



Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Trabajo de Investigación

**Fortalecimiento del proceso de publicidad registral
del duplicado de tarjeta de identificación vehicular de
la SUNARP en el marco del PP 113 servicios registrales
accesibles y oportunos con cobertura universal,
2020-2021**

Dario Eduardo Leon Montoya
Marli Nadir Vilchez Alegria
Rocio Ybeth Vilchez Palomo

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Gerencia Pública

Cusco, 2021

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Mg. Kattia del Pilar Rosario Quiroz.

Dedicatoria

Este logro lo dedicamos principalmente a Dios por ser nuestra ayuda y fortaleza en todo momento y a nuestras familias por su amor y paciencia en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Agradecimiento

A nuestros docentes de la Universidad Continental quienes con sus enseñanzas nos alentaron al término del presente trabajo de investigación.

Índice

Asesor.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
Capítulo I Generalidades	16
1.1. Antecedentes	16
1.2. Identificación de la realidad problema	18
1.2.1. Problemática a nivel mundial	18
1.2.2. Problemática a nivel Latinoamérica	21
1.2.3. Problemática a nivel Nacional	26
1.2.4. Problemática Regional.....	30
1.3. Justificación del trabajo de investigación	36
1.4. Aspectos Metodológicos.....	38
1.5. Alcances y limitaciones del Trabajo de Investigación	38
Capítulo II Marco Teórico.....	40
2.1. Marco Teórico	40
2.1.1. Investigaciones Previas Relacionadas	41
2.1.2. Modelos conceptuales basados en evidencias sobre la realidad problema.....	44
2.1.3. Otras Bases Teóricas	45
Capítulo III Diagnóstico	54
3.1. Determinación del Problema	54
3.1.1. Árbol del Problema y Causas.....	56
3.1.2. Sustento de Evidencias	57
3.2. Análisis Organizacional	59

3.2.1.	La Organización.....	59
3.2.2.	Análisis FODA	61
A.	Oportunidades.....	62
B.	Amenazas	62
C.	Fortalezas.....	63
D.	Debilidades.....	63
3.2.3.	Entorno Organizacional	64
A.	Entorno Inmediato	64
B.	Entorno Intermedio	64
C.	Tendencias Globales.....	66
3.3.	Análisis de Stakeholders	67
Capítulo IV	La Formulación.....	70
4.1.	Determinación de Objetivos y Medios	70
4.2.	Análisis de Alternativas	72
4.3.	Actividades.....	73
4.4.	Productos	73
Capítulo V	La Propuesta de Implementación	76
5.1.	Descripción de la Propuesta de Implementación	77
5.1.1.	Objetivos.....	77
5.2.	Identificación de Recursos Críticos.....	82
5.2.1.	Comunicación estratégica.....	83
5.2.2.	Incidencia en Stakeholders	84
5.2.3.	Recursos Humanos	86
5.2.4.	Recursos Financieros	87
5.2.5.	Recursos Logísticos.....	89
5.2.6.	Recurso Tiempo	89
5.3.	Arquitectura Institucional (Intra e inter organizacional)	90
5.4.	Metas periodo de tres años	91
Capítulo VI	Análisis de Viabilidad.....	92
6.1	Análisis de Viabilidad.....	92
6.1.1	Viabilidad Política	92

6.1.2	Viabilidad Técnica.....	92
6.1.3	Viabilidad Social	97
6.1.4	Viabilidad Presupuestal	98
6.1.5	Viabilidad Operativa.....	99
6.2	Análisis de Viabilidad según análisis de actores.....	100
6.3	Análisis de viabilidad según evaluación estratégica-gerencial.....	100
6.3.1	Generación de Valor Público.	100
Capítulo VII	Seguimiento	101
7.1.	Desarrollo de indicadores de Eficacia.....	101
7.2.	Desarrollo de indicadores de calidad.....	101
Conclusiones	102
Recomendaciones	103
Referencias Bibliográficas	105
Anexos	107
Anexo 1:	Matriz de consistencia	107
Anexo 2:	Glosario de Términos.....	108
Anexo 3:	Reglamento del Servicio de Publicidad Registral	109
Anexo 4:	Reglamento de Organización y Funciones.....	112
Anexo 5:	Modificación de la Directiva N° 03-2016-SUNARP/SN.....	115
Anexo 6:	Creación de la “Directiva que regula el otorgamiento de la publicidad registral certificada de duplicado de tarjeta de identificación vehicular con firma electrónica a través del servicio en línea de Publicidad Registral”	116
Anexo 7:	Creación de un MAPRO	123
Anexo 8:	Fichas Técnicas Indicadores.....	132

Índice de Tablas

Tabla 1 Servicio de Publicidad Registral Zonas Registrales 2015-2017 % de usuarios que califican el servicio de publicidad como deficiente	28
Tabla 2 % de usuarios que consideran que no fueron atendidos en el tiempo previsto 2018	29
Tabla 3 Número de solicitudes estimado de duplicado de TIV por origen y destino - Ofc. Cusco - 2018.	31
Tabla 4 Porcentaje de usuarios que solicitó el servicio de Duplicado de TIV en la Zona Registral X Sede Cusco	34
Tabla 5 % de duplicado de TIV, atendidos fuera del plazo establecido.....	34
Tabla 6 Porcentaje de usuarios que utilizan su vehículo como herramienta de trabajo	35
Tabla 7 Sustento de Evidencia “Prestación de servicios registrales fuera del plazo reglamentario”	57
Tabla 8 Sustento de Evidencia “Competencia limitada del Abogado Certificador” ...	58
Tabla 9 Análisis de Alternativas	72
Tabla 10 Alternativas de Intervención según medios alternativos	72
Tabla 11 Actividades del PP 0113	73
Tabla 12 Productos del PP 0113. Servicios de publicidad registral otorgados	73

Índice de Figuras

Figura 1. Servicios más solicitados en las oficinas registrales.....	28
Figura 2. Evolución de Atenciones Remotas por Oficina Destino.	32
Figura 3. Cantidad de atenciones por Oficina Destino.....	32
Figura 4. Porcentaje de Atenciones Remotas por Oficina Destino en el periodo 2018	33
Figura 5. La Política de Modernización del Estado Peruano y sus 5 pilares.	46
Figura 6. Árbol de Causas del PP 113 Servicios registrales accesibles y oportunos con cobertura universal.	57
Figura 7. Estructura orgánica de la SUNARP	60
Figura 8. Árbol de Medios.	71

Resumen

La presente investigación aplicada titulada: “Fortalecimiento del Proceso de Publicidad Registral del Duplicado de Tarjeta de Identificación Vehicular de la SUNARP, en el Marco del Programa Presupuestal 113 Servicios Registrales Accesibles y Oportunos con Cobertura Universal, 2020-2021”, tiene como finalidad dotar a la Alta Dirección de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, de instrumentos de gestión que coadyuven en el desarrollo de su misión institucional.

Para ello, presentamos propuestas de modernización, que aseguren que los Registros Públicos cuenten con normativa interna que permita brindar servicios eficientes y oportunos a los ciudadanos.

En este trabajo de investigación aplicada, se dan a conocer los problemas que enfrentan los ciudadanos, al solicitar una publicidad registral de Duplicado de Tarjeta de Identificación Vehicular, cuya competencia geográfica, le corresponde a una oficina distinta a la que presentó su solicitud, por lo que tiene que incurrir en costos y tiempo innecesarios.

Palabras Claves: Publicidad registral, simplificación, oportuno, accesible.

Abstract

The present applied research entitled: “Strengthening of the Registry Advertising Process in the Framework of the Budget Program 113 Accessible and Timely Registry Services with Universal Coverage, 2020-2021”, aims to provide the Senior Management of SUNARP with management instruments that help in the development of its institutional mission. To do this, we present modernization proposals that ensure that Public Registries have internal regulations that allow us to provide efficient and timely services to citizens.

In this applied research work, the problems faced by citizens are disclosed, when requesting a registration advertisement for a duplicate vehicle identification card, whose geographic competence corresponds to an office other than the one that submitted their application, so it must incur unnecessary costs and time.

Key Words: Registry advertising, simplification, timely, reachable.

Introducción

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, que tiene como misión el publicitar e inscribir actos, contratos, derechos y titularidades de los ciudadanos mediante un servicio de calidad, accesible, predecible y oportuno; es por ello, que la SUNARP representa una piedra angular en el establecimiento y la protección de los derechos de propiedad en el Perú.

La SUNARP tiene dos tareas fundamentales que son: Inscribir títulos (actos y contratos) y publicitar lo inscrito, ambas tareas conllevan a otorgar seguridad jurídica, que es su fin último, bajo ese contexto el presente trabajo de investigación desarrolla básicamente temas relacionados a la segunda tarea, que es el servicio de publicidad registral, por considerarlo importante para el desarrollo de las diferentes actividades económicas del país y porque su demanda se ha incrementado en los últimos años.

Entre uno de los servicios registrales que brinda SUNARP se encuentra el de Duplicado de la Tarjeta de Identidad Vehicular (TIV), trámite frecuentemente solicitado por los propietarios de vehículos en caso de pérdida, robo o deterioro de su Tarjeta de Identidad Vehicular, debido al crecimiento del paquete automotor a nivel nacional.

Al respecto, este trámite es atendido en un plazo de tres (03) días hábiles; sin embargo, cuando un usuario registral solicita un duplicado de TIV cuyo vehículo se ha inmatriculado en una oficina diferente a la cual está realizando su solicitud, el usuario no sólo tiene que pagar la tasa registral por el duplicado de TIV, sino que también debe pagar la tasa por el envío y retorno de su documentación a la oficina registral que corresponde la placa de rodaje de su vehículo y esperar en promedio 15 días hábiles para obtener su nueva tarjeta de identificación vehicular.

Situación que vemos reflejada en la Oficina del Registro de Propiedad Vehicular (RPV) del Cusco, en la cual se atendieron solicitudes de duplicados de TIV de vehículos cuyas inmatriculaciones se habían inscrito en oficinas registrales diferentes, fuera del plazo establecido en la normativa interna de SUNARP, generando insatisfacción en los usuarios debido a que afecta sus actividades diarias y económicas.

La dificultad antes expuesta se da, principalmente, por la limitación jurisdiccional que tienen los profesionales a cargo de atender los duplicados de tarjeta de identificación vehicular, pues, de acuerdo a la normativa interna de la SUNARP, los abogados certificadores no cuentan con competencia a nivel nacional, para atender este servicio.

En ese sentido, es fundamental que la SUNARP, promueva e implemente mejoras continuas de sus procesos, que aseguren que los trabajadores de los Registros Públicos cuenten con las herramientas adecuadas y correctamente desarrolladas como son su marco legal, tecnologías de la información, infraestructura, entre otros, para que las solicitudes de los ciudadanos sean atendidas de forma ágil y oportuna.

La actualización y precisión de la normativa de la SUNARP, así como la simplificación de los servicios registrales son necesarios para impactar positivamente en los ciudadanos, otorgando seguridad jurídica que influya de manera directa en la creación de empresas, establecimiento y desarrollo de infraestructura y también en el resto de actividades socioeconómicas sobre las que se detona riqueza para el país.

Es por ello, que proponemos fortalecer el servicio de publicidad registral, simplificando los procesos y reduciendo los plazos de atención de las solicitudes de duplicado de TIV, estableciendo las simplificaciones necesarias para su expedición oportuna a los ciudadanos en cualquier oficina registral del país.

En este contexto, los productos propuestos, son documentos de gestión, cuya implementación permitiría otorgar competencia nacional a los profesionales que tienen a su cargo la expedición de este tipo de publicidad registral.

El presente trabajo contiene XII capítulos; en los que se desarrolla en el capítulo I, aspectos relacionados al sistema registral peruano, los servicios que brinda la SUNARP; así como, los problemas que surgen en la atención del duplicado de tarjeta vehicular en oficinas registrales que actúan como receptoras.

En el capítulo II, se aborda el marco teórico, en el cual se desarrolla trabajos de investigación en los cuales se hayan referido al tema principal del presente trabajo y fundamentos teóricos.

En el capítulo III, se delimita la realidad problema, considerando el análisis del árbol de problemas y causas; así como, el ambiente o condiciones que se encuentran fuera de la organización registral y los grupos de interés interno y externo de los servicios prestados por la SUNARP.

En el capítulo IV, se realiza la formulación del problema; así como, el análisis de alternativas en concordancia con el programa presupuestal 113.

En el capítulo V, se presentan los objetivos, general y específicos, la propuesta del fortalecimiento del servicio registral de duplicado de TIV, detallando los puntos débiles, así como todos los recursos con los que cuenta la entidad para llevar a cabo los productos propuestos.

En el capítulo VI, se analiza la viabilidad y factibilidad de la implementación de los productos propuestos en la entidad y que coadyuve al logro de sus metas institucionales.

En el capítulo VII, se realiza el seguimiento y control del progreso de las acciones a medida que se van suscitando.

En los capítulos VIII y IX, se presentan las conclusiones y recomendaciones respectivamente.

Capítulo I

Generalidades

1.1. Antecedentes

La organización registral en el Perú sufre un cambio cuantitativo y cualitativo con la creación de la SUNARP y el Sistema Nacional de los Registros Públicos, en octubre de 1994, mediante la Ley N° 26366, por la cual, los diferentes registros pasan de estar dispersos a pertenecer a una misma Entidad.

La SUNARP está organizada en una Sede Central ubicada en Lima y catorce Zonas Registrales en todo el ámbito nacional, las mismas que constituyen un órgano desconcentrado, cuya finalidad es dirigir, promover y coordinar las actividades de sus oficinas registrales, además cada una de ellas cumple los lineamientos dictados por los órganos de administración interna de la Zona y de los órganos de línea de la SUNARP, en la función registral, administrativa y económica.

Los esfuerzos que la SUNARP realiza diariamente por brindar un buen servicio a los ciudadanos son diversos; sin embargo, éstos no se están viendo reflejados, porque existen algunos servicios de publicidad registral que no se atienden de forma oportuna y estandarizada en todas sus oficinas registrales. Asimismo, los requisitos para atender estas solicitudes de publicidad registral, representan para el administrado un gasto por demás oneroso dificultando su acceso.

Los ciudadanos necesitan recibir servicios ágiles, accesibles, oportunos y de calidad, para ello la entidad deberá valerse de las herramientas informáticas que posee, así como de las normas establecidas para tal fin; sin embargo, al ser amplísimo el tema, en el presente trabajo de investigación nos enfocaremos solamente, en el servicio de duplicado de Tarjeta de Identificación Vehicular del

Registro de Propiedad Vehicular, que no pueden ser atendidos directamente en cualquier oficina registral, debido a que en el Reglamento de Publicidad Registral de la SUNARP, los abogados certificadores, no cuentan con competencia a nivel nacional para revisar, expedir y certificar la nueva tarjeta de identificación vehicular en la oficina donde el usuario lo solicita, sino que el expediente debe ser remitido a la oficina registral en la cual se inmatriculó el vehículo.

Por lo que, si un ciudadano solicita un duplicado de tarjeta de identificación vehicular en una oficina registral que no es competente para atender su solicitud debido a su ubicación geográfica, el tiempo de espera del resultado es de 15 a 30 días hábiles y pagará adicionalmente diez soles por concepto de mensajería, para que su documentación se envíe por courier a la oficina registral correspondiente.

La falta de competencia territorial a nivel nacional de los profesionales que tienen a su cargo la atención del duplicado de tarjeta de identificación vehicular, perjudica considerablemente al ciudadano, por factores como el tiempo de espera, costo de la tasa de envío y retorno, costos de transacción dentro de los que podemos encontrar corrupción que asume ante controles policiales y operativos, disminución de sus ingresos, porque la mayoría de las personas que solicitan el duplicado de tarjeta de identificación vehicular utilizan su vehículo como su principal herramienta de trabajo.

Esta problemática se repite en cada zona registral del ámbito nacional, ya que los procedimientos son los mismos, los plazos de entrega de un duplicado de tarjeta de identificación vehicular varían de una oficina a otra, debido principalmente, al término de la distancia, así tenemos que una de las oficinas que atiende con mayor rapidez es la oficina de destino de Lima y una de las oficinas que demora más tiempo al atender un duplicado de tarjeta de identificación vehicular es la oficina de destino de Sede Central-La Merced.

El programa presupuestal en el cual está basado el presente trabajo de investigación, es el 113, el cual aborda el problema existente en la SUNARP, por ello, proponemos la actualización de la normativa interna, que es aprobada en la Sede Central de la SUNARP, para que pueda surtir efecto en cada Zona Registral a nivel nacional y se revierta la ausencia de procedimientos, plazos prolongados y la falta de predictibilidad en las oficinas receptoras para atender solicitudes que no son de su competencia como es el caso de los duplicados de tarjeta de identificación vehicular.

1.2. Identificación de la realidad problema

1.2.1. Problemática a nivel mundial

A. En España.

(Gobierno de España, 2018) En el ámbito mundial los documentos exigidos en operativos policiales o cuando se presentan incidentes y accidentes son casi los mismos, en algunos países se solicitan más documentos que en otros; pero siempre está incluido dentro de los documentos obligatorios aquél que contiene los datos completos del vehículo y de su propietario.

En España, existen documentos obligatorios para el conductor que constituyen la garantía de que cumple con la ley y las normas necesarias para circular con seguridad y serán lo primero que le pedirá un agente policial si es intervenido o está involucrado en un incidente y son: El permiso de conducción, el permiso de circulación, la inspección técnica del vehículo (ITV) y el seguro obligatorio (desde 2008 no es necesario llevarlo en el auto).

El documento análogo a la tarjeta de identificación vehicular peruana, es el permiso de circulación, que es el documento armonizado de la Unión Europea y sirve para identificar al titular de cualquier tipo de vehículo, ya se trate de moto, auto, furgoneta,

camión o vehículo agrícola, de servicio u obras, así como datos relevantes que la Dirección General de Tráfico intenta salvaguardar al máximo mediante la aplicación de filtros técnicos de protección.

El permiso de circulación viene a ser una especie de código genético del vehículo en el que encontramos toda la información referente al mismo, es de color verde y consta de 4 páginas. Tiene el formato UNAE A5 y sus medidas aproximadas son 143 mm x 207 mm, se trata de un papel especial, que está protegido frente a posibles intentos de falsificación.

En este documento, se incluyen también número de serie, número de matrícula, la fecha de la primera matriculación y los apellidos o razón social del titular, seguidos del nombre y del domicilio, además de la marca del auto, su denominación comercial y el servicio al que está destinado. Asimismo, aclara la carga máxima, la potencia o el número de asientos. Cuando se trata de un auto nuevo, no aparecen los kilómetros, pero sí la fecha en la que está obligado a pasar la ITV.

(Gobierno de España, 2018) El duplicado del Permiso de Circulación, puede solicitarse por robo, por pérdida o por deterioro. Hasta mediados del 2019, se tramitaba en las Jefaturas Provinciales de Tráfico, en cualquier Jefatura de España, no necesitaba ser de la provincia donde se matriculó el vehículo; pero ahora existen tres opciones: De forma presencial en Jefaturas, que es el trámite tradicional, con cita previa, cuyo costo es de 20.40 € y la entrega es inmediata. La otra opción es vía internet, totalmente online y llenando sólo un formulario, el costo es el mismo y por último, en los correos sólo se debe presentar DNI; pero los costos son 20.40 € más 9,50 € por los gastos de gestión de correos.

En el trámite por internet se debe conservar el justificante del trámite, porque será el Provisional del Permiso de Circulación que es válido durante 15 días, ya que, en este intervalo de tiempo, la DGT te enviará, el Original por correo postal a la dirección anteriormente indicada. Se deberá actuar de igual forma si se realiza el trámite por correos.

La documentación para solicitar el duplicado del permiso de circulación en Jefaturas es: El documento de identidad del propietario del vehículo, llenado del formulario oficial, si es solicitado por terceros su documento de identidad y acreditación correspondiente, el permiso de circulación del vehículo si es por deterioro y, si es por robo la denuncia policial y la tarjeta de ITV.

Si comparamos, el duplicado del permiso de circulación español, con su análogo en nuestro país, definitivamente es un trámite mucho más simple y menos costoso para el ciudadano, porque no les piden documentos costosos que para adquirirlos dependan de terceros y si bien es cierto que 20.40 Euros al cambio a nuestra moneda es aproximadamente 90 Soles, para la realidad europea es como si pagasen por el permiso de circulación 20.40 Soles.

El mayor problema y molestia en que incurren los ciudadanos españoles para obtener un duplicado de su permiso de circulación es solicitar la cita previa obligatoria, ya que ésta muchas veces demora; no obstante, vale la pena si la entrega es inmediata.

Para el gobierno español es importante que el Permiso de Circulación contenga el nombre del propietario, porque este dato

servirá para la emisión de otros documentos. (Gobierno de España, 2018)

1.2.2. Problemática a nivel Latinoamérica

A. En Argentina.

Del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la República Argentina dependen importantes organismos como la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica, Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor-DNRPA y de Créditos Prendarios, entre otros. Este Ministerio tiene entre sus principales atribuciones atender lo relacionado a los registros de bienes y derechos de las personas. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Argentina. Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y de Créditos Prendarios. Página principal. , 2018)

En este contexto, la DNRPA, tiene como misión regular todo lo concerniente a la inscripción de la propiedad de los automotores, sus trámites posteriores y a los créditos prendarios.

La Cédula Única de Identificación del Vehículo o cédula verde, es un identificador del vehículo en el que figuran sus características como marca, motor, modelo, serie y los datos del propietario. Tiene vigencia de un año para la persona autorizada a circular con el vehículo, quien deberá tenerla en vigencia o contar con la cédula para autorizado a conducir. Esta cédula no vence para el titular ni para vehículos de pasajeros o de carga autorizados debidamente.

Entre los trámites que realiza la DNRPA, se encuentra la emisión del duplicado de Cédula Única de Identificación del Vehículo, el

mismo que puede realizarse de forma presencial o semipresencial y es solicitada si la anterior cédula se encuentra deteriorada, perdida o ha sido robada, este documento es parecido al duplicado de TIV de Perú.

Los propietarios de autos o motos que realicen el trámite del duplicado de la Cédula Única de Identificación del Vehículo, de forma presencial, sólo necesitarán los siguientes documentos: DNI, título del automotor y si es el representante legal o apoderado, deberá presentar documentos que prueben esa representación. Cuando se completa el trámite por deterioro de la cédula, ésta se debe dejar en el Registro.

Para solicitar el duplicado de la Cédula Única de Identificación del Vehículo de forma semipresencial, sólo debe llenarse la solicitud en línea y continuar el trámite de manera presencial en el Registro, pagar los aranceles del trámite, si no hubieran sido pagados en línea, completar y firmar los formularios en caso de que el trámite lo realice un tercero y presentar la documentación en el Registro donde se encuentra el vehículo.

El tiempo de entrega para recoger el duplicado de la Cédula Única de Identificación del Vehículo, es de 24 horas y puede recogerlo cualquier persona que exhiba los recibos de pago del arancel. Este trámite cuesta 480 pesos argentinos (al cambio son 24 Soles). Definitivamente, obtener el duplicado de la Cédula Única de Identificación del Vehículo en Argentina es mucho más económico y rápido que en nuestro país, sobre todo porque no es necesario realizar el trámite en la oficina donde se inmatriculó el vehículo, sino donde éste se encuentra.

B. En Chile

Según la Ley de Tránsito N°18.290 de 1984 y el Reglamento del Registro de Vehículos motorizados, todos los vehículos motorizados que circulen por calles y caminos públicos de Chile, deben estar inscritos en el Registro de Vehículos Motorizados y sus conductores deben portar obligatoriamente el Certificado de inscripción de vehículos motorizados o Padrón, el no hacerlo está considerado como falta leve y tiene un costo de entre 0,2 a 0,5 de la unidad tributaria mensual (\$9.600-\$24.000). (Servicio de Registro Civil e Identificación. Santiago de Chile , 2018)

El Certificado de inscripción de vehículos motorizados o Padrón, es el documento que detalla los datos básicos de un vehículo y de su propietario. El certificado consta de dos caras, en una aparece el Run o Rut, PPU, nombre completo del propietario, domicilio del propietario, fechas de adquisición, inscripción, emisión del certificado y; en la otra cara aparece información acerca de los datos del vehículo y el Certificado de Inscripción como tipo vehículo, marca, modelo, año, N° motor, N° chasis, N° serie, N° ViN.

El duplicado del certificado de inscripción o padrón puede ser solicitado de forma electrónica, por el propietario inscrito del vehículo en caso de robo, pérdida o deterioro, para ello, debe ingresar a la web del Registro Civil, cancelar 840 pesos (menos de 5 soles) y de inmediato obtiene el duplicado en su correo electrónico.

También puede solicitarlo de forma presencial mostrando su cédula de identidad (vigente y en buen estado) en cualquier oficina del Registro Civil, en caso lo solicite un tercero, se debe adjuntar el

poder notarial, específico. En el caso de personas jurídicas, se debe presentar la fotocopia simple de la cédula de identidad vigente del representante legal, la fotocopia simple de la escritura de constitución de la sociedad o documento similar en el que especifique y permita expresamente al representante legal solicitar a nombre del propietario el duplicado del padrón. (Servicio de Registro Civil e Identificación. Santiago de Chile , 2018)

Sin duda, es un gran paso, que da el gobierno chileno, brindando más opciones a los ciudadanos para simplificar su día a día en los trámites que realizan, haciéndolos más rápidos y accesibles a través del avance en la digitalización de los servicios públicos.

C. En Colombia

El Registro Nacional de Licencias de Tránsito, es el que se encarga de registrar la información de todas las licencias de tránsito expedidas en Colombia, éstas deben actualizarse cada vez que varíen los datos del propietario, las características del vehículo o las limitaciones a la propiedad. (Registro Único Nacional de Tránsito, 2019)

Tiene entre sus principales funciones: Proveer una fuente o repositorio único que permita registrar, validar y actualizar la información de licencias de tránsito asociadas al parque automotor nacional de manera estándar, oportuna y confiable, que servirán para la elaboración de estudios, estadísticas, planes y proyectos de los organismos de tránsito y del Ministerio de Transporte, autorizar la expedición de las licencias de tránsito: registro inicial, duplicado o actualización.

La licencia de tránsito de Colombia, es el documento equivalente a la Tarjeta de identificación Vehicular de Perú y también es expedida en caso de pérdida, hurto o deterioro, sirve para identificar un vehículo automotor, a su propietario y acreditar su propiedad. Además, autoriza a dicho vehículo para circular por las vías públicas y por las privadas abiertas al público.

Los requisitos para solicitar el duplicado de la licencia de tránsito son: Cédula de ciudadanía del propietario (original), contrato de mandato o poder especial del tercero apoderado o representante legal. (original), formulario de solicitud de trámites del Registro Nacional Automotor (original), estar inscrito en el Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT, no tener multas por infracciones de tránsito, tener vigente el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).

Luego, se debe agendar una cita en uno de los puntos de atención – SIM y presentar todos los requisitos. Realizar el pago de \$111.500 (casi 110 Soles) para la licencia de carros, motocicletas, no automotores y remolques directamente en el punto de atención en donde se solicita el servicio, mediante pagos débito, crédito y efectivo.

Con esta solicitud usted recogerá el duplicado de la licencia de tránsito para carro, moto, no automotores, maquinaria agrícola, de construcción e industrial autopropulsada, remolques, en 2,64 días hábiles, vale decir, tres días hábiles, de forma presencial en los puntos de atención SIM.

Si bien la expedición del duplicado de la licencia de tránsito es en tres días hábiles, el tiempo para agendar una cita previa, tarda unos cuantos días más porque se necesita una serie de requisitos antes de presentar los documentos en el SIM autorizado. Lo que

constituye un perjuicio para los ciudadanos que requieran un duplicado de forma urgente no sólo por el tiempo y trámites burocráticos sino también por la parte económica.

1.2.3. Problemática a nivel Nacional

La Constitución Política del Perú en su artículo 2° establece que toda persona tiene derecho a la propiedad; en ese contexto se crea en 1994 el Sinarp y la SUNARP con Ley N° 26366, con la finalidad de mantener y preservar la unidad y coherencia del ejercicio de la función registral en todo el país, orientado a la especialización, simplificación, integración y modernización de la función, procedimientos y gestión de todos los registros que lo integran.

La inscripción de los actos o derechos contenidos en los Registros Públicos facilita la prueba de la titularidad de las personas, brinda información relevante a los contratantes y asegura la eficacia de las adquisiciones efectuadas, confiriendo efectos jurídicos tales como la legitimación registral, la fe pública registral, la prioridad registral y la oponibilidad. (Sunarp, 2015)

De acuerdo a lo establecido en el programa presupuestal 113 “Servicios registrales accesibles y oportunos con cobertura universal”, señala como problema específico las deficiencias en la prestación de servicios registrales a personas de 18 años de edad a más y personas jurídicas en el ámbito nacional, cuya causa es principalmente por la falta de actualización de las normas internas de la SUNARP, que no permiten que se pueda ofrecer servicios de publicidad registral de forma oportuna y accesible al ciudadano, conforme se puede apreciar en las catorce zonas registrales de todo el ámbito nacional.

Esto debido a que los abogados certificadores no tienen competencia territorial a nivel nacional, para expedir el duplicado de tarjeta de identificación vehicular, cuando la placa de rodaje del vehículo no corresponde a su localidad, por lo que, todo el expediente debe remitirse vía Courier, de la oficina receptora a la oficina de destino.

Este es el problema principal a nivel nacional, la falta de actualización de la normativa interna de la SUNARP como Reglamentos y Directivas que no otorgan competencia nacional a los abogados certificadores para atender duplicados de tarjeta de identificación vehicular que no corresponden a su ámbito jurisdiccional, perjudicando a los ciudadanos que solicitan este servicio en una oficina distinta a la que se inmatriculó su vehículo, no sólo por el tiempo de espera, sino también por los costos asumidos como el pago de la mensajería, pagos indebidos en operativos policiales o batidas, disminución de su canasta familiar, entre otros.

Otro problema que se evidencia a nivel nacional, es el poco interés de las autoridades de la SUNARP por mejorar los servicios de publicidad registral, pues enfocan todos los esfuerzos a temas relacionados con inscripciones de títulos; pese a que las estadísticas demuestran que los servicios de publicidad registral formal se han incrementado en todas las zonas registrales. No existen mecanismos de verificación, de seguimiento o de evaluación que permitan que las jefaturas conozcan de forma efectiva, si los servicios de publicidad registral se brindan de forma uniforme y en el tiempo reglamentario.

Solicitar certificados e inscripción son los servicios más solicitados por los usuarios, Ipsos Public Affairs siendo, además, el registro de propiedad de inmueble el más efectuado.

ATENCIÓN RECIBIDA EN LA SUNARP (%)

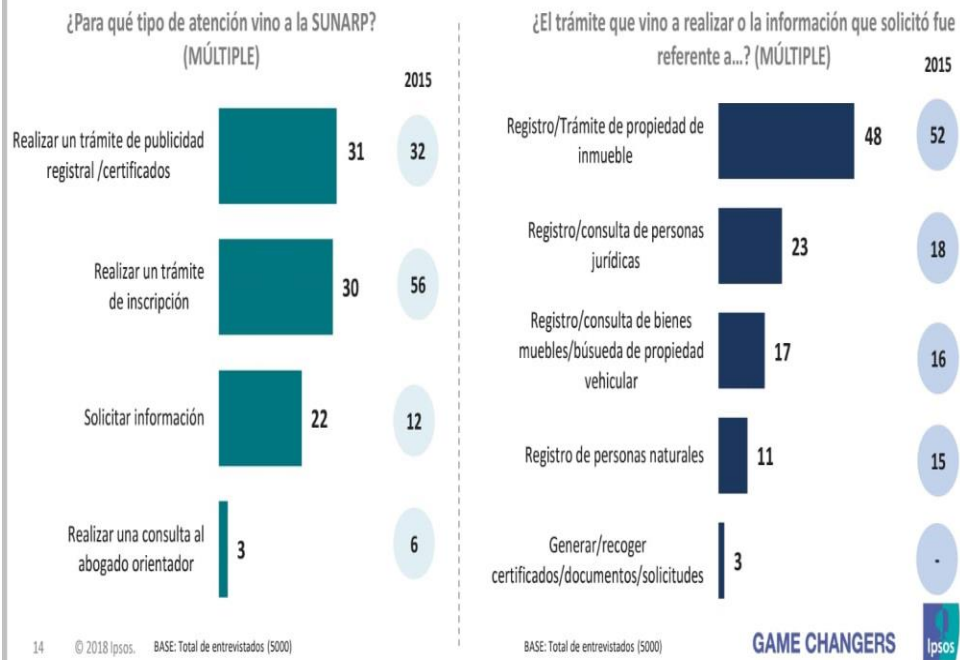


Figura 1. Servicios más solicitados en las oficinas registrales.

Fuente: Encuestas realizadas por Ipsos.

Tabla 1

Servicio de Publicidad Registral Zonas Registrales 2015-2017 % de usuarios que califican el servicio de publicidad como deficiente

Zonas Registrales	2015	2016	2017
I	27.90%	25.90%	18.30%
II	19.10%	17.40%	18.80%
III	11.10%	14.30%	16.40%
IV	19.50%	41.90%	11.80%
V	26.70%	35.20%	22.20%
VI	9.30%	17.10%	14.40%
VII	9.80%	26.90%	18.90%
VIII	13.40%	30.30%	23.10%

Zonas Registrales	2015	2016	2017
IX	17.40%	28.10%	20.60%
X	20.30%	26.60%	28.30%
XI	19.20%	27.60%	18.40%
XII	19.40%	26.50%	25.50%
XIII	25.00%	30.20%	26.80%
XIV	SD	36.80%	21.90%

Fuente: Zona Registral IX y la Encuesta Nacional realizada por Consultora IPSOS sobre Satisfacción de Usuarios, tomado del Anexo 2 del PP 113

De lo anterior, se evidencia que en las catorce zonas del país que tiene la SUNARP, el porcentaje de usuarios que califican el servicio de publicidad registral como deficiente, es elevado, principalmente porque la atención de este servicio se presta en plazos mayores a los tres días hábiles establecidos en su reglamentación. (Gobierno del Perú, 2019).

Tabla 2

% de usuarios que consideran que no fueron atendidos en el tiempo previsto 2018

Percepción de tiempo	2018
Sí fue atendido en el tiempo previsto	75.00%
NO fue atendido en el tiempo previsto	24.00%
NO precisa	1.00%

Fuente: Consultora IPSOS: Satisfacción de los Usuarios de la SUNARP, tomado del Anexo 2 del PP 113.

El duplicado de TIV es un servicio de publicidad registral requerido con frecuencia por los usuarios a nivel nacional y de acuerdo al Reglamento vigente del Servicio de Publicidad Registral de la SUNARP, los abogados certificadores o registradores públicos no pueden atender este servicio si no corresponde a su jurisdicción.

Actualmente, los requisitos para solicitar el duplicado de TIV, según la Directiva N°03-2016-SUNARP/SN son el formulario registral debidamente llenado, la denuncia policial, formulario notarial con firma legalizada, la comparación biométrica del propietario o representante y pago del servicio.

Este servicio puede ser solicitado por el propietario del vehículo, por una persona con poder o por el representante legal de la empresa. Por consiguiente, nuestra propuesta de implementación es que la SUNARP programe reuniones y capacitaciones con los servidores públicos que intervienen en este servicio y periódicamente se realice una retroalimentación de lo concerniente a los nuevos procedimientos y la exoneración de requisitos que tendrían que presentar los ciudadanos, lo que permitiría unificar criterios y estandarizarlos para mejorar el servicio a nivel nacional.

1.2.4. Problemática Regional

En la oficina registral del Registro de Propiedad Vehicular de Cusco, uno de los servicios en los que se advierte mayores plazos de atención es el de publicidad registral formal de duplicado de Tarjeta de Identificación Vehicular, cuando los ciudadanos presentan una solicitud de un vehículo inmatriculado en una oficina registral diferente a la del Cusco, porque tiene que seguir el procedimiento entre Oficinas Receptoras y Oficinas de Destino, enviándose la documentación a la oficina competente, representando estos trámites el 58% del total de atenciones.

Tabla 3

*Número de solicitudes estimado de duplicado de TIV
por origen y destino - Ofc. Cusco - 2018.*

Destino										Total
Origen	Cusco	Lima	Madre de Dios	Abancay	Espinar	Andahuaylas	Quillabamba	Sicuani	Resto Pais	Total
Cusco RPV	1327	511	24	15	5				191	2073
Puerto Maldonado	55	377	1034	1	1		1		88	1557
Abancay	45	201	2	112		1			56	417
Andahuaylas	27	252	1	34		16			64	394
Quillabamba	174	141	4	1	1		10		37	368
Sicuani	111	73	8		18			4	81	295
San Jerónimo	111	71	1						24	207
Espinar	31	37	2		25				53	148
Urubamba	59	53	1		1				19	133
Calca	62	28	4						17	111
Santiago	68	24	2						12	106
Anta	37	18	1	1					14	71
Chumbivilcas	12	9			3				12	36
Urcos	13	8	1		1				3	26
Cusco PJ	16	6							3	25
Chincheros		3				2			2	7
Challhuahuacho	3	1							2	6
Subtotal	2151	1813	1085	164	55	19	11	4	678	5980
Atención Local	1327		1034	112	25	16	10	4		2528
Atención Remota	824	1813	51	52	30	3	1	0	678	3452
Porcentaje Atención Remota	38%	100%	5%	32%	55%	16%	9%	0%	100%	58%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del SIR RPV correspondiente al año 2018.

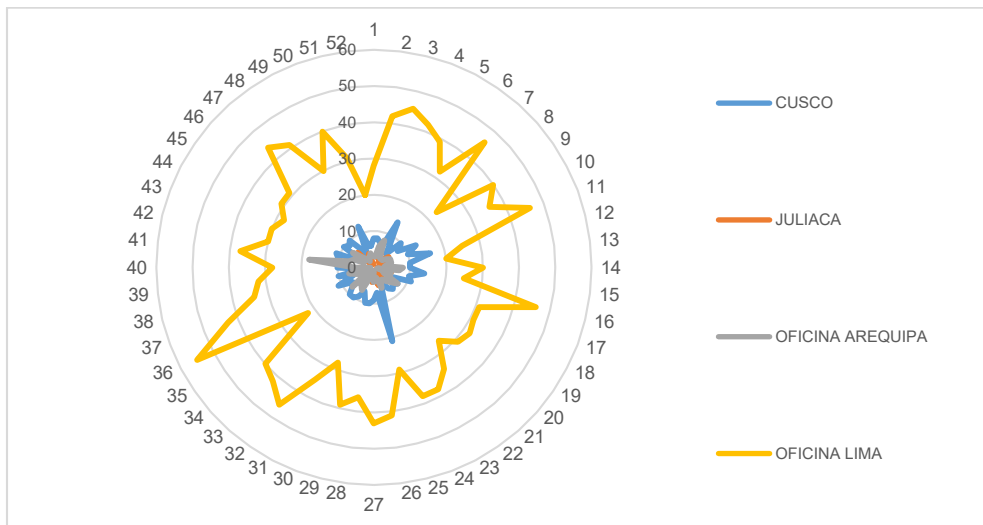


Figura 2. Evolución de Atenciones Remotas por Oficina Destino.

Fuente: datos obtenidos del SIR RPV del periodo 2018.

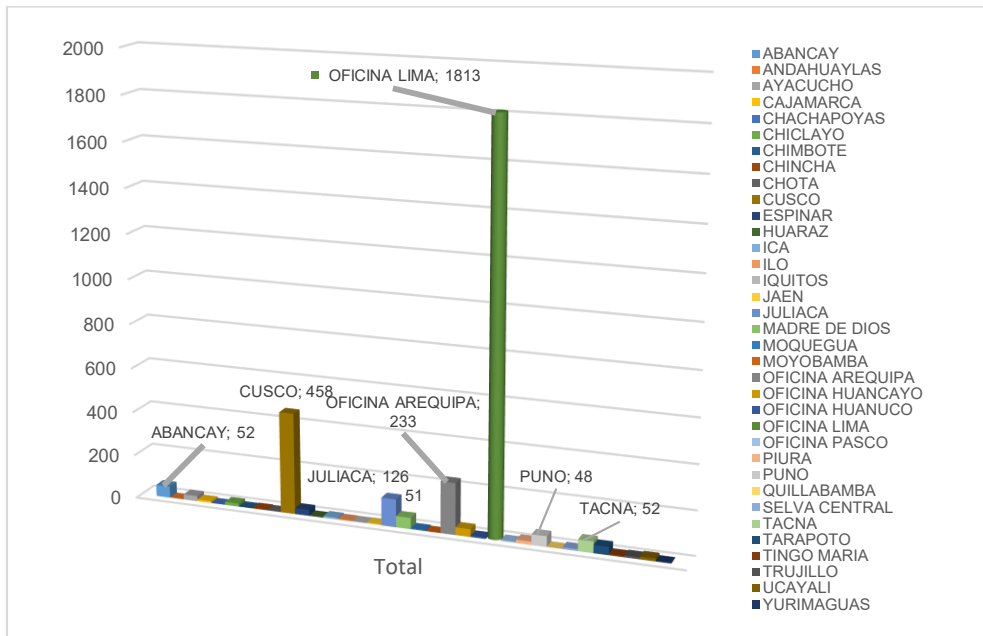


Figura 3. Cantidad de atenciones por Oficina Destino.

Fuente: datos obtenidos del SIR RPV del periodo 2018.

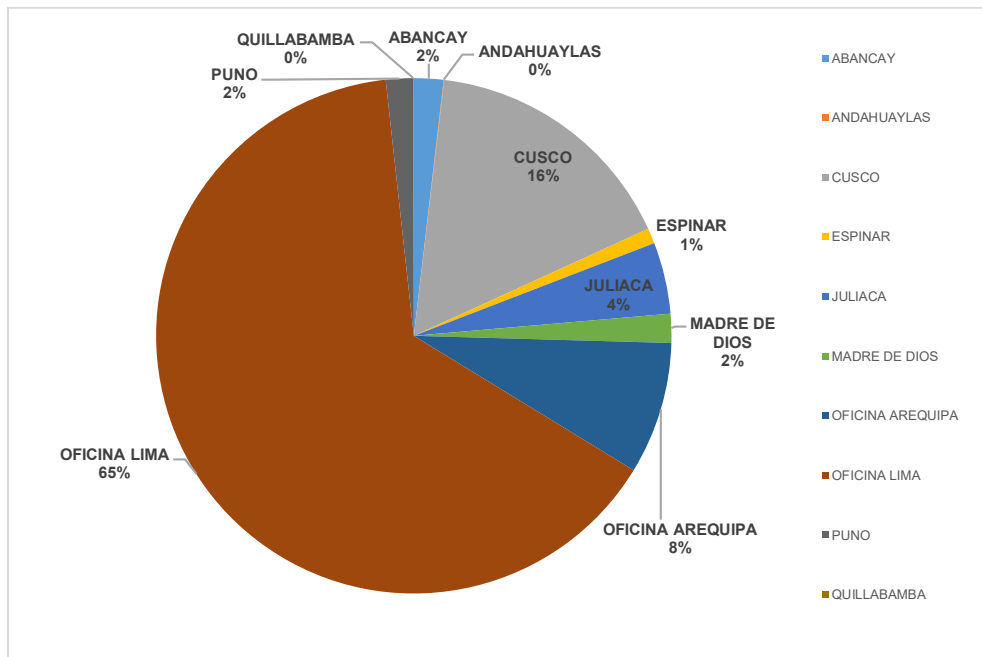


Figura 4. Porcentaje de Atenciones Remotas por Oficina Destino en el periodo 2018

Fuente: datos obtenidos del SIR RPV – ZRX-SC

La demora en la atención del duplicado de TIV en la oficina del RPV del Cusco, se genera por el tiempo de envío de la solicitud de la oficina receptora a la oficina de destino (donde se inmatriculó el vehículo), debido a que las normas registrales limitan la competencia del Abogado Certificador o Registrador Público, en la atención de este servicio por no encontrarse en su jurisdicción.

Del sondeo aplicado a 165 usuarios de la Sede Cusco, que solicitaron el duplicado de TIV en el periodo 2019, resultó que 66 solicitudes equivalentes al 40% de la muestra, corresponden a vehículos inmatriculados en la Oficina Registral del Cusco, cuya atención se realizó en la misma oficina, por ser de su competencia; asimismo, 99 usuarios equivalente al 60% del total de la muestra, solicitaron el duplicado de TIV para vehículos inmatriculados en oficinas registrales distintas a la de Cusco, sin que ésta tenga la competencia territorial para atender el

servicio, correspondiendo realizar el trámite entre oficinas receptoras y de destino.

Tabla 4

Porcentaje de usuarios que solicitó el servicio de Duplicado de TIV en la Zona Registral X Sede Cusco

Competencia de para la Atención	Número de usuarios	Porcentaje
Es de competencia de la Zona Registral X	65	39.40%
No es de competencia de la Zona Registral X	100	60.60%

Fuente: Sondeo realizado a personas que solicitaron duplicados de TIV en la Sede Cusco. Elaboración propia

Asimismo, del sondeo aplicado a los usuarios que solicitaron el servicio de duplicado de TIV, se pudo corroborar que las solicitudes correspondientes a vehículos inmatriculados en la oficina registral de Cusco, fueron atendidos dentro del plazo establecido en la normativa interna; sin embargo, las solicitudes de vehículos inmatriculados en otras oficinas registrales, fueron atendidos fuera del plazo establecido, generando insatisfacción en los usuarios.

Tabla 5

% de duplicado de TIV, atendidos fuera del plazo establecido.

N° de usuarios	Tiempo de espera (Días)	Promedio de tiempo de espera (Días)
1	18	23
30	20	
2	25	
9	30	

Fuente: Sondeo realizado a personas que solicitaron duplicados de TIV en la Sede Cusco. Elaboración propia.

Además, resultó que el 79% de usuarios cuya solicitud de duplicado de TIV fue atendido en un plazo mayor al establecido en la normativa interna, indicaron que utilizaban su vehículo como herramienta de

trabajo, viendo afectados sus ingresos durante el tiempo de espera; por tanto, la demora en la atención de las solicitudes, afecta su canasta familiar, además de generar un sobre costo en el trámite por la mensajería que se les cobra para que su expediente se envíe vía courier a la oficina de destino correspondiente porque la oficina receptora carece de competencia para atender su solicitud.

Tabla 6

Porcentaje de usuarios que utilizan su vehículo como herramienta de trabajo

Uso del vehículo	N° de usuarios	Porcentaje
Taxi	30	71%
Particular	12	29%

Fuente: Sondeo realizado a personas que solicitaron duplicados de TIV en la Sede Cusco. Elaboración propia.

Los procedimientos que se siguen para atender un duplicado de TIV, hacen que el ciudadano incurra entre quince a treinta días hábiles, para obtener su nueva Tarjeta de Identificación Vehicular, en el caso que no sea observado, porque si lo es, esperará mucho más tiempo y deberá pagar otra vez la mensajería de diez Soles.

En la actualidad, no existe una norma interna actualizada y mecanismos eficientes que satisfagan las solicitudes de los usuarios registrales, en lo que respecta a las de publicidad registral de duplicado de TIV entre oficinas receptoras y de destino, solicitado por el administrado en las oficinas registrales de la Zona Registral del Cusco, debido a la falta de competencia territorial nacional de los abogados certificadores para atender estas solicitudes.

Este hecho perjudica al ciudadano, con costos de transacción que debe asumir, como son el tiempo y esfuerzo gastados en la espera del duplicado de su TIV, pago de la tasa de envío y retorno, corrupción que asume en las batidas o controles policiales, disminución en su canasta familiar, porque la mayoría de las personas que solicitan este servicio registral utilizan su vehículo como su principal herramienta de trabajo.

Esta problemática que se presenta a nivel regional y nacional es porque cada zona registral, si bien es cierto es autónoma, dependen registralmente de las normas emitidas desde la Sede Central; es decir, se aplica un solo Reglamento de Publicidad Registral a nivel nacional, el mismo que no contempla competencia nacional a los abogados certificadores para atender determinadas solicitudes registrales.

Por consiguiente, el plazo de entrega al solicitante del duplicado de TIV en una oficina que actúa como receptora no es oportuno, es decir, el servicio solicitado es atendido después de muchos días de espera. Es importante mencionar que, en el Reglamento de Publicidad Registral del 2015 de la SUNARP, no establece el plazo de entrega para estos casos y en sus directivas de trámites entre oficinas receptoras y de destino, señala que el plazo de entrega es de quince días, el mismo que no se cumple ni es de forma uniforme, ya que varía de acuerdo a la oficina.

Asimismo, no se cuenta con flujogramas sincerados, requisitos uniformes y accesibles para la presentación y simplificación de procedimientos para la atención de duplicados de TIV entre oficinas receptoras y de destino.

1.3. Justificación del trabajo de investigación

Con el fin de definir un rumbo para el desarrollo sostenible del país y afirmar su gobernabilidad democrática, se suscribió el Acuerdo Nacional que contiene un

conjunto de políticas de Estado elaboradas y aprobadas sobre la base del diálogo y del consenso nacional agrupadas en cuatro ejes temáticos, entre ellos, el eje denominado “Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado”, que contiene la Política de Estado veinticuatro: “Afirmación de un Estado eficiente y transparente”, que busca construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos, comprendiendo entre sus objetivos el de incrementar la cobertura, calidad y celeridad de la atención de trámites, así como de la provisión y prestación de los servicios públicos (Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, 2014).

De igual manera, el Plan Bicentenario tiene como objetivo lograr la igualdad de oportunidades entre todas las personas para su desarrollo, a través de seis ejes estratégicos, siendo el eje tres: “Estado y Gobernabilidad”, que busca obtener agilidad, transparencia y eficacia de la administración pública en todos los niveles administrativos, a través de su eje “Reforma del Estado”, que pretende el funcionamiento eficiente de la gestión pública a través de la articulación con las demandas sociales.

En este contexto, en el presente trabajo se proponen alternativas de solución para fortalecer los servicios de publicidad registral que ofrece la SUNARP, en la publicidad formal certificada de duplicado de TIV, entre otros servicios similares, solicitados en una oficina registral diferente a la de la inmatriculación del vehículo, que es atendida fuera de los plazos establecidos, debido a la falta de competencia nacional del abogado certificador.

Además, se propone la creación de algunos instrumentos de gestión que permitan a la Entidad la estandarización de procedimientos, requisitos y plazos para la atención de servicios de publicidad registral de duplicado de tarjeta de identificación vehicular para que éstos sean oportunos y más accesibles a los ciudadanos, evitando de esta manera su insatisfacción y perjuicio (tiempo, dinero, corrupción policial, mensajería del servicio, canasta familiar). Además, se

lograría que la SUNARP, como Entidad del Estado, otorgue valor público al ciudadano, para su bienestar individual y el de la sociedad.

1.4. Aspectos Metodológicos

De acuerdo a la Guía para el Desarrollo de Trabajos de Investigación para Post Grado, el presente trabajo corresponde a la investigación aplicada, considerando que ésta busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o del sector productivo. Este tipo de investigación se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto.

El presente trabajo corresponde a la modalidad de Investigación aplicada, puesto que se focaliza en la identificación de cadenas de valor que contengan relaciones causales entre las principales causas y los efectos de la problemática que se desea cambiar y en base a ello hacer una propuesta de intervención sustentada en evidencias.

1.5. Alcances y limitaciones del Trabajo de Investigación

El presente trabajo de investigación aplicada se ha desarrollado en base a las muestras obtenidas en la oficina del Registro de Propiedad Vehicular del Cusco; sin embargo, está diseñado para tener alcance y ser implementado no sólo en la Zona Registral del Cusco sino en todas las oficinas registrales de la Entidad a nivel nacional.

Con servicios registrales oportunos y accesibles se impactaría de forma positiva a los ciudadanos, mejorando la percepción que tienen hacia las entidades del Estado, con los recursos y capacidades existentes en la entidad.

Consideramos que la implementación del presente trabajo en la Entidad, sólo podría verse limitado a la predisposición de la alta dirección, puesto que es una decisión de gestión que corresponde a la Superintendencia Nacional; empero

estamos seguros que por ser viable técnica y presupuestalmente su puesta en marcha sería inminente.

En ese sentido, la limitación que se presenta para la ejecución del presente trabajo de investigación, evidentemente, está fuera de nuestro alcance, por corresponder a la voluntad de la máxima autoridad de la SUNARP.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Marco Teórico

Con Ley N° 26366, se crearon el SINARP y la SUNARP, siendo ésta un Organismo Descentralizado Autónomo del Sector Justicia, con personería jurídica de Derecho Público, con patrimonio propio y autonomía funcional, jurídica registral, técnica, económica, financiera y administrativa.

La SUNARP organiza, planifica, dirige, norma, coordina y supervisa la publicidad y la inscripción de títulos en los registros del Sinarp, así como también emite las políticas y normas técnico-administrativas.

El SINARP está conformado por los registros siguientes:

a) Registro de Personas Naturales: Reúne los siguientes: Registro de Mandatos y Poderes, el Registro de Testamentos, el Registro de Sucesiones Intestadas, Registro Personal, Registro de gestión de intereses y el Registro de Comerciantes.

b) Registro de Personas Jurídicas: Unifica los registros siguientes: Registro de Personas Jurídicas, Registro Mercantil, Registro de Sociedades Mineras, Registro de Hidrocarburos, Registro de Sociedades y el Registro de Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada.

c) Registro de Propiedad Inmueble: Los registros que lo integran son: Predios; Buques; Embarcaciones Pesqueras; Aeronaves; Derechos Mineros; Concesiones para la explotación de Servicios Públicos, de Áreas Naturales Protegidas.

d) Registro de Bienes Muebles: Lo integran: Registro de Propiedad Vehicular, Registro Fiscal de Ventas a Plazos, Registro de Prenda Industrial, Registro de Prenda Agrícola, Registro de Prenda Minera, Registro de Martilleros Públicos.

Órganos Desconcentrados: Según el ROF, la SUNARP tiene catorce Zonas Registrales, que son instancias descentralizadas que se ubican en las regiones principales del país y cuentan con independencia económica, administrativa y registral conforme está establecido en el Reglamento.

Las Oficinas Registrales: Las Zonas Registrales tienen a su cargo oficinas en las cuales se brinda servicios registrales dentro de la jurisdicción que el reglamento permite, estas oficinas son llamadas oficinas registrales que facilitan al ciudadano la accesibilidad al registro.

Entre sus funciones principales se encuentran las siguientes: Inscribir y publicitar; controlar y supervisar el normal funcionamiento de las actividades de las diferentes áreas, orientar a los ciudadanos en las consultas registrales, atención de los reclamos y quejas y, coordinar e informar al jefe de la unidad registral, jefe de administración y al jefe zonal sobre temas registrales y administrativos de la oficina.

2.1.1. Investigaciones Previas Relacionadas

(Tantahuillca Mayhua, 2020), en su tesis “Rediseño del proceso de gestión de la inscripción registral para enfrentar la alta cantidad de tiempo insumida por el ciudadano en recibir el servicio de inscripción registral del Registro de Bienes Muebles en el Perú”, para optar al grado académico de Magister en Gobierno y Políticas Públicas, enfoca el problema del tiempo que emplea el ciudadano en lograr inscribir un título vehicular (2014-2018). Asimismo, señala como una causa indirecta, la normatividad existente con barreras y restricciones geográficas en las regiones del país; por tanto, plantea como medio para lograr la solución, normas para que los registradores públicos puedan realizar inscripciones de títulos a nivel nacional sin importar la ubicación geográfica de la oficina registral.

(Valera Morales, 2019), en su tesis denominada “Publicidad registral y seguridad jurídica en la oficina registral Chimbote 2018”, para optar al grado académico de Maestro en Gestión Pública; determina la relación entre dos variables, que son la publicidad registral y la seguridad jurídica, de esta manera asegurar que no se cometan actos indebidos y pueda recaer en las partes, porque es la entidad quien brinda certeza jurídica; en ese entender, determinó que hay correspondencia entre las dos variables, empleando la prueba de Pearson $r_{xy} = 0.4$, cuyo resultado muestra la existencia de una correlación positiva directa y regular para la oficina registral Chimbote.

(Ojeda Paravicino, 2017), en su tesis para optar el grado académico de Maestra en Derecho Notarial y Registral denominada “La publicidad registral y derechos fundamentales según los registradores públicos del registro de predios de la Zona Registral N° IX – Sede Lima. Año 2016”, buscó determinar la relación que existe entre la publicidad registral y los derechos fundamentales; concluyendo, que existe una relación significativa positiva alta entre la publicidad registral y los derechos fundamentales en el año 2016.

(Vargas Apari, 2018), en su tesis “Desconcentración de la SUNARP en cuanto a la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017” para optar al grado académico de Maestro en Gestión Pública; su objetivo fue determinar cómo la descentralización de la SUNARP se relaciona con el servicio de calidad que reciben los usuarios el 2017, concluyendo que una administración concentrada, impide una respuesta eficaz, eficiente y oportuna, a las demandas de los usuarios; Asimismo, que la excesiva burocracia administrativa, genera retrasos que dificultan la ejecución de trámites y resoluciones, en tiempo oportuno y con la calidad requerida; además, concluyó que si se realizan procedimientos que continuamente

se van mejorando se verá reflejado en servicios de calidad generando mayor fluidez en la atención y satisfacción en los usuarios.

(Labrín Pimentel, 2017), en su tesis para optar el grado académico de Maestra en Derecho Notarial y Registral denominada “Propuesta de modificación del artículo 76° del Reglamento del servicio de publicidad registral para la inclusión de la designación anticipada del curador”, analiza la regulación del servicio de publicidad registral y aconseja un cambio para amparar el derecho a la intimidad en la designación anticipada del curador y explica la evolución de la figura jurídica de la designación anticipada del curador en el plano internacional y en el ordenamiento jurídico peruano. Por lo cual, parte desde una perspectiva constitucionalista, pasando por el campo de lo regulado por las ramas del Derecho Civil y Registral.

(Rivas Fabián & Quiroz Garcia, 2015), en su tesis denominada “La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014”, concluyó, que hay una gran relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la SUNARP de Lima, 2014. Por lo tanto, rechazaron la hipótesis nula y aceptaron la hipótesis alterna. En consecuencia, concluyeron que es positiva y moderada la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio y sus dimensiones. Señalan además que las mejoras realizadas en la gestión administrativa, tienen un efecto positivo en la calidad de servicio al ciudadano.

(Campos Salazar, 2013), en su Tesis denominada “La utilización de las tecnologías de información y comunicación y su relación con un mejor servicio registral y la determinación de los factores que permitieron la utilización de estas tecnologías en los servicios registrales”, para optar al

grado académico de Magister en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública, tuvo como objetivo determinar las razones por las que las TIC ingresaron a la SUNARP, concluyendo que en una institución del Estado que brinda servicios, la entrada de TIC debe implicar un cambio organizacional, ya que todo evoluciona.

(Tarrillo Monteza, 2013), en su tesis para optar al grado académico de Magíster en Derecho Civil denominada “Publicidad Registral y derecho a la intimidad”, concluyó que la copia literal prueba a un tercero, de forma irrefutable, de su contenido en los registros.

2.1.2. Modelos conceptuales basados en evidencias sobre la realidad problema.

El modelo conceptual para actuar con celeridad en los servicios de publicidad registral de duplicados de Tarjeta de Identificación Vehicular en las oficinas registrales a nivel nacional, se basa principalmente en el eje estratégico “Estado y Gobernabilidad”, del Plan Bicentenario, que establece que la agilidad, transparencia y eficacia en la administración pública cuando la gobernabilidad es eficiente, garantiza un entorno favorable a las empresas para operar bajo una sana competencia y se hace imprescindible el diseño de políticas y estrategias más efectivas para lograr la credibilidad y confianza de la población en las instituciones públicas.

En el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016, se establece que la simplificación puede implementarse a través del uso de las TIC, que ofrece muchas posibilidades para reducir la carga administrativa, siendo la implementación de este Plan Nacional de vital importancia para generar mayor empleo en beneficio de los ciudadanos.

Asimismo, mediante la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, se orienta, articula e impulsa en las instituciones del Estado, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacten de manera positiva en el administrado para el desarrollo del país.

De igual manera, en la Cuarta Política de Estado señala: “Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado, estableciendo el compromiso de construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos y que promueva el desarrollo y buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos” (Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, 2014)

2.1.3. Otras Bases Teóricas

Modernización de la Gestión Pública

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM aprobó, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; asimismo, su Plan de Implementación fue aprobado a través de la Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM.

Para lograr los objetivos de esta Política se desarrollaron cinco pilares, tres ejes transversales y un proceso de gestión del cambio, conforme se aprecia a continuación:

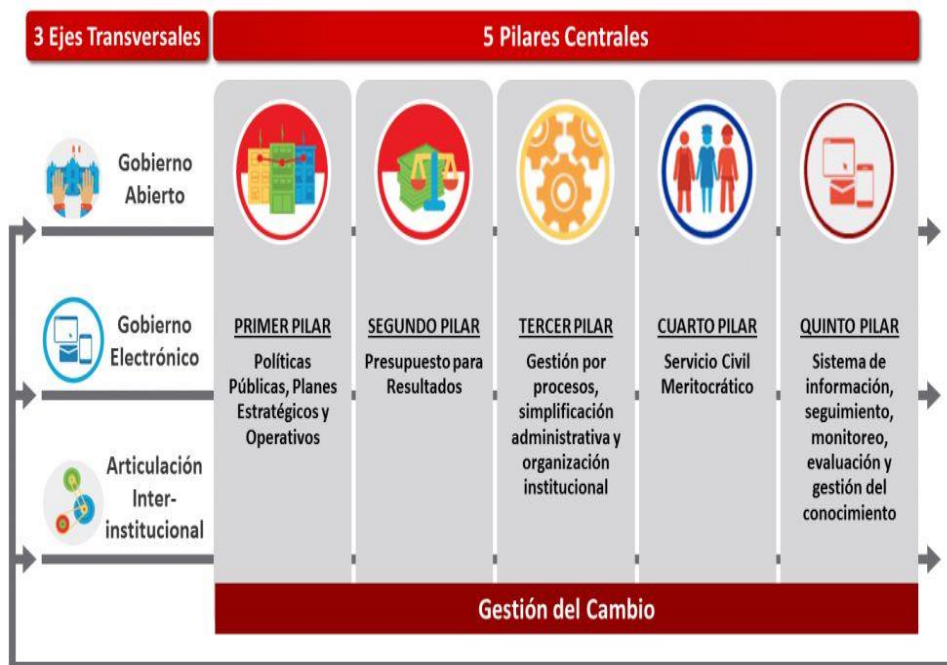


Figura 5. La Política de Modernización del Estado Peruano y sus 5 pilares.
Fuente: Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros

En ese sentido, se desarrolló cinco pilares centrales que son:

1) Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos:

El estado peruano en sus 3 niveles de gobierno utiliza estas importantes herramientas para definir y asegurar el logro de sus objetivos.

- a) **Políticas Públicas:** (Saenz, 1994), éstas “son concebidas como productos del sistema político; como partes constitutivas de las acciones o de los resultados de las actuaciones de los elementos formalmente institucionalizados del sistema político adscrito al ámbito del Estado”.

De igual manera son concebidas como determinados flujos del régimen político hacia la sociedad o como el conjunto de

acciones a fin de continuar o generar nuevas realidades, articulando esfuerzos entre los actores y organizaciones.

Asimismo, las instituciones públicas tienen que conectarse con los esfuerzos y acciones del Estado para que a través de los diferentes planes de desarrollo y de gestión se alcance a beneficiar a la población en general.

- b) Planes Estratégicos y Operativos:** El planeamiento debe permitir a la alta dirección de la institución tomar decisiones para el cumplimiento de sus objetivos, siendo la base para el diseño de la estructura organizacional y los procesos de gestión que viabilicen el logro de los objetivos planteados con oportunidad y eficiencia. Estos planes deberán estar ligados e interconectados con los objetivos institucionales y con el presupuesto estimado por la entidad, esto con la finalidad de alinear la administración institucional de sus recursos con la obtención de soluciones que mayor complacencia brinden al ciudadano.

- 2) Presupuesto para resultados:** Es una herramienta de transparencia en la información que permitirá identificar a la población objetivo del programa específico y vincularla con los productos y resultados que se proveerán para satisfacer las múltiples necesidades.

Sin embargo, debido a la existencia de gastos que no se relacionan directamente con la atención de un servicio, aunque ayuden a lograr resultados esperados, no podrá aplicarse a la totalidad del gasto de una institución pública esta metodología. En consecuencia, se logrará el éxito con la conjunción e interrelación

equilibrada entre las funciones de los sectores encargados de la elaboración de los programas presupuestales y del MEF, teniendo que ser retroalimentados constantemente.

3) Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional.

a) Gestión por procesos: Debe ser implementada de manera paulatina, priorizando varios factores, como es la relevancia de los procesos para satisfacer las solicitudes de la población, sus planes de gestión, entre otros, permitiendo lograr una cohesión organizacional.

La perfección de los procesos es lo que está buscando la gestión por procesos y se dará cuando se analicen estratégicamente los productos o servicios de mayor demanda para los ciudadanos y los procesos por los que pasan hasta llegar a ellos, determinando cuales son los más importantes y necesarios, para poder dejar sin efecto a los que no son relevantes.

Además, se deberán considerar criterios como la forma en que se llega al ciudadano (presencial o virtual), procesos, procedimientos y su estabilidad o flexibilidad, para finalmente adoptar el proceso tecnológico de producción que en conjunto y como un todo coherente sea el mejor por la eficiencia y eficacia en la creación de valor público.

Se debe considerar, una administración ágil, que asegure el mejor uso de las herramientas disponibles; lo cual permitirá a las Entidades documentar con claridad la relación entre los insumos, procesos, productos, resultados e impactos de toda la

“cadena de valor” y plasmarlos en los Manuales de Procedimientos de los productos y servicios que se ofrecen al ciudadano.

- b) Simplificación Administrativa:** Coadyuva a que mejore la calidad, la eficiencia y oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante entidades de la administración pública; asimismo, su objetivo es la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la población.

Es así que, en el período 2010, se aprobó La Política Nacional de Simplificación Administrativa (PNSA), como instrumento para fomentar la reducción y sintetización en los trámites administrativos, la misma que declara los principios, objetivos y estrategias que la rigen.

Organización Institucional: Los objetivos de las entidades deben ser claros y la asignación y uso eficiente de los recursos presupuestales deben estar orientados a resultados y alineados con la organización de las entidades, además que con la determinación de los procesos más importantes y necesarios se logrará el impacto esperado en los ciudadanos.

4) Servicio civil meritocrático.

Nace en el 2008 para innovar el sector público, ya que busca la administración de las personas que trabajan en las instituciones públicas, orientadas a servir mejor al ciudadano y a la sociedad.

Es así que, el SERVIR, se orienta a gestionar servidores públicos de acuerdo a sus capacidades y méritos, propiciando atraer a las

entidades del Estado, a profesionales calificados para que desempeñen sus funciones en cargos en los que se decide el óptimo funcionamiento de la gestión pública.

5) Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.

a) Sistema de Información: Es el que recoge, organiza y analiza los datos, para convertirlos en información útil para la toma de decisiones. El sistema de información para el seguimiento y la evaluación, inicia con los indicadores cualitativos y cuantitativos, de resultado y de impacto, que fueron diseñados en los PEI de la institución para un determinado tiempo, cuyas cualidades son sencillos, medibles, accesibles y sirven para el logro de los resultados que se esperan.

b) Seguimiento y evaluación: A través del cual se verifica que una actividad o sus secuencias se realicen de acuerdo a lo previsto y en el tiempo establecido; asimismo, identifica defectos en el diseño y la implementación de los programas y proyectos, permitiendo comprobar si se mantiene la ruta hacia el objetivo previsto, evaluando los supuestos, determinando los riesgos que afectarían las metas programadas.

De igual manera, permite identificar las debilidades para que sean atendidas oportunamente y recomienda cambios y realiza la propuesta de soluciones.

c) Gestión del conocimiento: Considerado clave en la Modernización de la Gestión Pública, porque identifica, analiza y comparte el conocimiento disponible y requerido sobre la gestión; así como, el tipo de relación con los resultados; es importante señalar que, la gestión del conocimiento no debe ser

limitado a una institución pública sino más bien fomentado e instituido por el Estado.

Asimismo, la Política de Modernización, considera 3 ejes transversales que atraviesan y apoyan el desarrollo de una gestión pública orientada a resultados, siendo éstos:

1) Gobierno Abierto.

Se concibe como aquel gobierno que está dirigido a la población para que ésta colabore en la mejora de los servicios públicos, en el fortalecimiento de la transparencia y de la rendición de cuentas. El gobierno abierto se muestra accesible a los ciudadanos que lo eligieron, aperturando vías de trato directo con la población para dialogar sobre las acciones que se toman en los diferentes sectores del Estado, opinar o tratar la forma en que se brindan los servicios públicos y si cubren o no sus necesidades.

2) Gobierno Electrónico.

Este punto se refiere a la utilización de las TIC en las entidades del Estado para apoyar y aumentar la eficiencia, transparencia y eficacia en sus actividades con el fin de satisfacer las necesidades de la población.

Es un instrumento primordial para la innovación de la administración pública, el cual “ha pasado de ser el concepto que inició la revolución tecnológica en las administraciones públicas a convertirse en la herramienta necesaria que está permitiendo la readecuación y cambio en las instituciones, centrándose en el ciudadano, no sólo impulsando una modernización institucional a través del

uso intensivo de TIC en sus procesos internos, sino utilizándolo en el mejoramiento de la entrega de los servicios y trámites a los ciudadanos y empresas”.

3) Articulación interinstitucional (gobierno colaborativo multinivel).

El Estado requiere unificar y alinear las actividades de sus niveles de gobierno, cada uno en el ejercicio de sus respectivas competencias, para asegurar el logro de objetivos y metas que contribuyan a equiparar las oportunidades de desarrollo accesibles y al alcance de los ciudadanos, siendo los instrumentos utilizados para coordinar y cooperar entre todos ellos de forma descentralizada.

La reforma del Estado en estos días es considerada una necesidad, Perú es uno de los países de Latinoamérica con menores índices de legitimidad institucional y la población se declara fuertemente insatisfecha con la democracia, el sistema político y sus instituciones.

En este contexto, el país requiere la implementación de políticas económicas redistributivas que logren la consolidación de su democracia, lo que debe ir de la mano de ajustes institucionales; con el objetivo de lograr que las entidades del Estado sean eficientes, en la búsqueda del cierre de la brecha de servicios y la satisfacción de las necesidades de la población, promoviendo, además la activa participación ciudadana, la rendición de cuentas y transparencia, fortaleciendo la confianza de la población en las instituciones del Estado; sin embargo, estos cambios presentan restricciones y obstáculos como el escepticismo, el tiempo requerido para transformar culturas, hábitos y

prácticas de trabajo, sumado a la rigidez presupuestal y administrativa (Waissbluth, 2008).

Por todo lo señalado, el aparato estatal requiere de reformas en el proceso de modernización e institucionales que ya se ha iniciado en el país y que requiere de mayor atención, convirtiéndose en uno de los retos más importantes en la gestión pública, mediante el diseño e implementación de acciones y medidas del gobierno que busquen dar respuesta a las necesidades de la población, que genere igualdad de oportunidades y asegure el acceso a servicios públicos de calidad, generando valor público, el mismo que va mucho más allá de aspectos monetarios. (Reátegui, 2017).

Capítulo III

Diagnóstico

3.1. Determinación del Problema

El programa presupuestal 113 “Servicios registrales accesibles y oportunos con cobertura universal”, ha identificado en el árbol de problemas tres causas directas que generan deficiencias en la prestación de servicios registrales a personas de 18 años de edad a más y personas jurídicas en el ámbito nacional, siendo éstas básicamente el tiempo excesivo en la atención de los servicios, los defectos en la calificación registral y la desactualización del registro.

La primera causa directa está referida a que no se cumplen los tiempos de atención de los servicios registrales conforme están establecidos en los reglamentos y normas; lo que es generado por las causas indirectas como los sistemas informáticos no acordes con la tecnología actual, límites geográficos en la competencia del registrador, capacidad operativa limitada por insuficiente recurso humano y presentación por parte del usuario de documentos observables.

Asimismo, la segunda causa directa identificada se relaciona a defectos en la calificación registral, que comprende causas indirectas como las objeciones formuladas por el registrador que no cuentan con sustento, ausencia de criterios unificados, inexactitudes al momento de registrar, poca capacitación y falta de motivación del personal.

De igual manera, la tercera causa directa identificada es la desactualización del registro, que se genera por las causas indirectas siguientes: Insuficiente divulgación de los servicios registrales, elevados costos para el usuario (incluye

la cadena extra registral), oficinas registrales ubicadas lejos de algunos distritos y la falta de interés por desconocimiento del ciudadano para inscribir o solicitar publicidad.

Es de importancia resaltar que en relación a la primera causa directa denominada “Prestación de servicios registrales fuera del plazo reglamentario”, el programa presupuestal 113 Servicios registrales accesibles y oportunos con cobertura universal, no consideró como una causa indirecta la competencia limitada del abogado certificador, quien expide la publicidad registral, y que actualmente no cuenta con competencia nacional para la atención de las solicitudes de los usuarios.

En ese contexto, se sigue el procedimiento entre Oficinas Receptoras y Oficinas de Destino, generando que el tiempo de atención de las solicitudes de publicidad se den en un plazo mayor al establecido, tal es el caso de la emisión de publicidad registral de duplicado de TIV, trámite en el que se registra un alto y creciente porcentaje de usuarios que consideran el servicio de publicidad registral como deficiente en todas las oficinas registrales, ello, debido a que la atención de este servicio no se brinda de forma oportuna, porque no se cumple lo dispuesto en el reglamento.

Esto sucede cuando un ciudadano solicita un duplicado de TIV de un vehículo que ha sido inmatriculado en una oficina registral diferente a la que realiza su solicitud, por lo que, la documentación que presenta debe ser remitida vía courier a la oficina que tiene competencia territorial para atenderla, es decir la oficina en la que su vehículo fue inscrito por primera vez y para ello tendrá que asumir un gasto de Diez Soles por la mensajería de ida y retorno así como 15 a 30 días hábiles aproximadamente para recibir el duplicado de su TIV.

Lo antes señalado, se origina porque en la normativa de publicidad registral de la SUNARP, los abogados certificadores, no cuentan con competencia nacional

para emitir el duplicado de TIV en la oficina donde el usuario lo solicitó; sino que, toda la documentación presentada es enviada vía courier desde la oficina receptora a la oficina de destino, para que el abogado certificador de la oficina de destino, pueda atender la publicidad solicitada, de encontrarse todo conforme y sin observaciones.

Según el sondeo aplicado en la ZRX - Sede Cusco, se advirtió que el 60% de la muestra, solicitó el duplicado de TIV en la oficina registral del Cusco, debiendo ser atendidas en otras oficinas registrales, por lo que tuvieron que esperar plazos mayores a los establecidos en la normatividad interna existente.

3.1.1. Árbol del Problema y Causas

En el árbol de problemas y causas del programa presupuestal 113 “Servicios registrales accesibles y oportunos con cobertura universal”, sólo se consideró como una de las causas indirectas la competencia limitada del registrador en su función de inscribir títulos, dejándose de lado la limitada competencia del abogado certificador en su función de emitir publicidad registral formal certificada; no obstante que, la limitación en ambos casos genera la prestación de servicios fuera del plazo reglamentario; es por ese motivo que en el presente trabajo incluimos en el árbol de problemas la limitación del abogado certificador.

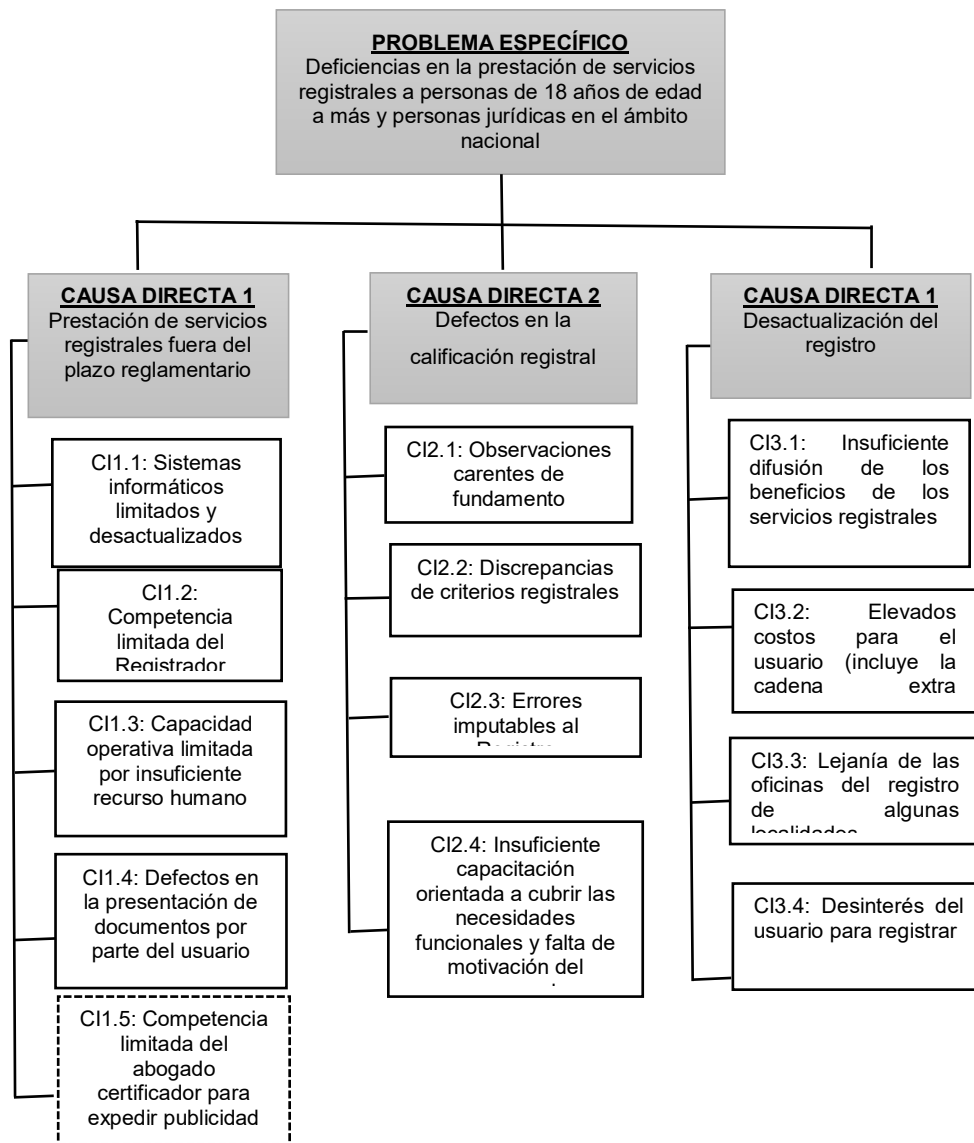


Figura 6. Árbol de Causas del PP 113 Servicios registrales accesibles y oportunos con cobertura universal.

Fuente: PP 113 contenidos mínimos-anexo 2.

3.1.2. Sustento de Evidencias

Tabla 7

Sustento de Evidencia “Prestación de servicios registrales fuera del plazo reglamentario”

Descripción de la causa	Prestación de servicios registrales fuera del plazo reglamentario
Descripción de la vinculación entre la	Los servicios de inscripción de títulos y publicidad registral que se brindan en la SUNARP tienen que ser atendidos en los

Descripción de la causa	Prestación de servicios registrales fuera del plazo reglamentario
causa y el problema específico	plazos reglamentarios por lo que, los largos plazos en los que se atienden estos servicios constituyen una deficiencia en el servicio registral. Existen diversos plazos para los distintos tipos de actos, que pueden ser de uno (1) a siete (7) días hábiles, en este sentido, de los reportes emitidos por los diferentes sistemas informáticos de SUNARP; se advierte que, en el periodo de 2014 al 2018, el porcentaje de los títulos que fueron calificados fuera de los plazos se ha ido incrementando de 26.60 % a 35.07%.
Magnitud de la causa (datos cuantitativos)	Asimismo, el porcentaje de atenciones de publicidad registral fuera de los plazos en los periodos 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018, mostrando porcentajes de 10.15%, 6.32%, 12.35%, 11.49% y 11.97%, respectivamente.
Atributos de la causa (datos cuantitativos)	De acuerdo a la consulta de IPSOS realizado el 2018, el 24% de los usuarios consideran que no fueron atendidos en el tiempo previsto.

Fuente: PP 113 contenidos mínimos - Anexo 2

Tabla 8

Sustento de Evidencia “Competencia limitada del Abogado Certificador”

Causa descrita	Competencia limitada del Abogado Certificador
Describe la vinculación entre la causa y el problema específico	<p>La publicidad formal permite hacer cognoscibles las inscripciones, realizadas por los registradores en los diferentes registros a través de documentos en soporte papel o en medios electrónicos, dando la garantía del acceso a los ciudadanos, siendo este servicio el más solicitado a nivel nacional.</p> <p>En la actualidad las solicitudes de publicidad formal certificada deben ser atendidas en la misma oficina donde fueron generadas las primeras inscripciones, circunscribiéndose a dicha jurisdicción.</p> <p>La normativa de publicidad registral que establece los requisitos, procedimientos y demás formalidades; señala que cuando el título archivado o la partida registral es de una oficina diferente a la cual se presenta la solicitud, la publicidad es atendida de acuerdo al trámite entre oficinas receptoras y de destino.</p> <p>Por tanto, los pronunciamientos del abogado certificador se realizan adicionando el término de la distancia, lo que generará un tiempo adicional en la atención de la solicitud, ya que la oficina receptora no tiene la competencia para la atención de la publicidad registral, en este caso del duplicado de tarjeta de identificación vehicular, generando además costos adicionales de envío que deben ser asumidos por los usuarios del servicio.</p>

Causa descrita	Competencia limitada del Abogado Certificador
Magnitud de la causa (datos cuantitativos)	Según los datos obtenidos del sondeo realizado a los usuarios del servicio de publicidad registral de duplicado de TIV en la Zona Registral del Cusco, se advierte que un 60% de la muestra, solicitó el duplicado de TIV para vehículos inmatriculados en oficinas registrales distintas a la de Cusco, sin que ésta tenga la competencia territorial para atender el servicio, correspondiendo realizar el trámite entre oficinas receptoras y de destino.
Atributos de la causa (datos cuantitativos)	No se identifica atributo en especial

Fuente: Sondeo realizado a personas que solicitaron duplicados de TIV en la Sede Cusco.

3.2. Análisis Organizacional

3.2.1. La Organización

La SUNARP fue creada en el año 1994 mediante Ley N° 26366, siendo una entidad autónoma y descentralizada del Sector Justicia y ente rector del SINARP.

Siendo la visión de la SUNARP que en el Perú se respeten los derechos humanos, en el que se cumplan las normas, con transparencia y confiabilidad, una armoniosa convivencia con inclusión social, sin discriminación, en la cual el ciudadano obtenga accesibilidad a los servicios, gracias a la modernidad y transparencia de un Estado que vele por los intereses de sus ciudadanos. Tiene entre sus principales funciones las de emitir las políticas técnico-administrativas de los registros que forman parte del Sistema Nacional, así como planificar, organizar, dirigir, normar y coordinar la publicidad e inscripción de actos y contratos y otorgue certeza al ciudadano de lo que obra inscrito.

- **El subsistema Tecnológico**

A continuación, determinaremos los nudos críticos en la entidad:

a) Inscripción Registral

Los intervinientes en este proceso son los registradores públicos, asistentes registrales y otros colaboradores, por el cual se realiza la calificación de títulos presentados por el ciudadano en una oficina registral.

b) Publicidad Registral

Los intervinientes en este proceso son los abogados certificadores y cajeros certificadores, a través del cual se expide la publicidad registral al público usuario.

- **El subsistema estructural**

La SUNARP cuenta con la estructura organizacional siguiente:

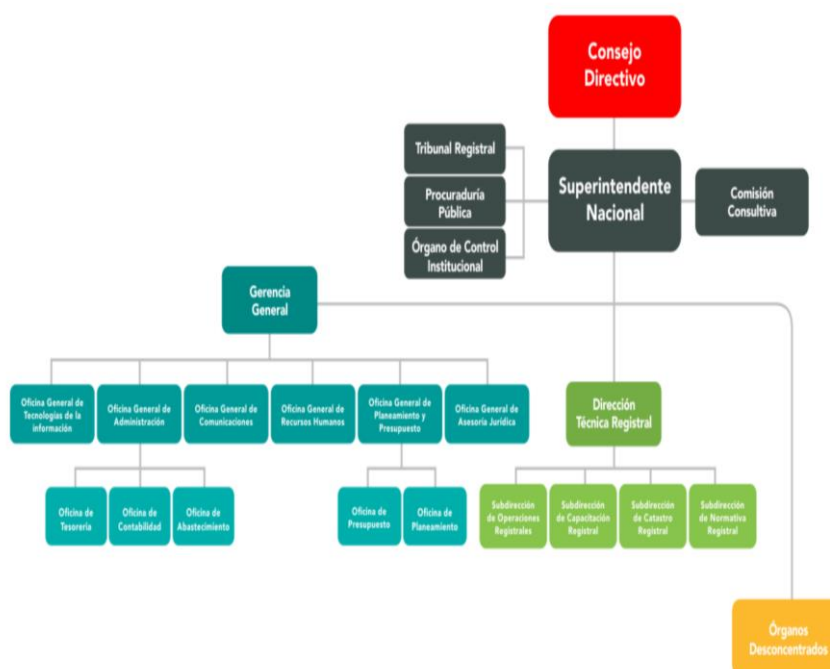


Figura 7. Estructura orgánica de la SUNARP

Fuente: Portal institucional SUNARP

- **El subsistema Psicosocial**

Para ambos procesos se tiene:

Registrador Público. - Tiene un rol principal en el proceso de inscripción, se encarga del estudio, revisión y calificación de los títulos, emitiendo las anotaciones de inscripción, las esquelas de observación y anotaciones de tacha. Al realizar inscripciones debe generar los asientos registrales. En algunas oficinas en las que no hay abogado certificador, es el registrador público quien se encarga de emitir la publicidad registral.

Asistente Registral. - Rol de apoyo al registrador público en la revisión y estudio de los títulos.

Abogado Certificador. - Servidor público encargado de la revisión y emisión de la publicidad registral certificada compendiosa.

Otros colaboradores. - Rol de apoyo a la función registral como cajeros, mesa de partes, libro diario, técnicos administrativos; además colaboradores de las áreas de administración, tecnología, presupuesto, legal, que hacen posible el cumplimiento de la misión con su rol de apoyo al órgano de línea que es el área registral.

- **El subsistema de Gestión**

Se cuenta con instrumentos de gestión debidamente aprobados como son: ROF, MOF, RIT, POI, PEI.

No se cuenta con un MAPRO en la entidad, salvo en el área registral que cuentan con el TUO (Texto Único Ordenado).

3.2.2. Análisis FODA

El análisis FODA consiste en identificar los aspectos de Oportunidades y Amenazas del ámbito externo y los aspectos de Fortalezas y Debilidades del ámbito interno de la Institución.

Las oportunidades y amenazas corresponden a factores externos de la institución y representan las situaciones favorables o de riesgo que pueden beneficiarla o afectarla. Se precisan algunos factores:

A. Oportunidades

- ✓ Una economía con crecimiento estable y sostenido, genera mayores inversiones y transacciones económicas, las cuales incrementan la demanda de servicios e ingresos para el sistema registral.
- ✓ Políticas de Estado sobre el tema de Inclusión Social orientadas al registro.
- ✓ Tecnología que ayuda a brindar servicios no presenciales (internet, móviles, cajeros etc.)
- ✓ Mercado atractivo para nuevos productos y servicios registrales.
- ✓ Voluntad de las Entidades que pueden participar para mejorar la calidad de la información: Reniec, Aduanas, Gobiernos Locales.
- ✓ Intervención de Cofopri en brindar servicios catastrales.

B. Amenazas

- ✓ Crisis económica financiera mundial sin salida adecuada afectará negativamente la demanda registral.
- ✓ Escasa Cultura Registral de los ciudadanos a nivel país.
- ✓ Transferencias presupuestarias a otras instituciones públicas.
- ✓ Tendencia a la exoneración o baja de tasas registrales por parte del Gobierno.
- ✓ Dinamismo de la tecnología de información promueve que la misma quede obsoleta en el corto a mediano plazo.
- ✓ Altos costos extra registrales.

C. Fortalezas

- ✓ La SUNARP es la única institución que presta los Servicios Registrales en el país.
- ✓ Presencia efectiva del Sistema Registral en principales ciudades y distritos a nivel nacional.
- ✓ Se cuenta con información privilegiada de los ciudadanos para desarrollar nuevos servicios.
- ✓ Personal registral especializado en Servicios Registrales.
- ✓ La SUNARP administra Recursos Directamente Recaudados, la misma que financia en 100% sus gastos operativos, proyectos y otras inversiones.
- ✓ Servicio de publicidad interconectado. El sistema de interconexión permite aumentar facilidades del servicio al usuario y mejora la rapidez de las transacciones económicas en el mercado.

D. Debilidades

- ✓ Sistema SIR de la entidad con alto grado de obsolescencia y dispersión, el cual no posibilita la utilización de la información adecuadamente.
- ✓ Limitada competencia territorial del abogado certificador en su función de emitir publicidad formal certificada.
- ✓ Gestión de compras deficiente, lo que genera lentitud y saldos de balance durante el ejercicio fiscal.
- ✓ Carencia de una política de infraestructura adecuada y estandarizada para los servicios registrales.
- ✓ Desequilibrios económicos al interior de la SUNARP a nivel de las Unidades Ejecutoras.
- ✓ Procesos de soporte no alineados con los procesos registrales en su integridad.

3.2.3. Entorno Organizacional

A. Entorno Inmediato

La SUNARP tiene a su cargo catorce Zonas Registrales distribuidas en todo el ámbito nacional y en la actualidad cuenta con 1399 colaboradores en todas sus oficinas, siendo el servicio de publicidad registral, el requerido con más frecuencia por los usuarios a nivel nacional, reflejando que un 24% del total de la población atendida en el período 2018, consideró que este servicio no fue atendido dentro de los plazos establecidos.

Situación a la que no es ajena la Zona X, pues se advierte que el 58% del total de usuarios en el periodo 2018, solicitaron el duplicado de TIV en la Oficina del RPV Cusco y fue derivado para su atención a otra Oficina Registral, situación que generó la demora en la atención del trámite, generando insatisfacción en los usuarios.

B. Entorno Intermedio

Los principios registrales que reconoce el sistema registral se encuentran básicamente en el Libro IX del Código Civil de 1984, que son desarrollados y precisados en el título preliminar del Reglamento General de los Registros Públicos aprobado en el 2001, comprendiéndose en esta clasificación el principio de publicidad registral, que es descrita como la exteriorización permanente y organizada de relaciones jurídicas a través del Registro, brindando certidumbre jurídica de todo lo incorporado en los registros.

Puede concebirse a la publicidad jurídica registral desde dos perspectivas: como objeto del Sistema Registral en el sentido anotado anteriormente y de modo estricto como principio derivado de los efectos materiales o formales de dicha publicidad.

Se presume, sin admitirse prueba en contrario, que toda persona tiene conocimiento del contenido de las inscripciones. Tal presunción se hace efectiva con la posibilidad de conocer, cognoscibilidad, que se otorga a lo inscrito mediante la denominada publicidad formal.

Sin embargo, existen autores que consideran que la publicidad no es un principio sino la “razón de ser del registro”, aquella que cuenta con instrumentos, los cuales permiten otorgar seguridad jurídica a las personas.

En este entender, la SUNARP a través de su regulación normativa y con el objetivo de brindar un adecuado servicio de publicidad en concordancia con las políticas de Modernización del Estado y Gestión por resultados, debe vigilar a través de su Dirección Técnica Registral, la actualización y/o modificación de las normas internas, buscando la eficiencia y eficacia de sus procesos.

Lo antes señalado, surge a raíz de la falta de actualización de normativa interna de SUNARP, básicamente en relación al duplicado de TIV, pues el marco normativo, Reglamento de publicidad; que regula este servicio fue aprobado en el 2015, presentando vacíos en cuanto a los plazos y procedimientos de atención de este trámite que es solicitado debido al crecimiento importante del parque automotor en los últimos años, careciendo además, del diseño de procedimientos claros y concretos respecto a la atención de este servicio, lo que lo hace impredecible.

Por tanto, con el objetivo de cerrar la brecha de prestación de servicios registrales fuera del plazo establecido, es necesario

agilizar y actualizar este procedimiento mediante la modificación de la normativa interna vigente.

C. Tendencias Globales

Es importante también considerar y adaptarse a los nuevos enfoques de gestión, entre ellos: La Gestión basada en Resultados (GpR) es un enfoque de gestión del sector público cuya función es facilitar a las organizaciones públicas, la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor público a fin de optimizarlo, asegurando la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño.

Asimismo, las tendencias de Gobierno Abierto y Modernización de la Gestión Pública; cuyo objetivo es el de reducir la burocracia y articular esfuerzos por mejorar las capacidades del Gobierno y modernizar las administraciones públicas bajo los principios de la transparencia y apertura, la participación y la colaboración.

Finalmente, la Presidencia del Consejo de Ministros realizó el análisis de tendencias en materia de modernización de la gestión pública con una visión al 2030, la cual permitirá actualizar y enriquecer el análisis prospectivo sobre el cual se sustenta el Plan Estratégico Sectorial Multianual de la PCM; concluyendo que entre las tendencias generales más importantes desde la perspectiva del proceso de modernización de la gestión pública, de acuerdo con el criterio de pertinencia, son las siguientes: Masificación del uso de internet en todo el país, creciente virtualización de los trámites y servicios públicos. De igual manera, determinó que la tendencia específica más importante al interior del proceso de modernización de la gestión pública, es que las instituciones del Estado fortalezcan el uso de las TIC para la mejora de los servicios públicos.

3.3. Análisis de Stakeholders

Se considera que la mejor y más práctica forma de describir el entorno es con los Modelos de Collerette y Schneider (Denis Proulx, 2014) y son utilizados por el enfoque de gestión, por cómo se analiza el entorno de la institución: Inmediato, intermedio y global.

Superintendente Nacional, es el que propone al Consejo Directivo las políticas y normas registrales, establece los objetivos de la institución y supervisa cada zona registral.

Consejo Directivo, sesiona y acuerda la aprobación de las normas y le encomienda al Superintendente Nacional la formalización del acuerdo y la respectiva publicación para su vigencia.

Dirección Técnica Registral, es la que se encarga de dirigir, evaluar y supervisar la función registral a nivel nacional, plantea normas registrales a la Superintendencia, controla las actividades, capacitaciones y servicios registrales de las zonas registrales del país.

Subdirección de Normativa Registral, es la que elabora y propone los documentos y normas necesarias para el ejercicio de la función registral. Depende jerárquicamente de la DTR y coordina sus actividades con los demás órganos.

Oficina General de Asesoría Jurídica, emite los informes en relación a las normas a ser aprobadas o modificadas y su viabilidad legal.

Oficina General de Tecnologías de la Información, se encarga de emitir el documento en relación a las normas a ser aprobadas o modificadas y si es factible su implementación en relación al sistema informático.

Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, emite Memorándum en relación a las normas a ser aprobadas o modificadas y si se cuenta con el presupuesto para su implementación.

Jefatura Zonal, encargada de la dirección de las acciones de la Zona Registral en concordancia con la política y lineamientos generales establecidos por la Alta Dirección. Coordina sus actividades y funciones con la Secretaría General.

Unidad Registral, encargada de brindar asesoría técnico registral; así como de catastro y capacitación registral a la Jefatura y demás unidades orgánicas de la Zona Registral. Depende jerárquicamente de la Jefatura y coordina sus actividades con la DTR.

Mesa de Partes, el encargado de esta área se ocupa de entregar al solicitante los formularios registrales, las esquelas de observación, de liquidación, los certificados compendiosos y tarjetas de identificación vehicular emitidos por el servidor responsable, así como de recibir del solicitante los reingresos de sus documentos.

Cajero, es el trabajador que se encarga de recibir la documentación del solicitante, del cobro de la tasa registral y de acreditar la identidad de éste utilizando el sistema de comparación biométrica del Reniec.

Libro Diario, el encargado de esta área se ocupa de la recepción de las solicitudes de publicidad presentadas por el usuario, una vez ingresadas al registro, para su digitación y derivación a través del sistema a la carga del abogado certificador y posterior entrega física.

Abogado certificador, es el que se encarga de la atención y expedición de la publicidad registral formal certificada en las oficinas registrales. Todas las

esquelas de observación, de liquidación y publicidades registrales que emite las deriva posteriormente al encargado de Mesa de Partes para su correspondiente entrega al usuario registral.

Capítulo IV

La Formulación

4.1. Determinación de Objetivos y Medios

En el Anexo 2 Contenidos Mínimos del Programa “Servicios registrales accesibles y oportunos con cobertura universal”, se plantea el árbol de medios con alternativas de intervención que buscan como objetivo la prestación de servicios de publicidad registral de manera eficiente y oportuna en beneficio de los usuarios.

En el presente trabajo se abordarán medios de alternativas del Programa Presupuestal: Prestación de los servicios registrales dentro del plazo reglamentario, proponiendo los objetivos siguientes:

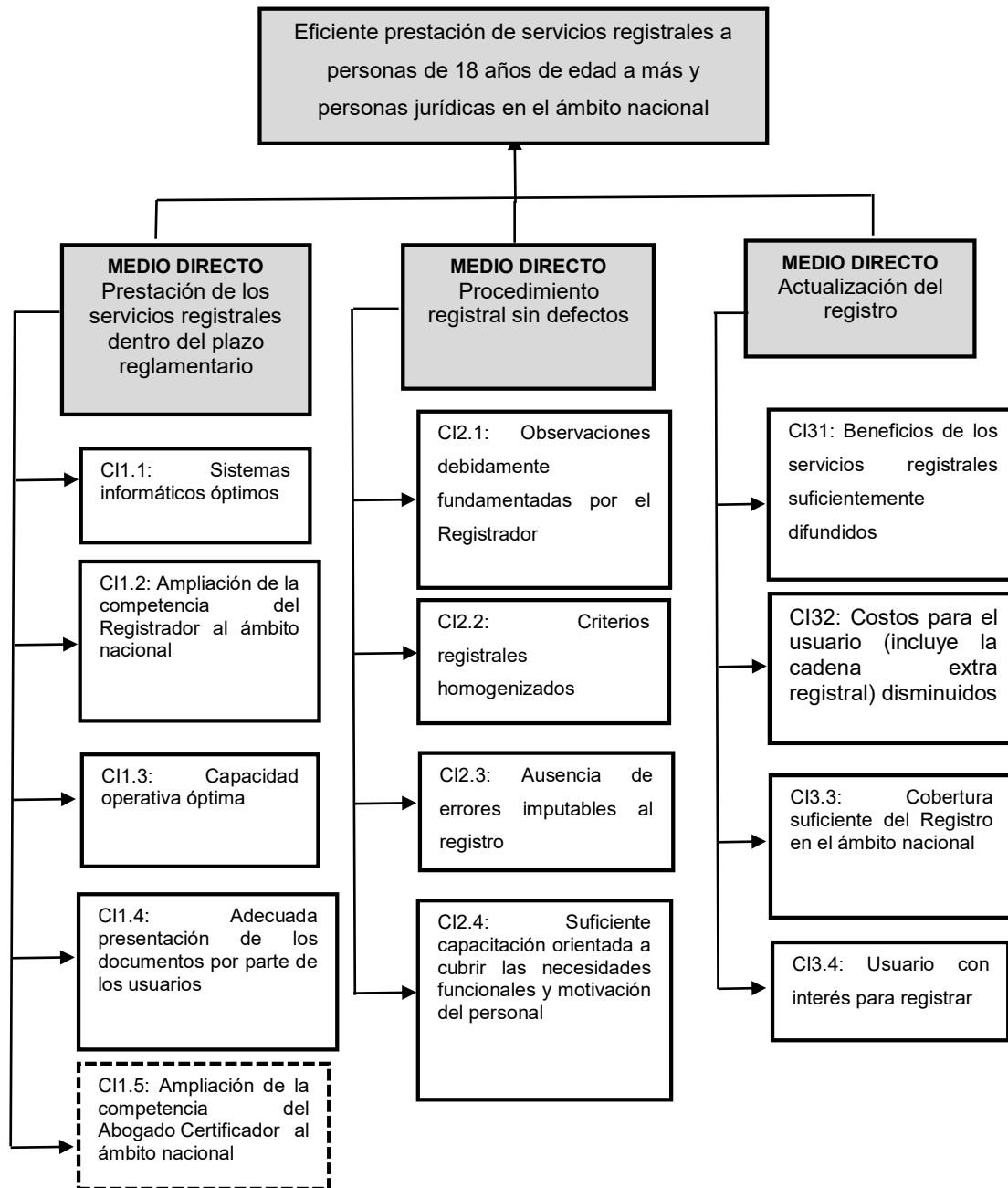


Figura 8. Árbol de Medios.

Fuente: PP 0113 contenidos mínimos – anexo 2

El análisis del programa presupuestal considera solamente la ampliación de la competencia del Registrador al ámbito nacional, enfocándose sólo a la inscripción de títulos; sin embargo, no se ha considerado como alternativa de solución la eficiente prestación de los servicios registrales mediante la ampliación

de la competencia nacional del Abogado Certificador que tiene como una de sus funciones atender las solicitudes de publicidad registral de Duplicado de Tarjeta de Identificación Vehicular (TIV).

4.2. Análisis de Alternativas

Como producto del análisis del Programa presupuestal “Servicios registrales accesibles y oportunos con cobertura universal”, se plantea una serie de alternativas que pasarán a ser productos a fin de abordar el problema.

Tabla 9

Análisis de Alternativas

Descripción del medio (fundamental)	Describa brevemente el medio del árbol # 2.
Medio Directo N° 1 Atención de los servicios registrales dentro del plazo establecido.	Los servicios de inscripción y publicidad deben ser atendidos dentro de los plazos reglamentarios. Se debe contar con sistemas informáticos óptimos, competencia nacional del registrador, capacidad operativa óptima, adecuada presentación de documentos por el ciudadano
Medio Directo N° 2 Procedimiento registral sin defectos	La calificación que realiza el registrador debe ser sin defectos. Las observaciones del registrador deben estar bien fundamentadas, con unificación de criterios registrales entre los registradores a nivel nacional, sin errores imputables al registro, con personal suficientemente capacitado.
Medio Directo N° 3 Actualización del Registro	La entidad promueve la difusión de los servicios registrales, disminución de costos para el ciudadano, ampliación de la cobertura del servicio registral a nivel nacional, lograr mayor interés del ciudadano por inscribir.

Fuente: Contenidos mínimos del PP 0113 – anexo 2

Tabla 10

Alternativas de Intervención según medios alternativos

Descripción del medio fundamental 1	Sistemas informáticos óptimos
Alternativa de intervención 1	Implementación de nuevas tecnologías idóneas a fin de contar con un único sistema registral estructurado y base gráfica actualizada que optimice la prestación de los servicios registrales.
Alternativa de intervención 2	Mejoramiento y actualización de la tecnología registral actual a fin de optimizar la prestación de los servicios registrales.
Descripción del medio fundamental 2	Ampliación de la competencia del Registrador al ámbito nacional
Alternativa de intervención 1	Desarrollo de normativa que facilite la calificación registral con competencia nacional.

Alternativa intervención 2	de	Digitalización de títulos archivados y títulos presentados en el ámbito nacional sujeto a un único sistema que estandarice su forma de realización, su operatividad y validez.
Descripción del medio fundamental 3		Adecuada presentación de los documentos por parte de los usuarios
Alternativa intervención 1	de	Evaluación de requerimiento del factor humano para el cumplimiento de los objetivos institucionales, según las especialidades, en función a la atención de la demanda y necesidades administrativas.
Alternativa intervención 2	de	Contar con herramientas de gestión para medir estándares de producción y optimización del sistema de asignación de carga laboral registral
Descripción del medio fundamental 4		Adecuada presentación de los documentos por parte de los usuarios
Alternativa intervención 1	de	Desarrollo de programas de capacitación dirigidos a los usuarios, en forma presencial y virtual.
Alternativa intervención 2	de	Potenciar los servicios de orientación a los usuarios.
Descripción del medio fundamental 5		Ampliación de la competencia del Abogado Certificador al ámbito nacional
Alternativa intervención 1	de	Modificación de la normativa de publicidad registral que otorgue al abogado certificador competencia nacional.
Alternativa intervención 2	de	Implementación de la normativa de publicidad registral que simplifique los procedimientos para obtener publicidad registral, en tiempo real.

Fuente: PP 0113 contenidos mínimos – anexo 2

4.3. Actividades

Tabla 11

Actividades del PP 0113

Denominación del producto 1	Prestación de los servicios registrales dentro del plazo
Actividad 1	Sistemas informáticos óptimos
Actividad 2	Ampliación de competencias del Registrador al ámbito nacional
Actividad 3	Capacidad operativa óptima
Actividad 4	Adecuada presentación de los documentos
Actividad 5	Ampliación de competencias del Abogado Certificador al ámbito nacional

Fuente: PP 0113 contenidos mínimos – anexo 2

4.4. Productos

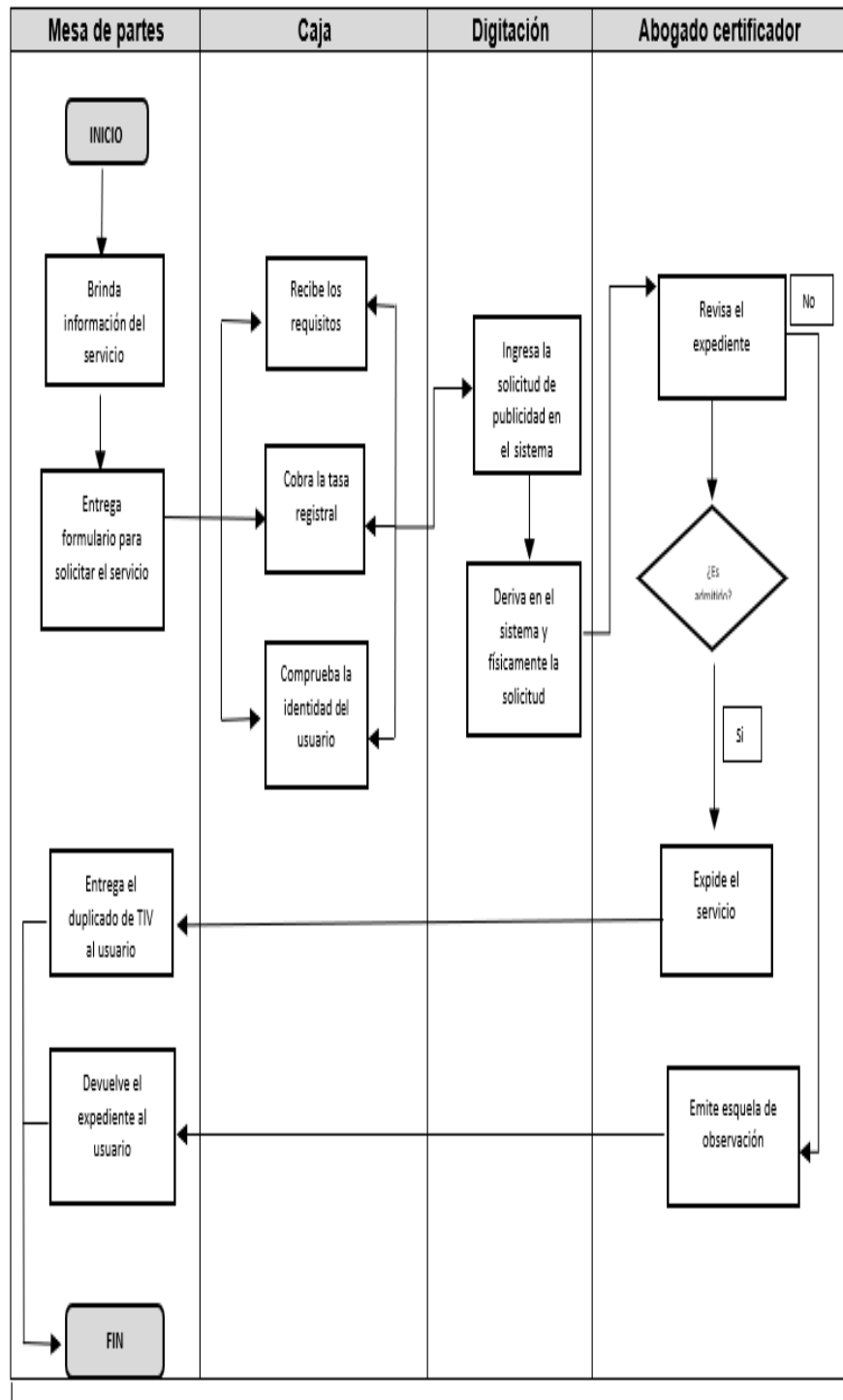
Tabla 12

Productos del PP 0113. Servicios de publicidad registral otorgados

Denominación del producto	Servicios de publicidad registral otorgados
Grupo poblacional que recibe el producto	Personas naturales de 18 años a más y personas jurídicas que requieran el servicio de publicidad registral

Denominación del producto	Servicios de publicidad registral otorgados			
Responsable del diseño del producto	SUNARP - Alta Dirección			
Responsable de la entrega del producto	Unidad Registral de cada Zona Registral			
Identifique los niveles de Gobierno que entregan el producto completo	GN	X	GR	GL
Indicador de producción física de producto	Número de solicitudes de publicidad expedidas			
Indicadores de desempeño del producto	Porcentaje de solicitudes de publicidad atendidas			
	Modelo operacional del producto			
- Definición operacional	Constituye el conjunto de actividades que desarrolla el área de publicidad registral para atender el servicio de publicidad registral en sus diferentes modalidades. Los servicios que se atienden y que recibe el ciudadano, entre ellos: <ul style="list-style-type: none"> • Duplicado de TIV 			
- Organización para la entrega del producto	La unidad registral es la encargada de la entrega de las atenciones de las solicitudes a través de caja o mesa de partes. El abogado certificador o registrador emite duplicado de la TIV, siempre y cuando la documentación presentada por el solicitante no merezca alguna observación. El número de atenciones depende de las solicitudes de duplicado de la tiv presentadas por las personas naturales y jurídicas, las mismas que deben ser atendidas en los plazos reglamentarios establecidos.			
- Criterios de programación	Para programar la meta física se tiene en cuenta lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> I. Variables importantes: Número de solicitudes atendidas, número de solicitudes presentadas por zona registral, tasa de crecimiento esperada de la actividad económica. II. Regla de cálculo: Conteo del número de solicitudes presentadas, atendidas por oficina registral. III. Fuente de información: Sistemas operativos de la SUNARP: SIR, SARP, RPV, RMC. 			
- Método de agregación de actividades a producto	La meta física de la actividad es la atención de las solicitudes de publicidad registral (duplicado de TIV).			

– Flujo de procesos



Fuente: PP 0113 contenidos mínimos – anexo 2

Capítulo V

La Propuesta de Implementación

Los ciudadanos requieren acceder a servicios registrales eficientes, y oportunos para que puedan tener certidumbre de las inscripciones y operaciones económicas que realizan, por ello es fundamental que la SUNARP cuente con instrumentos de gestión y mecanismos informáticos que coadyuven al logro de los objetivos trazados.

Los servicios registrales generan desarrollo económico y social en el país, por ende bienestar para los ciudadanos, sin embargo, existen provincias a nivel nacional que no cuentan con oficinas registrales y no pueden inscribir sus derechos ni actos y tampoco solicitar publicidades y aunque existen muchas oficinas receptoras en el país, justamente para acercar más los registros al ciudadano, éstas no son capaces de poder servir al ciudadano oportunamente ya que presentan limitaciones geográficas en su normativa registral.

Las regiones que cuentan con presencia registral es porque existen oficinas registrales, que le dan a los ciudadanos la facilidad en el acceso; aunque la atención de los servicios no es brindada a tiempo porque los expedientes de publicidad son trasladados vía Courier a la oficina que le corresponde jurisdiccionalmente su atención; mientras que las regiones que no cuentan con oficinas registrales, su población se perjudica porque no tiene ningún acceso a los servicios registrales. Según la información de la OGPP de la SUNARP, la ciudadanía cuenta con oficinas registrales en un 78%, sin oficinas registrales 9% y con oficinas receptoras 13%.

De las 74 Oficinas Registrales, 14 de ellas no cuentan con una oficina que atienda inscripciones vehiculares, esto sucede porque las normas de la SUNARP que presentan limitaciones en la cobertura territorial a nivel de todas las regiones del país, generando malestar en la población y deficiencias en la atención de los servicios

registrales como los largos plazos de espera para que le entreguen lo solicitado, porque sólo hay competencia local del abogado certificador, más no regional ni nacional.

5.1. Descripción de la Propuesta de Implementación

La implementación planteada en el presente trabajo de investigación aplicada, es el de fortalecer el servicio de publicidad registral de duplicado de TIV, que se entrega al administrado, valiéndonos de la modificación a las normas registrales existentes, ampliando la competencia del abogado certificador para que pueda atender esta publicidad sin límites ni barreras geográficas y en el menor tiempo posible.

Para ello, se plantea como productos: **i)** La modificación del Reglamento del Servicio de Publicidad Registral, que incluye un nuevo flujo de procesos y competencia nacional para los abogados certificadores, **ii)** La modificación del Reglamento de Organización y Funciones, norma de gestión que contiene límites geográficos en los órganos desconcentrados, **iii)** La modificación de la Directiva 03-2016-SUNARP/SN que regula la atención y expedición de información registral que no forma parte del Archivo Registral, **iv)** La creación de una Directiva que regule el otorgamiento de la publicidad registral certificada de duplicado de tarjeta de identificación vehicular con firma electrónica expedida por el SPRL y, **v)** La creación de un Manual de Procedimientos Administrativos-MAPRO, para el duplicado de TIV.

En ese sentido, se proponen y detallan los siguientes objetivos generales y específicos con sus respectivos productos.

5.1.1. Objetivos

Objetivo General

Gestionar eficientemente el fortalecimiento del servicio de publicidad registral de duplicado de tarjeta de identificación vehicular, en el marco

del PP 0113 - “Servicios registrales accesibles y oportunos con cobertura universal”.

Objetivo Específico 1

Ampliar la competencia del abogado certificador, para que éste pueda expedir y certificar una nueva tarjeta de identificación vehicular a nivel nacional, sin límites jurisdiccionales.

Producto 1: Modificación del Reglamento del Servicio de Publicidad Registral, y su aprobación por Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos.

La modificación de los artículos 19° y 20° relacionados con la competencia a nivel nacional para la emisión del duplicado de TIV y los artículos 55° y 62° de los plazos y del procedimiento para el duplicado de TIV, respectivamente del actual Reglamento de Publicidad aprobado por Resolución N°281-2015-SUNARP/SN el 03 de noviembre de 2015, permitirá al ciudadano reducir los costos del duplicado de TIV y la atención oportuna de éste, en cada una de las oficinas registrales de nuestro país y en igualdad de condiciones, generando oportunidades para el desarrollo económico y social a nivel local y regional.

En ese sentido, esta norma, se modificará con el fin de implementar la competencia nacional de los abogados certificadores, en el proceso de expedición de la publicidad registral de duplicado de tarjeta de identificación vehicular, por cuanto dichos artículos crean límites en las competencias territoriales de los abogados certificadores, es decir, que ellos no pueden atender los requerimientos de publicidad registral vehicular de los ciudadanos, fuera de los lugares geográficos que comprende su oficina registral.

Existe una gran responsabilidad de parte de la SUNARP con la sociedad, por lo que se requiere la implementación de normas sinceradas a la realidad, en la inscripción registral y sobre todo, en el otorgamiento de la publicidad registral para mejorar la atención de ésta, respecto a la entrega oportuna (dentro del plazo establecido) y reducción del tiempo en el que incurren los ciudadanos.

Es importante gestionar los mecanismos necesarios para el fortalecimiento del servicio de publicidad registral de duplicado de TIV y de esa manera lograr la satisfacción del ciudadano con un servicio oportuno y de calidad a nivel nacional.

Sin duda esta modificación, no sólo coadyuvará a la SUNARP al logro de sus objetivos, sino que principalmente tendrá un impacto positivo en la ciudadanía al reducir sus costos y el tiempo que emplean al solicitar los duplicados de tarjeta de identificación vehicular.

Producto 2: Modificación del Reglamento de Organización y Funciones y su aprobación por Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos.

La modificación del Reglamento de Organización y Funciones - ROF de la SUNARP aprobado por D.S. N° 012-2013-JUS el 15 de octubre de 2013, permitirá regular y ampliar el ámbito de competencia geográfica de cada oficina registral, a fin de contar con una organización óptima que potencie su crecimiento y desarrollo, promoviendo la inclusión de servicios registrales a toda la población, procurando una gestión más eficiente que vaya de la mano con la demanda ciudadana.

Se propone modificar los artículos 58°, 59°, 61°, 81° y 82 del ROF, que atañen a las Zonas Registrales. Estos artículos restringen las

competencias territoriales en los órganos desconcentrados, es decir, que los trabajadores no pueden atender los requerimientos de la población fuera de los lugares geográficos que comprende su oficina registral.

A través de ello, se requiere implementar el cambio de la normatividad existente, que brinde a los ciudadanos acceso a los servicios del registro de propiedad vehicular en corto tiempo y que la entrega sea eficaz, permitiendo reducir los costos extra registrales en los que incurren los ciudadanos.

Producto 3: Modificación de la Directiva que regula la atención y expedición de información registral que no forma parte del Archivo Registral, y su aprobación mediante Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos.

Todas las oficinas registrales, tienen limitaciones en el ámbito geográfico para la atención de los servicios de publicidad e inscripción registral, por lo que se propone la modificación de esta norma de gestión que otorgue a los abogados certificadores competencia nacional que perfeccione y simplifique el servicio de duplicado de TIV.

La modificación de la Directiva 03-2016-SUNARP/SN aprobada con Resolución N°038-2016-SUNARP/SN, permitirá lograr de forma oportuna en todas las oficinas registrales del país, la calidad en la atención de publicidad registral, fundamentalmente, en la atención de documentos que son importantes; pero que no corresponden al archivo registral.

Permitirá también acelerar el trámite registral de duplicado de TIV de modo tal que resulte eficiente y oportuno, utilizando la información que

se encuentra comprendida en la base de datos del registro de propiedad vehicular.

Objetivo Específico 2

Perfeccionar, difundir y simplificar los procedimientos registrales, requisitos y plazos que deben ejecutarse en cumplimiento a la normatividad para brindar un servicio oportuno y estandarizado a nivel nacional.

Producto 1: Creación de una Directiva que regula el otorgamiento de la publicidad registral certificada de duplicado de tarjeta de identificación vehicular con firma electrónica expedida a través del servicio en línea de Publicidad Registral.

En ese entender, el producto propuesto servirá para regular el otorgamiento de la publicidad registral con firma electrónica de duplicado de tarjeta de identificación vehicular, solicitado vía web desde un ordenador o dispositivo móvil a través del Sistema de Publicidad Registral en Línea (SPRL), sin necesidad de acudir de forma presencial a las oficinas registrales o tener que pagar las tasas por envío y retorno de la documentación, logrando así brindar al ciudadano un trámite más expeditivo, con las medidas de seguridad que garantizan el principio de equivalencia funcional y la integridad de su contenido.

De forma tal que, haciendo uso de la información que se encuentra comprendida en la base de datos del registro de propiedad vehicular, del sistema de Reniec, de las herramientas tecnológicas y del sistema electrónico existente (SPRL), se le proporcione al ciudadano una vía electrónica (web) por la cual puedan realizar sus solicitudes de duplicado de TIV de forma ágil y con menos costos.

Producto 2: Propuesta de creación del Manual de Procedimientos Administrativos-MAPRO, para la publicidad registral de duplicado de TIV.

Este manual es un documento descriptivo, instructivo, informativo y de sistematización normativa, que facilitará la atención de duplicados de TIV, así como asegurará la rápida orientación del personal en los procesos y plazos de atención para la mejora continua de los servicios que brinda la SUNARP.

Este documento servirá como guía para los servidores responsables, porque contiene la descripción de actividades que deben seguir para la atención del duplicado de TIV de manera uniforme y oportuna, con el fin de que el ciudadano no necesite presentar documentos e información con la que cuentan los registros.

Es importante, desarrollar las habilidades y los conocimientos del recurso humano de la entidad a través de capacitaciones a los servidores del área registral y al de otras áreas involucradas haciendo énfasis en la retroalimentación de los nuevos procesos para la atención de la publicidad registral del Registro de Propiedad Vehicular de cada Zona Registral a nivel nacional, como son los duplicados de TIV, permitiendo una atención oportuna y eficiente, con menos gastos para los ciudadanos.

5.2. Identificación de Recursos Críticos

Realizado el análisis no existen recursos críticos que impidan la implementación de los productos propuestos, sin embargo, como se circunscriben a las competencias de la institución, se podría identificar un recurso crítico, que es la voluntad de decisión y de gestión del Superintendente Nacional para lograr el fortalecimiento de los servicios registrales.

En el caso de la capacidad tecnológica, no consideramos que sea un recurso crítico, porque la SUNARP implementa permanentemente herramientas tecnológicas que permiten a los administrados acceder a la información registral de manera directa y oportuna; como sucede desde hace unos años con la publicidad certificada que es firmada y entregada electrónicamente con las vigencias de poder de personas jurídicas, que son solicitadas por los ciudadanos vía web desde un ordenador o dispositivo móvil a través del SPRL, evitando presentarse en alguna oficina registral.

5.2.1. Comunicación estratégica

La implementación del presente trabajo de investigación está orientada a que la SUNARP, logre sus objetivos trazados y mejore la calidad de los servicios que ofrece a la sociedad, para que ésta recupere la confianza perdida en las instituciones públicas y vea atendida sus necesidades en el marco de la modernización y descentralización del Estado.

La capacidad interna de gestión, de operatividad, de tecnologías de la información de la entidad, facilitan la implementación del presente trabajo de investigación aplicada, más aún cuando se tiene conocimiento que en los distintos servicios de publicidad que se ofrecen, no hay procedimientos estandarizados en las oficinas registrales del país ni normativa interna que contemple la atención de las necesidades del público usuario en forma oportuna.

Conocemos que la SUNARP, en mérito al principio de eficiencia, busca la innovación y mejoramiento continuo de los procedimientos de los servicios que ofrece a los ciudadanos, por lo que la implementación en las oficinas registrales del país de los productos propuestos, reducirían los tiempos de atención, costos registrales y extra registrales.

Existe la necesidad de los ciudadanos por obtener un servicio registral eficiente y oportuno, siendo esta una razón importante para que la Alta Dirección de la SUNARP viabilice y gestione eficientemente el fortalecimiento del servicio registral de duplicado de TIV, generando valor público en los ciudadanos que “deben ser” la razón de existir de todas las instituciones del Estado.

5.2.2. Incidencia en Stakeholders

La incidencia en los involucrados, radica principalmente en la influencia y compromiso de éstos para lograr la implementación y desarrollo del fortalecimiento de los servicios registrales, específicamente del duplicado de TIV, requiriéndose el compromiso de cada uno de ellos para el logro de sus objetivos institucionales. A continuación, se detalla los procedimientos que sigue la modificación y aprobación de una norma en la Sede Central de la SUNARP, ubicada en la ciudad de Lima:

La Dirección Técnica Registral, emite informes técnicos al Superintendente Nacional sobre las normas a ser aprobadas o modificadas y su viabilidad técnica registral.

La Subdirección de Normativa Registral, propone y elabora los documentos, informes y normas que sean necesarias para el ejercicio de la función registral.

El jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica, emite informes en relación a las normas a ser aprobadas o modificadas y su viabilidad legal.

El jefe de la Oficina General de Tecnologías de la Información, emite su viabilidad en relación a las normas a ser aprobadas o modificadas y a su implementación en relación al sistema informático.

El jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, emite Memorándum en relación a las normas a ser aprobadas o modificadas y si se cuenta con el presupuesto para su implementación.

El Consejo Directivo, sesiona y acuerda la aprobación de las normas y le encomienda al Superintendente Nacional la formalización del acuerdo y la respectiva publicación para su vigencia.

El Superintendente Nacional, aprueba la modificación de las normas y su entrada en vigencia, en base a todo lo expuesto y emite la correspondiente Resolución.

Después de la publicación de las normas modificadas y aprobadas, todo el personal a nivel nacional aguarda su entrada en vigencia para cumplirlas bajo responsabilidad.

Jefatura Zonal, se encarga de la dirección, ejecución, evaluación y supervisión de las actividades de la Zona Registral en armonía con la política y lineamientos generales establecidos por la Alta Dirección. En caso de ausencia es reemplazado por el Jefe de la Unidad Registral.

Unidad Registral, está encargada de coordinar sus actividades con la Dirección Técnica Registral, como son en este caso los productos propuestos.

Mesa de Partes, es la que se encarga de entregar al solicitante formularios registrales, las esquelas de observación, de liquidación, los certificados compendiosos y tarjetas de identificación vehicular emitidos por el servidor responsable, así como de recibir los documentos de reingreso aportados por el solicitante.

Cajero, servidor responsable de recibir la documentación del solicitante, del cobro de la tasa registral y de acreditar la identidad de éste utilizando el sistema de comparación biométrica del Reniec.

Libro Diario, es el que se encarga de la recepción de las solicitudes de publicidad presentadas por el usuario, una vez ingresadas al registro, para su digitación y derivación a través del sistema a la carga del abogado certificador y posterior entrega física.

Abogado certificador, servidor responsable de la atención y expedición de la publicidad registral formal certificada en las oficinas registrales. Todas las esuelas de observación, de liquidación y publicidades registrales que emite las deriva posteriormente a Mesa de Partes para su correspondiente entrega al solicitante.

5.2.3. Recursos Humanos

En la actualidad, existe en la Entidad, una gestión inadecuada del recurso humano en relación al incremento de la demanda de los servicios registrales, con restricciones de competencia en todas las oficinas por estar así establecido en sus normas internas.

Se estima que para la implementación del presente, no se requerirá un incremento en el personal, ya que el plazo máximo de entrega de este servicio con competencia nacional, sería de tres días hábiles y de acuerdo a las entrevistas realizadas a abogados certificadores, ellos sostienen que este servicio es un “mero trámite y que es sencillo de atender” siendo dicho plazo de atención viable.

Al margen de ello, el proceso de revisión de la documentación y expedición de la nueva Tarjeta de Identificación Vehicular, será atendido por el personal ya existente en las oficinas registrales del país. De igual

manera, no se requerirá de mayor infraestructura ni tecnología para su implementación, porque se cuenta con información actualizada de los vehículos a nivel nacional, en la base de datos del sistema del registro de propiedad vehicular SIR RPV.

Esta implementación no requerirá de personal altamente capacitado, pues las funciones con competencia nacional de los abogados certificadores para atender el duplicado de tarjeta de identificación vehicular serán las mismas, la diferencia es que podrán hacerlo a nivel nacional, sin limitaciones geográficas.

Un factor importante a considerarse es la resistencia al cambio en los servidores públicos involucrados en la implementación del fortalecimiento del servicio registral del duplicado de TIV, para ello, se gestionará en el personal: La satisfacción en su trabajo, el involucramiento en sus funciones diarias y el compromiso institucional para el logro de objetivos, así como el cumplimiento de la misión y visión.

Como alternativa de solución a este importante factor, se propone desarrollar un programa de entrenamiento para el personal involucrado directa e indirectamente al servicio de duplicado de TIV con competencia nacional, aprovechando las tecnologías de la información y herramientas desarrolladas.

5.2.4. Recursos Financieros

Están relacionados con el presupuesto con el que debe contar la SUNARP para materializarlo. La entidad genera ingresos propios con el cobro de las tasas registrales por los servicios de publicidad e inscripción registral; estos ingresos han tenido en los últimos años una tendencia sostenida y positiva por lo cual se es capaz de atender perfectamente la implementación del fortalecimiento de los servicios registrales.

La SUNARP desde el año 2011 al 2018, ha logrado un crecimiento sostenido de 72.52% de manera acumulada, gracias a los usuarios registrales que solicitan los servicios registrales y tienen que abonar las tasas registrales establecidas en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), por cuanto es la única institución que brinda servicios en materia registral, lo que genera Recursos Directamente Recaudados, que sirven para financiar los gastos que se requieren para brindar de forma eficiente los servicios registrales.

Con el transcurrir de los años se viene generando un incremento en la recaudación por la prestación de servicios registrales, por lo que la SUNARP cuenta con un aproximado de 60 millones de Soles de capacidad financiera cada año, como resultado del ejercicio presupuestario del año anterior, aunque por factores políticos, en estos últimos años, han sido transferidos al Minjus y al Inpe para atender sus gastos corrientes.

Así también, el crecimiento de la economía da paso al incremento de la demanda de los servicios en los registros públicos, por ende en la recaudación de ingresos; esto debe obligar a la entidad a evaluar de cuál forma los ciudadanos pueden acceder a los servicios registrales ofrecidos y a mejorarlos continuamente simplificándolos y minimizando los costos en los que incurren.

Esta capacidad financiera de la SUNARP, determina positivamente la implementación del fortalecimiento de los servicios registrales en todo el ámbito nacional.

5.2.5. Recursos Logísticos

Para la implementación del fortalecimiento propuesto, sobre el servicio de duplicado de Tarjeta de Identificación Vehicular, en cada oficina registral del país, no sería necesario incrementar los recursos logísticos ya que con la implementación de este servicio “en línea” se podrán reducir los costos por la adquisición de insumos para la emisión de la TIV.

Materiales e insumos: Son aquellos que se necesitan para brindar el servicio de publicidad registral de duplicado de tarjeta de identificación vehicular como las computadoras, impresoras de TIV, tarjetas pre impresas, Ribon, film de retransferencia, film de laminación, chip de limpieza interna.

Mantenimientos de equipos: Son aquellos que sirven para mantener los equipos informáticos, como es la impresora de TIV, funcionando de forma óptima. Estos mantenimientos son preventivos y correctivos y se realizan 3 veces al año siendo su costo de S/ 3500 Soles.

Materiales de oficina: Son los útiles de escritorio como lápices, lapiceros, resaltadores, grapas, que se utilizan en la atención del servicio.

5.2.6. Recurso Tiempo

El desarrollo y la implementación de la presente investigación radica en la voluntad y decisión del Superintendente Nacional y de la Alta Dirección, en base al conocimiento del impacto que tendría en la población y concededores de su disposición para lograr el fortalecimiento de los servicios registrales en favor del ciudadano, consideramos que la aprobación de las modificaciones propuestas podría darse en el lapso máximo de un año, evidentemente, considerando el aspecto técnico,

informático, financiero y legal y de esta manera, se puedan lograr los objetivos institucionales.

5.3. Arquitectura Institucional (Intra e inter organizacional)

De acuerdo al análisis realizado en el presente trabajo de investigación, se tiene como Fortaleza que es la única institución que presta los Servicios Registrales en el país, con personal especializado en servicios registrales y que financia al 100% sus gastos operativos, proyectos y otras inversiones, lo cual permitirá implementar la propuesta, dado que contribuye a fortalecer el servicio de publicidad registral a nivel nacional, haciéndose necesario la modificación del Reglamento del Servicio de Publicidad Registral, entre otros documentos.

La SUNARP es un organismo descentralizado con autonomía económica, técnico registral, financiera y administrativa, cuya implementación de los productos planteados en el presente trabajo de investigación es factible, las debilidades del FODA referentes a la carencia de una política de infraestructura adecuada y estandarizada para los servicios registrales y la limitada competencia territorial del abogado certificador en su función de emitir publicidad formal certificada, se deben convertir en Fortalezas, por ende, disminuirá el plazo en que se expide la publicidad de duplicado de TIV aumentará la demanda de este servicio registral y la satisfacción del usuario que lo solicita.

Las normas en que se basa la gestión del sistema registral, tanto las que son emitidas por el Poder Legislativo y el Poder Ejecutivo no restringen de ninguna manera la implementación de la competencia nacional de los abogados certificadores en los servicios de publicidad registral.

La implementación de la competencia de los abogados certificadores para atender las solicitudes de duplicado de tarjeta de identificación vehicular a nivel nacional y sin restricciones, podrá realizarse sin incurrir en la obtención de nuevas tecnologías y esto gracias a los sistemas que actualmente tiene y utiliza

la SUNARP como es el Sistema de Publicidad Registral en Línea, el SIR-RPV Sistema de Información Registral del Registro de Propiedad Vehicular, que cuenta con un alto nivel de almacenamiento de la información de data estructurada y permite realizar todas las actividades de incorporación de un acto o derecho al Registro de Personas Naturales, Personas Jurídicas y de Bienes Muebles.

5.4. Metas periodo de tres años

Las metas planteadas serán de acuerdo al siguiente detalle:

Metas Específicas: Reducir los plazos de entrega de duplicado de TIV entre oficinas receptoras y de destino a tres días hábiles.

Metas Medibles: Incrementar las atenciones de publicidad registral de duplicados de TIV de forma paulatina, en la medida que este servicio sea difundido, así como la recaudación diaria de cada oficina registral.

Metas Alcanzables: Satisfacción del ciudadano que realiza este tipo de solicitud registral.

Metas Relevantes: Cumplir con lo establecido en el Programa 113: Servicios registrales oportunos y con cobertura universal.

Metas con Tiempo fijado: Luego de tres meses de la implementación, debe contarse con un servicio fortalecido de duplicado de TIV con tiempos de entrega reducidos a un máximo de tres días hábiles, con dos formas para solicitarlo: Presencial y virtual y con la simplificación de sus procedimientos.

Capítulo VI

Análisis de Viabilidad

6.1 Análisis de Viabilidad

6.1.1 Viabilidad Política

Este trabajo de investigación se enmarca principalmente en el Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021, en su eje estratégico Estado y Gobernabilidad, mediante el cual establece la rapidez, transparencia y eficacia de la administración pública, definido en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional; en el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, ya que esta simplificación puede implementarse con la utilización de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC); en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, por la cual se promueve en las instituciones del Estado, el proceso de renovación hacia una gestión para resultados que afecte de forma positiva en el ciudadano y bienestar social. En ese entender, consideramos que nuestro trabajo de investigación es viable políticamente.

6.1.2 Viabilidad Técnica

Consideramos que es viable técnicamente porque se encuentra bajo el marco del PP 0113 “Servicios registrales accesibles y oportunos con cobertura universal”, el mismo que busca alcanzar la “Eficiente prestación de servicios registrales a personas de 18 años de edad a más y personas jurídicas en el ámbito nacional”; las alternativas de productos propuestos que permitirán alcanzar los resultados esperados en beneficio de la población, son factibles de implementación por parte de la Entidad.

Asimismo, existen antecedentes en SUNARP, sobre la ampliación de la competencia del personal que expide Publicidad Registral, en el ámbito nacional como son las solicitudes de copias simples y certificados literales de las partidas registrales del Registro de Propiedad inmueble, Jurídicas, Naturales, Vehiculares, Derechos Mineros, de éste último por Resolución N°126-2013-SUNARP/SN, que otorga competencia nacional a los registradores, abogados certificadores y certificadores en las oficinas registrales, para que expidan en el ámbito nacional las solicitudes de copias simples y certificados literales de partidas registrales.

Por tanto, la implementación de los productos propuestos; así como, las modificaciones a los documentos normativos existentes, recaen en los niveles de decisión de la Entidad.

El procedimiento para la aprobación de la modificación del Producto 1: Modificación del Reglamento del Servicio de Publicidad Registral, y su aprobación por Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos, es el siguiente:

- Se presenta la propuesta a la Unidad Registral en la ciudad del Cusco.
- La Unidad Registral remite la propuesta a la Dirección Técnica Registral en la Sede Central en la ciudad de Lima.
- La Dirección Técnica Registral emite un informe técnico al Superintendente Nacional para su aprobación o modificación y su viabilidad técnica registral.
- La Oficina General de Asesoría Jurídica emite su informe respecto a la aprobación de la norma y su viabilidad legal.
- El jefe de la Oficina General de Tecnologías de la Información emite un memorándum en relación a la norma a ser aprobada o

modificada y si es factible su implementación en relación al sistema informático.

- El jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, emite un memorándum en relación a las normas a ser aprobadas o modificadas y si se cuenta con el presupuesto para su implementación.
- El Consejo Directivo, sesiona y acuerda la aprobación de la norma y le encomienda al Superintendente Nacional la formalización del acuerdo y la respectiva publicación para su vigencia.
- El Superintendente Nacional de los Registros Públicos, aprueba la norma o su modificación y su entrada en vigencia y en base a todo lo expuesto emite la Resolución.

En cuanto al procedimiento de aprobación de la modificación del Producto 2: Modificación del Reglamento de Organización y Funciones y su aprobación por Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos, se requiere:

- Se presenta la propuesta a la Unidad Registral en la ciudad del Cusco.
- La Unidad Registral remite la propuesta a la Dirección Técnica Registral en la Sede Central en la ciudad de Lima.
- La Dirección Técnica Registral emite un informe técnico al Superintendente Nacional para su aprobación o modificación y su viabilidad técnica registral.
- La Oficina General de Asesoría Jurídica emite su informe respecto a la aprobación de la norma y su viabilidad legal.
- El jefe de la Oficina General de Tecnologías de la Información emite un memorándum en relación a la norma a ser aprobada o modificada y si es factible su implementación en relación al sistema informático

- El jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, emite un memorándum en relación a las normas a ser aprobadas o modificadas y si se cuenta con el presupuesto para su implementación.
- El Consejo Directivo, sesiona y acuerda la aprobación de la norma y le encomienda al Superintendente Nacional la formalización del acuerdo y la respectiva publicación para su vigencia.
- El Superintendente Nacional de los Registros Públicos, aprueba la norma o su modificación y su entrada en vigencia a través de una Resolución de Superintendencia.

De igual manera para la aprobación del Producto 3: Modificación de la Directiva que regula la atención y expedición de información registral que no forma parte del Archivo Registral, y su aprobación mediante Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos, en necesario:

- Se presenta la propuesta a la Unidad Registral en la ciudad del Cusco.
- La Unidad Registral remite la propuesta a la Dirección Técnica Registral en la Sede Central en la ciudad de Lima.
- La Dirección Técnica Registral emite un informe técnico al Superintendente Nacional para su aprobación o modificación y su viabilidad técnica registral.
- La Oficina General de Asesoría Jurídica emite su informe respecto a la aprobación de la norma y su viabilidad legal.
- El jefe de la Oficina General de Tecnologías de la Información emite un memorándum en relación a la norma a ser aprobada o modificada y si es factible su implementación en relación al sistema informático.

- El jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, emite un memorándum en relación a las normas a ser aprobadas o modificadas y si se cuenta con el presupuesto para su implementación.
- El Consejo Directivo, sesiona y acuerda la aprobación de la norma y le encomienda al Superintendente Nacional la formalización del acuerdo y la respectiva publicación para su vigencia.
- El Superintendente Nacional de los Registros Públicos, aprueba la norma o su modificación y su entrada en vigencia a través de una Resolución.

Asimismo, el flujo a seguir para la aprobación del producto 4: Creación de una Directiva que regula el otorgamiento de la publicidad registral certificada de duplicado de tarjeta de identificación vehicular con firma electrónica expedida a través del servicio en línea de Publicidad Registral, es el siguiente:

- Se presenta la propuesta a la Unidad Registral en la ciudad del Cusco.
- La Unidad Registral remite la propuesta a la Dirección Técnica Registral en la Sede Central en la ciudad de Lima.
- La Dirección Técnica Registral emite un informe técnico al Superintendente Nacional para su aprobación o modificación y su viabilidad técnica registral.
- El jefe de la Oficina General de Tecnologías de la Información emite un memorándum en relación a la norma a ser aprobada o modificada y si es factible su implementación en relación al sistema informático.
- La Oficina General de Asesoría Jurídica emite su informe respecto a la aprobación de la norma y su viabilidad legal.

- El jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, emite un memorándum en relación a las normas a ser aprobadas o modificadas y si se cuenta con el presupuesto para su implementación.
- El Consejo Directivo, sesiona y acuerda la aprobación de la norma y le encomienda al Superintendente Nacional la formalización del acuerdo y la respectiva publicación para su vigencia.
- El Superintendente Nacional de los Registros Públicos, aprueba la norma o su modificación y su entrada en vigencia, a través de una Resolución de Superintendencia.

Finalmente, la aprobación del producto 5: Propuesta de creación de un Manual de Procedimientos Administrativos-MAPRO, para la publicidad registral de duplicado de TIV, requiere el trámite siguiente:

- Se presenta la propuesta a la Unidad Registral y a la Unidad de Tecnologías de la información de la Zona Registral, para su análisis y viabilidad registral e informática.
- Estas dos unidades emiten cada una de ellas un informe a la Jefatura Zonal con su respectiva viabilidad para su aprobación.
- El Jefe de la Zona Registral N°X Sede Cusco, aprueba el manual de procedimientos administrativos y su entrada en vigencia, en base a todo lo expuesto, remitiéndolo a la Unidad de Asesoría Jurídica para la proyección de la resolución.

6.1.3 Viabilidad Social

Podemos señalar que es factible, porque la implementación del fortalecimiento del servicio de duplicado de TIV, beneficiará a la población con un trámit

e más expeditivo y económico, que se puede realizar de dos formas: Presencial y en línea; evidenciando de esta manera la satisfacción para el ciudadano.

En ese sentido, el presente trabajo de investigación es viable socialmente, porque se crea y otorga valor público, con servicios de publicidad registral fortalecidos que se brindan al ciudadano, con el único afán de buscar su entera satisfacción.

El desarrollo y la implementación del proyecto está estrechamente ligado a la voluntad de gestión de la Alta Dirección, para la modificación y cumplimiento de las políticas públicas, buscando satisfacer las necesidades de los ciudadanos y lograr su bienestar social.

Para ello, la Alta dirección de la SUNARP debe ser consciente de las necesidades de los ciudadanos y tener pleno conocimiento de sus reclamos por obtener un servicio oportuno y de calidad y, de los factores que incrementan los costos sociales y económicos de los servicios registrales.

6.1.4 Viabilidad Presupuestal

Es viable presupuestalmente, porque su implementación podrá ser asumida por el programa presupuestal 0113 “Servicios registrales accesibles y oportunos con cobertura universal”

Con el cobro de las tasas registrales que pagan los ciudadanos por los servicios que ofrece la SUNARP, se generan ingresos propios que son recursos directamente recaudados, los mismos que se destinan a los gastos que se necesiten para la atención de los servicios registrales.

De acuerdo a la información de la OGPP, la SUNARP con el paso de los años incrementa su recaudación, así tenemos que desde el año 2011 al 2018, ha logrado un crecimiento sostenido de 72.52% de manera acumulada, gracias a que es la única institución en materia registral a nivel nacional, que brinda servicios de inscripción de títulos y de publicidad registral a la población.

En ese sentido, la implementación del fortalecimiento del servicio de publicidad registral de duplicado de TIV es perfectamente viable, con los recursos financieros de la entidad, porque la recaudación de ingresos se incrementa cada año.

6.1.5 Viabilidad Operativa

La capacidad interna de gestión y de operatividad de la SUNARP está dada para la implementación del presente trabajo de investigación y porque las modificaciones a realizarse en las normas registrales están enmarcadas en sus actividades para el logro de sus objetivos institucionales.

Además, es preciso señalar, que los mecanismos y herramientas tecnológicas, con las que cuenta la SUNARP y, que viene mejorando continuamente, muestra la viabilidad operativa para implementar el presente trabajo, ya que su sistema registral está constituido por varias aplicaciones, que poseen un alto nivel de almacenamiento de información de data estructurada y no estructurada, así como también un sistema electrónico (SPRL), por el cual se entregan certificados vía web.

En mérito a los principios de oportunidad y eficiencia la SUNARP debe propender a la innovación y mejoramiento continuo de los servicios registrales que brinda a la ciudadanía, reduciendo los tiempos de atención y los costos, para así impactar positivamente en los ciudadanos.

6.2 Análisis de Viabilidad según análisis de actores

Realizado el análisis de los actores identificados se ha determinado que la propuesta de implementación es viable porque se beneficiaría a los ciudadanos en factores como el tiempo y dinero y, en base a ello, los actores se encuentran a favor de la implementación de los productos propuestos en el presente trabajo de investigación aplicada, por su predisposición y voluntad por beneficiar a la población y de esta manera cumplir con los objetivos institucionales.

6.3 Análisis de viabilidad según evaluación estratégica-gerencial

6.3.1 Generación de Valor Público.

La implementación de este trabajo de investigación generará valor público con el fortalecimiento del servicio de publicidad registral de duplicado de tarjeta de identificación vehicular, por cuanto contribuirá a que el programa presupuestal 113 Eficiente prestación de servicios registrales a personas de 18 años de edad a más y personas jurídicas en el ámbito nacional, logre los resultados esperados, con servicios registrales oportunos y eficientes para la entera satisfacción de los ciudadanos y el bienestar social.

La SUNARP generaría valor público al optimizar y reducir los tiempos de atención y gastos del ciudadano cuando solicita una publicidad registral de duplicado de tarjeta de identificación vehicular vía web, sin necesidad de acudir a una oficina registral y sin tener que pagar la tasa por mensajería.

Capítulo VII

Seguimiento

7.1. Desarrollo de indicadores de Eficacia

Según la metodología SMART, este indicador mide el grado de cumplimiento de los objetivos planteados:

Porcentaje de solicitudes remotas de duplicado de TIV atendidas dentro del plazo:

$$\frac{\text{Número de solicitudes remotas de duplicado de TIV atendidas dentro del plazo.}}{\text{Número Total de solicitudes remotas de duplicado de TIV atendidas}} \times 100$$

7.2. Desarrollo de indicadores de calidad

El indicador mide la capacidad de responder a las necesidades de los usuarios:

Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de atención del trámite de duplicado de TIV:

$$\frac{\text{Número de usuarios satisfechos con el tiempo del trámite de duplicado de TIV}}{\text{Número total de usuarios encuestados sobre el trámite de duplicado de TIV}} \times 100$$

Conclusiones

Del presente trabajo de investigación aplicada, se concluye que:

- Al fortalecer el servicio de duplicado de tarjeta de identificación vehicular se verá reflejado en la entera satisfacción de los usuarios registrales y en el incremento de la recaudación de las oficinas registrales.
- La modificación de la normativa interna de la entidad, otorgando competencia a nivel nacional a los abogados certificadores, permitirá la reducción de plazos de atención y costos para el ciudadano.
- Para el logro de los objetivos institucionales se requiere proponer nuevas normas que permitan contar con un servicio de publicidad electrónico de duplicado de tarjeta de identificación vehicular, para que el ciudadano pueda solicitarlo desde la comodidad de su hogar, vía web, ahorrando tiempo y dinero.
- Es necesario contar con procedimientos y requisitos registrales estandarizados a nivel nacional, para ello es fundamental el manual de procedimientos (MAPRO) del servicio de duplicado de tarjeta de identificación vehicular, que permita a los servidores involucrados, directa o indirectamente, conocerlo y aplicarlo de forma eficiente.
- El presente trabajo de investigación es viable y pertinente porque permitirá elevar la calidad del servicio, optimizando el tiempo de atención y reduciendo los gastos para el ciudadano.

Recomendaciones

- Implementar el trabajo de Investigación “Fortalecimiento del proceso de publicidad registral del Duplicado de Tarjeta de Identificación Vehicular de la Sunarp, en el marco del programa presupuestal 113 Servicios registrales accesibles y oportunos con cobertura universal, 2020-2021” y extenderlo a otros servicios de publicidad registral como son los servicios de cambio de diseño de tarjeta de identificación vehicular.
- Acelerar la aprobación de las modificaciones de las normas de gestión propuestas, para brindar servicios de publicidad más ágiles, eficientes y oportunos al ciudadano.
- Aprovechar las herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad, como son el SPRL, el SIR RPV, Sistema de comparación biométrica de la Reniec, para simplificar los servicios de publicidad registral.
- Excluir de los requisitos para la solicitud de duplicado de tarjeta de identificación vehicular, entre otros, el formato notarial legalizado por notario público, ya que técnicamente resulta innecesaria su presentación y, por el contrario, es oneroso para el ciudadano.
- Diseñar un formulario registral que reemplace al formato notarial legalizado y que pueda ser autenticado por el fedatario de la misma institución antes de ser presentado en caja y no ocasione mayores gastos para el ciudadano; este formulario sería presentado en los casos en que el solicitante no fuera el propietario del vehículo.

- Capacitar al personal de atención al usuario de las oficinas registrales sobre los procedimientos propuestos en el manual y sobre la presentación de los documentos para solicitar publicidad registral de duplicados de TIV , cambios de diseño, de tal forma que se brinde al ciudadano información eficiente y estandarizada a nivel nacional.

Referencias Bibliográficas

- Ahumada, D. E. (1998). Apuntes sobre Publicidad Registral (Especialmente sobre el acceso a la publicidad). *Revista Notarial*, 93.
- Campos Salazar, Y. d. (2013). Estudio de caso: modernización del Sistema Nacional de los Registros Públicos: factores que permitieron la incorporación de una política pública de utilización de tecnologías de información y comunicación en el servicio público registral. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4871>
- Campos Salazar, Y. d. (2013). Factores que permitieron la incorporación de una política Pública de utilización de tecnologías de información y comunicación en el servicio público registral. Lima, Perú.
- Cano, O. (2004). *Metodología para la concertación con los actores en la gestión de proyectos de desarrollo*. Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública. Facultad de Investigaciones.
- Coronel Pardavé, N. (2017). Análisis de los límites a la función de calificación registral a la luz de la Resolución N° 329-2013-SUNARP-TR-A. Lima, Perú.
- Gobierno del Perú. (27 de Mayo de 2019). *Portal de Estado Peruano*. Obtenido de <https://www.gob.pe/307-duplicado-de-la-tarjeta-de-identidad-vehicular-TIV>
- Labrín Pimentel, C. L. (2017). Propuesta de modificación del artículo 76° del reglamento del servicio de publicidad registral para la inclusión de la designación anticipada del curador. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3003>
- Ojeda Paravicino, Y. S. (2017). La publicidad registral y derechos fundamentales según los registradores públicos del registro de predios de la zona registral N° IX – sede Lima. año 2016. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3003>
- Peruano, E. (27 de Mayo de 2019). *Portal de Estado Peruano*. Obtenido de <https://www.gob.pe/307-duplicado-de-la-tarjeta-de-identidad-vehicular-tiv>

- Rivas Fabián, P. J., & Quiroz Garcia, I. H. (2015). La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la SUNARP de Lima, 2014. Lima, Peru.
- Tantahuillca Mayhua, C. (2020). Rediseño del proceso de gestión de la inscripción registral para enfrentar la alta cantidad de tiempo insumida por el ciudadano en recibir el servicio de inscripción registral del Registro de Bienes Muebles en el Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16153>
- Tarrillo Monteza, D. E. (2013). Publicidad registral y derecho a la intimidad. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/5003>
- Valera Morales, O. R. (2019). Publicidad registral y seguridad jurídica en la oficina registral Chimbote, 2018. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38904>
- Vargas Apari, J. A. (2018). Desconcentración de la SUNARP en cuanto a la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017. Lima, Perú.
- Gobierno de España. Dirección General de Tránsito. (2018). Página principal. Recuperado de <http://www.dgt.es>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Argentina. Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y de Créditos Prendarios. (2018). Página principal. Recuperado de <http://www.dnrpa.gov.ar>
- Servicio de Registro Civil e Identificación. Santiago de Chile (2018) Recuperado de <https://www.registrocivil.cl/principal/quienes-somos>
- Registro Único Nacional de Tránsito. Registro Nacional de Automotores (2019) Recuperado de <http://www.runt.com.co/>
- Unión Europea. (2018). Política de transportes de la UE. Recuperado de https://europa.eu/european-union/topics/transport_es

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos de la Investigación	Objetivos de la Intervención	Productos
Largos plazos de atención del servicio de publicidad registral de Duplicado de Tarjeta de identificación vehicular en la SUNARP.	Gestionar de forma eficiente y oportuna el servicio de publicidad registral de Duplicado de Tarjeta de identificación vehicular de la SUNARP.	Fortalecer los procesos de publicidad registral de Duplicado de tarjeta de identificación vehicular de la SUNARP.	
Desactualización de las normas internas de la SUNARP, que no otorgan competencia nacional a los servidores públicos a cargo de la atención de la publicidad registral.	Perfeccionar las normas existentes en la SUNARP para brindar los servicios de publicidad registral de duplicado de tarjeta de identificación vehicular.	Ampliar la competencia del abogado certificador e implementar normas que permitan expedir duplicados de tarjeta de identificación vehicular sin límites de jurisdicción.	<ol style="list-style-type: none"> 1.Modificación del Reglamento de Publicidad Registral otorgando competencia a nivel nacional a los abogados certificadores y registradores públicos para emitir duplicados de tarjeta de identificación vehicular. 2.Modificación del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNARP ampliando competencias a nivel nacional para emitir duplicados de tarjeta de identificación vehicular. 3.Modificación de la Directiva que regula la atención y expedición con competencia nacional de información registral que no forma parte del Archivo Registral.
Falta de estandarización de los procesos y requisitos para expedir la publicidad registral de duplicado de tarjeta de identificación vehicular y, de otra vía más ágil para que el ciudadano lo solicite a la SUNARP.	Disponer de herramientas a los servidores públicos para brindar una mejor atención a los ciudadanos y utilizar los sistemas tecnológicos existentes en la SUNARP para satisfacer las crecientes necesidades de la población.	Perfeccionar, difundir y simplificar los procedimientos registrales, requisitos y plazos para brindar un servicio oportuno y estandarizado a nivel nacional de duplicado de tarjeta de identificación vehicular.	<ol style="list-style-type: none"> 1.Creación de una Directiva que regula el otorgamiento de la publicidad registral certificada de duplicado de tarjeta de identificación vehicular con firma electrónica expedida a través del Servicio de Publicidad Registral en Línea – SPRL. 2.Propuesta de creación del Manual de Procedimientos Administrativos-MAPRO, del servicio de publicidad registral de duplicado de tarjeta de identificación vehicular para trámite de forma presencial.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Glosario de Términos

Publicidad formal simple: Lo constituyen los documentos que carecen de valor para realizar trámites administrativos y judiciales como: Copias simples de asientos, boletas informativas, búsquedas, copias simples de títulos archivados.

Publicidad formal certificada: Lo constituyen los documentos que sí poseen validez para cualquier trámite administrativo y judicial ya que están certificados por un servidor público. Entre ellos tenemos las copias literales de partidas electrónicas, las copias certificadas del archivo registral.

Certificados compendiosos: Son aquellos documentos, que son un compendio o un resumen fiel del contenido de la partida, que puede ser de toda la partida como el CRI o de algo específico como el Gravamen.

Competencia: Cuando el servidor público puede atender la solicitud presentada por el usuario, porque la documentación y/o información que necesita para su expedición, se encuentra en la misma oficina registral donde fue solicitada.

Inmatriculación Vehicular: Se denomina así al hecho de inscribir por primera vez un vehículo.

TIV: Tarjeta de identificación vehicular, documento que identifica a un vehículo.

Anexo 3: Reglamento del Servicio de Publicidad Registral

(...)

Artículo 19.- Competencia para la expedición de la publicidad formal El servidor responsable tiene competencia nacional para expedir la publicidad formal de cualquiera de las oficinas registrales sobre los siguientes servicios: a) Publicidad formal simple, exceptuando la exhibición. b) Publicidad formal certificada, que comprende el certificado literal de partida registral y los certificados compendiosos señalados en el artículo 61 del presente reglamento.

Cuando se solicite la expedición de un documento comprendido dentro del ámbito de la competencia nacional, el cajero deriva la solicitud al servidor competente conforme lo señala el artículo 62 del presente reglamento.

Asimismo, cuando corresponda a una publicidad de duplicado de tarjeta de identificación vehicular el trámite se realizará de acuerdo al artículo 62 del presente reglamento.

Para los demás certificados en donde la partida registral o el título archivado pertenece a una oficina registral distinta a la oficina en donde es presentada la solicitud, la publicidad formal se atiende conforme al trámite entre oficina receptora y oficina de destino.

Artículo 20.- Expedición de la publicidad formal del registro de propiedad vehicular con ámbito de competencia nacional Los abogados certificadores cuentan con competencia nacional para expedir la publicidad del registro de propiedad vehicular al que se refiere el artículo 19 del presente reglamento, estas solicitudes son atendidas de acuerdo al trámite en oficinas registrales sin limitación alguna.

(...)

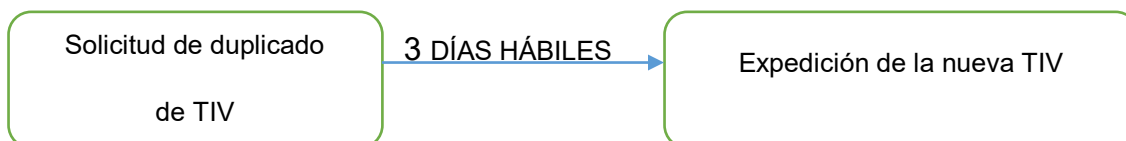
Artículo 55.- Plazo del procedimiento El plazo para expedir la publicidad, de forma presencial, de duplicado de tarjeta de identificación vehicular en las oficinas registrales es de uno a tres días hábiles, salvo disposición contraria contenida en el presente reglamento.

(...)

Artículo 62.- Procedimiento de publicidad formal certificada (...) Sin embargo, en el duplicado de tarjeta de identificación vehicular, que se solicite en una oficina que no sea la de su origen, el abogado certificador deberá revisar la solicitud presentada, los documentos del expediente de publicidad con el pago de la tasa registral, para luego elaborar la publicidad solicitada y proceder a la expedición de la misma, de corresponder. El abogado certificador o registrador público de la oficina registral, tendrá competencia a nivel nacional sin ninguna limitación geográfica, para atender la solicitud y proceder con la expedición de la nueva tarjeta, con el acceso a la base de datos de los índices de las demás Zonas Registrales con los que cuenta...(…)

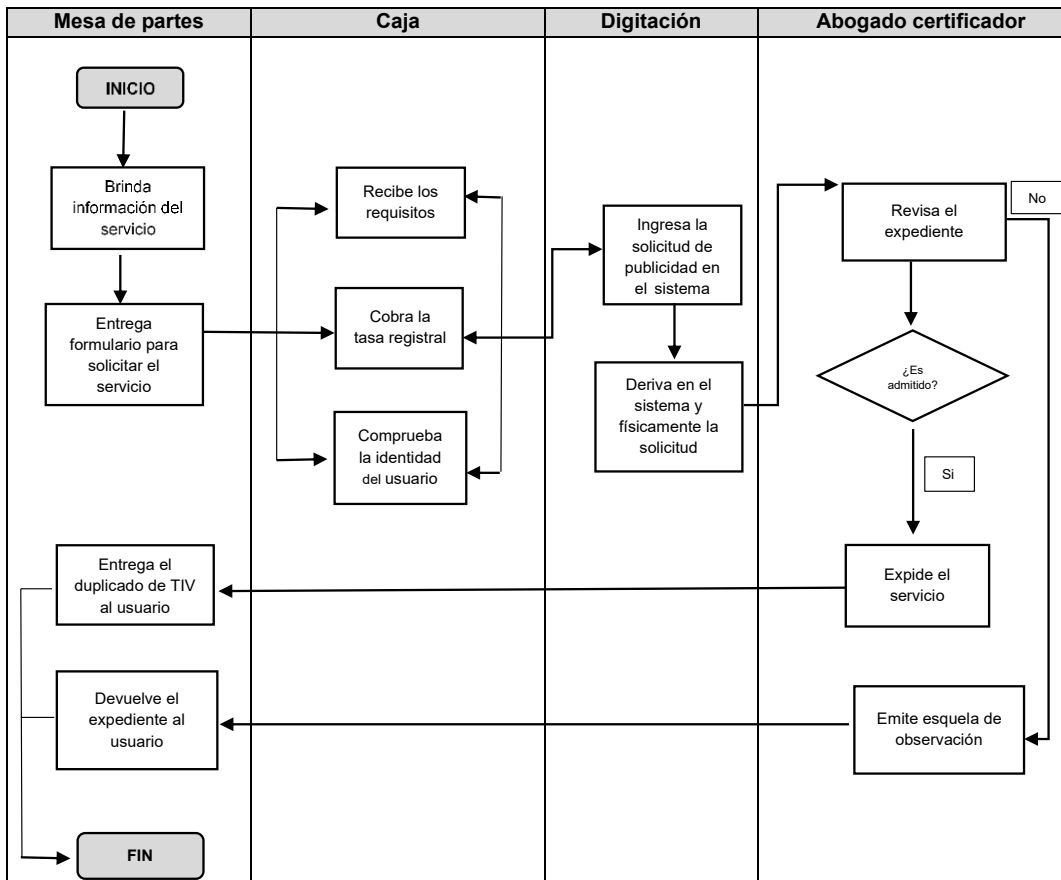
. Flujogramas para la atención de la solicitud escrita de duplicado de tarjeta de identificación vehicular:

**1) OFICINA REGISTRAL
(DE ORIGEN) A NIVEL NACIONAL**



Fuente: Elaboración propia

2) RUTA QUE SIGUE UNA SOLICITUD DE DUPLICADO DE TIV EN UNA OFICINA REGISTRAL



Fuente: Elaboración Propia

Anexo 4: Reglamento de Organización y Funciones

(...)

Artículo 58.- Zonas Registrales

Las Zonas Registrales son Órganos Desconcentrados que gozan de autonomía en la función registral, administrativa y económica dentro del límite que establece la Ley y el presente Reglamento, no obstante, existen excepciones.

(...) sin embargo, algunos servicios de publicidad registral se podrán brindar con competencia nacional, ... (...)

Artículo 59.- Sedes de las Zonas Registrales

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos cuenta con 59 Oficinas Registrales distribuidas en las 14 Zonas Registrales, según el siguiente detalle:

Zona Registral N° I Sede Piura, (...)

La competencia geográfica de cada una de las oficinas registrales será de competencia nacional de acuerdo a los servicios de publicidad registral que solicite el usuario registral.

Zona Registral N° II Sede Chiclayo, (...)

La competencia geográfica de cada una de las oficinas registrales será de competencia nacional de acuerdo a los servicios de publicidad registral que solicite el usuario registral.

Zona Registral N° III Sede Moyobamba, (...)

La competencia geográfica de cada una de las oficinas registrales será de competencia nacional de acuerdo a los servicios de publicidad registral que solicite el usuario registral.

Zona Registral N° IV Sede Iquitos, (...) salvo en el caso de solicitudes de publicidad registral establecidas en el Reglamento, tendrá competencia nacional.

Zona Registral N° V Sede Trujillo, (...)

La competencia geográfica de cada una de las oficinas registrales será de competencia nacional de acuerdo a los servicios de publicidad registral que solicite el usuario registral.

Zona Registral N° VI Sede Pucallpa, (...) , salvo en el caso de solicitudes de publicidad registral establecidas en el Reglamento de publicidad, tendrá competencia nacional.

Zona Registral N° VII Sede Huaraz, (...)

La competencia geográfica de cada una de las oficinas registrales será de competencia nacional de acuerdo a los servicios de publicidad registral que solicite el usuario registral.

Zona Registral N° VIII Sede Huancayo, (...)

La competencia geográfica de cada una de las oficinas registrales será de competencia nacional de acuerdo a los servicios de publicidad registral que solicite el usuario registral.

Zona Registral N° IX Sede Lima, (...)

La competencia geográfica de cada una de las oficinas registrales será de competencia nacional de acuerdo a los servicios de publicidad registral que solicite el usuario registral.

Zona Registral N° X Sede Cusco, (...)

La competencia geográfica de cada una de las oficinas registrales será de competencia nacional de acuerdo a los servicios de publicidad registral que solicite el usuario registral.

Zona Registral N° XI Sede Ica, (...)

La competencia geográfica de cada una de las oficinas registrales será de competencia nacional de acuerdo a los servicios de publicidad registral que solicite el usuario registral.

Zona Registral N° XII Sede Arequipa, (...)

La competencia geográfica de cada una de las oficinas registrales será de competencia nacional de acuerdo a los servicios de publicidad registral que solicite el usuario registral.

Zona Registral N° XIII Sede Tacna, (...)

La competencia geográfica de cada una de las oficinas registrales será de competencia nacional de acuerdo a los servicios de publicidad registral que solicite el usuario registral.

Zona Registral N° XIV Sede Ayacucho, (...)

La competencia geográfica de cada una de las oficinas registrales será de competencia nacional de acuerdo a los servicios de publicidad registral que solicite el usuario registral.

(...)

Artículo 61.- Ámbito de competencia

Las Zonas Registrales, dentro del ámbito de su competencia territorial, tienen por finalidad:

(...)

Las Zonas registrales gozarán de competencia nacional en los servicios de publicidad registral establecidos en la normatividad registral emitida de publicidad.

(...)

DE LAS OFICINAS REGISTRALES

Artículo 81.- Oficinas Registrales

Las Oficinas Registrales son unidades de ejecución de los Órganos Desconcentrados encargadas de brindar los servicios de publicidad e inscripción registral de los diferentes contratos y actos inscribibles en el ámbito de su competencia, sin embargo, algunos servicios de publicidad registral serán brindados con competencia nacional. Dependen jerárquicamente de la Jefatura Zonal y en su función registral de la Unidad Registral de la Zona Registral a la que pertenece.

Artículo 82.- Funciones de las Oficinas Registrales

Son funciones de las Oficinas Registrales las siguientes:

a) Ejecutar el proceso de publicidad e inscripción de los actos y contratos que la Ley determina para los diversos Registros, debiendo otorgarse los servicios de publicidad establecidos con competencia nacional.

(...)

Anexo 5: Modificación de la Directiva N° 03-2016-SUNARP/SN

“DIRECTIVA QUE REGULA LA ATENCIÓN Y EXPEDICIÓN DE INFORMACIÓN REGISTRAL QUE NO FORMA PARTE DEL ARCHIVO REGISTRAL”

(...)

6.8. Duplicado de tarjeta de identificación vehicular con competencia a nivel nacional

6.8.1. Definición:

Consiste en la expedición y certificación del abogado certificador, con competencia nacional, de una nueva Tarjeta de Identificación Vehicular, que contiene las características registrables del vehículo.

6.8.2. Requisitos:

- a) Formulario aprobado por la SUNARP con la indicación del número de placa de rodaje de vehículo; nombre completo y documento de identidad del solicitante.
- b) Denuncia policial por pérdida o robo en copia certificada expedida por la Comisaría de la Policía Nacional del Perú; o, en caso del deterioro, se adjunta la tarjeta de identificación vehicular deteriorada sin requerir la denuncia policial.
- c) Formulario notarial con la firma certificada notarialmente del titular.
- d) Pago de la tasa registral.

6.8.3. Procedimiento para la atención del servicio con competencia nacional:

(...)

El Duplicado de Tarjeta de Identificación Vehicular es requerido por el titular registral del vehículo. En caso el formulario sea presentado por un tercero, se debe adjuntar la carta poder con firma certificada notarialmente del titular registral y si es presentado por el representante legal de una empresa debe estar inscrito el poder vigente en el registro de personas jurídicas.

El plazo máximo para la expedición del duplicado de Tarjeta de Identificación Vehicular con competencia nacional es de hasta tres (3) días hábiles.

(...)

Anexo 6: Creación de la “Directiva que regula el otorgamiento de la publicidad registral certificada de duplicado de tarjeta de identificación vehicular con firma electrónica a través del servicio en línea de Publicidad Registral”

I. Objetivo

Regular la expedición de la publicidad registral certificada, con firma electrónica, del servicio de publicidad registral certificada de duplicado de tarjeta de identificación vehicular, mediante el Servicio de Publicidad Registral en Línea - SPRL.

II. Finalidad

Facilitar la obtención del duplicado de tarjeta de identificación vehicular a nivel nacional, sin acudir presencialmente a las oficinas registrales, reduciendo tiempos de atención y costos a los administrados, contemplando además medidas de seguridad suficientes que permitan verificar en línea la autenticidad de la misma.

III. Base Legal

- Ley N° 26366, Ley de creación del Sistema Nacional de los Registros Públicos y de la Superintendencia de los Registros Públicos.
- Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.
- ROF de SUNARP modificado y aprobado.
- Decreto Supremo N° 026-2016-PCM, con el que se aprobó el fortalecimiento de la infraestructura oficial de firma electrónica y su implementación en el Sector Público y Privado.
- Reglamento General de los Registros Públicos, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por Resolución N° 126-2012-SUNARP/SN.
- Reglamento de Publicidad Registral, modificado por Resolución de Superintendencia.
- Resolución N° 043-2003-SUNARP/SN, que aprueba el funcionamiento a nivel nacional del servicio denominado “Publicidad Registral en Línea” a partir del 01 de febrero de 2003.

- Resolución N° 208-2008-SUNARP/SN, que aprueba la Directiva N° 004-2008-SUNARP/SN denominada “Normas para la Administración Uso y Control del Servicio de Publicidad Registral en Línea”.

IV. Alcance

Los servicios de publicidad certificada indicados en el 5.2 de la presente directiva, expedidos con firma electrónica y código de verificación en línea, mediante el SPRL.

V. Disposiciones Generales

5.1. Glosario

A continuación, algunos términos a efectos de la presente:

a. SPRL: Es el servicio en línea de publicidad registral de la SUNARP, desarrollado en el marco de la interconexión nacional de la SUNARP, que permite acceder en tiempo real al contenido de las partidas registrales e índices de los distintos registros, almacenados en la Bodega Central. Asimismo, permite solicitar y expedir diversos servicios de publicidad registral.

b. Bodega Central: Conformada por la Base de Datos y el repositorio centralizado de imágenes de asientos de anotación e inscripción (partidas registrales). La centralización de la información se obtiene con la replicación de la información (Base de Datos e imágenes) de las partidas registrales, desde las oficinas registrales a la Sede Central.

c. Base de Datos: Es el repositorio informático que contiene información estructurada de las partidas registrales sobre la cual se ingresa, actualiza, almacena y consulta datos como resultado del proceso de inscripción y publicidad registral.

d. Usuario: Es la persona natural o jurídica suscrita al servicio en línea de la SUNARP.

e. Cuenta: Es un acceso creado por el usuario registral para utilizar el Servicio de Publicidad Registral en Línea, desde la cual se solicita la publicidad.

f. Servidor Responsable: Es el registrador público o abogado certificador que brinda el servicio de duplicado de tarjeta de identificación vehicular.

g. Código de verificación: Es el código generado mediante algoritmo, utilizado para permitir identificar de manera única a un determinado certificado o esquila emitida desde el SPRL.

h. Código QR: Código con barras bidimensionales que contiene un vínculo directo a la URL o dirección en la que consta el archivo específico del Certificado, dentro de la página web de la SUNARP.

i. Formulario registral: Documento elaborado por las oficinas registrales, en el cual el interesado expresa por escrito su requerimiento, consignando los datos relevantes para el servicio solicitado.

5.2. Publicidad certificada con firma electrónica comprendida

La publicidad certificada con firma electrónica comprendida en los alcances de la presente Directiva es la publicidad registral formal de duplicado de tarjeta de identificación vehicular y otros certificados que se incorporarán progresivamente mediante resolución del Superintendente Nacional.

5.3. Obtención de la publicidad certificada con firma electrónica

5.3.1. La publicidad certificada de duplicado de tarjeta de identificación vehicular es expedida por el servidor responsable, quien la suscribe con firma electrónica y con competencia a nivel nacional.

5.3.2. El duplicado de tarjeta de identificación vehicular, suscrito con firma electrónica, puede ser visualizado por el usuario a través de su cuenta en el SPRL y, adicionalmente, será enviado al correo electrónico indicado al momento de la suscripción.

5.3.3. Los duplicados de tarjeta de identificación vehicular emitidos con firma electrónica, acreditan la no existencia o existencia de inscripciones preventivas vigentes en el Registro al tiempo de su expedición, con independencia del tiempo durante el cual dichos documentos electrónicos pueden ser consultados o verificados.

5.3.4. El usuario, deberá presentar los mismos requisitos establecidos en el Reglamento del Servicio de Publicidad Registral, excepto el formulario registral y la comparación biométrica, adjuntándolos como archivos en formato pdf.

5.4. Verificación de Autenticidad de la Publicidad Certificada

5.4.1. La publicidad registral de duplicado de tarjeta de identificación vehicular comprendido en la presente Directiva, además de la información prevista para cada caso en el Reglamento del Servicio de Publicidad Registral, contarán con firma electrónica, código de verificación, así como su respectivo Código QR. La comprobación de su autenticidad se efectuará a través de la página web de la SUNARP.

5.4.2. La exigencia de presentación de la tarjeta de identificación vehicular, descrito en el numeral 5.2, en el trámite o actividad para el cual fue solicitado, se entenderá cumplida, alternativamente: i) al presentar la reproducción impresa en soporte papel o el archivo en formato PDF del duplicado de tarjeta de identificación vehicular, que permita efectuar la verificación en la página web de la SUNARP; o, ii) al indicar la dirección web, el número de solicitud y el código de verificación, que constan en el duplicado de tarjeta de identificación vehicular, que permitan a los interesados visualizar su contenido.

5.4.3. Las acciones descritas en el numeral que antecede, cuentan con los mecanismos de seguridad necesarios que aseguran la autenticidad del duplicado de tarjeta de identificación vehicular y su contenido.

5.4.4. Sin perjuicio de lo antes señalado, el usuario, desde su cuenta del SPRL, puede visualizar y descargar la tarjeta de identificación vehicular con firma electrónica emitida por el servidor responsable.

5.5. Plazo para la verificación o consulta del contenido del certificado con firma electrónica

Durante el plazo de noventa (90) días calendarios, contados desde la expedición del duplicado de tarjeta de identificación vehicular con firma electrónica, la imagen de respaldo del mismo, estará habilitada en la página web de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, para su verificación o consulta.

VI. Disposiciones Específicas

6.1. Actuaciones del servidor responsable dentro del procedimiento

6.1.1. El servidor responsable, además de la expedición del duplicado de tarjeta de identificación vehicular, durante el procedimiento de publicidad registral certificada en línea, puede emitir pronunciamiento mediante esuelas de observación, liquidación, denegatoria, desistimiento y abandono de la publicidad solicitada.

6.1.2. Las actuaciones señaladas en el párrafo precedente son suscritas con firma electrónica y el sistema incorpora el código de verificación, las cuales pueden ser visualizadas a través de la cuenta del usuario y comunicadas al correo electrónico indicado por aquél al momento de la suscripción al SPRL.

6.2. Actuaciones del Usuario

6.2.1. Subsanación y pago de mayor Derecho

6.2.1.1. El usuario, desde su cuenta, puede subsanar la observación o efectuar el pago del mayor derecho, según corresponda.

6.2.1.2. La subsanación se efectúa a través de las opciones y campos habilitados en el SPRL que permitan indicar la información que el servidor responsable requiera para la expedición de servicio.

6.2.1.3. En caso la subsanación requiera de la presentación de un documento adicional, éste debe ser escaneado por el usuario y adjuntado en el campo habilitado en la cuenta. Todo documento adjuntado se entenderá como una declaración jurada efectuada por el usuario de la cuenta.

6.2.2. Desistimiento del Procedimiento

6.2.2.1. El usuario puede solicitar el desistimiento del duplicado de tarjeta de identificación vehicular, a través de la opción habilitada en el SPRL.

6.2.2.2. La solicitud de desistimiento puede efectuarse hasta antes de la expedición del duplicado de tarjeta de identificación vehicular, de su denegatoria o de cumplido el plazo para declarar el abandono de la solicitud.

6.2.2.3. El servidor responsable emite la esquila de desistimiento dejando constancia de la devolución del íntegro de los derechos registrales. El desistimiento produce la culminación del procedimiento de publicidad formal.

6.2.2.4. En caso se deniegue el desistimiento, el servidor responsable continúa con el trámite.

6.2.3. Aclaración en el Certificado

6.2.3.1. El usuario que advierta un error o deficiencia en el contenido del duplicado de la tarjeta de identificación vehicular, puede solicitar su aclaración, a través de la opción habilitada en el SPRL. No se requiere presentar el certificado materia de aclaración.

6.2.3.2. El usuario tiene el plazo máximo de quince (15) días hábiles para solicitar la aclaración. Dicho plazo es computado a partir del día hábil siguiente de puesto el duplicado de tarjeta de identificación vehicular a disposición en la cuenta del usuario.

6.2.3.3. Una vez solicitada la aclaración dentro del plazo, el sistema inactiva la posibilidad de verificar el duplicado de tarjeta de identificación vehicular en la página web de la SUNARP hasta el pronunciamiento del servidor responsable.

6.2.3.4. No resulta procedente la aclaración, si ha sobrevenido la variación en la situación jurídica contenida en la partida registral, debiendo ser denegada sin perjuicio de que se disponga la devolución del derecho registral.

6.2.3.5. El plazo máximo para efectuar la aclaración solicitada o denegarla es de tres (03) días hábiles, contados desde el día siguiente de haber sido solicitada por el usuario a través de su cuenta.

6.3. Abandono del Procedimiento

Cuando el usuario no presente la subsanación a la observación o no pague el mayor derecho registral, en el plazo de treinta (30) días hábiles contados desde el día siguiente de su notificación en la cuenta, el servidor responsable, de oficio,

declara el abandono del procedimiento, expide la esquila correspondiente y deja constancia de la devolución del íntegro de los derechos registrales.

VII. Responsabilidad

7.1. Son responsables del cumplimiento de esta directiva los Jefes de las Zonas Registrales, los Jefes de las Unidades Registrales de las Zonas Registrales, las instancias registrales y los demás servidores intervinientes.

7.2. La OGTI se encarga de mantener y desarrollar procesos de mejora continua de las medidas técnicas destinadas a mantener inalterado el documento electrónico en el sistema informático de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, así como los criterios de acceso para las consultas correspondientes.

7.3. El servidor responsable que expide la publicidad formal de duplicado de tarjeta de identificación vehicular, no asume responsabilidad por los defectos o las inexactitudes de los asientos registrales, índices automatizados, y títulos pendientes que no consten en el sistema informático.

VIII. Disposición Complementaria Final

Primera.- Para todo lo que no se oponga al presente dispositivo es de aplicación el Reglamento del Servicio de Publicidad Registral.

Segunda.- El certificado con firma electrónica es conservado y almacenado en el sistema informático de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, con las medidas de seguridad que garantizan el principio de equivalencia funcional de la firma electrónica y la integridad de su contenido.

Anexo 7: Creación de un MAPRO

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL DE DUPLICADO DE TARJETA DE IDENTIFICACIÓN VEHICULAR”

Contenido

1. Introducción	3
1.1 Propósito del documento.....	3
1.2 Ámbito del documento.....	3
1.3 Audiencia objetivo.....	3
2. Información general	4
2.1 Definición del servicio de duplicado de tarjeta de identificación vehicular	4
2.2 Requisitos	4
2.3 Participantes.....	4
2.4 Procedimientos de inicio y de fin	4
2.5 Condiciones del servicio	5
3. Especificaciones	6
3.1 Descripción y diagramación de los procedimientos	6
3.2 Detalles de cada procedimiento	8
4. Base legal	11
5. Glosario de términos.....	12

1. Introducción

1.1 Propósito del documento

El presente manual tiene como propósito:

Dotar de un instrumento de información y orientación al personal que interviene directa o indirectamente en la prestación del servicio de duplicado de TIV, a fin de que puedan aplicar los procedimientos correspondientes.

Describir y estandarizar los procedimientos de atención del servicio de duplicado de TIV, definiendo las etapas, plazos, requisitos e instancias que lo comprende, con la finalidad de que éstos sean completamente conocidos y comprendidos por los servidores responsables, así como por el nuevo personal que se incorpore a la Entidad.

1.2 Ámbito del documento

El presente manual se limita a describir los procedimientos únicamente del duplicado de TIV, de vehículos con placas de rodaje de cualquier región del país y es de aplicación para todo el personal a nivel nacional, que intervenga en los procedimientos que se describen.

1.3 Audiencia objetivo

Este documento se centra en los diferentes intervinientes de los procedimientos para la atención del servicio de duplicado de TIV, a los cuales les servirá de guía para desempeñar las actividades que realizan; así como, a todo el personal de la Entidad para que adviertan en detalle los procedimientos de este servicio y puedan difundirlo.

2. Información general

2.1 Definición del servicio de publicidad registral formal de duplicado de tarjeta de identificación vehicular

Es un servicio que brinda la SUNARP a nivel nacional que consiste en certificar y expedir una nueva tarjeta por parte del abogado certificador o registrador público con competencia nacional. La TIV es el documento que contiene las características del vehículo.

2.2 Requisitos

- a) Formulario registral conteniendo datos como la placa de rodaje, N° de DNI y nombre completo del propietario del vehículo, apoderado o representante legal.
- b) En caso de robo o pérdida de la tarjeta debe adjuntar la Copia certificada de la denuncia policial por un Comisario PNP y en caso de deterioro se entrega al registro la tarjeta deteriorada y no se presenta la denuncia policial.
- c) En el caso de actuar en representación del propietario o ser el representante legal de una persona jurídica deberá adjuntar un formato gratuito proporcionado por la entidad y su firma deberá estar fedateada por servidor competente.
- d) Verificación biométrica por comparación de huella del Reniec firmada por el propietario del vehículo.
- e) Tasa Registral por duplicado de TIV.

2.3 Participantes

Los servidores responsables que intervienen en los procedimientos son:

- Encargado de Mesa de Partes
- Cajero
- Encargado del Libro Diario
- Abogado certificador

2.4 Procedimientos de inicio y de fin

Las solicitudes de publicidad registral de duplicado de tarjeta de identificación vehicular serán atendidas bajo los siguientes procedimientos:

Inicio

El propietario del vehículo, apoderado o representante se dirige a Mesa de Partes de la oficina registral para recibir información de los documentos, tasa registral y formularios registrales que necesitará para obtener el duplicado de TIV.

Una vez que el usuario tiene todos los documentos que se le ha requerido, se apersona a Caja, para pagar la tasa registral, entregar los documentos y pasar por el Sistema de Verificación Biométrica por comparación de Huella Dactilar a fin de comprobar su identidad.

El digitador o encargado del Libro Diario lo ingresa al sistema, lo deriva a la carga del abogado certificador y le entrega a éste los documentos físicos, para que sea atendido en el plazo correspondiente de máximo tres días hábiles.

El abogado certificador o quien haga sus veces, revisa el expediente recibido y si: Es admitido, expide el servicio, imprime y entrega la nueva Tarjeta de Identificación Vehicular al encargado de mesa de partes. De no ser admitido, porque la documentación tiene observaciones o inconsistencias, emite la esquila de observación y devuelve el expediente al encargado de mesa de partes para su devolución al usuario registral.

2.5 Condiciones del servicio

Una vez iniciado el trámite de solicitud el usuario deberá ceñirse a los lineamientos y a los criterios de seguridad diseñados por la SUNARP.

No se expedirán duplicados de tarjeta de identificación vehicular cuando conste vigente una anotación de retiro temporal o definitivo.

El plazo máximo de atención del servicio de duplicado de tarjeta de identificación vehicular es de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil de su presentación.

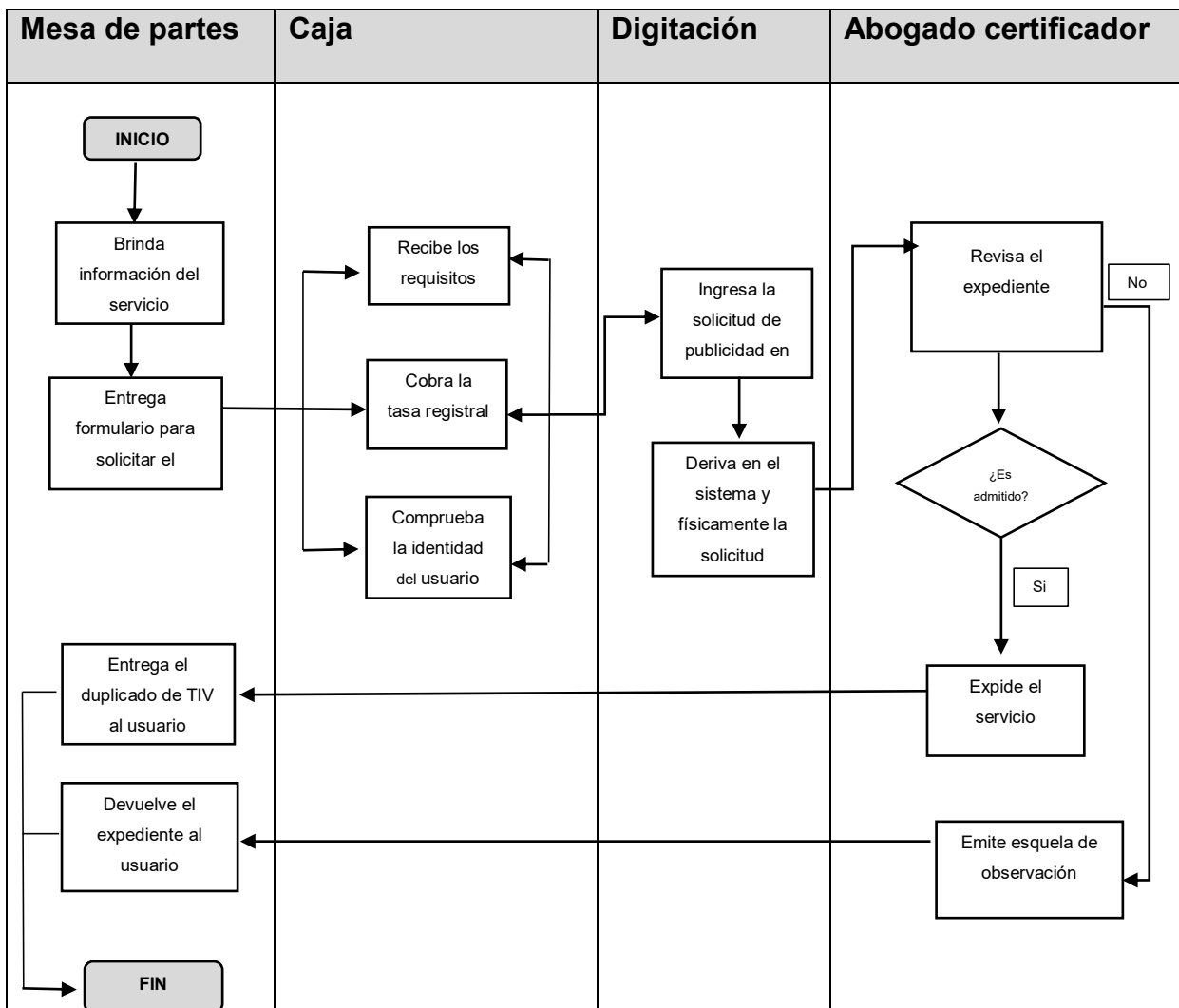
No se puede solicitar varios ejemplares del mismo servicio de duplicado de tarjeta de identificación vehicular.

3. Especificaciones

3.1 Descripción y diagramación de los procedimientos

El servicio de publicidad registral de duplicado de TIV es solicitado por el titular registral del vehículo o por el representante legal de la persona jurídica, con poder vigente inscrito en los registros públicos o por un tercero con carta poder certificada notarialmente del titular. Es solicitado en casos de robo, pérdida o deterioro de la tarjeta de identificación vehicular.

Los procedimientos e instancias para la atención de este servicio de publicidad registral de duplicado de tarjeta de identificación vehicular se definen claramente en el siguiente flujograma:



Fuente: Elaboración propia

3.2 Detalles de cada procedimiento

Proceso N° 1. – De la entrega

No de proceso	001
Nombre	De la entrega
Responsable	Responsable de Mesa de partes
Entradas	Consultas
Salidas	Formularios registrales

Descripción	Mesa de partes brinda información sobre el trámite, entrega al usuario los formularios registrales e informa sobre el pago de la tasa registral.
--------------------	--

Proceso N° 2. – Del cobro

No de proceso	002
Nombre	Del cobro
Responsable	Cajero
Entradas	Formularios registrales, pago de la tasa registral
Salidas	Verificación y comprobación de identidad en el Reniec del solicitante
Descripción	El cajero recibe los formularios requeridos para el trámite, cobra la tasa registral que corresponde y comprueba la identidad del usuario.

Proceso N° 3. – De la digitación

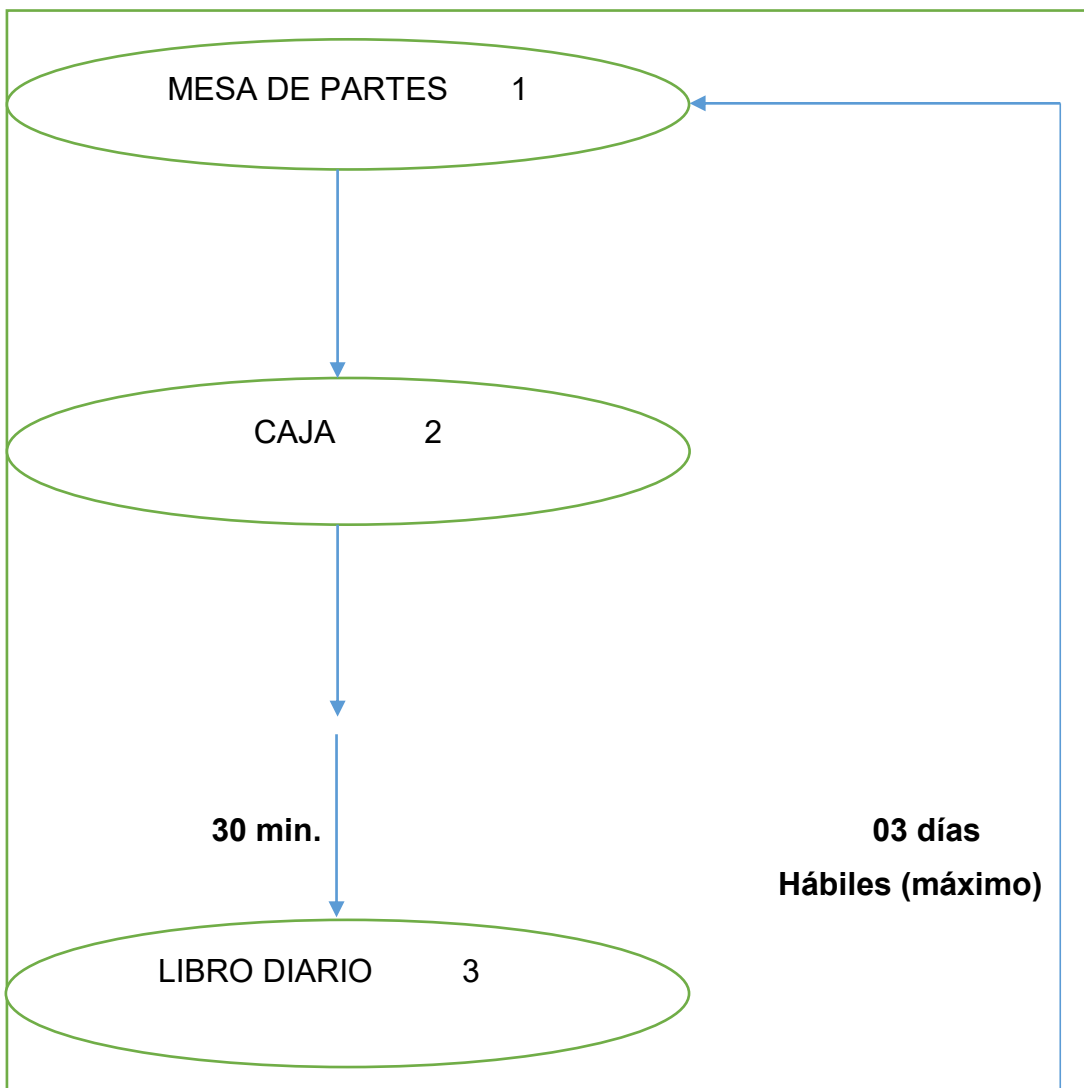
No de proceso	003
Nombre	De la digitación
Responsable	Responsable del Libro Diario
Entradas	Solicitudes de duplicado de TIV
Salidas	Registro y derivación de solicitudes en el sistema
Descripción	El digitador recibe las solicitudes de duplicado de tarjeta de identificación vehicular, las ingresa y deriva en el sistema a la carga del abogado certificador y las entrega físicamente para su atención.

Proceso N° 4. – De la emisión

No de proceso	004
Nombre	De la emisión

Responsable	Abogado certificador
Entradas	Expedientes de solicitudes de duplicado de tarjeta de identificación vehicular
Salidas	Tarjeta de identificación vehicular / esquelas de observación
Descripción	El abogado certificador, revisa el expediente y emite el duplicado de tarjeta de identificación vehicular; de presentar inconsistencias la documentación, devuelve el expediente al usuario a través de Mesa de Partes.

FLUJOGRAMA DE LOS PROCEDIMIENTOS



4. Base legal

Código Identificador	DTIV-01
Nombre	Duplicado de tarjeta de identificación vehicular
Descripción	Servicio de publicidad registral del RPV que consiste en otorgar una tarjeta de identificación vehicular nueva por robo, pérdida o deterioro.
Fuente	Reglamento de publicidad registral aprobado por Res. N° 281-2015-SUNARP/SN
Normas relacionadas	<p>Ley 26366 – Creación del Sistema Nacional de los Registros Públicos</p> <p>Ley 30057 – Ley del Servicio Civil</p> <p>Ley 30065 – Ley de fortalecimiento de la SUNARP</p> <p>Decreto Supremo 012-2013-JUS – Reglamento de Organización y Funciones de la SUNARP</p> <p>Resolución 235-2005-SUNARP/SN (y modificatorias) – Manual de Organización y Funciones de la SUNARP</p> <p>Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias</p> <p>Directiva 002-77-INAP/DNR – Normas para la formulación de los manuales de procedimientos de las Entidades de la Administración Pública, aprobada por Resolución Jefatural N°059-77-INAP/DNR.</p> <p>-Modificación del Reglamento de Publicidad Registral, aprobado por Resolución N°XXX-2020-SUNARP/SN</p> <p>-Modificación del Reglamento de Organización y funciones aprobado por Resolución XXX-2020-SUNARP/SN.</p>
Estabilidad	Estas normas no cambian con frecuencia.
Plazo de atención	Máximo 03 días hábiles.

5. Glosario de términos

Para efectos del presente MAPRO, se entiende por:

Publicidad registral: Es uno de los servicios que brinda la SUNARP, que consiste en la exteriorización continuada y organizada de los actos y derechos inscritos y tiene como finalidad otorgar seguridad jurídica a los terceros.

Registrador público: Es el servidor que en determinadas oficinas registrales tiene a su cargo la emisión de publicidad registral, así como la expedición de los duplicados de tarjeta de identificación vehicular.

Oficina registral: Aquella oficina que se encarga de prestar el servicio de duplicado de TIV con competencia nacional.

Esquela de observación: Documento que señala todos los defectos que presenta la documentación presentada.

Anexo 8: Fichas Técnicas Indicadores

PROGRAMA

Prestación de Servicios Registrales Dentro del Plazo Reglamentario

Nombre del indicador

Porcentaje de usuarios que están de acuerdo con el tiempo que demoró su trámite (eficacia)

Ámbito de control

Resultado específico: Prestación de Servicios Registrales dentro del plazo reglamentario

PLIEGOS QUE EJECUTAN ACCIONES EN EL MARCO DEL PROGRAMA PRESUPUESTAL

Pliego: Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sunarp.

DEFINICIÓN

Este indicador permite medir, según la encuesta realizada, el porcentaje de usuarios que están de acuerdo con el tiempo que demoró su trámite de duplicado de la Tarjeta de Identificación Vehicular (TIV) respecto del total de usuarios preguntados encuestados.

DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

Eficiencia.

VALOR DEL INDICADOR

Porcentaje (%)

JUSTIFICACIÓN

Es necesario identificar qué impacto se tiene en la atención del trámite respecto a la satisfacción con el plazo del servicio de Duplicado de TIV en la Sunarp.

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

Limitaciones:

Se requiere realizar encuestas al público usuario del servicio porque el sistema informático no cuenta con la opción específica para esta medición.

Supuestos:

Efectiva realización de encuestas del resultado de la atención en cuanto al plazo.

PRECISIONES TÉCNICAS

TIV.- Tarjeta de identificación vehicular.

Duplicado de TIV.- Consiste en el servicio de emisión de duplicado de la TIV .

Solicitud Remota.- Solicitud del servicio de duplicado de TIV realizado de manera remota, es decir, desde otra oficina distinta a la oficina que tiene la jurisdicción de la atención del servicio.

MÉTODO DE CÁLCULO

$$PSRDUPDP = \frac{NSRDUPDP}{NSRDUP} X100$$

Donde:

- i) PSRDUPDP: Porcentaje de solicitudes remotas de duplicado de TIV atendidas dentro del plazo.
- ii) NSRDUPDP: Número de solicitudes remotas de duplicado de TIV atendidas dentro del plazo.

iii) NSRDUP: Número Total de solicitudes remotas de duplicado de TIV atendidas.

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Encuestas al usuario de servicios registrales.

BASE DE DATOS

Base de datos de Encuestas.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Encuesta realizada al público usuario del servicio de duplicado de Tarjeta de Identificación Vehicular:

Estimado Usuario, por favor sírvase llenar la presente encuesta que nos ayudará a servirlo mejor:

¿Está usted realizando el trámite de duplicado de Tarjeta de Identificación Vehicular?

SÍ NO

¿De qué sede es su vehículo? Arequipa

¿Cuánto tiempo esperó para que le entreguen el duplicado de su TIV?

15 días.

Está de acuerdo con el tiempo de demora de su trámite? Sí NO

¿Cuántos días le parecen razonables para este trámite?

15 10 5 3

¿El uso de su vehículo es? Particular Taxi

MUCHAS GRACIAS!!!

SINTAXIS

No aplicable.

PROGRAMA

Prestación de Servicios Registrales Dentro del Plazo Reglamentario

Nombre del indicador

Porcentaje de usuarios que están de acuerdo con el tiempo que demoró su trámite (eficacia)

Ámbito de control

Resultado específico: Prestación de Servicios Registrales dentro del plazo reglamentario

PLIEGOS QUE EJECUTAN ACCIONES EN EL MARCO DEL PROGRAMA PRESUPUESTAL

Pliego: Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sunarp.

DEFINICIÓN

Este indicador permite medir, según la encuesta realizada, el porcentaje de usuarios que están de acuerdo con el tiempo que demoró su trámite de duplicado de la Tarjeta de Identificación Vehicular (TIV) respecto del total de usuarios preguntados.

DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

Calidad

VALOR DEL INDICADOR

Porcentaje

JUSTIFICACIÓN

Es necesario identificar qué impacto se tiene en la atención del trámite respecto a la satisfacción con el plazo del servicio de Duplicado de TIV en la Sunarp.

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

Limitaciones:

Se requiere realizar encuestas de forma presencial al público usuario del servicio porque no se cuenta con una herramienta automatizada para esta medición.

Supuestos:

Efectiva realización de encuestas del resultado de la atención en cuanto a la satisfacción con el tiempo de atención.

PRECISIONES TÉCNICAS

TIV.- Tarjeta de identificación vehicular.

Duplicado de TIV.- Consiste en el servicio de emisión de una nueva TIV.

Solicitud Remota.- Solicitud del servicio de duplicado de TIV realizado de manera remota, es decir, desde otra oficina distinta a la oficina que tiene la jurisdicción de la atención del servicio.

MÉTODO DE CÁLCULO

$$PUSTTDUP = \frac{NUSTTDUP}{NUETDUP} X100$$

Donde:

- i) PUSTTDUP: Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de atención del trámite de duplicado de TIV
- ii) NUSTTDUP: Número de usuarios satisfechos con el tiempo del trámite de duplicado de TIV.
- iii) NUETDUP: Número total de usuarios encuetados sobre el trámite de duplicado de TIV.

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

Anual

FUENTE DE DATOS

Encuestas al usuario de servicios registrales.

BASE DE DATOS

Base de datos de Encuestas.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Encuesta realizada al público usuario del servicio de duplicado de Tarjeta de Identificación Vehicular:

Estimado Usuario, por favor sírvase llenar la presente encuesta que nos ayudará a servirlo mejor:

¿Está usted realizando el trámite de duplicado de Tarjeta de Identificación Vehicular?

SÍ NO

¿De qué sede es su vehículo? Arequipa

¿Cuánto tiempo esperó para que le entreguen el duplicado de su TIV?

15 días.

Está de acuerdo con el tiempo de demora de su trámite? Sí NO

¿Cuántos días le parecen razonables para este trámite?

15 10 5 3

¿El uso de su vehículo es? Particular Taxi

MUCHAS GRACIAS!!!

SINTAXIS

No aplicable.