



tenga formato cuadrado, con una medida mínima de 1 cm. por lado, que almacene el número del precinto aduanero (identificador único), que permita su identificación automática y si el tambor del precinto aduanero se encuentra encapsulado, no interfiera en la captura y lectura de datos.

(...)

2. Precinto aduanero tipo cable:

(...)

f) Código QR impreso y visible sobre el cuerpo, que tenga formato cuadrado, con una medida mínima de 1 cm. por lado, que almacene el número del precinto aduanero (identificador único), que permita su identificación automática y si el cuerpo del precinto aduanero se encuentra encapsulado, no interfiera en la captura y lectura de datos.

(...)"

#### DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

##### Única. Vigencia

La presente resolución entra en vigencia el día siguiente al de su publicación en el diario oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

LUIS ENRIQUE VERA CASTILLO  
Superintendente Nacional  
Superintendencia Nacional de Aduanas  
y de Administración Tributaria

1963146-1

## SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

**Aprueban el Registro Centralizado de Reclamos en materia registral, a fin de asegurar un adecuado control de ingreso, seguimiento y atención de los reclamos respecto a los servicios registrales, presentados por los usuarios en los Órganos Desconcentrados de la Sunarp**

### RESOLUCIÓN DEL SUPERINTENDENTE NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS N° 058 -2021-SUNARP/SN

Lima, 15 de junio de 2021

VISTOS; el Informe Técnico N° 081-2021-SUNARP-SOR/DTR del 11 de junio de 2021, de la Dirección Técnica Registral; el Informe N° 506-2021-SUNARP/OGAJ del 04 de junio de 2021, de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

#### CONSIDERANDO:

Que, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP, es un Organismo Técnico Especializado del Sector Justicia, que tiene por objeto dictar las políticas técnico administrativas de los Registros Públicos; estando encargada de planificar, organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de los actos y contratos en los Registros Públicos que integran el Sistema Nacional, en el marco de un proceso de simplificación, integración y modernización de los Registros;

Que, de acuerdo al artículo 1 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declaró al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el artículo 8 del Decreto Supremo N° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, establece que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad; dichas acciones están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio;

Que, dentro del marco citado en el considerando que antecede, la SUNARP viene desarrollando un proceso de modernización integral, con la finalidad de asegurar la mejor calidad en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, encontrándose dentro de esta línea de acción, el desarrollo de mecanismos conducentes a mejorar los estándares en el procedimiento de inscripción registral y en los servicios prestados en exclusividad;

Que, en ese contexto, urge la necesidad de aprobar y estandarizar el uso de herramientas tecnológicas que permitan un adecuado control del ingreso, seguimiento y atención de los reclamos presentados por los usuarios respecto a los servicios registrales brindados por la entidad, a fin de fortalecer el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua, con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida;

Que, atendiendo a lo antes señalado, la Dirección Técnica Registral ha desarrollado el Registro Centralizado de Reclamos en materia registral, que consiste en un archivo colaborativo para el control del ingreso, seguimiento y atención de los reclamos presentados por los usuarios respecto a los servicios registrales; el cual constituye una importante herramienta de gestión para la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios registrales, permitiendo adoptar decisiones, a partir de información objetiva, que contribuya a brindar un servicio registral predecible, óptimo y eficiente;

Que, conjuntamente con el Registro Centralizado de Reclamos en materia registral, la Dirección Técnica Registral ha elaborado los lineamientos que regulen el procedimiento para el registro de los mismos, los responsables de su uso y acciones vinculadas;

Que, atendiendo las consideraciones antes aludidas, la Dirección Técnica Registral ha elevado a esta Superintendencia el proyecto de Resolución que aprueba el Registro Centralizado de Reclamos en materia registral así como los lineamientos que lo regulan, conjuntamente con el Informe Técnico, para su aprobación, la cual cuenta con la opinión favorable de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto por el literal x) del artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNARP, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 012-2013-JUS; y contando con el visado de la Gerencia General, la Dirección Técnica Registral y la Oficina General de Asesoría Jurídica;

#### SE RESUELVE:

##### **Artículo 1.- Aprueba Registro Centralizado de Reclamos en materia registral.**

Aprobar el Registro Centralizado de Reclamos en materia registral, a fin de asegurar un adecuado control de ingreso, seguimiento y atención de los reclamos respecto a los servicios registrales, presentados por los usuarios en los Órganos Desconcentrados de la Sunarp.

##### **Artículo 2.- Lineamientos que regulan el uso obligatorio del Registro Centralizado de Reclamos en materia registral.**

Aprobar los Lineamientos que regulan el uso obligatorio del Registro Centralizado de Reclamos en materia registral, que forman parte integrante de la presente resolución.

### Artículo 3.- Habilitación del Registro Centralizado de Reclamos en materia registral.

La Dirección Técnica Registral, pondrá a disposición de las jefaturas de los Órganos desconcentrados, el archivo colaborativo del Registro Centralizado de Reclamos en materia registral para su uso obligatorio a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución.

### Artículo 4.- Entrada en vigencia

La presente resolución entra en vigencia a partir del 21 de junio de 2021.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

HAROLD MANUEL TIRADO CHAPOÑAN  
Superintendente Nacional de los Registros Públicos

## LINEAMIENTOS QUE REGULAN EL USO OBLIGATORIO DEL REGISTRO CENTRALIZADO DE RECLAMOS EN MATERIA REGISTRAL

### I. OBJETIVO

Disponer de una herramienta necesaria para el seguimiento, control y transparencia en la gestión de los reclamos presentados o derivados a los Órganos Desconcentrados de la Sunarp, estableciendo la estandarización del uso adecuado y obligatorio del Registro Centralizado de Reclamos en materia registral, para el fortalecimiento de las actividades de la defensa y atención al usuario respecto a los servicios registrales.

### II. FINALIDAD

Establecer el uso obligatorio del Registro Centralizado de Reclamos en materia registral a través de un archivo colaborativo que permita un adecuado control de ingreso y seguimiento de la atención de los reclamos presentados por los usuarios en los Órganos Desconcentrados de la Sunarp respecto a los servicios registrales.

### III. DISPOSICIONES GENERALES

3.1 Los presentes lineamientos regulan la forma de llenado del archivo colaborativo del Registro Centralizado de Reclamos en materia registral, a fin de mantener una data actualizada de los reclamos en materia registral, presentados por los usuarios a través de los distintos canales presenciales y virtuales existentes.

3.2 El llenado del archivo colaborativo del Registro Centralizado de Reclamos en materia registral está a cargo del servidor que la Jefatura de Unidad Registral designe para tales efectos, quién debe mantener el registro actualizado de los reclamos presentados y su respectiva atención, ingresando información en los campos correspondientes del archivo colaborativo, conforme se detalla en las disposiciones específicas de los presentes lineamientos.

3.3 Los servidores responsables de la administración y verificación de los canales habilitados para la presentación de reclamos deben reportar (por correo electrónico, documento o cualquier otro medio que permita dejar constancia de su remisión) los reclamos de índole registral al servidor encargado de mantener actualizado el archivo colaborativo del Registro Centralizado de Reclamos en materia registral, a efectos que inicie las acciones tendientes a registrar los campos existentes en el mismo.

### IV. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

#### 4.1 Reclamo

Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual expresan su insatisfacción o disconformidad, ante la oficina registral, respecto a un servicio o atención.

#### 4.2 Reclamos de índole registral

Los reclamos de índole registral, para efecto de los presentes lineamientos, comprenden todos aquellos que estén relacionados con la prestación de los servicios registrales de inscripción y publicidad, tales como:

- Reclamo por demora en la calificación de títulos o en la expedición de la publicidad registral.

- Reclamo por Incumplimiento de la normativa que regula la atención especializada sobre procedimientos registrales y administrativo registrales en trámite.

- Reclamo respecto a las liquidaciones de títulos o servicios de publicidad.

- Reclamo por observaciones que discrepan con precedentes de observancia obligatoria.

- Reclamo por observaciones que discrepan con la normatividad vigente.

- Reclamo respecto de los informes técnicos emitidos por las áreas de catastro.

- Reclamos respecto a la extensión del asiento registral.

- Reclamos respecto a la actualización de índices.

- Otros reclamos relacionados con la prestación de los servicios registrales de inscripción y publicidad.

### 4.3 Procedimiento para registrar el reclamo en el Archivo Colaborativo

Recibido el reclamo, el servidor encargado del archivo colaborativo del Registro Centralizado de Reclamos en materia registral efectúa el llenado, según corresponda, de los campos habilitados en dicho archivo en función al tipo de reclamo presentado.

En adición a lo indicado en el párrafo precedente, el servidor encargado del archivo colaborativo del Registro Centralizado de Reclamos en materia registral debe:

- Marcar la opción "recibido" en la casilla "ESTADO" que se encuentra habilitada en el archivo colaborativo.

- Una vez canalizado el reclamo al área encargada de su atención, debe modificar el "ESTADO" del reclamo y marcar la opción "pendiente" en la casilla que se encuentra habilitada en el archivo colaborativo.

- Finalmente, consignar la respuesta correspondiente que se le brindó al administrado respecto al reclamo presentado y marca la opción "atendido" en la casilla "ESTADO" que se encuentra habilitada en el archivo colaborativo.

En caso el motivo del reclamo de índole registral resulte ser distinto a los preestablecidos en el desplegable habilitado en la casilla "Motivo" del archivo colaborativo, el servidor encargado del Registro Centralizado de Reclamos en materia registral, debe consignar el motivo específico del reclamo.

### V. ACCIONES ADICIONALES A CARGO DEL SERVIDOR ENCARGADO DEL ARCHIVO COLABORATIVO DEL REGISTRO CENTRALIZADO DE RECLAMOS

Presentar un informe quincenal a la jefatura de Unidad Registral correspondiente, sobre el desarrollo del servicio que brinda la oficina, que contenga los plazos en los que son atendidos los reclamos en materia registral, el detalle de los reclamos pendientes de atención y, de ser el caso, las propuestas que sean necesarias a fin de adoptar medidas correctivas, preventivas y/o de mejoramiento de la atención al usuario.

### VI. IMPLEMENTACIÓN DEL REGISTRO CENTRALIZADO DE RECLAMOS

Los jefes de los órganos desconcentrados de la SUNARP, adoptan las medidas necesarias para implementar en sus Oficinas Registrales lo dispuesto en los presentes lineamientos, según sea el caso; sin perjuicio de fortalecer aquellas que se hayan tomado para complementar los fines de defensa u orientación.

### VII. ÁREA RESPONSABLE

Son responsables del cumplimiento de los presentes lineamientos, los jefes de Unidad Registral de cada Oficina Registral, los servidores designados para mantener actualizado el archivo colaborativo del Registro Centralizado de Reclamos en materia registral y los demás servidores intervinientes, según corresponda a sus funciones.

### VIII. REMISIÓN DE INFORMES

La Jefatura de Unidad Registral informa a la Dirección Técnica Registral, de forma bimestral, sobre los plazos de atención de los reclamos en materia registral; los motivos por los que se genera mayor cantidad de reclamos; así como, sobre las acciones adoptadas para mejorar la prestación de los servicios registrales y reducir el riesgo de presentación de reclamos en materia registral en las oficinas a su cargo.

### IX. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en los presentes lineamientos son de ámbito nacional y de aplicación en todos los órganos desconcentrados.

1963521-1

## PODER JUDICIAL

### CONSEJO EJECUTIVO DEL PODER JUDICIAL

#### Aprueban el “Protocolo de Difusión del Equipo Técnico Institucional de Implementación de la Nueva Ley Procesal del Trabajo”

Consejo Ejecutivo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA  
N° 000165-2021-CE-PJ

Lima, 10 de junio del 2021

VISTO:

El Oficio N° 000054-2021-P-ETIINLPT-CE-PJ cursado por el señor Javier Arévalo Vela, Consejero Responsable del Equipo Técnico Institucional de la Nueva Ley Procesal del Trabajo.

CONSIDERANDO:

**Primero.** Que, mediante Resolución Administrativa N° 000378-2021-CE-PJ el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial aprobó el “Plan de Actividades del Equipo Técnico Institucional de Implementación de la Nueva Ley Procesal del Trabajo”, señalándose en el referido plan que el Componente de Capacitación y Difusión del referido Equipo, estipula la elaboración de un Protocolo de Difusión que establezca las estrategias a seguir en materia de difusión, que permita integrar los planes, programas, y necesidades de difusión.

**Segundo.** Que, en ese sentido, el señor Consejero Responsable del Equipo Técnico Institucional de la Nueva Ley Procesal del Trabajo mediante Oficio N° 000054-2021-P-ETIINLPT-CE-PJ, eleva a este Órgano de Gobierno el proyecto de “Protocolo de Difusión del Equipo Técnico Institucional de Implementación de la Nueva Ley Procesal del Trabajo”; que tiene los siguientes objetivos:

- Promover el flujo de información con fines de difusión entre el Equipo Técnico Institucional de la Nueva Ley Procesal del Trabajo y las Cortes Superiores de Justicia a través de las oficinas de imagen; estableciendo flujos y canales de comunicación interna.

- Contribuir en la identificación y generación de información que realce la imagen del nuevo sistema laboral en las Cortes Superiores de Justicia, para su difusión a nivel local y desde el Equipo Técnico Institucional de la Nueva Ley Procesal del Trabajo.

- Identificar canales de difusión externa a nivel de Cortes Superiores de Justicia y el Equipo Técnico Institucional de la Nueva Ley Procesal del Trabajo, para integrarlos y potenciar la difusión de las actividades y/o

resultados obtenidos de las implementaciones a nivel nacional.

- Establecer una unidad gráfica de imagen y contenido en toda la difusión externa, para facilitar el posicionamiento del tema laboral mediante la implementación de plantillas, manuales de identidad y filtros previos de difusión a nivel de Cortes Superiores de Justicia y del Equipo Técnico Institucional de la Nueva Ley Procesal del Trabajo.

**Tercero.** Que, el artículo 82°, inciso 26), del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial determina como función y atribución del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial la adopción de acuerdos y demás medidas necesarias, para que las dependencias de este Poder del Estado funcionen con celeridad y eficiencia, por lo que siendo así, y teniendo en cuenta el propósito de brindar un mejor servicio a la ciudadanía, deviene en pertinente la aprobación de la propuesta presentada.

Por estos fundamentos; en mérito al Acuerdo N° 629-2021 de la vigésima octava sesión del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, de fecha 19 de mayo de 2021, realizada en forma virtual con la participación de la señora y señores Arévalo Vela, Lama More, Álvarez Trujillo, Pareja Centeno y Castillo Venegas; sin la intervención de la señora Presidenta Barrios Alvarado por motivos de salud; en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 82° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Por unanimidad,

SE RESUELVE:

**Artículo Primero.-** Aprobar el “Protocolo de Difusión del Equipo Técnico Institucional de Implementación de la Nueva Ley Procesal del Trabajo”; que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo Segundo.-** Disponer que la Gerencia General del Poder Judicial; así como el Equipo Técnico Institucional de Implementación de la Nueva Ley Procesal del Trabajo, realicen las acciones administrativas necesarias para el cumplimiento de presente resolución.

**Artículo Tercero.-** Publicar la presente resolución y el documento aprobado, en el Portal Institucional del Poder Judicial para su difusión y cumplimiento.

**Artículo Cuarto.-** Transcribir la presente resolución al Equipo Técnico Institucional de Implementación de la Nueva Ley Procesal del Trabajo, Presidentes de las Cortes Superiores de Justicia del país; y a la Gerencia General del Poder Judicial para su conocimiento y fines pertinentes.

Regístrese, publíquese, comuníquese y cúmplase.

JAVIER ARÉVALO VELA

Juez Supremo Titular

Integrante del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial

1963415-1

#### Incorporan estándares de productividad y disposiciones administrativas en el cuadro “Actualización de Estándares de Expedientes Resueltos Aprobados mediante Resolución Administrativa N° 174-2014-CE-PJ”, anexo de la Res. Adm. N° 000395-2020-CE-PJ

Consejo Ejecutivo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA  
N° 000166-2021-CE-PJ

Lima, 10 de junio del 2021

VISTO:

El Oficio N° 000110-2021-CR-UETI-CPP-PJ, cursado por el señor Consejero Responsable de la Unidad de Equipo Técnico Institucional del Código Procesal Penal.