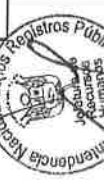
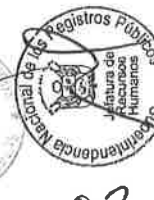


**MATRIZ DE COMPROMISOS DE MEJORA DEL DESEMPEÑO
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS (SUNARP)**

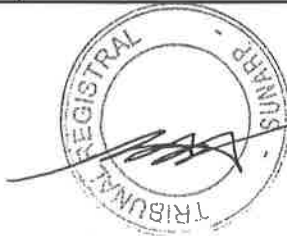
Área de mejora	Recomendación	Compromiso	Medio de verificación / Plazo	Comentarios u Observaciones / Responsables
Marco Lógico	Establecer componentes y actividades que reflejen la naturaleza dual de la SUNARP (área funcional y administrativa) y el proceso de modernización en el 2014.	1. Fortalecer el diseño del marco lógico y presentar propuesta de Programa Presupuestal 2014.	1 y 2. Anexo 2 para Programación Presupuestal 2014 presentado al MEF / Abril 2013.	1 y 2. Responsables: Gerencia Registral (GR) y Gerencia de Presupuesto y Desarrollo (GPD).
	Tomar en cuenta informe de consultoría sobre indicadores de desempeño elaborado por Francisco Huerta Benitez, pero incluir indicadores relacionados con la calidad del trabajo funcional de la entidad.	2. Revisión de indicadores de desempeño del marco lógico para la propuesta de Programa Presupuestal 2014.		
Población Objetivo	Elaborar una estimación más rigurosa, que tenga en cuenta otros factores económicos y sociales para anticipar necesidades específicas de la población que podrían suponer un incremento en la demanda de los servicios registrales.	3. Caracterizar la población objetivo por tipo de servicio registral (Bienes Inmuebles, Bienes Muebles, Personas Jurídicas y Personas Naturales) y según atributos relevantes (p. ej. nivel socio-económico).	3. Anexo 2 para Programación Presupuestal 2014, presentado al MEF / Abril 2013.	SUNARP ofrece sus servicios a toda la población, pero atiende distintos tipos de público y ofrece servicios subsidiados a algunos grupos. 3. Responsables: GPD y GR.
		4. Análisis de las tendencias de la demanda de los productos más importantes, especialmente aquellos con modalidad de subsidio.	4. Informe de Estudio de Demanda de principales productos / Noviembre 2013.	El estudio de demanda incluye una proyección que permita anticipar las necesidades específicas de la población objetivo. 4. Responsables: GPD y GR.
Estructura Organizacional y Gestión	Aprovechar la actualización del MOF y ROF para definir un área responsable de los procesos de descentralización y descentralización que lidere el fortalecimiento del mismo y apoye a la gerencia registral en la optimización de los servicios a nivel de calidad y oportunidad.	5. El proyecto de ROF considera la creación de una Subdirección de Operaciones Registrales, que se dedicará al tema de la Descentralización y mejora de los servicios registrales.	5. ROF aprobado y publicado en la web / Marzo 2013.	El nuevo ROF está aprobado por el MINJUS. Se encuentra pendiente de aprobación por parte de la PCM. 5. Responsable: GPD.
	Diseñar un sistema de gestión que privilegie el control ex post y no ex ante en la gestión administrativa de las Zonas Registrales.	No aplica	No aplica	No existe un control ex ante en la gestión administrativa.
Proceso de Obtención y Entrega de Productos	Establecer un sistema que promueva y reconozca las buenas prácticas de gestión de las Zonas Registrales. Tal es el caso de los Registros que fueron creados por la Zona Registral Iquitos con el fin de difundir los alcances de los servicios que prestan y que se ha generalizado a nivel nacional. Caso similar sería el de las ventanillas de atención a notarías y abogados de Arequipa.	6. Realizar consultoría "Sistema de Identificación de Buenas Prácticas de Gestión en zonas registrales". 7. Implementación gradual del Sistema: (a) piloto y (b) difusión nacional.	6. Informe de consultoría / Agosto 2013. 7a. Informe de implementación del Sistema en zona registral piloto / Enero 2014 7b. Informe de implementación a nivel nacional / Octubre 2014.	6. Responsables: GR y GPD. 7. Responsables: GR y GPD.
	Reforzar el mecanismo de producción de precedentes de observancia obligatoria para aumentar su frecuencia y fomentar la participación de las áreas operativas en su producción.	8. Realizar consultoría "Identificación y diseño de sistema de compilación de buenas prácticas registrales". 9. Implementación del sistema.	8. Informe de consultoría / Marzo 2013. 9. Informe de implementación del sistema / Setiembre 2013	Se realizan varios plenos del Tribunal Registral al año. En el 2012, se realizó el primer pleno de Registradores Públicos. 8. Responsables: TR, GR y ECR.. 9. Responsables: TR, GR y ECR.



Área de mejora	Recomendación	Compromiso	Medio de verificación / Plazo	Comentarios u Observaciones / Responsables
Proceso de Obtención y Entrega de Productos	Implementar un sistema de control o reporte de productividad de los registradores, que asocie los casos que hayan sido observados o tachados a partir de la autonomía invocada por el registrador; y que fueran posteriormente revocados, a fin de medir la calidad en la calificación efectuada por los registradores.	10. Desarrollar e implementar el módulo de gestión de seguimiento de productividad y calidad registral. (Ver compromiso relacionado en Área de Seguimiento y Evaluación)	10. Informe de seguimiento de productividad registral / Dic. 2013.	10. Responsables: GR, GI y GPD.
	Establecer un formato único de zonas de atención que obedezca a un estudio de funcionalidad y análisis de procesos.	11. Preparar diagnóstico de oficinas que tengan problemas de atención debido a la disposición física de sus ambientes. 12. Implementar atención preferencial a favor de personas de la tercera edad, discapacitados y mujeres embarazadas, en las oficinas registrales que aun no la ofrezca.	11. Informe de diagnóstico sobre atención en oficinas / Octubre 2013. 12. Informe de implementación de atención preferencial / Octubre 2013.	11. Responsables: Gerencia de Imagen Institucional y Relaciones Públicas (GIIRRP), GAF. 12. Responsables: GIIRRP (en coordinación con los Jefes Zonales)
	Crear un sistema de incentivos para promover que los usuarios utilicen los servicios virtuales antes que la ventanilla.	13. Creación de un sistema de intermediación digital, utilizando la tecnología PKI para promover el uso de la firma digital: - 1ra. etapa en los trámites de constitución de empresas en línea, - Otros servicios previa evaluación.	13a. Contrato del sistema de intermediación digital / Mayo 2013. 13b. Informe de entrega del software de la 1ra. Etapa del sistema / Setiembre 2013. 13c. Informe de seguimiento / Diciembre 2013 13d. Informe de definición de nuevos servicios a incluir en el sistema / Octubre 2013.	13a. Responsable: GAF. 13b y c. Responsables: GR y GI. 13d. Responsable: GR.
	Recursos Humanos: Gestión por Competencias	Realizar un ejercicio muy riguroso, para cada oficina zonal, registral y receptora, de cuantificación y calificación del personal que se requiere para cumplir con una determinada meta sin ningún riesgo de menoscabar la calidad del servicio brindado. Este ejercicio debe tomar en cuenta además los factores propios de cada zona. [...] Se busca garantizar la calidad de los servicios y mejorar la imagen que tiene la SUNARP ante la población, así como el clima laboral en todas las oficinas zonales.	14. Identificar en el Plan de Recursos Humanos, los requerimientos en número de personal y perfiles de puesto para la estructura organizacional actual y futura. 15. Modificar el CAP según el ROF aprobado. 16. Desarrollar estrategias de gestión del clima laboral.	14. Plan de Recursos Humanos / Junio 2013. 15. CAP aprobado por Resolución de Superintendencia / junio 2013. 16. Informe de situación del clima laboral / Jun. 2013.
Delinear una línea de carrera que incluya el caso de los registradores y asistentes registrales, un proceso de ratificación cada cierto tiempo y que contemple entre los criterios de evaluación: impugnaciones y quejas sobre la calidad de las resoluciones, vocación por la capacitación en número de horas que tienen que ser acreditadas, índices de productividad, entre otros.		17. Diseñar e implementar un Sistema de Gestión por competencias, identificando las competencias institucionales (Atención al Usuario, Capacidad de Análisis, Trabajo en Equipo y Liderazgo). Adecuar las políticas de Recursos Humanos al enfoque de gestión por competencias. 18. Revisar normas sobre la factibilidad de aplicar línea de carrera.	17. Informe técnico del sistema de gestión por competencias de RRHH / Junio 2013 18. Informe legal sobre línea de carrera / Feb. 2013	17. Responsable: RRHH-GAF. 18. Responsable: Gerencia Legal (GL).



Área de mejora	Recomendación	Compromiso	Medio de verificación / Plazo	Comentarios u Observaciones / Responsables
Recursos Humanos: Formación y Desarrollo	Redefinir la forma en que la Escuela de Capacitación diseña el Plan de Capacitación. Procurar un rol más activo de la Escuela de Capacitación en el diseño y planificación de las necesidades de capacitación a nivel nacional.	19. Diseñar el Plan de Capacitación 2013.	19. Plan de Capacitación 2013 aprobado por Resolución de Gerencia General / Feb. 2013	19. Responsables: Escuela de Capacitación Registral (ECR) y GAF.
	La capacitación puede ser utilizada como una herramienta para el estímulo o recompensa al desempeño eficiente del personal. Establecer una política de asignación de becas, con alcance a nivel nacional, y que podría relacionarse también con la línea de carrera administrativa.	20. Diseñar política de becas	20. Política de becas aprobada por Resolución de Gerencia General / Mar. 2013	20. Responsables: ECR y RRHH-GAF.
Recursos Humanos: Asignación de Recursos	Construir la escala remunerativa a partir de una adecuada definición de cada perfil de competencias del puesto. Tomar en cuenta caso de Jefes de Oficinas Registrales que cumplen funciones administrativas y funcionales.	21. Elaborar propuesta normativa de escala remunerativa, sujeta a la aprobación de la Ley de exoneración de prohibición de incrementos remunerativos.	21. Oficio con propuesta normativa sobre escala remunerativa presentada al MINJUS / Dic. 2013	21. Responsables: Gerencia General (GG) y RRHH-GAF. Se ha elaborado Proyecto de Ley 1325 para exonerar a SUNARP de la prohibición de incrementos remunerativos de la Ley de Presupuesto Público. Se encuentra en discusión en las comisiones de Justicia y de Trabajo del Congreso.
	Realizar estudios de análisis de carga de trabajo con el fin de evaluar la pertinencia de soportar la carga de atención al público en un 100% en practicantes.	22. Realizar Inventario de personal (número, competencias, distribución y carga laboral).	22. Informe de inventario de personal / Enero 2013.	Actualmente, los practicantes representan 67% del personal. 22. Responsables: RRHH-GAF.
	Modernizar y uniformizar los equipos informáticos que utilicen los órganos desconcentrados.	23. Reasignar o reubicar personal, en función a las cargas laborales.	23. CAP aprobado por Resolución de Superintendencia / Junio 2013.	23. Responsables: RRHH-GAF.
Tecnologías de Información	Lograr la meta de inversión en las mejoras tecnológicas que permitan descentralizar los servicios registrales, y que a mediano plazo facilite la calificación de títulos para inscripción con alcance nacional; así como, la ampliación de los servicios provistos en línea.	24. Adquisición de nuevos equipos y reemplazo de aquellos con más de 3 años de antigüedad a nivel nacional, para que cuenten con vigencia tecnológica y puedan responder a la demanda de los usuarios.	24. Acta de conformidad de entrega de equipos por parte del proveedor / Mayo 2013.	24. Responsables: GI y GAF.
	Integrar los sistemas de registro de propiedad inmueble, vehicular, y otros en uno solo.	25. Integrar los sistemas registrales SIR (propiedad inmueble, PJ y PN), SARP (ex Registro Predial Urbano) y RPV (bienes muebles) en una sola aplicación denominada "Fábrica de Software SURE"; - Primera etapa: "Fábrica de Software Modular para el registro RPV". - Se implementarán los siguientes sistemas registrales previa evaluación.	25a. Contrato suscrito "Fábrica de Software SURE Modular para el registro RPV" / Junio 2013. 25b. Informe técnico de producción modular para el RPV/ May 2014. 25c. Informe técnico de cierre de producción de la "Fábrica de Software SURE" / Junio 2016.	25. Responsables: GR y GI.



Área de mejora	Recomendación	Compromiso	Medio de verificación / Plazo	Comentarios u Observaciones / Responsables
Tecnologías de Información	Invertir en la seguridad de los centros de cómputo de las oficinas zonales.	26. Implementación de soluciones de seguridad física para centros de cómputo a nivel nacional, lo cual requiere: a. Definir características mínimas de seguridad física de los centros de cómputo. b. Evaluar la situación de seguridad a nivel nacional. c. Adquirir soluciones de seguridad física para los centros de cómputo. d. Verificar in situ el cumplimiento de dichas características (visitas de supervisión).	26a. Informe de condiciones mínimas de seguridad física / Feb. 2013. 26b. Informe situacional (línea de base) / Marzo 2013. 26c. Contrato de adquisición de soluciones. / Junio 2013. 26d. Informe de supervisión / Dic. 2013	Las soluciones incluyen: sistema contra incendio; detector de humo y aniego; aire acondicionado de precisión; mecanismo automatizado de acceso (tarjeta o huella dactilar); y cámaras de seguridad. / 26. Responsables: GI y GAF.
	Priorizar la meta de uniformizar e integrar en un solo software los diversos aplicativos informáticos que actualmente se utilizan, a fin de obtener información homogénea y oportuna respecto de la gestión administrativa de las oficinas registrales.	27. Diseño e implementación del software administrativo SIGA.	27a. Contrato suscrito / Junio 2013. 27b. Informe técnico de puesta en producción / Diciembre 2014	27. Responsables: GI y GAF.
	Aprovechar la actualización de los instrumentos de gestión MOF, ROF, CAP, Directivas, PAP y TUPA para establecer mecanismos de monitoreo de los POI que los validen como instrumentos de gestión efectivos.	28. Incluir los indicadores de productividad y desempeño del POI 2015 en el SIGA.	28a. Informe técnico de diseño de indicadores para el SIGA / Julio 2013. 28b. Informe de Seguimiento del POI 2015 generado por el SIGA / Junio 2015	28a. Responsables: GR y GPD. 28b. Responsables: GI, GPD y GAF.
Seguimiento y Evaluación (SyE)	Mejorar el sistema de medición de productividad del personal, con el fin de que en el área funcional, se tome en cuenta las observaciones, las tachas y la complejidad de los títulos que se evalúan.	29. Desarrollar e implementar el módulo de gestión de seguimiento de productividad y calidad registral. 30. Diseñar un sistema integral de medición de la productividad. 31. Implementar el nuevo sistema en la "Fábrica de software SURE".	29a. Informe de Indicadores de Productividad elaborado por la GPD / Set. 2013. 29b. Informe de seguimiento de productividad registral / Dic. 2013. 30. Informe técnico de diseño del sistema integral de medición de la productividad / Diciembre 2014. 31. Informe de Seguimiento de Productividad / Diciembre 2016.	29a. Responsable: GR, con la participación de RRHH-GAF y GPD. 29b. Responsable: GI. 30. Responsable: GI. 31. Responsables: GR, GI y GPD.
	Contar con perfil de usuarios institucionales o finales y definir sus principales motivos de insatisfacción.	32. Realizar estudio de perfil de los usuarios a través de una consultoría. 33. Aplicación periódica del cuestionario de la encuesta de satisfacción.	32a. Cuestionario de encuesta de satisfacción de usuarios / Julio 2013 32b. Informe de Resultados de la encuesta / Agosto 2013 32c. Informe del Estudio de Perfil / Octubre 2013. 33. Informe de Resultados de encuesta / Agosto 2014.	32. Responsable: GI/RRPP. 33. Responsable: GI/RRPP y GPD.
	Lograr una interconexión entre las diferentes oficinas, de tal manera que un usuario pueda, de ser el caso, recoger un certificado en una oficina zonal distinta a aquella donde lo inscribió.	34. Desarrollar el plan de expansión del servicio de interconexión a nivel nacional en forma gradual, de acuerdo a la implementación del SURE modular.	34a. Plan de interconexión a nivel nacional / Ago. 2013. 34b. Informe técnico de cierre de producción de la "Fábrica de Software SURE" / Junio 2016.	Con el Servicio de Publicidad Registral en Línea (SPRL), los usuarios registrados pueden solicitar publicidad simple (generada inmediatamente) y certificada. La segunda se otorga en 3 días en cualquier oficina o se entrega a domicilio (costo extra). / 34. Responsable: GI.



Área de mejora	Recomendación	Compromiso	Medio de verificación / Plazo	Comentarios u Observaciones / Responsables
Calidad del Servicio	Disminuir los reclamos de las oficinas registrales ubicadas en provincias por la lentitud en la conectividad que dificulta la transmisión y recepción de los documentos y que entorpecen la calidad del servicio.	35. Transmisión de datos: Ampliación del ancho de banda en algunas oficinas de provincia. 36. Optimización Wan: Adquisición de tecnología para la optimización del tráfico entre las oficinas registrales. 37. Virtualización de aplicaciones registrales a nivel nacional.	35a. Contrato suscrito en Mayo 2013. 35b. Acta de conformidad / Abril 2015. 36a. Contrato suscrito en Febrero 2013. 36b. Acta de conformidad / Junio 2013 37a. Contrato suscrito en Julio 2013. 37b. Acta de conformidad / Septiembre 2013	35. Responsable: GI. 36. Responsable: GI. 37. Responsable: GI.
	Definir una estrategia de difusión que acompañe los esfuerzos a nivel de nuevos servicios funcionales, mejora tecnológica y modernización que ha emprendido la entidad. [...] La labor de difusión y educación debe incidir en dar a conocer al usuario las ventajas de los servicios registrales, y a que adquiera las habilidades necesarias para aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas (servicios en líneas, cajeros registrales).	38. Implementación de la difusión de los servicios registrales a nivel nacional. 39. Realizar estudio de rediseño de marca y posicionamiento de la entidad.	38. Plan de medios 2013 Aprobado / Marzo 2013. 39. Campaña de lanzamiento de nueva imagen SUNARP / Abril 2013.	38 y 39. Responsable: GI/RRPP.
	Cultura Registral	No aplica		El 20% de los ingresos por tasas registrales a nivel nacional se transfieren a la Sede Central. Un 40% de tal transferencia se destina al Fondo de Compensación, el cual se usa principalmente para financiar a las oficinas registrales deficitarias, según sus requerimientos.
Asignación de Recursos	Modificar la Directiva que regula el Fondo de Compensación con el fin de que una parte de esos recursos, que hoy no se utilizan, sirvan para fortalecer funcional y administrativamente a las Zonas Registrales: Talleres de Unificación de Criterios, Evaluación de Seguimiento de Precedentes de parte de los Registradores, etc. Contemplar, a manera de incentivo para promover una mayor eficiencia en la gestión de las oficinas zonales, la posibilidad de reinversión de una parte del excedente (ingresos – gastos) en la oficina que lo generó, sea en mayor inversión en activos fijos, en modernización, en capacitación del personal e inclusive en mayores remuneraciones.	No aplica		Solo la Oficina Registral IX-Lima tiene saldos de balance que se programan en inversiones para el siguiente año. Las otras oficinas tienen saldos positivos coyunturalmente.
Coordinación inter-institucional	Profundizar el establecimiento de alianzas con entidades del sector público y privado para tercerizar la prestación de algunos servicios.	No aplica		Los servicios registrales no se tercerizan. Por convenios de cesión en uso, hay oficinas receptoras en las municipalidades.

Legenda:

GAF: Gerencia de Administración y Finanzas
GI: Gerencia de Informática
GIRP: Gerencia de Imagen Institucional y Relaciones Públicas
GG: Gerencia General
GL: Gerencia Legal
GPD: Gerencia de Presupuesto y Desarrollo

GR: Gerencia Registral
IPE: Intervención Pública Evaluada
PCM: Presidencia del Consejo de Ministros
RRHH: Recursos Humanos
MINJUS: Min. Justicia y Derechos Humanos

SURE: Sistema Unificado de Registro
SIGA: Sistema Integrado para la Gestión Administrativa
SIR: Sistema Registral
SARP: Sistema Actualizado de Registro Predial
RPV: Registro de Propiedad Vehicular

SPRL: Sistema de Publicidad Registral en Línea
ECR: Escuela de Capacitación Registral
SID: Sistema de Intermediación Registral
TR: Tribunal Registral

José L. Quiroga Llaoca

HORACIO EGUREN CIURLUZZA
Gerente General
SUNARP

GUERRA ANPAKOCALVA TIERRA VALDIVIA
Presidenta del Tribunal Registral
SUNARP

YESSSENIA DEL CARMEN CAMPOS SALAZAR
Directora de Escuela de Capacitación Registral
SUNARP

JOSÉ ANTONIO CHACÓN CALDERÓN
Gerente de Informática
Sede Central

ELIZABETH NEYRA ZUMAETA
Gerente de Presupuesto y Desamollo (e)

LIC. CESAR FLEDERA AREVALO
Jefe de Recursos Humanos (e)

JARA TEJESA MINOZ - NÚMERO 101
Relaciones Públicas
SUNARP

Gerente de Imagen Institucional
SUNARP

MARCO JAPATA EURI
Gerente de Imagen Institucional
SUNARP

José L. Quiroga Llaoca
SUNARP