



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS
ZONA REGISTRAL N° VI
RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 0073-2025-SUNARP/ZRVI/JEF

Pucallpa, 13 de junio de 2025

VISTOS: La Resolución Jefatural N° 077-2019/Z.R.N°VI-SP-JEF, de fecha 10.12.2019, la Resolución Jefatural N° 0070-2025-SUNARP/ZRVI/JEF, de fecha 11.06.2025, el Informe de la Unidad Registral N° 00111-2025-SUNARP/ZRVI/UREG, de fecha 09.06.2025, el Informe de la Unidad de Asesoría Jurídica N° 0076-2025-SUNARP/ZRVI/UAJ, de fecha 12.06.2025, 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, con la Resolución Jefatural N° 077-2019/ZRN°VI-SP-JEF, se designó a la servidora Marylia Chávez Panduro, como responsable del libro de reclamaciones de este Órgano Desconcentrado; sin embargo, a partir del 11.06.2025, su designación fue dejada sin efecto mediante la Resolución Jefatural N° 0070-2025-SUNARP/ZRVI/JEF;

Que, la jefatura de la Unidad Registral a través del Informe N° 00111-2025-SUNARP/ZRVI/UREG, propuso a la jefatura zonal, como responsables del proceso de gestión de reclamos de la entidad, a la servidora Victoria Carolina Muguruza del Águila (titular), y a los servidores Marylia Chávez Panduro y José Luis Bardales Aspajo (alternos);

Que, el marco legal que regula la gestión (atención) de los reclamos en el sector público, es el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, siendo complementada con la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada con la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP;

Que, la norma en mención, cuyo alcance también comprende a esta Zona Registral, dispone en su artículo 5°, la obligación de las entidades de tener un “Libro de Reclamaciones”, al señalar que, las entidades deben contar con un “Libro de

Reclamaciones”, la cual se encuentra en una plataforma digital, asimismo, con un “Libro de Reclamaciones” en versión física, como medio de respaldo, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital;

Que, asimismo, la norma que regula la atención de los reclamos en el sector público, ha señalado también las responsabilidades que recae en algunas entidades públicas, como la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, así como en autoridades, funcionarios y servidores que participan del proceso de gestión de reclamos;

Que, una de las responsabilidades que se le asigna a la máxima autoridad administrativa de cada entidad pública, de acuerdo a lo establecido en el literal d) del artículo 7° del D. S. N° 007-2020-PCM, es la designación formal de los funcionarios o servidores civiles como responsables titular y alterno, quienes son los encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, la Unidad de Asesoría Jurídica a través del Informe N° 0076-2025-SUNARP/ZRVI/UAJ, opinó que, resulta viable la designación de la servidora Victoria Carolina Muguruza del Águila, como responsable (titular) del proceso de gestión de reclamos de la Zona Registral N° VI, y a la servidora Marylia Chávez Panduro, como responsable (alterna), y en caso de ausencia de ésta, como su reemplazo, al servidor José Luis Bardales Aspajo;

Que, en tal sentido, es necesario designar a los responsables titular y alterno, del proceso de gestión de reclamos de la entidad, quienes se encargarán de gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, según corresponda, en la entidad, y sus canales de atención;

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.- DESIGNAR como responsables del proceso de gestión de reclamos de la Zona Registral N° VI, a los siguientes servidores:

- Victoria Carolina Muguruza del Águila (Titular)
- Marylia Chávez Panduro (Alterna)

En caso de ausencia de la servidora Marylia Chávez Panduro, se designa al servidor José Luis Bardales Aspajo como responsable del proceso de gestión de reclamos, en calidad de alerno.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a los servidores mencionados en el artículo primero precedente de la Resolución, cumplir con su labor conforme a lo dispuesto en el artículo 8° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, el Decreto Supremo que establece las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, y a lo establecido en la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada con la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP.

ARTÍCULO TERCERO.- Notificar la presente Resolución a los servidores 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 – Sede Pucallpa - SUNARP