objeto dictar las políticas y normas técnico-administrativas de los Registros Públicos que conforman el Sistema Nacional de los Registros Públicos, estando encargada de planificar, organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de los actos y contratos en dichos registros.

La Zona Registral N° IX, se encuentra siempre en la búsqueda de la excelencia para mejorar la calidad de atención y servicio a los usuarios, garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, proteger los activos de información, prevenir los actos de soborno y asegurar la continuidad de los servicios; todo ello de acuerdo a los requisitos establecidos, por lo cual se toma la decisión de contar con un Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a los estándares de Calidad - ISO 9001, Continuidad de Negocio – ISO 22301, Seguridad de la Información - ISO 27001, Antisoborno - ISO 37001 y de Seguridad y Salud en el Trabajo - ISO 45001; los cuales se vienen mejorando continuamente.

Nuestro compromiso con el Sistema Integrado de Gestión busca que cada una de las etapas de los diversos procesos se ejecute con la mayor eficiencia y seguridad, de tal manera que el servicio que se brinde sea eficaz y confiable, cumpliendo con los requisitos aplicables.

Con la implementación del Sistema Integrado de Gestión, la Zona Registral N° IX mantiene como principal objetivo la mejora continua en beneficio a los usuarios, para lo cual es importante el compromiso y participación de cada uno de los servidores civiles de la Entidad.

|                                                                                   |                                                |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | Codificación:<br><b>MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF</b><br>Versión: V.05 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

## I. OBJETIVO Y ALCANCE

### 1.1. Objetivo

***Describir el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Zona Registral N° IX, el cual responde a los requisitos de la base legal aplicable y a los estándares internacionales adoptados por la institución.***

### 1.2. Alcance

***El presente manual es de obligatorio cumplimiento para las unidades de organización incluidas en el alcance y/o en los procesos o servicios en mejora del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Zona Registral N° IX. El SIG, compuesto por los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001), seguridad de la información (ISO 27001), antisoborno (ISO 37001), continuidad del negocio (ISO 22301), Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001), se aplica a los procesos misionales, estratégicos y de soporte, promoviendo la excelencia, la seguridad, la ética y la resiliencia organizacional.***

## II. BASE LEGAL

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

- 2.1. Norma Internacional ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario.
- 2.2. Norma Internacional ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos **y su enmienda**.
- 2.3. Norma Internacional ISO 22301:2019, Seguridad y resiliencia. Sistemas de Gestión de Continuidad del Negocio. Requisitos.
- 2.4. Norma Internacional ISO 27000:2018, Tecnología de la información - Técnicas de seguridad - Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información - Descripción general y vocabulario.
- 2.5. **Norma Internacional ISO 27001:2022, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.**
- 2.6. Norma Internacional ISO 37001:2016, Sistemas de Gestión Antisoborno. Requisitos con orientación para su uso.
- 2.7. Norma Internacional ISO 45001:2018, Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.
- 2.8. Norma Internacional ISO 31000:2018, Gestión del riesgo – Directrices.

## III. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS Y/O SIGLAS

Los términos y definiciones usados en el Sistema Integrado de Gestión de la Zona Registral N° IX se basan en las normas detalladas en el numeral anterior, los cuales son:

- 3.1. **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

|                                                                                   |                                                |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | Codificación:<br><b>MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF</b><br>Versión: V.05 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

- 3.2. **Acción de mejora:** Acción que suponga una mejora en la eficacia y/o eficiencia de cualquier actividad del SIG.
- 3.3. **Acción Inmediata:** Corregir o tomar acción para eliminar la No Conformidad detectada.
- 3.4. **Acto de corrupción<sup>1</sup>:** Describe aquella conducta o hecho que da cuenta del abuso de poder público por parte de un servidor civil, con el propósito de obtener para sí o para terceros un beneficio indebido.
- 3.5. **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- 3.6. **Análisis del impacto al negocio – BIA (Business Impact Analysis):** Es el análisis a nivel ejecutivo por medio de la cual una organización determina de manera cuantitativa y cualitativa impactos, efectos, y pérdidas que podrían resultar si la organización sufre un evento serio. Establece las funciones y procesos críticos, sus prioridades de recuperación e interdependencias a fin de determinar tiempos de recuperación objetivo (RTO) y puntos objetivo de recuperación (RPO). Los resultados del BIA son utilizados para la toma de decisiones respecto a las estrategias de recuperación.
- 3.7. **Análisis de riesgo:** Proceso de comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo.
- 3.8. **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría. Las auditorías pueden realizarse de manera presencial (en sitio), remota (no presencial) o mixta.
- 3.9. **Beneficio:** Mejora que experimenta una persona o una cosa gracias a algo que se hace o se da.
- 3.10. **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- 3.11. **Cambio:** Transformación, adición, eliminación, modificación temporal o permanente del alcance de los sistemas de gestión, normas ISO, normativa legal que impacte en los sistemas de gestión, entre otros.
- 3.12. **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de alcanzar los resultados previstos.
- 3.13. **Comunicación externa:** Es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener y/o mejorar la relación con los diferentes grupos de interés de Zona Registral N° IX, así como, proyectar una imagen favorable de nuestra organización y/o promover actividades, productos y servicios.
- 3.14. **Comunicación interna:** Es la comunicación dirigida a los miembros de Zona Registral N° IX.
- 3.15. **Confidencialidad:** Propiedad de que la información no esté disponible o sea revelada a personas no autorizadas, las entidades o procesos.
- 3.16. **Conflicto de intereses:** Situación donde los intereses de negocios, financiero, familiares, políticos o personales podrán interferir con el juicio de

---

<sup>1</sup> Guía para el Planeamiento Institucional – numeral 6.1

valor de personas en el desempeño de sus obligaciones hacia la organización.

- 3.17. Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- 3.18. Consecuencia:** Resultado de un evento que afecta a los objetivos. Una consecuencia puede ser cierta o incierta y puede tener un efecto positivo o negativo, directo o indirecto sobre los objetivos. Las consecuencias se pueden expresar de forma cualitativa o cuantitativamente.
- 3.19. Consulta:** Búsqueda de opiniones antes de tomar una decisión.
- 3.20. Contexto de la organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
- 3.21. Contratar externamente:** Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.
- 3.22. Contratista:** Organización externa que proporciona servicios a la organización de acuerdo con la especificaciones, términos y condiciones acordados.
- 3.23. Control:** Medida que modifica un riesgo.
- 3.24. Controles financieros:** Se refieren a los sistemas de gestión y procesos que se implementan *en* la organización para gestionar sus transacciones financieras correctamente y para registrar estas transacciones con precisión, de forma completa y de manera oportuna.
- 3.25. Cuestiones externas:** Entorno externo, en el que la organización busca alcanzar sus objetivos.
- 3.26. Cuestiones internas:** Entorno interno, en el que la organización busca alcanzar sus objetivos.
- 3.27. Debida diligencia:** Proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno y para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones en relación con operaciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal específico.
- 3.28. Denuncia<sup>2</sup>:** Comunicación verbal, escrita o virtual, individual o colectiva, que da cuenta de un acto de soborno o corrupción. Su tramitación es gratuita. La atención de la denuncia constituye en sede administrativa un acto de administración interna.
- 3.29. Denunciante<sup>3</sup>:** Toda persona natural o jurídica que, en forma individual o colectiva, pone en conocimiento de Zona Registral N° IX, un acto de soborno o corrupción. El denunciante colabora con la Administración Pública y el sistema de Justicia. No es parte del procedimiento administrativo disciplinario, procedimiento administrativo funcional o proceso penal que pueda generar su denuncia. No está obligado a identificarse y puede solicitar medidas de protección cuando así lo desee.

---

<sup>2</sup> Guía para el Planeamiento Institucional – numeral 6.1

<sup>3</sup> Guía para el Planeamiento Institucional – numeral 6.1

- 3.30. Desempeño:** Resultado medible relacionado con la gestión de actividades, procesos, servicios, sistemas y/u organizaciones.
- 3.31. Disponibilidad:** Propiedad de ser accesible y utilizable cuando lo requiera una entidad autorizada. Propiedad de ser accesible y utilizable cuando lo requiera una entidad autorizada.
- 3.32. Donaciones:** Objeto que se da a una persona de forma voluntaria y sin esperar premio ni recompensa alguna, especialmente cuando se trata de algo de valor.
- 3.33. Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- 3.34. Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- 3.35. *Estrategias de Continuidad: Alternativas de mitigación diseñadas para mantener o restaurar las operaciones de SUNARP tras una interrupción.***
- 3.36. Evaluación del riesgo:** Proceso de la comparación de los resultados del análisis de riesgos con los criterios de riesgo para determinar si el riesgo o su magnitud son aceptables o tolerables.
- 3.37. Eventos de seguridad de información:** Ocurrencia que indica una posible brecha de seguridad de la información o falla de los controles.
- 3.38. Función de cumplimiento antisoborno:** Persona(s) con responsabilidad y autoridad para la operación del sistema de gestión antisoborno.
- 3.39. Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- 3.40. Gestión de Cambios:** Proceso con el que se preparan y gestionan los cambios de la entidad.
- 3.41. Gestión de riesgos:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.
- 3.42. Identificación del riesgo:** Proceso que comprende la búsqueda, el reconocimiento y la descripción de los riesgos.
- 3.43. Incidente:** Suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud.
- 3.44. Incidente de seguridad de información:** Evento único o serie de eventos de seguridad de la información, no deseados o inesperados, que tiene una probabilidad significativa de comprometer operaciones de negocio y amenazar la seguridad de la información.
- 3.45. Incidente disruptivo:** Incidente anticipado o no anticipado, que causa una desviación no planificada y negativa de la entrega esperada de productos o servicios de acuerdo con los objetivos de una organización.
- 3.46. Indicador:** Medida, que proporciona una estimación o evaluación de atributos especificados deriva de un Modelo analítico con respecto a necesidades definidas de información.
- 3.47. Información documentada:** Información que se debe controlar y mantener en la organización, así como, el medio que la contiene.

La información documentada puede hacer referencia a:

- a) El sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados.

b) La información generada para que la organización opere (documentación).

c) La evidencia de los resultados alcanzados (registros).

**3.48. *Inquietudes: Consultas o dudas asociadas a presuntos actos de soborno; así como, cualquier vulneración o debilidad del Sistema de Gestión Antisoborno. También se puede referir a consultas o dudas, relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.***

**3.49. Integridad:** Propiedad de salvaguardar exactitud y completitud de los activos.

**3.50. Lesión y deterioro de la salud:** Efecto adverso en la condición física, mental o cognitiva de una persona.

**3.51. Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.

**3.52. Lugar de trabajo:** Lugar bajo el control de la organización, donde una persona necesita estar o ir por razones de trabajo.

**3.53. Medición:** Proceso para determinar un valor

**3.54. Medidas de protección<sup>4</sup>:** Conjunto de medidas dispuestas por la autoridad administrativa competente orientadas a proteger el ejercicio de los derechos personales o laborales de los denunciantes y testigo de actos de soborno o corrupción, en cuanto le fuere aplicable. Su aplicación dependerá de las circunstancias y condiciones de vulnerabilidad evaluadas en cada caso concreto. Estas medidas de protección no afectan las competencias de la Contraloría General de la República de conformidad con la Ley N° 29542, Ley de protección del denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.

**3.55. Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

**3.56. Monitoreo:** Determinar el estado de un sistema, un proceso o una actividad.

**3.57. Nivel de riesgo:** Magnitud de un riesgo, expresados en términos de la combinación de las consecuencias y de su probabilidad.

**3.58. No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**3.59. Oficial del sistema de gestión:** Rol con responsabilidad y autoridad para la operación de un determinado Sistema de Gestión que la entidad decida implementar o este implementado bajo los estándares de las normas internacionales ISO en la Zona Registral N° IX.

**3.60. Oportunidad de mejora:** Término utilizado para describir una situación y/o condición que permitirá mejorar algún proceso, actividad o algún aspecto definido dentro del SIG.

**3.61. Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.

---

<sup>4</sup> Guía para el Planeamiento Institucional – numeral 6.1

|                                                                                   |                                                    |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO<br/>DE GESTIÓN</b> | Codificación:<br><b>MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF</b><br>Versión: V.05 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

- 3.62. **Órgano de gobierno:** Grupo y órgano que tiene responsabilidad y autoridad final respecto a las actividades, la gobernanza y las políticas de una organización, y al cual la Alta Dirección informa y por el cual rinde cuentas.
- 3.63. **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- 3.64. **Participación:** Acción y efecto de involucrar en la toma de decisiones.
- 3.65. **Peligro:** Fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud.
- 3.66. ***Plan de Continuidad del Negocio (PCN): Documento formal que detalla los procedimientos y recursos necesarios para restaurar los procesos críticos tras una interrupción.***
- 3.67. **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su Alta Dirección.
- 3.68. **Procedimiento:** Documento que describen las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente.
- 3.69. **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.
- 3.70. **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- 3.71. **Regalo:** Todo bien material o inmaterial que se otorga para influir en la decisión de un funcionario público.
- 3.72. **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Los requisitos pueden incluir políticas, procedimientos, instrucciones de trabajo, requisitos legales, obligaciones contractuales, etc.
- 3.73. **Requisitos legales y otros requisitos:** Requisitos legales que una organización tiene que cumplir y otros requisitos que una organización tiene que cumplir o elige cumplir.
- 3.74. **Revisión:** Actividad que se realiza para determinar la idoneidad, la adecuación y la eficacia del tema estudiado para conseguir los objetivos establecidos.
- 3.75. **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre el logro de los objetivos.
- 3.76. **Riesgo para la seguridad y salud en el trabajo:** Combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones.
- 3.77. **Salida:** Resultado de un proceso.
- 3.78. **Seguimiento:** Determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad.
- 3.79. **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, llevada a cabo entre la organización y el usuario.

- 3.80. Servidor Civil:** Se refiere a los servidores del régimen de la Ley organizados en los siguientes grupos: funcionario público, directivo público, servidor civil de carrera y servidor de actividades complementarias.
- 3.81. Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- 3.82. Sistema de información:** Aplicaciones, servicios, activos de tecnología de información, u otros componentes de manejo de la información.
- 3.83. Sistema de intermediación digital:** Plataforma de servicios que permite realizar el procedimiento de inscripción registral a través de la presentación electrónica de documentos con firma digital del Notario.
- 3.84. Soborno<sup>5</sup>:** Oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (de naturaleza financiera o no), directa o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de la persona.
- 3.85. Socio de negocios:** Parte externa con la que la organización tiene o planifica establecer algún tipo de relación comercial.
- 3.86. Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO):** *Tiempo máximo aceptable en el que un servicio o sistema debe ser restaurado tras un incidente disruptivo.*
- 3.87. Tiempo Objetivo de Punto de Recuperación (RPO):** *Intervalo máximo de tiempo en el que los datos pueden perderse en caso de incidente sin afectar la continuidad operativa.*
- 3.88. Tratamiento del riesgo:** Proceso para modificar el riesgo.
- 3.89. Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

| SIGLAS       |                                                      |
|--------------|------------------------------------------------------|
| <b>CGSIG</b> | Coordinador General del Sistema Integrado de Gestión |
| <b>JEF</b>   | Jefatura Zonal                                       |
| <b>OSG</b>   | Oficial del Sistema de Gestión                       |
| <b>SAP</b>   | Subunidad de Abastecimiento y Patrimonio             |
| <b>SGAS</b>  | Sistema de Gestión Antisoborno                       |
| <b>SGC</b>   | Sistema de Gestión de la Calidad                     |
| <b>SGCN</b>  | Sistema de Continuidad de Negocios                   |

<sup>5</sup> Guía para el Planeamiento Institucional – numeral 6.1

| <b>SIGLAS</b> |                                                       |
|---------------|-------------------------------------------------------|
| <b>SIG</b>    | Sistema Integrado de Gestión                          |
| <b>SGSI</b>   | Sistema de Gestión de Seguridad de la Información     |
| <b>SGSST</b>  | Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| <b>UA</b>     | Unidad de Administración                              |
| <b>UAJ</b>    | Unidad de Asesoría Jurídica                           |
| <b>UPPM</b>   | Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización   |
| <b>URH</b>    | Unidad de Recursos Humanos                            |
| <b>UTI</b>    | Unidad de Tecnologías de la Información               |

## IV. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1. Comprensión de la organización y su contexto

La base estratégica para comprender el contexto de la Institución se refleja en el compromiso establecido por la Sede Central (misión).

#### ➤ Misión

Inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de los usuarios mediante un servicio de calidad accesible, oportuno y predecible.

En la planificación del SIG se toma en cuenta el contexto actual y las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como la comprensión de los aspectos importantes que pueden afectar positiva o negativamente el propósito de la Zona Registral N° IX.

En la Zona Registral N° IX se realiza un análisis de las cuestiones externas e internas y se registra en el formato “Matriz FODA”, esto con el fin de entender las cuestiones claves de la organización y evaluar los riesgos y oportunidades que representan.

Adicionalmente, para el caso del Sistema de Gestión de Seguridad de Información, identifica las amenazas y vulnerabilidades de los activos de información y los registra en el formato “Amenazas y vulnerabilidades del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información”.

Para dar seguimiento al análisis del contexto se revisarán los cambios en reuniones del Comité del Sistema Integrado de Gestión, con una frecuencia anual o cuando se produzca alguna de las siguientes circunstancias:

- Actividades, productos o servicios nuevos o modificados de forma relevante.
- Cambios en la estructura o en la estrategia de la organización.
- Cambios externos significativos, tales como circunstancias económico-financieras, condiciones de mercado, pasivos y relaciones con los clientes.
- Cambios en las obligaciones del SIG.
- Otros debidamente justificados.

### 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

En la Zona Registral N° IX se identifica y realiza el seguimiento de las partes interesadas pertinentes y sus requisitos. Dicha acción se registra en el formato “Matriz de Partes Interesadas”.

El análisis de las partes interesadas será revisado por la Alta dirección y el Comité del SIG con una frecuencia anual o cuando se produzca alguna de las circunstancias mencionadas en el ítem 4.1.

### 4.3. Alcance

Para la determinación del alcance del SIG de la Zona Registral N° IX, se considera los resultados del apartado 4.1, 4.2, 4.5 y 4.6 de este manual. Mediante ello, se ha definido los límites y aplicabilidad del SIG, el mismo que

|                                                                                   |                                                |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | Codificación:<br><b>MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF</b><br>Versión: V.05 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

queda registrado en el formato “Alcance del Sistema de Gestión”, el cual es desarrollado para cada sistema de gestión.

**En el caso que se desea ampliar el alcance del SGAS se deberá evaluar el proceso a través del enlace (proyecto):** <https://docs.google.com/forms/d/1SJUBbYTLtZASao4eMGmN1eRfNbU0HvRk82XUxoUjEdQ/edit>.

#### 4.4. Sistema Integrado de Gestión y sus procesos

La Zona Registral N° IX ha establecido, documentado e implementado su SIG, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, con el compromiso de mantenerlos y mejorarlos continuamente de conformidad con la “Directiva que Regula la Gestión por Procesos”.

Para implementar el SIG, se han efectuado las siguientes actividades:

- a. Identificar los procesos necesarios y su aplicación en la institución, **buscando la integración de los diferentes sistemas de gestión.**
- b. Determinar la secuencia y la interacción de estos procesos, los cuales se presentan en el Anexo 01.
- c. Determinar las características de los procesos mediante la “Ficha Técnica de Proceso”.
- d. Determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurar que los procesos son eficaces, a través de los controles especificados en los procedimientos o fichas técnicas de proceso según corresponda.
- e. **Establecer mecanismos de integración entre los sistemas de gestión, buscando que la información documentada y los controles se apliquen de manera coordinada.**
- f. Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- g. Apreciar los riesgos y oportunidades de los procesos y las acciones para abordarlos.
- h. Implantar las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos en la mejora continua de estos procesos.
- i. Asegurar la disponibilidad y seguridad la información necesaria a través de la distribución controlada de la información documentada.

#### 4.5. Evaluación del riesgo de soborno

Para el SGAS, la evaluación del riesgo de soborno considera los resultados obtenidos en el numeral 4.1 y 4.2, estableciendo los lineamientos mediante el “Procedimiento para la Gestión de Riesgos de la Zona Registral N° IX” y sus formatos, donde se identifican, analizan y priorizan los riesgos de soborno, evalúa la idoneidad y eficacia de controles existentes y define los criterios de nivel de riesgo de soborno.

|                                                                                                                                                                    |                                                           |                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>sunarp</b><br/>Superintendencia Nacional<br/>de los Registros Públicos</p> | <p><b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO<br/>DE GESTIÓN</b></p> | <p>Codificación:<br/><b>MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF</b><br/>Versión: V.05</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|

#### **4.6. Determinación de Interfaces y Dependencias**

Para el SGSI, se debe determinar y considerar las interfaces y dependencias entre actividades realizadas por la organización y las que son realizadas por otras organizaciones. Plasmado en el formato “Lista de Interfaces y Dependencias de la Zona Registral N° IX”.

### **V. LIDERAZGO**

#### **5.1. Liderazgo y Compromiso**

##### **5.1.1. Órgano de gobierno**

Para el SGAS, el Órgano de Gobierno es el Superintendente Nacional de los Registros Públicos, quien evidencia su liderazgo y compromiso:

- Aprobando la Política del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurando que la Política del Sistema Integrado de Gestión y la estrategia de la institución estén alineadas.
- Recibiendo y revisando, por lo menos una vez al año la información del SGAS.
- Disponiendo a la Jefatura de la Zona Registral N° IX, la asignación de recursos necesarios para el SIG.
- Supervisando la implementación y eficacia del SGAS.

##### **5.1.2. Alta Dirección**

La Alta Dirección de la Zona Registral N° IX es el Jefe Zonal, quien proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implantación del SIG, así como también de la mejora continua, asumiendo las responsabilidades descritas en el Anexo N° 04 del presente manual.

##### **5.1.3. Enfoque al usuario**

Para el SGC, la Alta Dirección asegura que:

Los requisitos del usuario se determinan y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del usuario. Para este fin se han definido los requisitos relacionados con cada uno de los servicios de la Zona Registral N° IX, que están establecidos en el Texto Único Ordenado del Reglamento General de los Registros Públicos.

Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del usuario.

#### **5.2. Política del SIG**

El Superintendente Nacional de los Registros Públicos, a fin de establecer su compromiso por satisfacer los requisitos y mejorar continuamente el SIG, ha establecido la Política del Sistema Integrado de Gestión de la Sunarp.

|                                                                                   |                                                    |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO<br/>DE GESTIÓN</b> | Codificación:<br><b>MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF</b><br>Versión: V.05 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

***Dicha política establece los principios y compromisos en materia de calidad, seguridad de la información, antisoborno, continuidad del negocio y seguridad y salud en el trabajo.***

Por su parte, el Jefe Zonal (Alta Dirección) asegura su cumplimiento en la Zona Registral N° IX, así como su difusión de acuerdo a la “Matriz de Comunicaciones”.

### **5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.**

#### **5.3.1. Roles y responsabilidades**

Las autoridades y responsabilidades relacionadas al SIG de la Zona Registral N° IX están definidas y descritas en la información documentada de las diferentes áreas. Esta es comunicada a todos los niveles de la organización, a través de la INTRANET y/u otros medios según corresponda.

La organización institucional se muestra en el Anexo N° 02 que presenta el organigrama de la Sunarp (ente rector) y en el Anexo N° 03 que presenta el organigrama de la Zona Registral N° IX.

Así mismo, la Sunarp ha definido en el “Manual de Organización y Funciones” (MOF), el clasificador de cargos y/o fichas de perfiles de puestos las funciones de cada cargo dentro de la organización. Además, las funciones generales de cada unidad de organización, su dependencia e interrelación se encuentra detallada en el Reglamento de Organización y Funciones – ROF y en “Manual de Operaciones – MOP de los Órganos Desconcentrados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp”.

Con respecto al SGSST, la organización y funciones del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo están especificadas en la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, su reglamento y modificatorias, las mismas que se evidencian mediante resolución jefatural y “Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo” – RISST.

Las autoridades y responsabilidades del SIG se detallan en el Anexo N° 04.

#### **5.3.2. Función de Cumplimiento Antisoborno**

Para el SGAS, la Alta Dirección designa un Oficial de Cumplimiento para que asuma la Función de Cumplimiento Antisoborno, quien tiene las responsabilidades y autoridad siguiente:

- a. Supervisar el diseño e implementación del SGAS.
- b. Brindar asesoramiento y orientación al personal sobre el SGAS y lo relacionado con el soborno.
- c. Asegurarse que el SGAS es conforme con los requisitos de la norma ISO 37001:2016.
- d. Informar sobre el desempeño del SGAS al Órgano de Gobierno, a la Alta Dirección.

e. Otras actividades, según lo descrito en la información documentada.

Adicionalmente a estas responsabilidades específicas, también deberá cumplir las responsabilidades generales definidas para el SIG, detalladas en el Anexo 04 del presente manual, apartado “Oficial del Sistema de Gestión”.

### **5.3.3. Delegación de la toma de decisiones (SGAS)**

Para los casos en los que la Alta Dirección delegue la toma de decisiones en ámbitos en los que exista riesgo de soborno mayor que bajo, en la Zona Registral N° IX, se han definido procedimientos y controles que garanticen que el proceso de decisión y el nivel de autoridad sean adecuados y estén libres de conflictos de intereses reales o potenciales. Para ello, se ha implementado el “Procedimiento para la Gestión de Recursos Humanos del Sistema de Gestión Antisoborno” y el Código de Ética.

### **5.4. Consulta y participación de los trabajadores**

Para el caso del SGSST y en cumplimiento de la normativa legal aplicable, la Zona Registral N° IX establece, implementa y mantiene los procesos para la consulta y participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables, así como de sus representantes quienes forman parte del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## **VI. PLANIFICACIÓN**

Para la planificación del Sistema de Gestión, consideramos el apartado 4.1., sobre el contexto de la organización, así como el apartado 4.2 sobre las necesidades y expectativas de las partes interesadas de nuestra organización.

### **6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

La Zona Registral N° IX ha establecido el “Procedimiento para la Gestión de Riesgos de la Zona Registral N° IX” y sus formatos, con el fin de tomar acciones que aborden los riesgos con efectos negativos, para el caso de las oportunidades estas se abordan según lo establecido en el “Procedimiento para la implementación de acciones correctivas y acciones de mejora del Sistema Integrado de Gestión”. Bajo estos lineamientos, se realiza la evaluación y tratamiento del riesgo, con la finalidad de aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados, lograr la mejora y la eficacia en el SIG; los resultados se registran en los formatos establecidos en cada uno de los procedimientos.

Adicionalmente, en el caso de SGSI, se debe completar el formato “Declaración de aplicabilidad”, en el que se detallen los controles necesarios y la justificación de las inclusiones ya sea que se implementen o no, así como excluir controles del Anexo A de la Norma ISO 27001.

## **6.2. Objetivos del SIG y planificación para lograrlos**

### **6.2.1. Objetivos del SIG**

Como resultado de las actividades del planeamiento de la institución, en concordancia con sus objetivos estratégicos, en coherencia con la Política del Sistema Integrado de Gestión y tomando en cuenta los requisitos aplicables; la Zona Registral N° IX ha establecido los objetivos para cada uno de los Sistemas de Gestión en el formato “Programa de Objetivos”.

### **6.2.2. Planificación para lograr los Objetivos del SIG**

La planificación para el logro de los Objetivos del SIG se establece en el formato “Programa de Objetivos”, donde se definen los recursos necesarios, las actividades, los responsables, las fechas de ejecución y los indicadores de seguimiento asociados a cada objetivo.

El seguimiento de los objetivos lo realiza cada OSG, además se revisan en reuniones del Comité del SIG o Revisión por la Alta Dirección. En el caso del SGAS también en Revisión por el Órgano de Gobierno; con el fin de tomar las medidas pertinentes en caso sea necesario.

## **6.3. Planificación de los cambios**

Cuando se determina la necesidad de cambios en el SIG, estos se ejecutan de manera planificada y sistemática. Estos podrían darse cuando hay:

- Ampliación del alcance del SIG
- Transición de norma ISO
- Normativa legal que impacte en todo el SIG
- Otros.

Asimismo, se considerará el cambio de acuerdo a los tipos de cambio: Interno, externo, temporal, permanente y/o de emergencia.

Todos los cambios planificados deben ser evaluados, por su impacto y alcance en el SIG a través del formato de “Identificación, análisis y seguimiento de la gestión del cambio” y en reuniones del Comité del SIG o Revisión por la Alta Dirección.

Se mantendrá información documentada de la revisión de los cambios, el personal que autoriza el cambio y de cualquier acción necesaria en la revisión de los cambios.

## **VII. APOYO**

### **7.1. Recursos**

#### **7.1.1. Generalidades**

La Jefatura Zonal, en coordinación con la UPPM, tienen la responsabilidad de administrar el proceso presupuestal de la Zona Registral N° IX, en concordancia con los montos asignados en el Presupuesto Institucional de Apertura de la Unidad Ejecutora 002 Sunarp - Sede Lima de la Superintendencia Nacional de los Registros

|                                                                                   |                                                |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | Codificación:<br><b>MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF</b><br>Versión: V.05 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

Públicos, así como sus modificaciones presupuestarias aprobadas durante cada año fiscal, en el marco de las normas presupuestarias de alcance de las entidades del gobierno nacional.

El presupuesto institucional incluye la asignación de los recursos necesarios para el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG, orientado al aumento de la satisfacción del usuario, la continuidad de negocio, la seguridad y salud de los trabajadores, la seguridad de los activos de información y la prevención de actos de soborno.

### **7.1.2. Personas**

El personal que realiza trabajos que pueden afectar a los procesos dentro del alcance del SIG, es competente con base en la educación, formación y experiencia apropiadas. Este proceso es gestionado por la URH en coordinación con las unidades de organización.

### **7.1.3. Infraestructura**

La Zona Registral N° IX, cuenta con la infraestructura necesaria para brindar servicios de calidad a los usuarios y brindar seguridad y salud a los trabajadores en el desarrollo de estos, para tal fin sus locales cuentan con:

- Espacio de trabajo e instalaciones asociadas (edificio, oficinas, almacenes, archivos documentarios).
- Equipamiento (hardware, software, impresoras, fotocopadoras, teléfonos, faxes, etc.).
- Servicios de apoyo (soporte informático y de comunicación).

La Subunidad de Abastecimiento y Patrimonio es responsable del mantenimiento de los equipos e instalaciones de la institución. Así mismo, la UTI es responsable del mantenimiento y soporte de hardware, software y medios utilizados para las comunicaciones.

### **7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos**

Para lograr la conformidad de los servicios que brinda, la Zona Registral N° IX, ha implementado en las diferentes áreas de trabajo lo siguiente:

- Condiciones de seguridad para el personal (extintores contra incendios y señalización en casos de sismos)
- Información respecto a cómo actuar en casos de emergencia (charlas, simulacros, paneles).
- Condiciones ambientales de trabajo, de acuerdo con las actividades que se desarrollan y que permiten la interacción del personal.
- Condiciones adecuadas de limpieza.
- Instalación de servicios requeridos para comodidad del personal (servicios higiénicos, refrigeradoras, microondas, servicio de

información de prensa, atención médica, surtidores de agua, cocheras, entre otros).

- Condiciones ambientales adecuadas (luz, ventilación, aire acondicionado).
- Celebración de fechas conmemorativas, talleres de integración, talleres recreativos.
- Factores sociales y psicológicos.

Así mismo, la Sede Central realiza la medición del clima organizacional, lo que permite tomar las acciones necesarias en beneficio de todo el personal.

#### **7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.**

Para el caso del SGC, la Zona Registral N° IX, confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista a través de los especialistas de soporte de aplicativos de la UTI. Esto se realiza mediante la validación del software antes de iniciar su puesta en operación. Cuando se efectúen modificaciones en el software se realizará una nueva validación o cuando se considere necesario.

Por otra parte, los servidores con los que cuenta la institución conservan las bases de datos que proveen de la información necesaria para la ejecución de los procesos de publicidad.

La sala donde se encuentran los servidores cuenta con equipos de medición para el monitoreo ambiental; estos equipos cuentan con el control correspondiente.

#### **7.1.6. Conocimientos de la Organización**

Para el caso del SGC, la Zona Registral N° IX determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios. Considerando las siguientes fuentes de conocimiento:

- Normativa legal aplicable y vigente.
- Resoluciones, oficios y otros documentos de la Sunarp - Sede Central.
- Base de datos de los procesos.
- Página web institucional.
- INTRANET Institucional.
- Campus Virtual.
- Oportunidad de Mejora.
- Biblioteca de la Zona Registral N° IX.
- Reuniones de trabajo.

|                                                                                   |                                                    |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO<br/>DE GESTIÓN</b> | Codificación:<br><b>MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF</b><br>Versión: V.05 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

Se determina cómo adquirir o acceder a las fuentes de conocimiento a través de información documentada, inducción al personal, capacitación y videos tutoriales.

## **7.2. Competencia**

### **7.2.1. Generalidades**

Los procesos de selección de personal se ejecutan de acuerdo a los lineamientos de la normativa emitida por SERVIR que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios-CAS en la Sunarp.

El proceso de selección de personal tiene por objeto garantizar que el personal que ocupe el cargo tenga la calificación idónea para el adecuado desempeño de sus funciones. Para asegurar la competencia del personal, se ha definido el Perfil de Puesto para cada puesto predeterminado en el Cuadro para Asignación de Personal.

El personal contratado bajo el régimen CAS, no cuentan con plazas comprendidas en el Cuadro para Asignación de Personal, por lo cual su perfil y sus funciones se describen en el formato de perfil del puesto.

El área de Capacitación se encarga de la inducción del personal nuevo que ingresa a la institución. Así mismo, recaba la información sobre las necesidades de capacitación del personal proporcionada por los responsables de las diferentes unidades de organización, con ella elabora el Plan de Desarrollo de las Personas y lo ejecuta, de acuerdo a lo establecido por SERVIR. En caso de que los cursos no se lleven a cabo en la fecha programada según el Plan de Desarrollo de las Personas, se reprogramarán para una fecha posterior. Si no se llevan a cabo durante el año en curso, se reprogramarán para el año siguiente, previa evaluación de su pertinencia.

La eficacia de la capacitación proporcionada se evalúa durante la aplicación de los nuevos conocimientos en la mejora de los procesos o en actividades propias de la unidad de organización donde pertenece el personal capacitado. Cada unidad de organización, remite al área de capacitación la evaluación correspondiente luego de un periodo prudencial de recibida la capacitación. Esta información es relevante para el área de capacitación para la elaboración del “Plan de Desarrollo de las Personas – PDP”. La evaluación se efectúa utilizando el formato previsto para tal efecto.

Para el caso de la adquisición de competencias referentes al SGSST también se elabora el “Plan Anual de capacitación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”.

Para el caso del SGAS, la gestión competencia se detalla también en el “Procedimiento para la Gestión de Recursos Humanos del Sistema de Gestión Antisoborno”.

Los registros de educación, formación y experiencia son archivados y conservados en los legajos del personal.

### 7.2.2. Proceso de Contratación

Para el caso del SGAS, la **Sede Registral N° IX** tiene implementado el “Procedimiento para la Gestión de los Recursos Humanos del Sistema de Gestión Antisoborno”, el cual detalla los lineamientos para el proceso de contratación, inducción en temas del SGAS, debida diligencia, así como los controles necesarios para prevenir el soborno en la gestión del personal.

### 7.3. Toma de conciencia

La toma de conciencia se realiza mediante la planificación de las charlas de sensibilización de la Política, Objetivos del SIG, entre otros puntos solicitados por cada sistema de gestión, para lo cual también se cuenta con capacitaciones y cartelera digital dispuesta como herramienta de comunicación y sensibilización de la institución.

Los registros de sensibilización del personal son archivados y conservados por los ejecutores de esta actividad.

Para el caso del SGAS, la toma de conciencia se desarrolla siguiendo las actividades detalladas en el “Procedimiento para la Gestión de Recursos Humanos del Sistema de Gestión Antisoborno”.

### 7.4. Comunicación

La comunicación interna entre los diferentes niveles de la organización respecto al SIG y su efectividad, se propicia a través de la información remitida vía INTRANET, correo electrónico, cartelera digital y/u otros medios de comunicación.

La comunicación externa para las partes interesadas respecto al SIG, procesos y su efectividad, se ejecuta a través de los lineamientos de la Sunarp y requisitos legales aplicables.

Además, se detallan los elementos de comunicación interna y externa pertinentes a los sistemas de gestión en el formato “Matriz de comunicaciones”.

### 7.5. Información Documentada

#### 7.5.1. Generalidades

El SIG de la Zona Registral N° IX, se sustenta en los siguientes documentos:

- Declaraciones documentadas de la Política y Objetivos del SIG.
- Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Zona Registral N° IX.
- Directivas, Procedimientos, Planes, entre otros.
- Instructivos.
- Registros, formatos y otros.

La difusión de la información documentada del SIG, se realiza por medio del portal gob.pe, de la INTRANET y correo institucional. En este caso, el soporte informático permite visualizar y descargar la información documentada del SIG, pero no su modificación, salvo los formatos, ya que se publicará en la INTRANET su versión de uso para las unidades de organización.

Los documentos del SIG están jerarquizados y clasificados según la estructura general que se muestra en el gráfico siguiente:



### 7.5.2. Creación y actualización

Los lineamientos para la creación y actualización de documentos en la Zona Registral N° IX, se establecen en el “Procedimiento de Gestión de Documentos de Soporte a los Procesos”.

A continuación, se describe la información documentada del SIG:

**a. Información documentada de origen externo (Documentos externos)**

Son aquellos documentos cuya elaboración, revisión y aprobación no se realiza en la Sunarp. Por ejemplo: leyes, decretos supremos, resoluciones supremas, etc.

**b. Información documentada de origen interno (Documentos internos)**

Son aquellos documentos cuya elaboración, revisión y aprobación se realiza en la Sunarp. Incluyen a los documentos normativos descritos en la DI-01-2024-SUNARP-OPPM “Directiva para la aprobación de los documentos normativos de la Sunarp” así como aquellos documentos internos de soporte a los procesos que se describen en el “Procedimiento de gestión de documentos de soporte a los procesos”. Por ejemplo: Directivas, instructivos, procedimientos, planes, fichas técnicas de procesos/procedimientos, formatos, manuales, entre otros.

### 7.5.3. Control de la información documentada

Los documentos incluidos en el SIG, tales como el Manual del SIG, los procedimientos, formatos, entre otros, son controlados de acuerdo con lo indicado en el “Procedimiento de Gestión de Documentos de Soporte a los Procesos”, este control incluye la identificación de modificaciones, actualización, distribución, retiro de documentación obsoleta o identificación adecuada de ésta.

Los periodos de retención por razones legales u otras, así como su disposición final son regulados en el "Procedimiento de Archivo de la Zona Registral N° IX".

## VIII. OPERACIÓN

### 8.1. Operación del SGC

#### 8.1.1. Planificación y Control Operacional del SGC

La planificación está basada en los procedimientos y/o fichas técnicas de procesos/procedimientos que describen los objetivos y requisitos de los servicios, las etapas y actividades para el desarrollo del proceso, los medios y los recursos necesarios.

Así mismo, en los procedimientos se indican las actividades de control, así como los criterios de aceptación.

En los procedimientos también se indican los registros relacionados con los procesos y servicios resultantes.

Los requisitos contractuales de los servicios registrales se encuentran definidos en el Texto Único Ordenado del Reglamento General de los Registros Públicos.

#### 8.1.2. Requisitos de los Servicios

##### 8.1.2.1. Comunicación con el *usuario*

La institución ha establecido las disposiciones necesarias para establecer un sistema eficaz de comunicación con el **usuario**:

- a. Central telefónica automatizada y con operadora.
- b. Correo electrónico.
- c. Página web institucional.
- d. Libro de Reclamaciones.
- e. Sistema de retroalimentación a través del buzón de sugerencias, así como los reclamos e incidentes en la prestación de los servicios registrales presentados por los usuarios ante la Subunidad de Defensoría del Usuario de la Zona Registral N° IX y Oficinas Desconcentradas, atendidos de acuerdo al “Procedimiento para la Atención de Reclamos e Incidentes en la Prestación de los Servicios Registrales”.
- f. Atenciones a través de los Abogados orientadores (Módulo orientación).

#### **8.1.2.2. Determinación de los requisitos para los servicios**

Las características, especificaciones y requerimientos de los servicios, materia del alcance del SGC, se encuentran definidos en uno o más de los siguientes medios:

- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Reglamento de Publicidad Registral.
- Página web institucional.
- Procedimientos.
- En material de difusión ubicado en el local donde se presta el servicio.

La Zona Registral N° IX, a través del TUPA y otros documentos, ha identificado los diferentes servicios que ofrece, este documento es público y en él se establecen los requerimientos de cada servicio y los requisitos para la prestación de los servicios.

#### **8.1.2.3. Revisión de los requisitos para los servicios**

La revisión de las solicitudes de servicios se efectúa con el objeto de asegurar que tenemos la capacidad para cumplir los requerimientos tanto al ofrecer un servicio como al aceptar una solicitud de servicios o modificación de la misma. Las modificaciones de los requisitos se plasman en el TUPA y/u otros documentos.

Para la aceptación del servicio, en los procedimientos y/o fichas técnicas de procesos/procedimientos de cada unidad de organización, se ha considerado la revisión de las especificaciones y solicitudes del usuario. Esto garantiza que tanto sus requerimientos como la capacidad y competencia técnica del área para atenderlos, estén claramente definidos.

#### **8.1.2.4. Cambios en los requisitos para los servicios**

La Zona Registral N° IX, asegura los cambios en los requisitos para los servicios a través de la documentación TUPA, Reglamento de Publicidad Registral y la información de los servicios en la página web institucional.

#### **8.1.3. Diseño y desarrollo (requisito no aplicable. Ver 4.3)**

#### **8.1.4. Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente**

##### **8.1.4.1. Generalidades**

La SAP con el objeto de asegurar que los bienes adquiridos o los servicios contratados que afectan directamente a los

|                                                                                   |                                                |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | Codificación:<br><b>MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF</b><br>Versión: V.05 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

servicios de la Zona Registral N° IX, verifica que se cumpla la normativa legal aplicable y/o fichas técnicas de procesos/procedimientos.

#### **8.1.4.2. Tipo y alcance de control**

La SAP realiza la verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas de los bienes adquiridos, previo ingreso al almacén y en coordinación con la unidad de organización o funcional solicitante, según corresponda.

En el caso de contratación de servicios, la verificación y aprobación del servicio la realiza la unidad de organización o funcional solicitante.

Los registros relacionados con los procesos de contrataciones se conservan en los expedientes correspondientes y en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA).

#### **8.1.4.3. Información de los proveedores externos**

Los procedimientos para la adquisición de bienes y contratación de servicios contemplan las condiciones bajo las cuales se realizan los procesos de contratación.

La información de compra queda establecida en las especificaciones técnicas del bien y la información de contratación en los términos de referencia del servicio.

La evaluación de los proveedores de bienes y servicios se realiza siguiendo los procedimientos internos los cuales se ajustan a la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y modificatorias de los mismos.

### **8.1.5. Provisión del servicio**

#### **8.1.5.1. Control de la provisión del servicio**

El objetivo de esta sección es describir el control de los procesos de los servicios que brinda la Zona Registral N° IX para asegurar la calidad y el desarrollo de las actividades bajo condiciones controladas.

Para cumplir con este objetivo, se ha efectuado lo siguiente:

- a. La elaboración de procedimientos documentados y/o fichas técnicas de procesos/procedimientos que definen el proceso mediante el cual se prestan los servicios indicados, teniendo en cuenta su conformidad con las normas legales, reglamentos, etc. cuando corresponda.
- b. La aprobación de los recursos para el seguimiento y medición de los procesos, los cuales incluyen equipos, materiales, personal y condiciones ambientales necesarias para el servicio.

- c. La identificación de los puntos de control donde se requiere una revisión de la actividad realizada, para determinar su conformidad o subsanar el error, de ser el caso.
- d. La identificación, el mantenimiento y conservación de registros que se generen durante los procesos.
- e. El mantenimiento adecuado de los equipos (computadoras, fotocopadoras, equipos de comunicaciones, etc.) utilizados para la prestación del servicio, para lo cual la UA, a través de la SAP, y la UTI han elaborado los procedimientos correspondientes.
- f. No aplica el inciso f) del requisito 8.5.1. de la ISO 9001:2015.
- g. Asegurar la calificación del personal asociado a los procesos, a través de los mecanismos descritos en la información documentada elaborada por la Unidad de Recursos Humanos.

Por otra parte, se ha definido en los procedimientos correspondientes cómo se efectúa la entrega y qué es lo que se entrega a los usuarios como producto del servicio efectuado.

La Zona Registral N° IX, no proporciona servicios adicionales luego de concluido su servicio específico solicitado por el usuario.

#### **8.1.5.2. Identificación y trazabilidad**

La trazabilidad es la capacidad para reconstruir la historia de un servicio por medio de identificaciones registradas.

Los servicios proporcionados poseen una identificación única que permite la trazabilidad, que se asigna de la siguiente manera:

##### **a) Número de publicidad**

Los servicios y procesos que corresponden al alcance del SGC, son sujetos a plazo y otros automatizados, en este último caso su procesamiento es inmediato, por lo que el inicio y fin del servicio involucra etapas, cuyo estado se puede verificar en el Sistema de Caja Única Nacional y/o Sistema de Publicidad Registral y/o Sistema de Publicidad Registral Nacional y/o Sistema de Publicidad en Línea y/o Síguelo.

##### **b) Número de Título:**

Para la trazabilidad de inscripción de títulos referidos a poderes de personas naturales ingresados a través del Sistema de Intermediación Digital (SID), cuyo estado se puede verificar en el Sistema de Información Registral y/o Síguelo.

#### **8.1.5.3. Propiedad perteneciente a los *usuarios* o proveedores externos**

En la Zona Registral N° IX, se cuida el Documento Nacional de Identidad que contiene los datos personales pertenecientes al **usuario**, mientras estén bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.

Así mismo, los servicios de publicidad dentro del alcance del SGC no recogidos en el día, que son de propiedad del usuario, son resguardados por los responsables del servicio.

Los títulos correspondientes a los distintos servicios atendidos en el proceso de Inscripción Registral son custodiados, trasladados y conservados de acuerdo a lo establecido en el “Manual de Procedimientos Inscripción Registral de la Zona Registral N° IX”.

La Zona Registral N° IX identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los proveedores externos, realizando un constante seguimiento de los contratos y mantenimiento adecuado de la propiedad arrendada a través de la SAP.

#### **8.1.5.4. Preservación**

El servicio resultante de los procesos desarrollados se entrega al usuario de manera inmediata o en el plazo determinado. En caso el usuario no recoja la publicidad solicitada, dicho documento queda en custodia de Mesa de Partes. Así mismo, se mantiene el voucher preliminar firmado por el usuario y es preservado en el archivo según lo establecido en el “Procedimiento de administración de archivo de la Zona Registral N° IX”.

Los productos resultantes de los procesos de publicidad atendidos virtualmente se mantienen electrónicamente en el sistema SPRN y/o SPRL y puesto a disposición de los usuarios.

Así mismo, según lo establecido en el “Procedimiento de Inscripción de Títulos de Transferencia Vehicular del Registro de Propiedad Vehicular mediante el Sistema de Intermediación Digital (SID)”, los registros generados en el SIR-RPV, serán respaldados en la base de datos del servidor de la Zona Registral N° IX.

#### **8.1.5.5. Actividades posteriores a la entrega**

La Zona Registral N° IX considera los requerimientos de los usuarios, posteriores a la atención del servicio solicitado, por ello cuenta con: el “Procedimiento para el Control de Salidas No Conformes y Reprocesos del Sistema de Gestión de

Calidad”, y el “Procedimiento para la Atención de Reclamos e Incidentes en la Prestación de los Servicios Registrales”.

#### **8.1.5.6. Control de Cambios**

La organización asegura que el usuario tome conocimiento de los cambios en el servicio, mediante la firma en el voucher preliminar, siendo esta la conformidad del servicio. Cuando se detecten salidas no conformes relacionadas a los cambios del servicio, se seguirá lo descrito en el “Procedimiento de Control de Salidas No conformes y Reprocesos del Sistema de Gestión de Calidad”.

Así mismo, el control de cambios en los requisitos del servicio se realiza mediante la revisión, actualización y aprobación de la normativa relacionada.

#### **8.1.6. Liberación de productos y servicios.**

La liberación de los productos se realiza considerando los resultados de revisión o verificación del producto y datos del proceso, previa a la entrega al usuario. La organización asegura que el usuario tome conocimiento de los cambios en el servicio, mediante la firma en el voucher preliminar, siendo esta la conformidad del servicio, con el fin de asegurar la calidad del producto. Las personas autorizadas para la liberación de los servicios se describen en los procedimientos y/o fichas de los servicios de publicidad registral.

En los procesos de inscripción, la liberación del servicio de calificación (con resultado de inscripción, observación, liquidación o tacha) se da por parte del Registrador Público, quien revisa lo precalificado por el Asistente de sección y lo ratifica o modifica de acuerdo con sus criterios. Esto queda evidenciado en su firma digital a través del lector biométrico.

La trazabilidad de las personas que autorizan las diversas liberaciones entre procesos se ejecuta a través de la Consulta de seguimiento de título, en donde se especifica:

- a. Fecha de Operación.
- b. Punto de Control.
- c. Estado.
- d. Empleado.
- e. Calificación.

#### **8.1.7. Control de las salidas no conformes**

Los controles que se efectúan durante la ejecución de los servicios indicados en el alcance, en cualquiera de las etapas de este, pueden dar como resultado la detección de una salida no conforme, lo cual significa que no satisface algún requisito establecido para el mismo.

|                                                                                                                                                                    |                                                                          |                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>sunarp</b><br/>Superintendencia Nacional<br/>de los Registros Públicos</p> | <p align="center"><b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO<br/>DE GESTIÓN</b></p> | <p>Codificación:<br/><b>MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF</b><br/>Versión: V.05</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|

Para estos servicios se han identificado las principales salidas no conformes y la forma de tratarlas, las mismos que se describen en el “Procedimiento de Control de Salidas No conformes y Reprocesos del Sistema de Gestión de Calidad”.

## **8.2. Operación del SGSST**

### **8.2.1. Planificación y control operacional**

#### **8.2.1.1. Eliminación de peligros y reducción de riesgos *para SST***

Se han establecido las actividades y metodología para la eliminación de peligros y reducción de riesgos mediante la Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles – IPERC, de conformidad con el “Procedimiento Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos”.

#### **8.2.1.2. Gestión de cambio**

Todo cambio en el SGSST es evaluado y planificado por el Oficial del SGSST, en coordinación y consulta con las unidades de organización involucradas en dicho cambio, así como el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, según corresponda; con el fin de evitar que pueda afectar al SGSST. La información documentada es conservada o mantenida según corresponda, por el Oficial del SGSST.

#### **8.2.1.3. Compras**

##### **a. Generalidades**

Se ha establecido, implementando y se mantienen procesos para controlar las compras de bienes y servicios, asegurando la conformidad del SGSST.

##### **b. Contratistas y contratación externa**

Para el control operacional de contratistas, el Oficial del SGSST gestionará los controles de trabajos de alto riesgo desempeñados por contratistas en las instalaciones de la Zona Registral N° IX, así como la información documentada que sustentan los controles.

Para el caso de las contrataciones todas las unidades orgánicas incluyen en los términos de referencia y especificaciones técnicas, la normativa de SST y controles internos que apliquen y que el proveedor o contratista debe cumplir.

### **8.2.2. Preparación y respuesta ante emergencias**

Se han identificado posibles emergencias que podrían afectar la Seguridad y Salud en el Trabajo en la Zona Registral N° IX, por lo cual

se ha establecido la información documentada para la prevención, respuesta y recuperación ante estas eventualidades.

Los planes, protocolos y/o procedimientos son difundidos a los trabajadores a través de simulacros programados de acuerdo con el programa de capacitaciones.

### **8.3. Operación del SGAS**

#### **8.3.1. Planificación y Control Operacional del SGAS**

La Zona Registral N° IX, ha establecido criterios para implementar, mantener y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos de la norma ISO 37001:2016, con el objetivo de asegurar la correcta implementación de los controles, acciones y decisiones establecidas en el formato de “Plan de Tratamiento de Riesgos”.

#### **8.3.2. Debida Diligencia**

Se realiza la debida diligencia sobre las operaciones, proyectos, actividades, socios y miembros de la Zona Registral N° IX, evaluando el alcance, la escala y la naturaleza de los riesgos de soborno, estableciendo los controles necesarios de prevención y detección del riesgo.

Se evalúan los riesgos con cada persona o empresa tercera a la organización antes de hacer negocios con ellos o iniciar una relación laboral con los mismos. En función de esta evaluación se tomarán los controles necesarios.

El desarrollo de estos mecanismos de control específicos de debida diligencia se despliega en dos procesos documentados:

- a. Respecto a las operaciones y transacciones, así como para el desarrollo de controles sobre los socios de negocio, se seguirán los mecanismos detallados en el “Procedimiento para el Control de Transacciones, Operaciones, Actividades, Organizaciones y Socios de Negocio”.
- b. Por su parte, la debida diligencia sobre el personal de la organización (tanto expuesto como no expuesto al riesgo) se documenta en el “Procedimiento para la Gestión de Recursos Humanos del Sistema de Gestión Antisoborno”.

#### **8.3.3. Controles Financieros**

Se han definido los controles internos para prevenir y gestionar el riesgo de soborno, buscando que las actuaciones sean transparentes y sujetas a la legalidad. Para ello, se mantiene un sistema de control contable interno adecuado, reflejando las cuentas y transacciones de forma transparente. Además, se cuenta con controles sobre las compras, operaciones; esto siguiendo lo establecido en el “Procedimiento de Controles Financieros”.

#### **8.3.4. Controles No Financieros**

Se han definido controles no financieros sobre las compras, operaciones, transacciones y otros procesos no financieros para gestionar el riesgo de estos. Los controles establecidos se han realizado siguiendo lo establecido en el “Procedimiento de Controles No Financieros”.

#### **8.3.5. Implementación de Controles Antisoborno por Socios de Negocio**

Para realizar actividades se requiere emplear a personas naturales o jurídicas para que brinden bienes y/o servicios. En estos casos, se toman las medidas necesarias para verificar que se trata de organizaciones legítimas y si estas toman o no, medidas respecto a la prevención del soborno.

Estas cuestiones se encuentran desarrolladas en el “Procedimiento para el Control de Transacciones, Operaciones, Actividades, Organizaciones y Socios de Negocio”.

#### **8.3.6. Compromisos Antisoborno**

Con el compromiso de la prohibición del soborno a todos los niveles, se incluye en los contratos con los socios de negocio, cláusulas específicamente orientadas a la exigir la prevención del soborno, así como declaraciones juradas.

La gestión del compromiso antisoborno se detalla en el “Procedimiento para el Control de Transacciones, Operaciones, Actividades, Organizaciones y Socios de Negocio”.

#### **8.3.7. Regalos, atenciones, donaciones y beneficios similares**

En orden al objetivo de prevención del soborno, se regula la oferta, suministro y/o aceptación de regalos, hospitalidad, donaciones y beneficios similares que se consideran, o razonablemente puedan percibirse como soborno, para ello se dispone de:

- Código de Ética de los/las servidores/as de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.
- Ley general del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
- Decreto supremo que regula el otorgamiento de viáticos para viajes en comisiones.

Estas cuestiones vienen determinadas en el “Procedimiento para la Prevención de la Oferta, la Entrega o la Aceptación de Regalos, Hospitalidad, Donaciones y Beneficios Similares”.

|                                                                                                                                                                    |                                                           |                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>sunarp</b><br/>Superintendencia Nacional<br/>de los Registros Públicos</p> | <p><b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO<br/>DE GESTIÓN</b></p> | <p>Codificación:<br/><b>MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF</b><br/>Versión: V.05</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|

### 8.3.8. Gestión de la insuficiencia de controles antisoborno

Cuando la debida diligencia establece que los riesgos no pueden ser gestionados por los controles Antisoborno existentes y la Zona Registral N° IX, no pueda o no desee implementar controles adicionales; se tomarán acciones para terminar, interrumpir, suspender o retirarse de procesos, actividades, operaciones, transacciones y relaciones ya existentes o posponer o negarse a continuar con nuevas propuestas de estos. Estos extremos se encuentran documentados en los correspondientes procedimientos del SGAS, anteriormente referidos en el ítem 8.3.2. del presente manual.

### 8.3.9. Planteamiento de Inquietudes

Para cumplir con el objetivo de asegurar la prevención del soborno, se facilita al personal propio como a terceros, canales de comunicación para que, dado el caso, tengan la posibilidad de reportar cualquier circunstancia que pueda suponer la materialización de un riesgo de soborno para la organización, así como incumplimientos o debilidades que detecten del SGAS y que puedan ayudar a la mejora continua de este sistema.

En estos canales de comunicación se garantiza la confidencialidad de todos los datos aportados y se mantiene un firme propósito de prohibición de cualquier tipo de represalia contra quienes hagan uso de estos mecanismos.

Se facilita asesoramiento a quienes empleen los canales de comunicación para plantear dudas e inquietudes relacionadas con cualquier aspecto relativo al SGAS.

El funcionamiento del canal de denuncias se encuentra regulado en el “Procedimiento para la Atención de Comunicaciones y Denuncias de Presuntos Actos de Corrupción para la Zona Registral N° IX”.

El funcionamiento del canal de consultas e inquietudes del SGAS y SGSI se encuentra en el siguiente enlace:  
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScGxFgtHwkFwcqWAKTUqis2Xk8Fzd1FbXleryea3XoSkBZCxA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScGxFgtHwkFwcqWAKTUqis2Xk8Fzd1FbXleryea3XoSkBZCxA/viewform?usp=sf_link)

Se asegura dar la correcta publicidad tanto de estos canales como de su funcionamiento, animando a los miembros de la organización a utilizar los mismos.

### 8.3.10. Investigación y tratamiento del soborno

Cuando sea pertinente, se evalúa y realiza la investigación preliminar de casos de soborno que sean detectados o se encuentren bajo razonable sospecha.

Si de las investigaciones se revela algún soborno o incumplimientos de los compromisos antisoborno detallados en la Política del Sistema Integrado de Gestión, se adoptarán las medidas pertinentes en función

|                                                                                   |                                                |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | Codificación:<br><b>MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF</b><br>Versión: V.05 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

de la gravedad del supuesto y se pondrá en conocimiento de las autoridades en caso de que sea necesario.

Para el cumplimiento de esta labor se dispone de los recursos necesarios para realizar las investigaciones, quedando, en su caso, garantizados en todo momento los derechos del denunciante y del denunciado.

Esta función se encuentra desarrollada en el “Procedimiento para la Atención de Comunicaciones y Denuncias de Presuntos Actos de Corrupción para la Zona Registral N° IX”.

## 8.4. Operación del SGSI

### 8.4.1. Planificación y Control Operacional del SGSI

La Zona Registral N° IX planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir con los requisitos de seguridad de la información **de acuerdo con el Manual de Políticas Específicas de Seguridad de la Información** e implementando las acciones para tratar los riesgos; Así mismo, implementa planes para lograr los objetivos de seguridad de la información. Para ello:

- Mantiene información documentada que asegura de que los procesos se han llevado a cabo tal como fueron planificados.
- Controla los cambios planeados y revisa las consecuencias de cambios no intencionados en reuniones del Comité del SIG, mitigando cualquier efecto adverso, según sea necesario.
- Asegura que los procesos tercerizados son determinados y controlados.

### 8.4.2. Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información

La Zona Registral N° IX realiza evaluaciones de riesgos de seguridad de la información en intervalos planificados o cuando se propongan u ocurran cambios significativos, tomando en cuenta los criterios de riesgo establecidos en el “Procedimiento para la Gestión de Riesgos de la Zona Registral N° IX” y sus formatos.

### 8.4.3. Tratamiento de Riesgos Seguridad de la Información

El tratamiento de riesgos de seguridad de la información se realiza según lo definido en el “Procedimiento para la Gestión de Riesgos de la Zona Registral N° IX” y sus formatos.

## 8.5. Operación del SGCN

### 8.5.1. Planificación y Control Operacional del SGCN

La Zona Registral N° IX planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir con los requisitos y para implementar las acciones determinadas en el apartado 6.1 mediante:

|                                                                                                                                                                    |                                                           |                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>sunarp</b><br/>Superintendencia Nacional<br/>de los Registros Públicos</p> | <p><b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO<br/>DE GESTIÓN</b></p> | <p>Codificación:<br/><b>MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF</b><br/>Versión: V.05</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|

- a) La determinación de los criterios para los procesos,
- b) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.
- c) La conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.

La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no deseados, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario. Así mismo, asegura que los procesos subcontratados sean controlados.

## **8.5.2. Análisis de Impacto en el Negocio y Evaluación de Riesgos**

### **8.5.2.1.Generalidades**

La Zona Registral N° IX implementa y mantiene un proceso sistemático para el análisis de impacto en el negocio y la evaluación de riesgos de incidentes disruptivos; Así mismo, los revisa a intervalos planificados y cuando existen cambios significativos dentro de la organización o en su contexto.

### **8.5.2.2.Análisis del Impacto en el Negocio**

La Zona Registral N° IX usa el proceso de análisis de impacto del negocio para determinar las prioridades y los requisitos de continuidad del negocio. Dicho proceso se detalla en el “Procedimiento de Análisis del Impacto en el Negocio (BIA)”.

### **8.5.2.3.Evaluación de riesgos**

La Zona Registral N° IX realiza la evaluación y tratamiento de riesgos según lo estipulado en el “Procedimiento para la Gestión de Riesgos de la Zona Registral N° IX” y sus formatos.

## **8.5.3. Estrategias de Continuidad del Negocio y Soluciones**

Basándose en las salidas del análisis de impacto del negocio y la evaluación de riesgos, la Zona Registral N° IX identifica y selecciona las estrategias de continuidad del negocio para antes, durante y después de un incidente disruptivo. Las estrategias de continuidad del negocio comprenden una o más soluciones. Las estrategias se implementan de conformidad con el “Procedimiento para la Implementación del Estrategias de Continuidad” y el “Instructivo de Diseño e Implementación de Estrategias de Continuidad”.

## **8.5.4. Planes y procedimientos de continuidad del negocio.**

### **8.5.4.1.Generalidades**

La Zona Registral N° IX implementa y mantiene una estructura de respuesta que permite la advertencia y comunicación oportuna a las partes interesadas pertinentes. Así mismo, provee los planes y

procedimientos para gestionar la organización durante el incidente disruptivo.

Los planes y procedimientos son utilizados cuando es necesario activar las soluciones de continuidad del negocio.

#### **8.5.4.2. Estructura de respuesta**

La Zona Registral N° IX cuenta con equipos de recuperación de los procesos de ante incidentes disruptivos, los cuales son conformados por servidores civiles designados por los Dueños del Proceso y/o su representante. Así mismo, para el ámbito de las TIC se cuenta con el Equipo de Contingencia Informática, el cual se conforma por servidores civiles designados por el Jefe de la UTI.

Los roles, responsabilidades y demás son detallados en los planes indicados en el numeral 8.5.4.4 del presente manual.

#### **8.5.4.3. Alertas y comunicación**

La Zona Registral N° IX ha documentado este punto en el “Plan de Comunicación del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio”.

#### **8.5.4.4. Planes de Continuidad del Negocio**

La Zona Registral N° IX ha documentado y mantiene planes y procedimientos de continuidad del negocio. Los planes de continuidad del negocio brindan orientación e información para apoyar a los equipos en la respuesta a un incidente disruptivo; así como dar apoyo con la respuesta y la recuperación.

Para ello se ha implementado el “Plan de Continuidad de Negocio” cuyo propósito es restablecer los procesos críticos dentro de los Tiempos de Recuperación Objetivo (RTO) establecidos. Dicho plan está compuesto por los siguientes planes:

| Plan                                                                                           | Propósito                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plan de Gestión de Crisis.                                                                     | Responder de manera oportuna y articulada cuando se declare situaciones de crisis.                                                                   |
| Plan de Comunicación del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.                        | Realizar las comunicaciones de forma oportuna y veraz, antes, durante y después de un incidente disruptivo o situación de crisis.                    |
| Plan de Recuperación Tecnológica ante Desastres.                                               | Responder de manera oportuna y articulada a los incidentes disruptivos que afectan a las tecnologías de información y comunicaciones.                |
| Plan de Continuidad Operativa del Servicio de Inscripción Registral de Transferencia Vehicular | Responder de manera oportuna y articulada a los incidentes disruptivos que afectan la continuidad operativa del Servicio de Inscripción Registral de |

| Plan                                                                                                            | Propósito                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| mediante el Sistema de Intermediación Digital (SID).                                                            | Transferencia Vehicular mediante el Sistema de Intermediación Digital (SID).                                                                                                                  |
| Plan de Continuidad Operativa del Servicio de Publicidad Registral de Certificado Literal de Partida Registral. | Responder de manera oportuna y articulada a los incidentes disruptivos que afectan la continuidad operativa del Servicio de Publicidad Registral de Certificado Literal de Partida Registral. |

#### 8.5.4.5. Recuperación

Los procesos documentados para restaurar y volver a las actividades de negocios de las medidas temporales adoptadas durante y después de un incidente se documentan en los planes indicados en el numeral 8.5.4.4 del presente manual.

#### 8.5.5. Programa de ejercicios

La Zona Registral N° IX implementa y mantiene un programa de ejercicios y pruebas para validar en el tiempo la eficacia de sus estrategias y soluciones de continuidad del negocio, estas son detalladas en el formato “Cronograma de Ejercicios y Pruebas de Contingencia”.

#### 8.5.6. Evaluación de la documentación y capacidades de continuidad del negocio

La Zona Registral N° IX:

- Evalúa la adecuación y eficacia del análisis de impacto del negocio, la evaluación de riesgo, las estrategias, soluciones, los planes y procedimientos.
- Evalúa mediante revisiones, análisis, ejercicios, pruebas, informes posteriores a un incidente y evaluaciones de desempeño;
- Evalúa la capacidad de continuidad del negocio de los socios y partes interesadas pertinentes;
- Evalúa el cumplimiento con los requisitos legales y reglamentarios aplicables, las buenas prácticas y la conformidad con la Política del SIG y objetivos del SGCN.
- Actualiza la documentación y los procedimientos oportunamente.

Estas evaluaciones son realizadas a intervalos planificados según lo descrito en los planes, procedimientos o instructivos del SGCN, después de un incidente o activación, y cuando ocurren cambios significativos evaluados por el Comité del SIG.

|                                                                                   |                                                    |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO<br/>DE GESTIÓN</b> | Codificación:<br><b>MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF</b><br>Versión: V.05 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

## IX. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

### 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

#### 9.1.1. Generalidades.

La Zona Registral N° IX, planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a. Asegurar resultados válidos.
- b. Evaluar el desempeño y la eficacia del SIG.
- c. Asegurar la conformidad del SIG.
- d. Mejorar continuamente la eficacia del SIG.

Las actividades de seguimiento y medición del SGC, para los servicios de la Zona Registral N° IX, se entienden como los controles indicados en los procedimientos, que tienen como objetivo asegurar que se cumplan los requerimientos especificados para las diferentes etapas del servicio. Con este propósito, se ha incluido en los procedimientos los controles que realiza al inicio, durante y al final del proceso correspondiente al servicio que se está prestando. En ellos se detallan los requerimientos que se van a controlar, los responsables y las acciones a tomar en caso de incumplimiento de los requerimientos. Se mantiene los registros de los controles, cuando sea pertinente.

Así mismo, el seguimiento y medición de los procesos incluidos en el alcance del SIG, se hace a través de la evaluación de los indicadores del proceso relacionados con los objetivos de los Sistemas de Gestión, los mismos que se reportan mediante la ficha de reporte correspondiente. Esta información es revisada por el OSG y presentada en las reuniones de Revisión por la Alta Dirección y en las del Comité del SIG de acuerdo con el numeral 9.3 del presente manual.

La percepción de los servidores civiles referente al desempeño del SGC, SGAS y SGSI se realiza a través del “Cuestionario sobre la Percepción del Desempeño de los Sistemas de Gestión para los Servidores Civiles”. Así también, la percepción de los socios de negocios referente al SGAS y SGSI se realiza mediante el “Cuestionario sobre la Percepción de la Cultura de los Sistemas de Gestión para los Socios de Negocio”.

#### 9.1.2. Satisfacción del usuario

Para el SGC, la Zona Registral N° IX realiza el seguimiento de la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas a través de la medición del nivel de satisfacción de los usuarios, según lo establecido en el “Procedimiento de Encuesta de Satisfacción de los Servicios Registrales del Sistema de Gestión de Calidad”.

La evaluación de la satisfacción de los usuarios se realizará como mínimo **dos veces** al año, salvo casos debidamente justificados y aprobados por el Comité del SIG.

### 9.1.3. Análisis y Evaluación

Para el SGC, los dueños de procesos y/o sus representantes analizan y evalúan los datos y la información pertinente, que surge del seguimiento y la medición de los procesos a su cargo.

A través del resultado del análisis, el Oficial del SGC evalúa:

- a) La conformidad de los productos y servicios.
- b) El grado de satisfacción del usuario.
- c) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- f) El desempeño de los proveedores externos.
- g) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

Esto con el fin de demostrar la idoneidad y eficacia del SGC y asegurar la ejecución de acciones orientadas a la mejora continua.

### 9.1.4. Evaluación de cumplimiento

Para el SGSST, la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos se realiza mediante la revisión de la normativa legal y el análisis de línea base, la cual se lleva a cabo por el Oficial del SGSST y con el apoyo de la UAJ, de ser el caso.

## 9.2. Auditoría Interna

Esta sección describe las disposiciones para planificar e implementar programas de auditorías internas, con el objeto de verificar si el SIG:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las Normas ISO 9001, ISO 22301, ISO 27001, ISO 37001 e ISO 45001, vigentes y con los requisitos del SIG establecidos por la institución.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Las auditorías internas del SIG son programadas en función al estado e importancia de las diferentes actividades del SIG, y son realizadas por auditores internos capacitados en la labor de auditoría e independientes de la actividad a ser auditada. Así mismo, las auditorías internas pueden ser realizadas por personal que no pertenece a la institución.

El “Procedimiento de Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión”, describe el proceso para realizar auditorías internas en la Zona Registral N° IX.

### **9.3. Revisión por la Dirección**

#### **9.3.1. Revisión por la Alta dirección**

La Alta Dirección revisa el SIG con el objeto de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la Entidad. Para tal efecto, evalúa el cumplimiento de la política y objetivos de los sistemas de gestión.

La revisión del SIG se realizará en reunión del Comité del Sistema Integrado de Gestión, contando con invitados que estos designen y será realizada como mínimo una vez al año, registrándose el acta de reunión correspondiente.

#### **9.3.2. Revisión por el Órgano de Gobierno**

Para el SGAS, el Órgano de Gobierno debe revisar, por lo menos una vez al año, la información del Sistema de Gestión Antisoborno facilitada por la Alta Dirección y el Oficial de Cumplimiento. Así mismo se debe registrar en el “Acta de Revisión del SGAS por el Órgano de Gobierno” como evidencia de dicha actividad.

#### **9.3.3. Entradas de la revisión por la Dirección**

Para la revisión por la Alta Dirección de los sistemas de gestión se incluye, entre otras, la siguiente información:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la Alta Dirección previas.
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes.
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1. El grado en que se han logrado los objetivos.
  - 2. No conformidades y acciones correctivas.
  - 3. Los resultados de seguimiento y medición.
  - 4. Los resultados de las auditorías.
- d) La retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- f) Las oportunidades de mejora.
- g) Para el caso del SGCN, la revisión también incluye:
  - 1. La necesidad de cambios en el SGCN, incluyendo política y objetivos.
  - 2. Los procedimientos y recursos que pueden ser usados por la organización para mejorar el desempeño y la eficacia del SGCN.

3. La información sobre el análisis de impacto del negocio y la evaluación de riesgos.
  4. Las salidas de la evaluación de la documentación y capacidades relacionadas con la continuidad del negocio.
  5. Las lecciones aprendidas y las acciones que surgieron de los incidentes o incidentes disruptivos.
- h) En el caso del SGC, la revisión por la Alta Dirección incluye la adecuación de los recursos e información sobre el desempeño y la eficacia del sistema, así como las tendencias relativas a:
1. La satisfacción del usuario.
  2. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
  3. El desempeño de los proveedores externos.
- i) Para el SGSST, la revisión también incluye el grado en que se ha cumplido la Política y objetivos relacionados al SGSST y la adecuación de recursos para mantener el SGSST. Así mismo, la información del desempeño indicada en el numeral 9.3.3, c) también incluye los incidentes, los resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos, y la consulta y participación de los trabajadores.
- j) Para el caso del SGAS, la información del desempeño indicada en el numeral 9.3.3, c) también incluye el reporte de sobornos, las investigaciones y la naturaleza y extensión de los riesgos de soborno que enfrenta la organización. Para el caso de información de sobornos e investigaciones, los datos específicos solo se informan a la Alta Dirección y/o al Órgano de Gobierno.
- k) Para el caso del SGSI, incluye los cambios en las necesidades y expectativas de las partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión de seguridad de la información.***

El OSG debe preparar la información para la revisión por la Alta Dirección, Así mismo, deben registrar los resultados de la revisión en el acta de reunión correspondiente.

#### **9.3.4. Salidas de la revisión por la Alta Dirección**

Los resultados de la revisión del SIG por la Alta Dirección incluirán decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora y cualquier necesidad de cambio en el SIG o alguno de sus componentes.

Los resultados de revisión del SIG por la Alta Dirección incluirán decisiones relacionadas con la necesidad y adecuación de los recursos.

Para el SGSST, los resultados también incluyen decisiones de acciones, oportunidades de mejorar la integración del SGSST con otros procesos de negocio. Además, los resultados de las revisiones serán comunicados al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para el SGAS, un resumen de los resultados es comunicado al Órgano de Gobierno.

Para el SGCN, los resultados también incluyen variaciones en el alcance del SGCN, actualización del Análisis del Impacto en el Negocio, de la evaluación de riesgos, de las estrategias de continuidad de negocios, y las soluciones y los planes de continuidad del negocio; Así mismo, la modificación de los procedimientos y controles para responder a las cuestiones internas o externas que puedan impactar en el SGCN.

Los acuerdos de esta revisión quedarán establecidos en el acta de reunión correspondiente, su conservación es responsabilidad del CGSIG y OSG. La difusión y seguimiento se realiza a través del formato de seguimiento de acuerdos y es responsabilidad del CGSIG y OSG.

#### **9.4. Revisión por el Oficial de Cumplimiento del SGAS**

Para el SGAS, el Oficial de Cumplimiento del SGAS realiza la evaluación respectiva del SGAS con el fin de verificar si este se implementa eficazmente y es adecuado para gestionar los riesgos de soborno, llenando el acta de reunión correspondiente con las áreas que intervengan y el “Informe de Cumplimiento”.

### **X. MEJORA**

#### **10.1. Generalidades**

Se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora para el SIG, además se implementan las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del usuario, los adoptados voluntariamente, los reglamentarios y así alcanzar los resultados previstos.

#### **10.2. Incidentes, No conformidad y Acción Correctiva.**

##### **10.2.1. Investigación de Accidentes e Incidentes:**

Par el caso del SGSST, los incidentes y accidentes son investigados y analizados de acuerdo con la normativa legal peruana, mediante el “Procedimiento para la Investigación de Accidentes e incidentes de Trabajo”.

##### **10.2.2. No Conformidad y Acción correctiva:**

En la Zona Registral N° IX se realizan acciones correctivas, a fin de eliminar las causas reales de las No Conformidades detectadas en el SIG, para lo cual se sigue lo establecido en el “Procedimiento para la Implementación de Acciones Correctivas y Acciones de Mejora del Sistema Integrado de Gestión”.

|                                                                                   |                                                |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | Codificación:<br><b>MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF</b><br>Versión: V.05 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

### 10.2.3. Mejora continua

La Zona Registral N° IX ha declarado su compromiso de mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y la eficacia del SIG, a través de la Política del SIG, los objetivos de los sistemas de gestión, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, oportunidades de mejora y la revisión por la Alta Dirección.

En el caso del SGSST, también para:

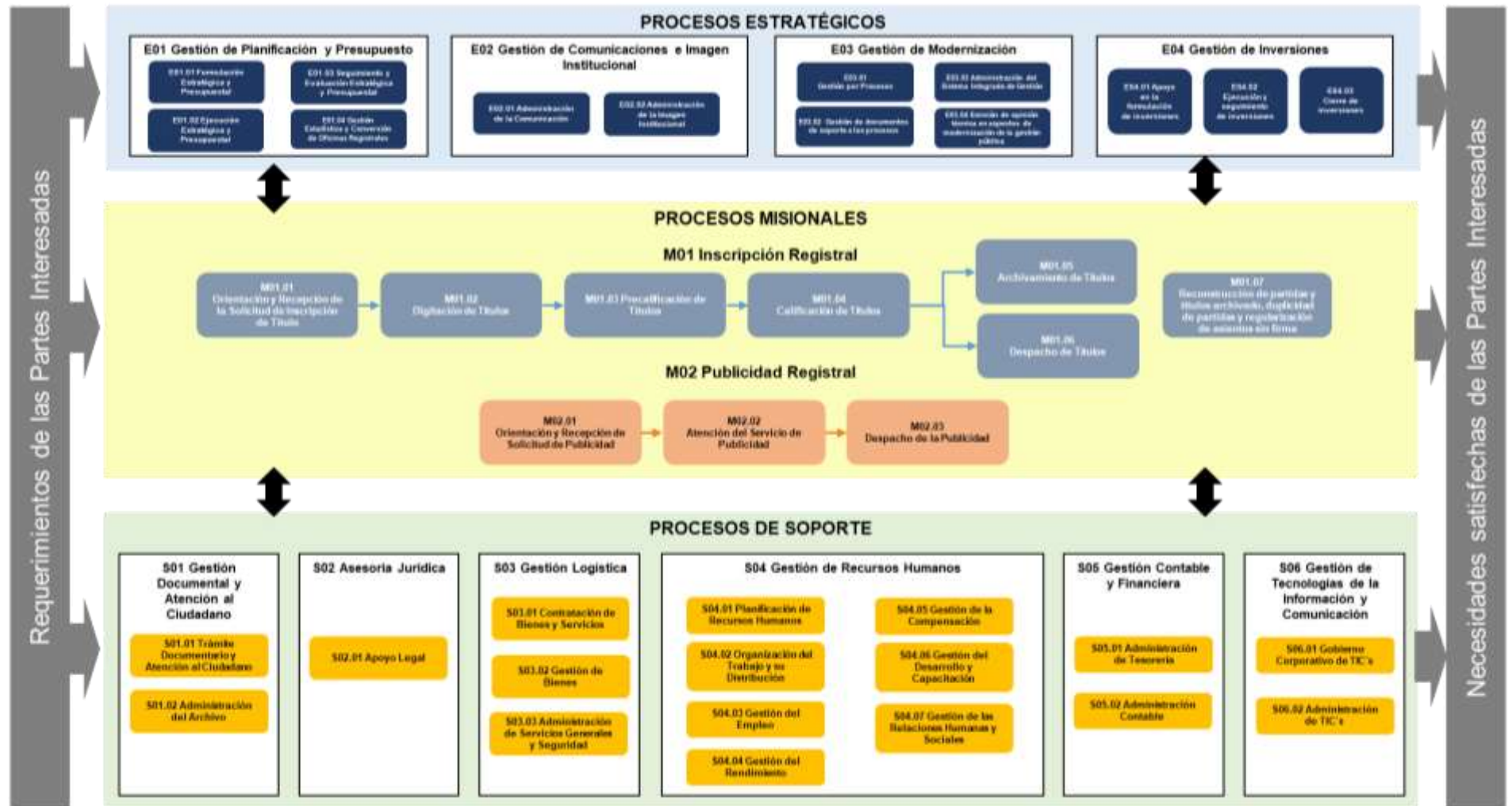
- a. Mejorar el desempeño de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- b. Promover una cultura que apoye al SGSST.
- c. Promover la participación de los trabajadores en la implementación de acciones para la mejora continua del SGSST.
- d. Comunicar los resultados pertinentes de la mejora continua a los representantes de los trabajadores.

Las oportunidades de mejora son identificadas y tratadas de acuerdo con los lineamientos del “Procedimiento para la Implementación de Acciones Correctivas y Acciones de Mejora del Sistema Integrado de Gestión”.

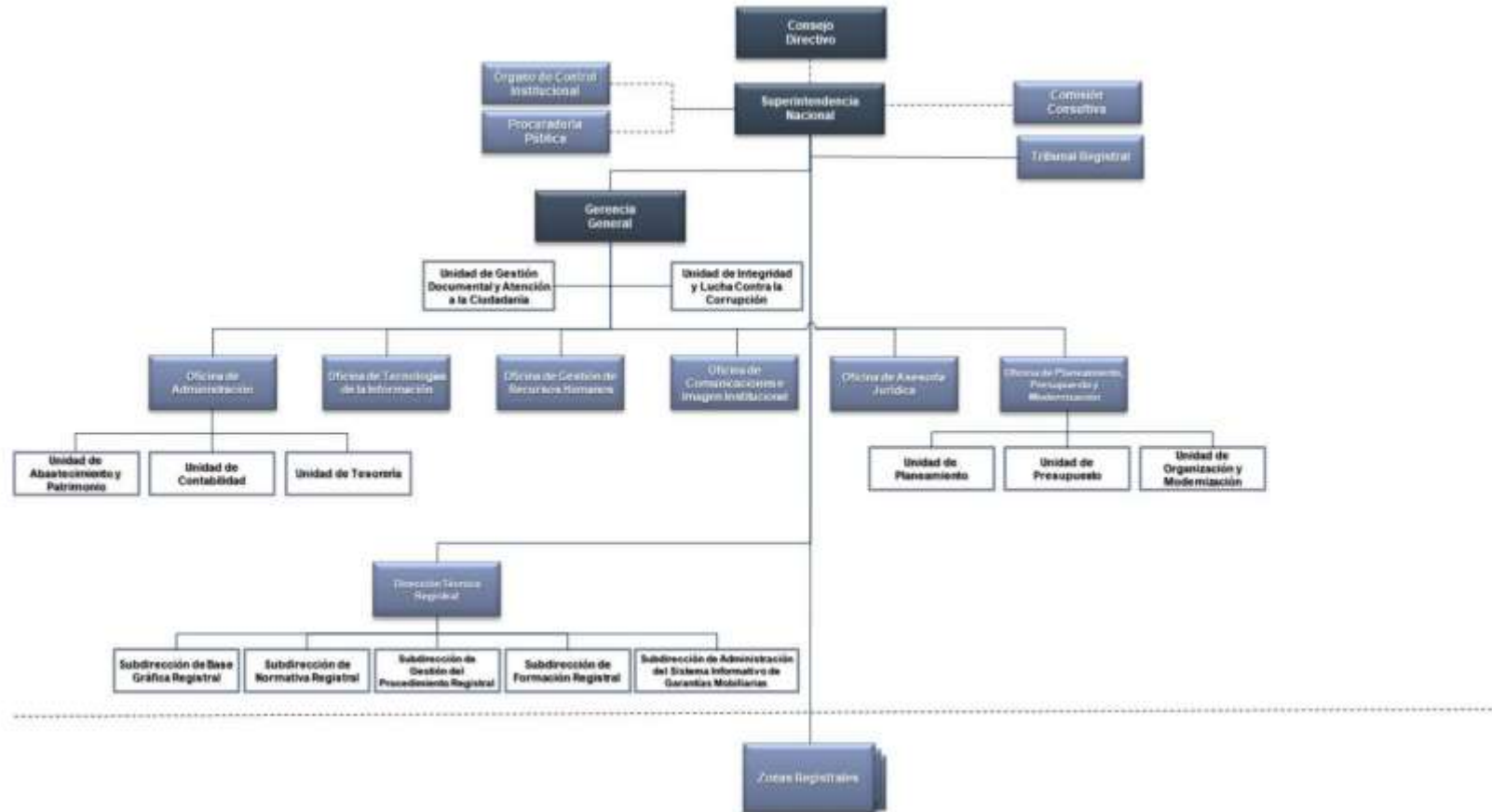
## XI. ANEXOS

- Anexo N° 01: Diagrama de Interacción de Procesos de la Zona Registral N° IX.
- Anexo N° 02: Organigrama de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos.
- Anexo N° 03: Organigrama de la Zona Registral N° IX.
- Anexo N° 04: Autoridades y responsabilidades en el SIG.

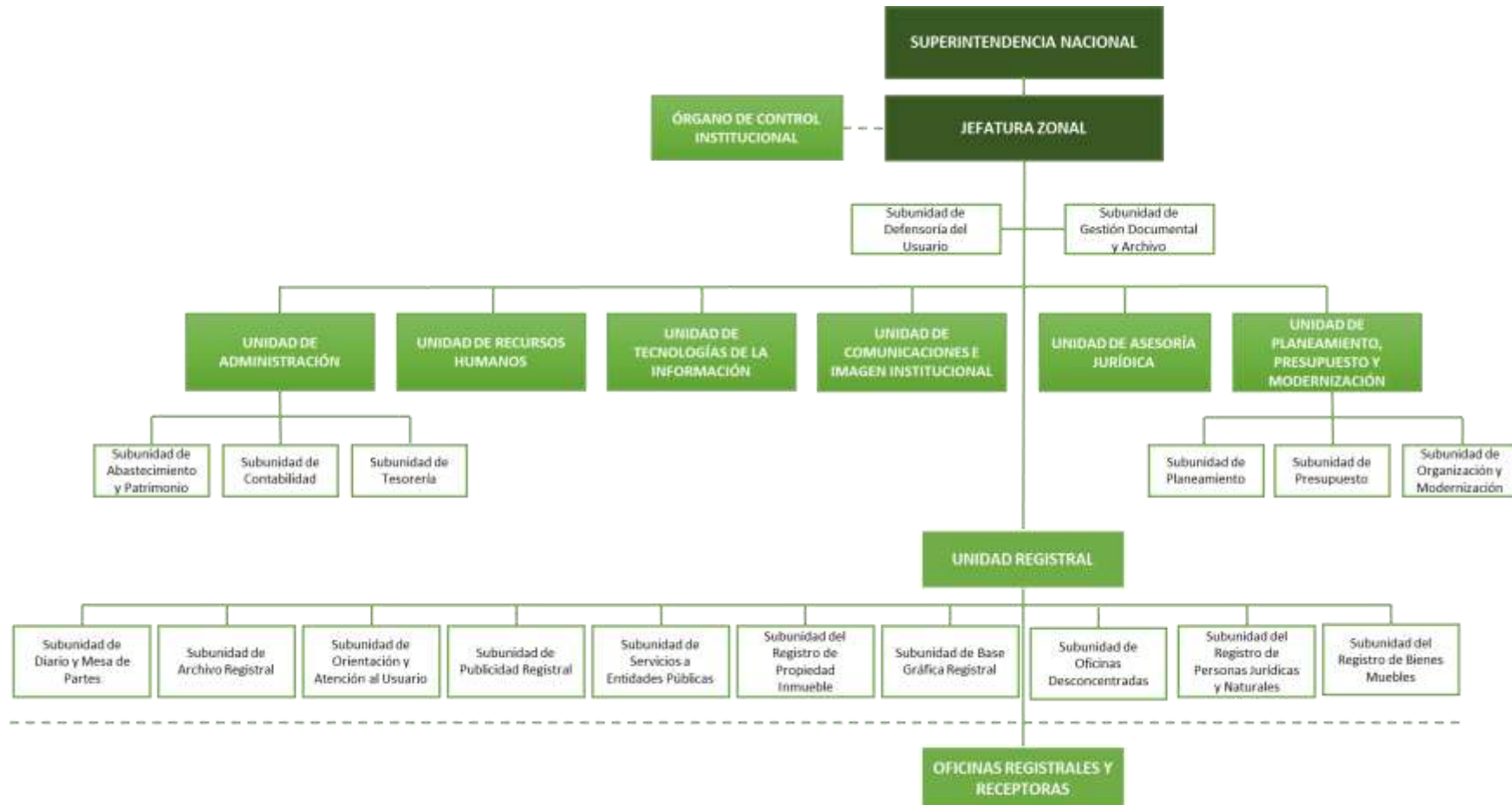
**ANEXO N° 01: DIAGRAMA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS DE LA ZONA REGISTRAL N° IX**



**ANEXO N° 02: ORGANIGRAMA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS**



**ANEXO N° 03: ORGANIGRAMA DE LA ZONA REGISTRAL N° IX**



|                                                                                   |                                                |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | Codificación:<br><b>MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF</b><br>Versión: V.05 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

**ANEXO N° 04:**  
**AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES EN EL SIG**

|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Órgano de gobierno</p> <p>(Superintendente Nacional de Sunarp)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aprobar y disponer la difusión de la Política del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>b) Asegurar que la Política del Sistema Integrado de Gestión y estrategia estén alineadas.</li> <li>c) Recibir y revisar, por lo menos una vez al año la información del SGAS.</li> <li>d) Disponer a la Jefatura de la Zona Registral N° IX – Sede Lima la asignación de recursos necesarios para el SIG.</li> <li>e) Supervisar la implementación y eficacia del SGAS por la Alta Dirección.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>Alta Dirección</p> <p>(Jefe Zonal)</p>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rendir cuentas con relación a la eficacia del SIG y la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo, así como la provisión de actividades y lugares de trabajo seguros y saludables.</li> <li>b) Asegurar que se establezca la política y los objetivos del SIG, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.</li> <li>c) Asegurar la integración de los requisitos del SIG en los procesos de la institución.</li> <li>d) Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.</li> <li>e) Asegurar que los recursos necesarios para el SIG estén disponibles.</li> <li>f) Comunicar la importancia de una gestión de la calidad, continuidad de negocios, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información y antisoborno, eficaz y conforme con los requisitos del SIG.</li> <li>g) Asegurar que el SIG logre los resultados previstos mediante la revisión por la Alta Dirección.</li> <li>h) Incentivar el compromiso de las personas, liderando y apoyando a las unidades de organización y roles pertinentes de la Dirección, para contribuir a la eficacia del SIG.</li> <li>i) Promover la mejora continua del SIG.</li> <li>j) Desarrollar, liderar y promover una cultura organizacional que apoye los resultados previstos del SGSST, mediante el empoderamiento y reconocimiento de logros y metas.</li> </ul> |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | <p>k) Proteger a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades de la Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>l) Asegurar que la organización implemente procesos para la consulta y la participación de los trabajadores relacionados a la Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>m) Apoyar el establecimiento y funcionamiento del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, según lo establecido en el marco legal vigente.</p> <p>n) Asegurar de que ningún miembro de la organización sufra represalias, discriminación o medidas disciplinarias por reportes hechos de buena fe o sobre la base de una creencia razonable de violación o sospecha de violación de los compromisos antisoborno declarados en la Política del Sistema Integrado de Gestión, o por negarse a participar del soborno.</p> <p>o) Aprobar los documentos internos de soporte a los procesos, según corresponda</p>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Comité del Sistema Integrado de Gestión | <p>El Comité del Sistema Integrado de Gestión está integrado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Zonal, quien la presidirá</li> <li>• Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.</li> <li>• Jefe de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional.</li> <li>• Coordinador General del SIG</li> <li>• Jefe de la Unidad Registral.</li> <li>• Jefe de la Unidad de Administración.</li> <li>• Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica.</li> <li>• Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información.</li> <li>• Jefe de la Unidad de Recursos Humanos.</li> </ul> <p>La responsabilidad principal del Comité del Sistema Integrado de Gestión de la Zona Registral N° IX, es actuar como un ente rector de gestión, a cargo de desarrollar las tareas de planificación y seguimiento del SIG, ostentando la facultad de tomar acuerdos sobre temas relacionados con el SIG, incluyendo dentro de sus responsabilidades los siguientes actos:</p> <p>a) Revisar la Política y los Objetivos.</p> <p>b) Asegurar que la Política del SIG, sea entendida, implementada y conservada en todos los niveles.</p> <p>c) Revisar periódicamente el desempeño y eficacia del SIG.</p> |

|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>d) Asegurar los recursos necesarios para contribuir con las mejoras del SIG.</li> <li>e) <b>Coadyuvar y respaldar</b> la implementación, mantenimiento y mejora del SIG.</li> <li>f) <b>Coadyuvar</b> la gestión del SIG, en los procesos y cultura organizacional.</li> <li>g) Difundir la importancia del SIG a las partes interesadas, de conformidad con los requisitos del SIG.</li> <li>h) Otras funciones en el ámbito de su competencia, relacionadas con la implementación del SIG.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>Coordinador General del Sistema Integrado de Gestión (CGSIG)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Coordinar con las partes interesadas (personas y/u organizaciones involucradas) del SIG (Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Sistema de Gestión Antisoborno y los nuevos sistemas de gestión de la institución dentro de la competencia de la Coordinación).</li> <li>b) Realizar el seguimiento al cumplimiento a las políticas del SIG, así como a las políticas complementarias de cada uno de sus componentes.</li> <li>c) Requerir informes de gestión y evaluación a cada componente para hacer seguimiento de la gestión del SIG.</li> <li>d) Revisar y retroalimentar los resultados de la evaluación de los componentes del SIG.</li> <li>e) Liderar la rendición de cuentas con relación a la eficacia de los Componentes del SIG a la Jefatura Zonal.</li> <li>f) Proporcionar los elementos necesarios para llevar a cabo la revisión de los Sistemas de Gestión que forman parte del SIG.</li> <li>g) Designar los auditores internos para la ejecución de Programa Anual de Auditorías del SIG.</li> <li>h) Realizar seguimiento a los recursos ejecutados por cada uno de los componentes del SIG.</li> <li>i) Elaborar la información documentada como Manuales de Gestión y los procedimientos, así como efectuar las modificaciones del caso, los que serán aprobados por la Jefatura Zonal.</li> <li>j) Otros que le asigne el superior inmediato y correspondan a la naturaleza del cargo.</li> </ul> |
| <p>Oficial del Sistema de Gestión</p>                               | <p>Responsabilidades generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Asesorar, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión asignado.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>b) Informar sobre el desempeño del sistema de gestión asignado.</p> <p>Responsabilidades específicas:</p> <p>a) Planear, controlar y difundir el Sistema de Gestión asignado.</p> <p>b) Asesorar a las Unidades Orgánicas con respecto a la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión asignado.</p> <p>c) Efectuar las actividades que se le han asignado en el Manual del Sistema Integrado de Gestión, así como en la información documentada de soporte a los procesos.</p> <p>d) Proyectar el Manual del Sistema Integrado de Gestión en lo referente al Sistema de Gestión asignado y de ser el caso, proponer las modificaciones pertinentes.</p> <p>e) Apoyar en la implementación de los requisitos del sistema de gestión correspondiente en los procesos a ser incorporados al alcance.</p> <p>f) Controlar la información documentada y el mantenimiento de los registros generados dentro del sistema de gestión asignado, con excepción de los documentos internos y externos específicos de cada unidad.</p> <p>g) Gestionar la ejecución del Programa anual de auditorías en lo que respecta al sistema de gestión asignado.</p> <p>h) Proponer al Coordinador General del SIG, los auditores internos para la ejecución del Programa Anual de Auditorías.</p> <p>i) Realizar seguimiento a las acciones para abordar los riesgos y oportunidades de los procesos con el fin de verificar su cumplimiento.</p> <p>j) Verificar que las medidas dispuestas para la implementación de acciones correctivas y oportunidades de mejora se implementen.</p> <p>k) Proporcionar al Coordinador General del SIG información de toda comunicación, actividad o evento relacionado al Sistema de Gestión asignado.</p> <p>l) Proporcionar al Coordinador General del SIG la información necesaria para llevar a cabo la Revisión por la Alta Dirección del sistema de gestión asignado.</p> <p>m) Mantener informada a la Alta dirección y Coordinador General del SIG sobre el funcionamiento y los resultados del Sistema de Gestión asignado.</p> <p>n) Ejecutar y hacer seguimiento a los acuerdos aprobados relativos al sistema de gestión asignado.</p> <p>o) Informar al Coordinador General del SIG los procesos que se pueden incorporar al SIG y elaborar el diagnóstico y levantamiento de información necesaria, con el propósito de</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | <p>medir el nivel de cumplimiento e identificar las oportunidades de mejora, en relación con los estándares exigidos por los requisitos de la Norma ISO respectiva.</p> <p>p) Otros que la Alta Dirección y el Coordinador General del SIG le encarguen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Dueño del proceso                    | <p>a) Facilitar o asegurar la disponibilidad de los recursos para la aplicación de las disposiciones contenidas en el presente manual, en los procesos a su cargo.</p> <p>b) Resolver los casos de controversia que se puedan generar en el marco de lo establecido en el presente manual.</p> <p>c) Revisar y elevar lo que corresponda a la Jefatura Zonal para la aprobación de la documentación generada.</p> <p>d) Diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto.</p> <p>e) Asegurar que el SIG es conforme con los requisitos.</p> <p>f) Informar al comité del SIG sobre el desempeño del sistema integrado de gestión en su proceso y sobre las oportunidades de mejora.</p> <p>g) Promover el enfoque al usuario en su proceso.</p> <p>h) Asegurar que la integridad del SIG se mantiene cuando se planifique e implemente cambios en su proceso.</p> <p>i) Así mismo, para el caso de las oficinas desconcentradas, se deberá asegurar, con el apoyo de los responsables de oficina para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar al dueño del proceso en mantener los lineamientos del SIG en cada uno de los procesos respectivos.</li> <li>• Comprometer, dirigir y apoyar a los facilitadores para poder lograr una mejora continua en el SIG.</li> </ul> |
| Representante del Dueño del Proceso. | <p>a) Consolidar las sugerencias y observaciones del proceso.</p> <p>b) Resolver, de corresponder, o trasladar al Dueño del Proceso los casos de controversia que se puedan generar en el proceso.</p> <p>c) Participar en la elaboración y presentación de la documentación producida al dueño del proceso para su revisión.</p> <p>d) Apoyar a los Dueños del Proceso durante las auditorías, en caso sea solicitado.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Los Facilitadores                    | <p>a) Difundir y mantener los sistemas de gestión implementados en sus áreas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>b) Orientar a sus respectivas áreas, respecto a los sistemas de gestión implementados</li> <li>c) Llevar a cabo el control de la documentación de los sistemas de gestión implementados.</li> <li>d) Realizar el seguimiento a las Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora propuestas por su área.</li> <li>e) Apreciar los riesgos y oportunidades del proceso.</li> <li>f) Elaborar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades declarados en el proceso.</li> <li>g) Preparar al personal del área, para efectos de la auditoría interna y externa.</li> <li>h) Proporcionar la información necesaria para el Comité del SIG y la revisión por la Alta dirección en cuanto corresponda.</li> <li>i) Apoyar con el seguimiento a los indicadores del proceso relacionado.</li> <li>j) Coordinar la programación de capacitaciones asociadas a los sistemas de gestión implementados.</li> <li>k) Otros que le sea asignado por la Alta Dirección, Oficiales y Dueño del Proceso, relacionado a los sistemas de gestión implementados.</li> </ul> |
| Auditores internos | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar las auditorías internas y apoyar al Comité del SIG y Oficiales de los Sistemas de Gestión en el seguimiento de las acciones correctivas, oportunidades de mejora y riesgos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                   |                                                |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | Codificación:<br><b>MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF</b><br>Versión: V.05 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

### CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

| Ítem                                                                     | Descripción del cambio                                                                                                                              | Código / Versión       |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| III.                                                                     | Se incorporan, ordenan, retiran definiciones y actualizan las abreviaturas.                                                                         | MC-002-JEF-ZRIX / V.02 |
| 4.4., 4.5., 6.1., 6.2., 7.2.1., 8.1.5., 8.2.1., 9.1., 9.3., 9.4. y 10.2. | Se actualizan los documentos referenciados.                                                                                                         |                        |
| 7.2.2.                                                                   | Se realizan precisiones sobre la contratación de personal relacionado al SGAS.                                                                      |                        |
| 7.3.                                                                     | Se realizan precisiones respecto a la toma de conciencia.                                                                                           |                        |
| 7.5.                                                                     | Se realizan precisiones respecto a la información documentada. Y en todo el documento en relación a las fichas técnicas de procesos/procedimientos. |                        |
| 8.1.5.1.                                                                 | Se realizan precisiones respecto al control de la provisión del servicio.                                                                           |                        |
| 8.2.                                                                     | Se realizan precisiones respecto a la Operación del SGSST.                                                                                          |                        |
| 8.4.                                                                     | Se incluye apartado referente a la operación del SGSI.                                                                                              |                        |
| 8.5.                                                                     | Se incluye apartado referente a la operación del SGCN.                                                                                              |                        |
| 9.1.                                                                     | Se realizan precisiones respecto a seguimiento, medición, análisis y evaluación.                                                                    |                        |
| 9.3.                                                                     | Se realizan precisiones respecto a las entradas, salidas, entre otros criterios para la Revisión del SIG.                                           |                        |
| 9.4.                                                                     | Se realizan precisiones respecto a la revisión del SGAS por el Oficial de Cumplimiento del SGAS.                                                    |                        |
| X                                                                        | Se realizan precisiones respecto a las Mejoras del sistema.                                                                                         |                        |

|                                                                                                                                                                    |                                                |                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>sunarp</b><br/>Superintendencia Nacional<br/>de los Registros Públicos</p> | <b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> | Codificación:<br><b>MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF</b><br>Versión: V.05 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

| Ítem                | Descripción del cambio                                                                                                                                                                        | Código / Versión                  |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 11.                 | Se actualiza el organigrama de la Sunarp y el diagrama de caracterización de procesos y organigrama de la Zona registral N° IX-Sede Lima. Se actualiza los nombres de las unidades orgánicas. |                                   |
| Presentación        | Se modificó ciudadano por usuario                                                                                                                                                             | MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF/ V.03 |
| I                   | Se realizó modificaciones en el alcance                                                                                                                                                       |                                   |
| III                 | Se actualizaron las definiciones y las abreviaturas pertinentes                                                                                                                               |                                   |
| IV                  | Se actualizó el numeral 4.5                                                                                                                                                                   |                                   |
| V                   | Se actualizó el numeral 5.1.3                                                                                                                                                                 |                                   |
| VI                  | Se actualizó el numeral 6.1 y 6.3                                                                                                                                                             |                                   |
| VII                 | Se actualizó el numeral 7.1.3, 7.1.5                                                                                                                                                          |                                   |
| VIII                | Se actualizaron los numerales 8.1.2.1, 8.1.2.3, 8.1.4.1, 8.1.4.2, 8.1.5.1, 8.1.5.3, 8.1.5.4, 8.1.5.5, 8.1.5.6, 8.1.6, 8.3.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5.2.3                                            |                                   |
| IX                  | Se actualizó el numeral 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3.1, 9.3.3, 9.3.4                                                                                                                              |                                   |
| Anexo 4             | Se actualizó y se eliminó los literales i y j del Coordinador SIG                                                                                                                             |                                   |
| Todos los numerales | Se actualizó Zona registral N° IX-Sede Lima por Zona Registral N° IX                                                                                                                          | MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF/ V.04 |
| III                 | Se agregó la definición de Inquietudes                                                                                                                                                        |                                   |
| IV                  | Se agregó el numeral 4.6.                                                                                                                                                                     |                                   |
| VIII                | Se actualizó el numeral 8.3.9                                                                                                                                                                 |                                   |
| IX                  | Se actualizó el numeral 9.1.1                                                                                                                                                                 |                                   |
| Anexo 2             | Se actualizó el organigrama                                                                                                                                                                   |                                   |
| Anexo 4             | Se modificó el numeral e) y f) del Comité del Sistema Integrado de Gestión                                                                                                                    |                                   |

| Ítem | Descripción del cambio                                                    | Código / Versión                  |
|------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| I    | Se actualizó el numeral 1.1 y 1.2                                         | MA-002-2024-SUNARP-ZRIX-JEF/ V.05 |
| II   | Se actualizó el numeral 2.2 y 2.5                                         |                                   |
| III  | Se actualizó el numeral 3.48 y se agregó el numeral 3.35,3.66,3.86 y 3.87 |                                   |
| IV   | Se actualizó el numeral 4.3 y actualizó el numeral 4.4.a y 4.4.e          |                                   |
| V    | Se actualizó el numeral 5.2                                               |                                   |
| VII  | Se actualizó el numeral 7.2                                               |                                   |
| VIII | Se actualizó el numeral 8.1.2.1, 8.1.5.3, 8.3.9 y 8.4.1                   |                                   |
| IX   | Se actualizó el numeral 9.1.2 y 9.3.3                                     |                                   |