



**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS**  
**ZONA REGISTRAL N° VI**  
**RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 0070-2025-SUNARP/ZRVI/JEF**

Pucallpa, 11 de junio de 2025

**VISTOS:** La Resolución Jefatural N° 077-2019/Z.R.N°VI-SP-JEF, de fecha 10.12.2019, los Informes de la Unidad Registral N° 00085, 00108 y 00109-2025-SUNARP/ZRVI/UREG, de fecha 07.05.2025, 03.06.2025 y 05.06.2025, respectivamente, el Informe de la Oficina de Recursos Humanos N° 00364-2025-SUNARP/ZRVI/UA/RRHH, de fecha 30.05.2025, el Informe de la Unidad de Asesoría Jurídica N° 00072-2025-SUNARP/ZRVI/UAJ, de fecha 06.06.2025, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante la Ley N° 26366, se creó el Sistema Nacional de los Registros Públicos y la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, constituyendo la Zona Registral N° VI, un Órgano Desconcentrado de la Sunarp que goza de autonomía registral, administrativa y económica dentro de los límites establecidos en la Ley;

Que, a través de la Resolución N° 187-2001-SUNARP/SN, se aprobó la Directiva N° 006-2001-SUNARP/SN, que establece “*Los Lineamientos para una Efectiva Defensa del Usuario*”, señalando que la defensa del usuario es un servicio que estará a cargo de uno o más profesionales, con conocimiento en derecho registral y administrativo, y debidamente preparados para la atención al público, a los que se denominarán Defensores del Usuario, quienes se encargarán de brindar asesoría e información inmediata y directa a los usuarios del servicio registral, en todo lo referido a la operatividad y funcionamiento de los Registros Públicos, así como atender y dar solución inmediata a los reclamos verbales que aquellos le manifiesten;

Que, en atención a dichos lineamientos, a través de la Resolución Jefatural N° 077-2019/ZRN°VI-SP-JEF, se dispuso, entre otras acciones, designar a la servidora Marylia Chavez Panduro como Defensora del Usuario de este Órgano Desconcentrado, encargándole cumplir cabalmente con las funciones señaladas en el artículo tercero de la Directiva N° 006-2001-SUNARP/SN;

Que, mediante los Informes N° 00085 y 00108-2025-SUNARP/ZRVI/UREG, este último precisado mediante el Informe N° 00109-2025-SUNARP/ZRVI/UREG, la jefa (e) de la Unidad Registral solicitó a la jefatura zonal, la designación de la servidora Victoria Carolina Muguruza del Águila (quien ocupa el puesto de orientadora), como Defensora del Usuario de esta Zona Registral, pidiendo a su vez, se deje sin efecto la Resolución Jefatural N° 077-2019/Z.R.N°VI-SP-JEF, de fecha 10.12.2019, en la cual se designó a la abogada registral Marylia Chavez Panduro como defensora del usuario y responsable del libro de reclamaciones, justificando su pedido en las recargadas labores que tienen los abogados registrales de la Unidad Registral;

Que, conforme se desprende de lo establecido en el artículo segundo de la Directiva N° 006-2001-SUNARP/SN, los requisitos mínimos que debe cumplir este servidor o servidora que bajo la denominación “defensor del usuario”, estará a cargo

del servicio de defensa del usuario en la entidad, señalando como requisitos los siguientes: 1) Ser profesional; 2) Contar con conocimiento en derecho registral y administrativo, y; 3) Contar con preparación para la atención al público;

Que, a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos para la designación de la servidora Victoria Carolina Muguruza del Águila, como defensora del usuario, la Unidad Registral a través del memorándum N° 00606-2025-SUNARP/ZRVI/UREG, de fecha 29.05.2025, solicitó nuevamente a la Unidad de Administración, que se informe a través de la Oficina de Recursos Humanos, la información académica de la servidora en mención;

Que, la Oficina de Recursos Humanos en respuesta, remitió el Informe N° 00364-2025-SUNARP/ZRVI/UA/RRHH, en la cual señala que la servidora Victoria Carolina Muguruza del Águila cuenta con el título profesional de abogada, tiene cursos especializados en procedimiento administrativo general (Ley N° 27444), en derecho civil, procesal civil, registral, notarial, y en atención al usuario en el sector público (Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM), y que a la fecha, tiene diez meses de experiencia en atención al usuario;

Que, la Unidad de Asesoría Jurídica a través del Informe N° 00072-2025-SUNARP/ZRVI/UAJ, opinó que, resulta viable dejar sin efecto la Resolución Jefatural N° 077-2019/Z.R.N°VI-SP-JEF, de fecha 10.12.2019, así como viable la designación de la servidora Victoria Carolina Muguruza del Águila, como defensora del usuario de esta Zona Registral, al cumplir con los requisitos mínimos establecidos en la Directiva N° 006-2001-SUNARP/SN, conforme se desprende del Informe de la Oficina de Recursos Humanos N° 00364-2025-SUNARP/ZRVI/UA/RRHH;

Que, asimismo, una de las políticas de la Sunarp es adoptar las medidas que faciliten la accesibilidad de los servicios en los Órganos Desconcentrados permitiendo que los usuarios reciban un trato cordial, personalizado, ágil y eficiente y que sean sus reclamos atendidos oportunamente, previniendo situaciones de retrasos injustificados;

Que, en tal sentido, es conveniente acceder a lo solicitado por la Unidad Registral y dejar sin efecto la Resolución Jefatural N° 077-2019/Z.R.N°VI-SP-JEF, de fecha 10.12.2019, que designa a la servidora Marylia Chavez Panduro como defensora del usuario y responsable del libro de reclamaciones de esta Zona Registral, y designar en su remplazo, a la servidora Victoria Carolina Muguruza del Águila, a fin de que preste los servicios establecidos en la citada Directiva, habiéndose verificado previamente, que la mencionada servidora cumple con los requisitos para que realice dichas funciones;

Que, en virtud a las consideraciones antes expuestas y de conformidad con las facultades conferidas por el literal z) del artículo 72° del Manual de Operaciones – MOP de los Órganos Desconcentrados de la SUNARP, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 155-2022-SUNARP/SN, con el visado de la Unidad de Asesoría Jurídica y la Unidad Registral;

## **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- Dejar sin efecto** la Resolución Jefatural N° 077-2019/Z.R.N°VI-SP-JEF, de fecha 10.12.2019.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- Designar**, a partir de la fecha, a la servidora **Victoria Carolina Muguruza del Águila**, orientadora de la Unidad Registral de la Zona

Registral N° VI, como **Defensora del Usuario** de este Órgano Desconcentrado, quien deberá cumplir cabalmente con las funciones señaladas en el artículo tercero de la Directiva N° 006-2001-SUNARP/SN.

**ARTÍCULO TERCERO**.- Notificar la presente Resolución a la servidora en mención, y a todas las unidades de orgánicas de la Zona Registral N° VI, para su conocimiento y fines.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE**

**Firmado digitalmente**  
**RAMON EDGARDO LUCAS ISIDRO**  
**Jefe Zonal (e)**  
**Zona Registral N° VI - SUNARP**