

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS**  
**POLÍTICAS**



**TESIS:**

**LIMITACIONES DE LAS OPERACIONES EN LÍNEA DE SUNARP Y EL  
DERECHO A LA ATENCIÓN VIRTUAL DILIGENTE DEL USUARIO  
REGISTRAL, OFICINA HUACHO (2020)**

**PRESENTADO POR:**

LIDIA BRIGITH EVANGELISTA VITATE

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

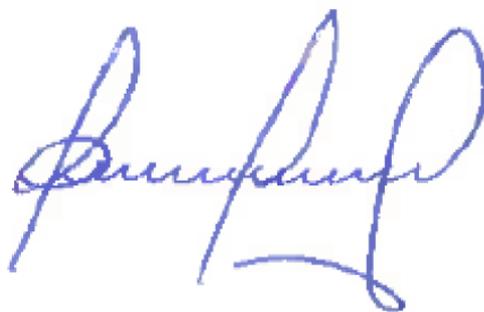
ABOGADA

**ASESOR:**

MG. BARTOLOMÉ EDUARDO MILÁN MATTA

HUACHO-2022

Elaborado por:



---

BACHILLER LIDIA BRIGITH EVANGELISTA VITATE

**TESISTA**



***Mg. BARTOLOME EDUARDO MILÁN MATTA***  
**ASESOR**

**COMITÉ EVALUADOR:**



***Dr. SILVIO MIGUEL RIVERA JIMENEZ***  
***PRESIDENTE***



***Mtro. NICANOR DARIO ARANDA BAZALAR***  
***SECRETARIO***



***Abog. OSCAR ALBERTO BAILÓN OSORIO***  
***VOCAL***

**DEDICATORIA**

A mi madre por ser mi motivo más grande de superación en la vida, ya que ella me impulsa a seguir logrando mis metas.

*Lidia Brigith Evangelista Vitate*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por permitirme terminar esta etapa de manera satisfactoria, también agradezco a mi madre por acompañarme durante toda mi formación profesional, asimismo agradezco a mi asesor Dr. Bartolomé Eduardo Milán Matta por sus enseñanzas y consejos durante la elaboración de mi tesis.*

*Lidia Brigith Evangelista Vitate.*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
TESISTA .....	ii
ASESOR.....	ii
COMITÉ EVALUADOR:.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	vi
INDICE DE TABLAS.....	ix
ABSTRACT .....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I.....	17
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	17
CAPITULO II.....	23
MARCO TEORICO .....	23
2.1. Antecedentes de la investigación.....	23
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	23
2.1.2. Antecedentes nacionales de la investigación.....	35
2.2. Base teórica .....	46
2.2.1. Limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP.....	46

2.2.2. EL DERECHO A LA ATENCIÓN VIRTUAL DILIGENTE DEL USUARIO REGISTRAL.....	69
2.3. Bases filosóficas .....	83
2.4. Definiciones conceptuales.....	84
2.5. Formulación de la hipótesis:.....	85
2.5.1. Hipótesis general.....	85
2.5.2. Hipótesis específicas.....	85
2.6. Operacionalización de variables e indicadores .....	86
CAPÍTULO III .....	87
MARCO METODOLÓGICO .....	87
3.1. Diseño Metodologico .....	87
3.2. Población y muestra .....	88
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	89
3.4. Técnica para el procesamiento de la información .....	90
CAPÍTULO IV .....	91
4.1. Análisis descriptivos de los resultados .....	91
4.2. Prueba de normalidad .....	103
4.3. Contrastación de hipótesis .....	103
CAPÍTULO V .....	108
DISCUSIÓN.....	108
5.1 Discusión .....	108
CAPÍTULO VI.....	110

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	110
6.1. Conclusiones .....	110
6.2. Recomendaciones.....	110
REFERENCIAS .....	112
7.1. Referencias documentales .....	112
7.2. Referencias hemerográficas.....	112
7.3. Referencias bibliográficas .....	112
7.4. Referencias electrónicas .....	113
ANEXOS .....	116
Anexo 1: Instrumento para la toma de datos .....	117
Anexo 2: Instrumento para la entrevista.....	120
Entrevista dirigida.....	120
Entrevista dirigida.....	121

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1:.....	88
Tabla 2:.....	89
Tabla 3:.....	91
Tabla 4:.....	92
Tabla 5:.....	93
Tabla 6:.....	94
Tabla 7:.....	95
Tabla 8:.....	96
Tabla 9:.....	97
Tabla 10:.....	98
Tabla 11:.....	99
Tabla 12:.....	100
<u>Tabla 13:</u> .....	101
<u>Tabla 14:</u> .....	102
<u>Tabla 15:</u> .....	103
<u>Tabla 16:</u> .....	104
<u>Tabla 17:</u> .....	105
<u>Tabla 18:</u> .....	106
<u>Tabla 19:</u> .....	107

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 1:.....	91
Figura 2:.....	92
Figura 3:.....	93
Figura 4:.....	94
Figura 5:.....	95
Figura 6:.....	96
Figura 7:.....	97
Figura 8:.....	98
Figura 9:.....	99
Figura 10:.....	100
<u>Figura 11:</u> .....	101
<u>Figura 12:</u> .....	102

## RESUMEN

**Objetivo:** Examinar cómo las operaciones en línea que ofrece la oficina SUNARP de Huacho satisface la atención virtual de manera diligente al usuario registral en el año 2020. **Métodos:** Los tiempos actuales obligan y sobre todo durante la pandemia (COVID-19) realizar una buena cantidad de actividades a través del sistema virtual, en razón a ello se busca evaluar los problemas y limitaciones de la atención virtual de en SUNARP por diferentes motivos. El nivel de la investigación es DESCRIPTIVA-ANALÍTICA; observándose la dependencia de sus variables, por la toma de información es de corte TRANSVERSAL siendo que los datos de la realidad se han tomado en un solo momento, en el año 2020 en Huacho, tanto la encuesta como las entrevistas. EL MÉTODO utilizado es el LÓGICO DEDUCTIVO, por cuanto corresponde saber es si la atención virtual de los servicios que presta SUNARP, son en verdad efectivos y eficientes o por el contrario hay dificultades para su uso. LA POBLACIÓN y muestra es de 194 personas encuestadas y 6 (entrevistadas), personas vinculadas al quehacer de los registros públicos (SUNARP). **Resultados:** Después de encuestar a 200 personas, se tiene que, el 70,0% de los usuarios registrales de la Oficina Huacho 2020 que fueron encuestados, sostienen que ha sido negativo la experiencia de haber hecho uso de los servicios en línea de SUNARP, un 10,0% lograron un nivel positivo, otro 10,0% alcanzaron un nivel regular y un 10,0% no opinaron al respecto y de acuerdo a la entrevista a los funcionarios de la SUNARP, esto se debe en gran medida a que las plataformas colapsan por el uso de los solicitantes que ha crecido astronómicamente, superando las expectativas de la SUNARP. **Conclusión:** Las operaciones en línea que ofrece la oficina SUNARP de huacho en el año 2020 no satisface el requerimiento oportunamente por lo que se concluye que la atención por este medio (virtual) al usuario no es diligente.

**Palabras claves:** operaciones en línea, plataforma virtual, satisfacción del requerimiento, atención deficiente.

## ABSTRACT

Objective: To examine how the online operations offered by the SUNARP office in Huacho diligently satisfy virtual attention to the registry user in 2020. Methods: Current times force and especially during the pandemic (COVID-19) to carry out a good number of activities through the virtual system, for this reason it seeks to evaluate the problems and limitations of virtual care in SUNARP for different reasons. The research level is DESCRIPTIVE-ANALYTICAL; observing the dependence of its variables, for the collection of information is of a TRANSVERSAL cut, being that the reality data have been taken in a single moment, in the year 2020 in Huacho, both the survey and the interviews. THE METHOD used is the DEDUCTIVE LOGIC, since it is necessary to know if the virtual attention of the services provided by SUNARP, are really effective and efficient or, on the contrary, there are difficulties in their use. THE POPULATION and sample is 194 people surveyed and 6 (interviewed), people linked to the work of public records (SUNARP). Results: After surveying 200 people, 70.0% of the registered users of the Huacho 2020 Office who were surveyed maintain that the experience of having made use of SUNARP's online services has been negative, 10.0% achieved a positive level, another 10.0% reached a regular level and 10.0% did not have an opinion in this regard and according to the interview with SUNARP officials, this is largely due to the fact that Platforms collapse from applicant usage that has grown astronomically, exceeding SUNARP's expectations. Conclusion: The online operations offered by the SUNARP office in huacho in 2020 do not satisfy the requirement in a timely manner, which is why it is concluded that the attention by this (virtual) means to the user is not diligent.

Keywords: online operations, virtual platform, satisfaction of the requirement, deficient service.

## INTRODUCCIÓN

A forma de introducción mencionaremos que esta investigación sobre la virtualidad en la atención de un cuasi poder (SUNARP) en tiempos que las atenciones por los medios referidos constituyen una necesidad casi imperiosa ya sea por la urgencia, evitar mayores gastos, protección de la salud (COVID-19) tiene como propósito analizar y evaluar ¿Cómo se ha desarrollado y llevado a cabo la atención a través de los medios virtuales la denominada atención en línea? Y después de culminar la investigación se puede advertir según las entrevistas realizadas, en un principio las plataformas virtuales cumplieron el objetivo de ser útiles para la atención rápida, ya que la mayoría de servicio se brindaban por esos medios; sin embargo, a la fecha ha cambiado ya que la SUNARP flexibilizó algunos servicios a fin de no perjudicar al adulto mayor que no tiene fácil acceso a la herramienta digital y permitió que algunos servicios fueran atendidos de forma presencial y de forma virtual logrando que los usuarios concurran nuevamente a las oficinas, no obstante existen ciertas circunstancias que no permiten una atención del todo satisfactoria, dicen los entrevistados y esto se debe a diferentes factores como: la falta de conocimiento de los usuarios por el acto que desea solicitar, la cantidad de consultas que realizan cada uno de los usuarios; la cantidad de trámites/pagos que realizan cada uno de los usuarios, la gran cantidad de actos que requieren calificación y una de las principales limitaciones es la excesiva demanda en los servicios. Asimismo, el personal que se dedica a atender los servicios de SID y SPRL y no logran atender a tiempo las solicitudes por la demora en la conexión remota y diversos problemas técnicos que se presentan continuamente por la reciente implementación de los servicios.

Como se puede apreciar hay un problema que, aún tiene serios problemas para su funcionamiento preciso y exacto, en razón a ello, la tesis que corresponde a la materia civil y registral se ha titulado: **LIMITACIONES DE LAS OPERACIONES EN LÍNEA DE SUNARP Y EL DERECHO A LA ATENCIÓN VIRTUAL DILIGENTE DEL USUARIO**

REGISTRAL, OFICINA HUACHO (2020), la misma que se ha estructurado conforme al reglamento aprobado en el presente año y que a continuación se explicará sucintamente:

Se inicia en el I capítulo, tenemos se planea un problema al que se describe, en este caso, se hace un análisis sobre la problemática actual de los servicios prestados por la SUNARP, pero en específico el servicio en Línea, anteriormente se observaba la descarga de la atención presencial ya que los servicios de PUBLICIDAD REGISTRAL eran brindados exclusivamente por el SPRL, según se refiere por los especialistas actualmente SUNARP permite que todos sus servicios se tramiten de forma virtual o presencial, por lo que por el costo y el cuidado de la salud, la mayoría opta por el servicio a través de las plataformas; el planteamiento tiene un ámbito de diagnóstico, buscando las causas del problema, entre otros, el exceso en el uso, falta de personal y se advierte el pronóstico del problema que si no se soluciona oportunamente, debido a que el problema se agudiza cada día más eventualmente podrán generar un problema de mayor grado nivel, es decir no se podría atender en varios días a los usuarios que esperan una respuesta en el plazo de ley o lo que usualmente se tomaba SUNARP para atender; de allí es que se plantea la solución con opciones de contratación de más personal, que la atención sea permanente y que haya una capacitación y actualización permanente del personal, se plantea además la formulación de un problema general, y tres problemas específicos objetivos e hipótesis en el mismo número.

Luego se desarrolla el Capítulo II, allí se tiene el (marco teórico) que constituye como el núcleo importante de una investigación en esta parte se trabaja en virtud a las dos variables de la tesis, el primero es la problemática actual de los registros públicos, su importancia, aparece aquí tanto las bases teóricas como las bases filosóficas, en la primera la posición de los teóricos y doctrinarios, jurisprudencia registral relacionada con la temática; asimismo, los términos más relevantes que le dan el marco necesario a la investigación, adicionado a ello, las hipótesis

tanto general como las tres específicas y para dar culminación a esta parte del trabajo, el cuadro de operacionalización de las dos variables.

Siguiente capítulo, el III, se plantea la metodología que se ha empleado para esta investigación, teniendo en cuenta que es una investigación jurídica vinculado al ámbito civil-registral. **Métodos:** El presente proyecto de tesis Los tiempos actuales obligan y sobre todo durante la pandemia (COVID-19) realizar una buena cantidad de actividades a través del sistema virtual, en razón a ello se busca evaluar los problemas y limitaciones de la atención virtual de en SUNARP por diferentes motivos. El nivel de la investigación es DESCRIPTIVA-ANALÍTICA; observándose la dependencia de sus variables, por la toma de información es de corte TRANSVERSAL siendo que los datos de la realidad se han tomado en un solo momento, en el año 2020 en Huacho, tanto la encuesta como las entrevistas. EL MÉTODO utilizado es el LÓGICO DEDUCTIVO, por cuanto corresponde saber es si la atención virtual de los servicios que presta SUNARP, son en verdad efectivos y eficientes o por el contrario hay dificultades para su uso. LA POBLACIÓN y muestra es de 194 personas encuestadas y 6 (entrevistadas), personas vinculadas al quehacer de los registros públicos (SUNARP).

En el capítulo IV, acápite en la que aparece las figuras y cuadros, los mismos que se encuentran patentizados en virtud de las encuestas a los cuales se les hace las respectivas interpretaciones y a partir de ellos se obtendrán resultados que darán explicaciones a nuestra investigación, asimismo, hay una contrastación de las dos hipótesis para valorar la suficiencia de las hipótesis y el trabajo operativo de las variables que son: limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario registral. Asimismo, el resultado que conforme ya se anunció se diseminan de las preguntas que aparecen en el cuestionario de preguntas para la encuesta, para este caso cuenta con 12 preguntas, las mismas que han servido para comprobar cada una de las cuatro hipótesis formuladas, dejando claro que para el sometimiento y aplicación de las preguntas se ha empleado técnicas como la encuesta, entrevista y análisis de doctrina, las normas y jurisprudencia vinculadas al tema familiar.

En el capítulo V, se aprecia informaciones teóricas obtenidas de las diferentes fuentes bibliográficas para desarrollar una anterior y una posterior posición de los especialistas, los denominados antecedentes que se contrastan y que se utilizan para la (discusión) que contiene el cotejo de los resultados que se presentan en los antecedentes de la investigación tanto nacionales como internacionales y los datos que se han obtenido en el resultado de nuestra investigación, lo que nos permite llegar a importantes corolarios.

Las conclusiones y recomendaciones se encuentran contenidas en el capítulo VI, las primeras como una inferencia natural y lógica se desprende de las hipótesis tanto general como de las hipótesis específicas (3 para esta investigación) respecto a las recomendaciones, se desprenden como respuestas a los objetivos (4 para este trabajo) y podrían ser de utilidad a otros investigadores que quieran realizar investigaciones relacionadas al quehacer registral.

Finalmente, se tiene las referencias, compuestas por todo el recaudo de fuentes bibliográficas que han sido tomados en cuenta para la presente tesis.

## CAPÍTULO I

### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente, en la realidad en la que nos encontramos; las comunicaciones, informaciones y transacciones virtuales han cobrado una gran importancia, por cuanto, la presencialidad para su realización es complicado y en muchos casos, imposible por el riesgo a los contagios debido a la aparición de la pandemia covid-19 y sus variantes, pandemia que, a nivel mundial empezó a extenderse desde el año 2020.

Para nuestro país (marzo) y los cambios cualitativamente han sido permutaciones en todos los aspectos, en el plano laboral, las operaciones comerciales y por supuesto los tramite administrativos tanto en los entes públicos (SUNARP) como privados se realizan a través de las plataformas virtuales.

Siendo así, la reflexión que cabe en este escenario es que no se puede concebir continuar viviendo de forma ajena a las modernidades que se requieren en un mundo donde la tecnología impera de manera necesaria para la comunicación y el desarrollo de las relaciones interpersonales. Para ello, expertos y doctrinarios en la materia jurídica y ramas afines indican que hoy corresponde adaptarse a estos tiempos modernos y corresponde analizar lo que esta era de la revolución virtual constituye y obliga, es decir, poner atención que se nos brinda por medio de los canales virtuales y especialmente en atención a los usuarios a través de los sistemas como los servicios online que ofrece la institución SUNARP, y será materia de esta investigación analizar si estos servicios son los más idóneos o es que hay limitaciones en los servicios u operaciones en línea que brinda esta entidad a la enorme legión de usuarios que hacen uso de sus servicios a través de las plataformas que brinda al usuario.

No podemos dejar de lado que uno de los propósitos de la SUNARP consiste en salvaguardar la seguridad jurídica en el ámbito registral, toda vez que ello corresponde a una de las garantías que ofrece el Sistema Nacional de los Registros Públicos, según lo establecido en el artículo 3 de la Ley N 26366, y uno de los fines del Derecho Registral, en la medida que otorga certeza y protección a los derechos y actos registrados. No podemos decir que existe una certeza total de los derechos y actos registrados, pues como lo hemos mencionado, existe inexactitudes registrales, empero, si brinda protección a los mismos mediante los principios registrales y la rectificación, el cual puede operar en cualquier momento.

Asimismo, un principio vital que se aplica por parte de la SUNARP, lo conforma el principio de publicidad material y formal, y en atención a él, se ofrece el servicio referido a la publicidad e inscripción registral de actos y derechos con relevancia jurídica, por ende, se puede solicitar una serie de servicios y atenciones y que esta entidad dependiente del Ministerio de Justicia debería brindar, claro está que para extender los servicios de publicidad, un primer campo es que se logre la presentación y cuanto mejor la inscripción de los títulos que deben pasar por un filtro especial por parte de los Registradores Públicos, quienes luego de un riguroso trabajo de calificación, que comprende su adecuación con la normativa registral y notarial vigente, la confrontación con los asientos de inscripción de la partida registral y con los antecedentes registrales, entre otros procederán a la inscripción y la extensión del asiento de inscripción respectiva y dado que utilizamos en el Perú la técnica de la inscripción (resumen de los datos más relevantes del acto materia de inscripción) se otorga publicidad que opera erga omnes y seguridad jurídica.

Es de común conocimiento sobre la existencia de la página WEB DE SUNARP “Síguelo”, en el año 2019, entonces los usuarios podían tomar conocimiento del asiento de inscripción, o cuando solicitaban posteriormente la expedición de alguna publicidad;

actualmente los asientos de inscripción, copias registrales y todo aquello que no tienen limitación para su publicidad puede ser solicitado y expedido de manera presencial en cualquier Oficina Registral pero también de manera virtual desde el 2020 por la página de SUNARP “Servicios de Publicidad Registral en línea” y revisar el contenido del asiento o partida registral; por lo que hoy hay diversas maneras de tomar conocimiento de los asientos registrales.

Si bien es cierto a través, de los servicios en línea se otorgan los servicios precitados, las preguntas que nos realizamos son: ¿hay efectividad en los servicios que se brindan?, ¿Todos los requerimientos de publicidad se están entregando de manera inmediata? La respuesta no es afirmativa del todo y hay diferentes factores que precisamente impiden que no se tenga la eficiencia y efectividad de este servicio; de hecho, hay un grupo de personas que por desconocimiento de los servicios en línea que ofrece SUNARP no lo utilizan o lo utilizan mal, hay otro grupo que no tienen acceso a internet o porque no saben hacer uso de herramientas tecnológicas para acceder a los servicios.

Evidentemente lo glosado líneas arriba corresponde a los usuarios, sin embargo, hay otros factores que constituyen un problema o limitaciones a los servicios que se ofrece a los usuarios como en muchos casos, los servicios no se entregan oportunamente, el sistema colapsa, en muchos casos no se puede acceder por la gran cantidad de usuarios y las plataformas rebasan su capacidad, ante este tipo de situaciones se advierte serias limitaciones de los servicios que brinda SUNARP en línea, lo que no solo genera malestar, sino podría traer consigo algún perjuicio para el usuario.

Como posible alternativa de solución se propone que SUNARP, busque mecanismos tecnológicos de punta y que estén en las más óptimas condiciones para brindar un buen servicio que cada vez es más requerido, paralelamente a ello, debe capacitarse al personal

para que tengan la eficiencia y efectividad en los servicios que se brinda mediante los diferentes medios virtuales y además la SUNARP mediante sus plataformas virtuales y los distintos medios de comunicación publicite los distintos servicios que ofrece a los usuarios.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo las operaciones en línea que ofrece la oficina SUNARP de Huacho satisface la atención virtual de manera diligente al usuario registral en el año 2020?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿En qué medida la Oficina SUNARP de Huacho atiende oportunamente el servicio virtual requerido por el usuario registral en el año 2020?

¿Existen factores que limitan la atención mediante el servicio en línea requerido por el usuario en la Oficina SUNARP de Huacho en el año 2020?

¿Cuáles son las limitaciones tecnológicas del servicio en línea que se advierte en la Oficina SUNARP de Huacho en el año 2020?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Examinar cómo las operaciones en línea que ofrece la oficina SUNARP de Huacho satisface la atención virtual de manera diligente al usuario registral en el año 2020.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Determinar en qué medida la Oficina SUNARP de Huacho atiende oportunamente el servicio virtual requerido por el usuario registral en el año 2020.

Determinar cuáles son factores que limitan la atención mediante el servicio en línea requerido por el usuario en la Oficina SUNARP de Huacho en el año 2020.

Precisar cuáles son las limitaciones tecnológicas del servicio en línea que se advierte en la Oficina SUNARP de Huacho en el año 2020.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Justificación teórica:**

La presente investigación reviste actualidad y relevancia, por cuanto, las operaciones comerciales y la inscripción de contratos y otros actos jurídicos constituye una actividad continua y permanente que debe inscribirse en la SUNARP, por ende, debiendo señalar que para el desarrollo del trabajo se sustenta en la abundante literatura jurídica y jurisprudencia que existe sobre el particular.

### **1.4.2. Justificación metodológica:**

La investigación se motiva debido a que se utilizan procedimientos, técnicas, estrategias de investigación que conllevan a la búsqueda de recolección de datos e informaciones que no son muy abundantes en el derecho notarial y registral y la utilización de instrumentos estadísticos y encuestas para probar nuestras las hipótesis planteadas.

La utilización de esta metodología permite, por un lado, dar a conocer la confiabilidad de los instrumentos utilizados y así mismo sirve como modelo para otros trabajos de investigación referidos a similares temáticas de nuestra universidad u otras relacionadas al derecho registral.

#### **1.4.3. Justificación práctica:**

La presente investigación se justifica en la medida que se tendrán a la vista algunos procedimientos que se han realizado a través de los servicios en línea de la SUNARP, para lo cual analizamos los distintos títulos.

Por la presente investigación no solo se agota en tratar que el tema tenga fines prácticos aplicativos, sino que también de aprobarse el presente proyecto de tesis y posteriormente el Informe Final, servirá como antecedentes para otras investigaciones relacionadas al tema de investigación, entre ellos egresados de pregrado y profesionales del derecho con inquietudes en derecho civil y registral.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

#### **1.5.1. Delimitación espacial**

Esta investigación se realizará en la Oficina Registral de Huacho, por lo que su ámbito es local.

#### **1.5.2. Delimitación temporal**

Para esta investigación se utilizará información que corresponde al año 2020.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Para iniciar los antecedentes internacionales, se cuenta con la investigación de Zambrano (2013) titulado “*La creación de instrumentos públicos como certificados y firmas electrónicas que se implementen en la actividad notarial y registral dentro de la modernización tecnológica, por lo que es necesario que el derecho informático cuente con las regulaciones de carácter jurídico que norme dichos procedimientos*”, para optar el título profesional de Abogado, presentado a la Universidad Nacional de Loja - Ecuador, que, entre otros, llegó a las siguientes conclusiones:

- a) El uso del internet o de las paginas virtuales que brindan las instituciones, es una de las estrategias que hoy en día se usa, para celebrar contratos u otros documentos, pero a raíz de ello surge una serie de problemas debido al crecimiento exponencial de las necesidades por hacer uso de dichas plataformas.

Sobre el particular, asumimos que la aparición de la pandemia por la cual nos encontramos aun atravesando, ha orientado a los seres humanos a buscar las formas más adecuadas para que los usuarios tengan acceso a la tramitación oportuna de los registros que requieren inscribir, ya sea porque les resulta apremiante, o porque, simplemente así lo desean. En atención a ello; los Estados han concebido la importancia de aplicar los medios tecnológicos a servicio de la población en la actuación del ejercicio de sus funciones; es así que se ha implementado, tanto a nivel gubernamental (sector estatal) y a nivel particular, las medidas de atención al usuario de forma tecnológica; lo cual resulta en países como el nuestro un medio beneficioso pero incipiente, puesto que el nivel educacional respecto a la tecnología se encuentra en

manos de personas que se pueden costear el acceso a una educación mejor que la que ofrece el Estado, que, como se nos es de conocimiento público, muchas veces resulta ineficiente para el desarrollo del mundo moderno en el que nos encontramos; sin embargo, el esfuerzo por los entes estatales y particulares relacionados a los registros de propiedad y similares, han demostrado enfrentarse de manera oportuna a la creciente ola de necesidades de la materia, pese a la escasez de información al uso de las plataformas que se ofrecen por medios escuetos.

A ello se suma otro problema que encuentra el usuario de dichas plataformas, y es que, como se ha mencionado líneas anteriores; la demanda por atender las necesidades registrales de la población resulta hoy en día abrumadora, puesto que el retraso de la atención de los cientos de usuarios ha ocasionado un cúmulo de expedientes en espera de encontrar atención por parte de los agentes de registro; en correlación, se haya un cúmulo de casos por resolverse, situación que ha llevado de manera constante el colapso de las redes de atención al usuario, no solo en el Perú, sino también, en un par de países vecinos como Ecuador, por ejemplo.

Es entonces, el aumento de la demanda por atender las relaciones interpersonales como la celebración de contratos donde conste la confirmación del orden legal de los términos establecidos en los mismos por un notario, que ha llevado a las redes de atención al usuario a colapsar por la falta de un soporte técnico de calidad internacional que garantice que este tipo de fallas no vaya a ocurrir con la presencia de aumento de ingresos de solicitudes tales como los contratos, registros o afines.

Por ello es que se solicita el compromiso del Estado por mejorar estos mecanismos incipientes que atiendan a los usuarios y garanticen la seguridad jurídica de los trámites en cuestión.

- b) El avance de la modernización es un problema en el comercio tradicional, donde las comunicaciones se vienen realizando a través de medios electrónicos, los mismos a los cuales las notarías y/o registros de la propiedad no se encuentran familiarizados;

La globalización, específicamente, la modernización de los medios de comunicación por medio de la tecnología, ha abierto un amplio espectro a cubrir respecto a las comunicaciones entre las personas humanas y personas jurídicas, de tal manera que las relaciones se han facilitado permitiendo que personas de distintos continentes puedan acercarse en el sector del comercio, lo cual ha permitido variar de manera casi total el trato que se manejaba antes de la aparición y extensión de la tecnología comunicativa.

Ahora, si bien los avances tecnológicos han generado beneficios para la comunicación, entre otros, el nivel del comercio internacional; los límites que se han producido a nivel registral han salido a luz debido a la ausencia de una preparación constante por parte de los superiores jerárquicos y poderes del Estado por asentar en los funcionarios y servidores las capacidades que se requieren a medida que la tecnología se encuentra avanzando; ello no solo por el surgimiento de la pandemia Covid- 19 y sus variantes; sino también, porque así se precisa en un mundo actual donde los delincuentes informáticos se hacen de los medios más actuales para atentar contra el patrimonio de los usuarios, de tal forma que, incluso por un solo link pueden ocasionar mucho perjuicio patrimonial si se accede a información básica del usuario por medio de una estafa bastante elaborada.

Es, entonces la necesidad por brindar seguridad jurídica a los usuarios que, resulta urgente capacitar a funcionarios, servidores y todo trabajador que ejecute sus labores en dichos campos de atención y orientación.

- c) El problema surge por la no existencia de una normativa que contemple implementar el uso de mecanismos electrónicos de forma tal que su regulación funcione garantizando la seguridad de los usuarios; de tal manera que los mismos encuentren confianza en los medios estatales; en conclusión, se tiene que, se requiere del uso de los mecanismos modernos para poder solventar las necesidades de registro en tiempos modernos;

Como se ha venido comentando, la ausencia por parte del Estado en la implementación de medidas públicas de contención a las necesidades de registro y afines, permite que se fomente un clima de inseguridad a la población; toda vez que, la falta de regulación de una normativa eficiente que cubra los requerimientos que pudiesen surgir de las relaciones de tracto comercial entre otras, facilita la confusión entre los usuarios; de tal manera que se genera un clima de insatisfacción evidente, además de los peligros a los que se exponen los mismos por la escasez de información y guía para poder registrar y/o tramitar sus documentos de forma segura y oportuna.

La falta de compromiso por parte del Estado por regular las medidas de contratación actuales, facilita a los individuos que se manejan al margen de la ley el poder acceder de forma más rápida a los registros de los usuarios, obteniendo información vital que puede perjudicar a estos.

Por ello se necesita urgentemente la implementación de medidas de regulación que faciliten el tracto entre los participantes de los contratos y registros; así como, la capacitación de los funcionarios, servidores y trabajadores que ejecutan sus labores en la atención a los usuarios de este tipo de relaciones donde se necesita el registro de dichas relaciones o documentos en las fuentes de acceso de información para permitir la confiabilidad de obtener seguridad jurídica de los trámites contemplados.

- d) Algunas de las regulaciones que proporciona la tecnología no resultan suficientes, puesto que muchas de las personas que se desenvuelven en el ámbito de las leyes no pueden aplicar las mismas por el desconocimiento que se tiene de los avances tecnológicos y tecnológicas y las atenciones a los usuarios, para lograr un acuerdo mutuo y de conformidad a través de las operaciones en línea.

Aun con la implementación de un equipo de soporte técnico de calidad en las instituciones estatales y particulares, resulta evidente que dicha instalación de los medios tecnológicos para facilitar el registro de los documentos que requieren atención, devendrá en infructuoso, sino en un óbice para la atención de los usuarios cuando los encargados de brindar asistencia a los mismos se encuentran ajenos al uso correcto de los sistemas que se hayan podido implementar en las diversas instituciones.

Por lo tanto, la implementación de un buen sistema de soporte tecnológico para la atención de los usuarios debe estar a la par con la capacitación constante de los trabajadores que desempeñan sus labores en dichas instituciones. Es esta la conclusión final a la que arribó el tesista luego de señalar las diversas causas por las cuales se dificulta una correcta atención al usuario en los registros, tanto a nivel estatal como en los privados, pero de manera resaltante en el sector estatal; pues la fiscalización de las capacidades de los trabajadores es casi nula comparada con los del sector particular; por ello se hace hincapié en las capacitaciones constantes a las que deberían acudir toda persona que se encuentre relacionada con la atención a los usuarios, sobre todo cuando los tiempos actuales requieren de una modernización constante en el campo del manejo de redes tecnológicas para atender las necesidades y requerimientos de los usuarios, garantizando así la seguridad jurídica de los mismos.

Como segundo antecedente internacional de la investigación se tiene la tesis de Galicia (2013) titulada “*La publicidad registral a través de ellos medios electrónicos en el Estado de México*”. para optar el grado de Magister en Derecho, presentado a la Institución Tecnológico y de Estudios Superiores, llegó a las siguientes conclusiones:

- a) la tecnología en los últimos años fue avanzando de manera repentina, por ello, el internet se ha convertido en el único mecanismo de comunicación entre las personas más utilizado a nivel mundial; por ello es que se requiere incluir dentro del principio de rogación, la ley registral del Estado de México;

La extensión de la tecnología en el tracto de las relaciones humanas se ha convertido, en la actualidad en el medio más eficaz para la comunicación; de tal manera que las relaciones comerciales han variado incluyendo el internet como parte esencial de los pactos comerciales entre otros. La necesidad de este mecanismo de interrelación es hoy en día, esencial; casi no se puede concebir la transacción de voluntades sin que se involucre el internet a través de cualquier plataforma virtual; incluso en países poco desarrollados, el internet se ha convertido en necesario para este tipo de relaciones.

La primera conclusión a la que llegó esta tesista es que, la importancia del uso del internet y las plataformas virtuales a las que se pueden acceder por medio de este mecanismo, hace que, el país de México, al igual que el nuestro, se implemente una normativa que suponga la regulación de un mecanismo electrónico de atención a los usuarios, de tal forma que, su uso signifique eficacia de la atención al usuario, así como seguridad de las acciones que se ejecuten dentro de los sistemas a implementar, de tal forma que los mismos puedan evitar el contacto directo con muchas personas, logrando de esta manera que se pueda resguardar la salud colectiva de las poblaciones, toda vez

que así lo requiere el panorama actual de contención por asunto de salud pública mundial.

- b) La criptografía dentro del procedimiento registral vine a constituir una fuente de seguridad de acuerdo al principio de confidencialidad y la integridad;

Este mecanismo de control de seguridad hace posible que los sistemas de registro encuentren certeza del resguardo de la información que en él se ingresan; pues, este conjunto de técnicas permite codificar y alterar de forma constante y segura los medios de acceso de información a extraños que se quieran inmiscuir dentro de las fuentes de datos de los usuarios; para ello se hace uso de un buen sistema de soporte tecnológico encriptado que haga posible dicho fin.

Este mecanismo resulta de vital atención en cuanto a la contratación de los soportes tecnológicos a implementar dentro de las instituciones que poseen el acceso a los datos confidenciales de los usuarios, así como de las propiedades que poseen los mismos y los términos a los que se encuentran adjudicados.

Si bien bajo el principio de publicidad, las personas pueden acceder a cierto tipo de conocimiento sobre las propiedades; también lo es que, bajo el principio del respeto a la intimidad, existen datos que son de uso exclusivo de los propietarios; razón por la cual, la criptografía resulta de vital importancia para resguardar la intimidad de los usuarios, así como la seguridad jurídica de los tractos de orden interno de los mismos; por ello es que la implementación de sistemas tecnológicos deben encontrarse bajo una fiscalización constante de los cambios actuales que se transforman constantemente, así como lo hacen aquellas personas que actúan al margen de la ley.

- c) Se tiene como una de las propuestas que, se pueda acceder a una consulta electrónica que se encuentre regulada en la ley de Usos y medios electrónicos del Estado de México para ayudar de manera indirecta a los usuarios a través de líneas operacionales protegiendo la documentación del usuario, asimismo, darse la publicidad formal referente a la documentación electrónica. (p.70)

Es de conocimiento general, que, países considerados pertenecientes al “tercer mundo” cuentan con registros más convencionales; es decir, que, países como México o Perú, tienen limitaciones en cuanto al acceso de internet para la atención de trámites relacionados al sector público; situación que, hace ya muchos años, países avanzados en tecnología han cubierto dicha deficiencia.

Por lo tanto, en países como el nuestro que comparte aún en el 2021 estas limitaciones en cuanto al trámite online de documentos importantes para el acceso a otras acciones legales o documentarias, se precisa de un cambio; o, mejor dicho, de una actualización de las fuentes electrónicas mediante las cuales se tiene acceso a la gestión de dichos documentos. Se hace urgente, sobre todo en situaciones de salud pública que impide el acercamiento directo entre las personas para evitar la propagación de un virus letal, el que las autoridades instauren sistemas electrónicos para la tramitación de documentos para la certificación o registro que necesiten los usuarios, y así poder hacer frente al cúmulo de peticiones de los solicitantes por la atención a sus trámites.

Los cambios actuales requieren del actuar por parte de los Estados en función a los servicios que ofrecen a sus poblaciones; a ello ha de sumarse la necesidad, no solo de incrementar sistemas tecnológicos de atención para los usuarios; sino, además, de

políticas públicas de información y orientación a los mismos que eviten las constantes estafas que se observan por los medios de comunicación.

Otro de los estudios de investigación que se pueden citar en este acápite, es el trabajo de Ojeda (2016) titulado “*Reforma al sistema registral y seguridad del tráfico jurídico inmobiliario ¿es suficiente el cambio de folio personal y folio real?*”, para optar el Grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales presentado a la Universidad Austral de Chile que, entre otros, llegó a las siguientes conclusiones:

- a) Todos los sistemas registrales tienen como propósito conferir seguridad jurídica a través de la publicación de aquellos actos que se hayan registrado;

Con el propósito de cumplir el principio de publicidad para otorgar seguridad a los usuarios interesados, se hace posible el acceso de la información registrada del contenido jurídico del asiento en función así mismo, del principio de especialidad, mediante el cual, los datos de hecho son de conocimiento público del solicitante; ya sea que este cuente con interés legítimo o no.

Debido a los atropellos a la buena fe contractual, se ha requerido hacer de conocimiento público aquellos datos vitales que eviten las estafas que se realizan en razón de propiedades.

Esta forma de brindar seguridad a los usuarios, permite que estos tengan el conocimiento que les es necesario para poder contratar con otras personas. Ello en aras de garantizar el conocimiento y la validez de los actos registrados en una determinada institución, así como los detalles del inmueble (de ser el caso), con el fin de evitar engaños a aquellas personas interesadas en un determinado bien registrado.

- b) El derecho registral alcanza el grado de autonomía, traducida en un tratamiento independiente y un principio informativo propio;

El derecho registral nace como parte de la necesidad de simplificar la prueba referida a aquellos asuntos en los que se encontraban en discusión los derechos sobre bienes, cuya defensa era, antiguamente dificultosa, debido precisamente, a la ausencia de un registro de propiedad que demostrase la relación del que pretendía ser el dueño de la cosa.

De tal manera, al crearse un registro donde se demostrase dicha relación; los propietarios tenían la potestad de poseer un título que demostrase el vínculo existente; lo cual le confería a él, y a terceros la certeza de poseer la propiedad aludida. La certeza emanante de dicho título confería protección con un efecto de conservación y circulación del derecho; es así que, el propietario con título inscrito gozaba de una situación de inmunidad e interferencia frente a los ataques o pretensiones de terceros.

Si bien esta revolución de la seguridad jurídica del patrimonio nació en el ámbito de las propiedades inmuebles, fácilmente se trasladó a todos los niveles de protección de las propiedades.

El derecho registral cuenta con una trascendencia indiscutible; pues, en la actualidad se hace imposible un tráfico económico puramente privado que asegure la efectividad y legalidad del mismo. La seguridad que confiere el registro de actuaciones jurídicas-económicas; permite un escenario limpio de interferencias mal intencionadas que busquen el perjuicio ajeno. La seguridad que confiere el registro permite demostrar y garantizar los derechos adquiridos, variados o anulados según las voluntades contratantes; es en orden a ello que nace la importancia de contar con un sistema registral de calidad.

- c) El sistema se adapta a los problemas causados, a partir del cumplimiento y satisfacer a los usuarios;

Los sistemas que se implementan en el ámbito estatal o privado crecen y se transforman a la par del que lo hacen los problemas que surgen a consecuencia de las necesidades contractuales; o, incluso, de la modernización de los hampones cibernéticos. Las modificaciones en la realidad de las necesidades condicionan la estancia o variación de los sistemas registrales en favor de ofrecer un servicio más seguro y apropiado a los usuarios en aras de la transparencia y la seguridad jurídica.

Por lo tanto, los sistemas a implementarse variarán según se requiera debido a las pautas determinadas dentro de una sociedad y el crecimiento que esta tenga en cuanto al requerimiento de acceder a una base que permita la tramitación de los documentos que los usuarios solicitan.

Es así que, de ser muy dificultoso el sistema para tramitar las pretensiones de los usuarios, o, ineficientes para la satisfacción oportuna de los mismos y bajo el cumplimiento de los plazos que indica la ley; ha de ser necesario modificar aquellas situaciones que representen un óbice para el administrado en cuanto impide la tramitación oportuna de los documentos que solicita; así como, variar dichas deficiencias para impedir que se vulneren derechos de los usuarios.

En función a lo mencionado líneas arriba, es que, una de las características de los sistemas registrales es la variación; pues estos se transformarán según así lo requieran los entornos donde se aplique el registro orientado a los usuarios. Por lo tanto, la evolución de los sistemas registrales estará en dependencia de la eficacia del servicio que se brinda a los usuarios; así como la seguridad jurídica que representen dichos sistemas para los que acceden a estos.

- d) Existen dos mecanismos para la efectividad de los sistemas; siendo estos aquellos medios virtuales y el catastro territorial que atiende los asuntos referidos al servicio de impuestos internos. (p.40)

Para poder tener un acceso eficiente sobre un determinado bien inmueble; nos dice el tesista, se requiere principalmente de dos mecanismos indispensables a utilizar; cuya transparencia y eficacia permitirá al usuario obtener una información de calidad y segura que sea capaz de brindar seguridad respecto al bien inmueble del cual se pretende tener un conocimiento real. Para ello se requiere de los siguientes dispositivos:

- En primer lugar; se necesita de un sistema virtual seguro que, por medio de su sistema de encriptación haga posible brindar de seguridad a la intimidad de los datos ingresados en el sistema, de tal manera que los silogismos varíen proporcionando el fin deseado. Así mismo, se requiere que dicho sistema sea uno sencillo al cual, los usuarios puedan acceder sin más complicaciones, permitiendo un trámite transparente que se traduzca en una buena atención al usuario, sobre todo en épocas de seguridad de la salud pública debido a situaciones como la que se vive en la actualidad. Por lo tanto; la variación de los sistemas deberá seguir las pautas para una correcta atención del usuario en el cual encuentre satisfacción a la solicitud ingresada, así como el cumplimiento de los plazos establecidos por ley en aras de la protección de los derechos del administrado.
- Aunado a ello, se requiere de la eficacia del catastro territorial efectuado y fiscalizado por profesionales en la materia que se encuentren relacionados con los avances tecnológicos en favor a los usuarios.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales de la investigación

Como primer antecedente nacional de la investigación se tiene la tesis de Chavarri y Sullon (2020) titulada “*El acceso a la información registral y las medidas cautelares, en el registro de propiedad inmueble de la zona registral N.º IX- Sede Lima, 2018*”, para optar el Título Profesional de Derecho, presentado a la Universidad Privada del Norte, llegando a las siguientes conclusiones:

- a) Uno de los instrumentos actuales más utilizados para encarar la delincuencia cibernética que se presenta a través de fraudes, es la tecnología, que además está más cerca de la población y en servicio a los usuarios;

Los cambios en la interacción humana causados por el uso de la tecnología ha ocasionado que los delincuentes se hagan de los medios más sofisticados para poder estafar a sus víctimas; dicha variación de la conducta delincencial ha obligado a los Estados a formar parte de la modernización tecnológica, de tal manera que los servicios que prestaba de manera directa a través de funcionarios y servidores públicos mediante el contacto directo en una cabina de atención al usuario en alguna de sus instituciones a nivel nacional, se transforme, en gran medida, en plataformas digitales donde se procede a brindar la asesoría y orientación que requieren los usuarios para poder continuar con los trámites que se encuentran realizando.

Asimismo, se necesita que dichas plataformas cuenten con el soporte técnico de calidad para que sea capaz de soportar el ingreso constante de la multitud de usuarios que requieren tramitar cierto tipo de documentos, impidiendo así el colapso de la red en servicio a la comunidad; de igual forma, se requiere la eficacia del soporte técnico en cuanto a la seguridad que se necesita resguardar respecto a los datos.

- b) Ante ello, existen canales no adecuadas para el servicio registral, no guardan relación ni conexión con el principio de eficacia;

Si bien es cierto que las plataformas online de servicio al usuario son totalmente necesarias en los tiempos actuales, también lo es que, existen trámites que, por la naturaleza propia de los mismos se requiere de la presencia del administrado en el local de servicio de la SUNARP; ello responde sobre todo a la ausencia de políticas públicas de educación de las tecnologías de orientación al usuario.

En el país se palpa un evidente desconocimiento respecto a los medios tecnológicos de interacción entre el Estado y la población; la permanencia de la costumbre de la tramitación presencial ha ocasionado que, con el confinamiento debido a la pandemia covid-19, las personas colapsen al no tener conocimiento de cómo realizar los trámites que requieren.

Ahora bien, para descomprimir dicha deficiencia en cuanto a la prestación de servicios al usuario por parte de esta entidad estatal muy esencial; se requiere de un cambio urgente en favor al usuario; de tal manera que las políticas públicas de orientación no solo se dirijan a la población de a pie; sino además que, se capacite constantemente a aquellos funcionarios y servidores que presten labores dentro de dicha institución, para que así el servicio prestado sea uno de calidad y confianza, de tal manera que la celeridad de los procedimientos que en él se registran no atenten contra los plazos establecidos en la norma registral, permitiendo de esta manera que los usuarios encuentren confianza en dicha entidad que goza de autonomía e ingresos autónomos; logrando de esta manera que los administrados sientan que sus impuestos son derivados a la buena capacitación de los servidores públicos para favorecer a los propios administrados.

- c) Aquellas resoluciones de carácter cautelar que se presentan en la zona registral guardan relación con el principio de eficacia, sin embargo, la presencia de los servicios de alerta registral de publicidad resulta incoherentes por la falta de protección en el sistema y la falta de interés en los administradores estatales del registro, sin diferenciar las solicitudes del acreedor o un tercero y;

Como se ha mencionado con anterioridad; la eficacia de los servicios prestados en línea dependerá del soporte tecnológico con que cuente la plataforma contratada para la atención del usuario. Para ello se precisa que dicha plataforma cuente con la calidad que se requiere para la atención de cientos de personas que a diario realizan trámites esperando la pronta contestación.

La deficiencia de estas plataformas digitales, en contadas ocasiones se debe a la corrupción que se evidencia en la contratación de empresas que prestan servicios digitales; ya sea que la creación no responda a las necesidades de la población; o que la ineptitud de los creadores se relacione con el presupuesto manchado por la corrupción debido a la contratación fraudulenta de algunos funcionarios con terceros que postulan para concretar relaciones con el Estado.

Es así que, los usuarios prefieren utilizar plataformas sencillas y seguras que protejan los datos personales de los administrados; así como la pronta contestación por parte de los servidores que se encuentran detrás de la tramitación de los documentos en cuestión; de tal forma que, al tener un registro virtual deficiente, la calidad de la prestación del servicio afecta directamente a los usuarios que necesitan de atención rápida a los documentos que buscan inscripción en los registros públicos del Estado peruano.

- d) La alerta registral deviene en una herramienta necesaria y muy útil en favor del usuario a fin de prevenir algún tipo de fraude; este instrumento indica al obligado de forma inmediata la solicitud espontánea de algún servicio de publicidad (p.66)

Una de las protecciones electrónicas propias del sistema virtual que ofrece en la actualidad el sistema de registros es la conocida alerta registral; mediante esta, la institución informa al usuario si alguna persona intenta transferir o manipular las propiedades que este posee sin su consentimiento prestado; de tal manera que se genera de forma automática una medida cautelar que retiene la transacción de dicho bien, a fin de proteger los derechos del usuario en cuestión.

Dicha medida tomada por el Estado deviene en una política de seguridad que busca salvaguardar el patrimonio de los ciudadanos. Este mecanismo de defensa en respuesta a la mala fe de algunas personas resulta uno de los medios idóneos para contrarrestar los cientos de casos de estafa que se producen en el territorio respecto a terrenos, propiedades inmuebles y afines. Mediante este mecanismo la institución se contacta con el propietario que se verifica en el asiento de inscripción, de forma tal que se le haga de conocimiento que ciertas personas intentan lucrar con sus propiedades, dicho aviso se genera de forma inmediata mediante un correo electrónico al propietario o un mensaje de texto al número consignado al momento de inscribir la propiedad del inmueble.

Ahora bien, ante la presencia de movimientos en los registros públicos que no han sido autorizados por el usuario, este puede realizar lo que se conoce como el proceso de “Regularizar el Acto de Falsificación.”

Como segundo antecedente nacional de la investigación se tiene la tesis de Campos (2013) titulada *“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”*, para optar el grado de Magister en Ciencias Políticas y Gobierno en mención en Políticas Públicas y Gestión Pública, presentado a la Pontificia Universidad Católica del Perú, llegando a las siguientes conclusiones:

- a) Los registros públicos en nuestra legislación se incorporaron en los años noventa; como parte del proceso de modernización, constituyéndose, así como componente de la reforma del Estado, permitiendo un avance y sobre todo una mejoría en el servicio público registral, dando acceso a la informática registral;

Los cambios políticos y de globalización iniciados en el Perú a mediados de los años 90, incluyeron una reforma en la estructura y prestación de los servicios públicos; de tal manera que los registros públicos no fueron la excepción. El ingreso de la tecnología utilizada principalmente en las computadoras, permitió que los servidores públicos brindasen una atención al usuario distinta a la lenta atención que se practicaba con anterioridad. La modernización, aunque incipiente, permitió un progreso en el engranaje del sistema de registros del Estado.

Los plazos determinados en la normativa respecto a los registros, tanto como poderes, o registros de propiedad se modernizaron en cuanto la prestación del servicio era más oportuna al no tener que escribir manualmente los datos de los usuarios, de igual forma se pudo evitar que se extravíe dichos documentos, o que estos se desgasten por cuestiones atmosféricas o de negligencia de los trabajadores, entre otros.

Todos estos problemas fueron resueltos con el ingreso de la tecnología en nuestro país; la data informática permitió la reducción de las estafas, la mejor conservación de los documentos, el alcance de la información a nivel nacional en cuestiones de minutos, evitando de esta manera engorrosos papeleos y viajes para obtener información sobre los movimientos registrales de algún usuario. Sin duda alguna, la aparición de los medios tecnológicos en los registros públicos hizo posible una mejor prestación de servicios a los usuarios, así como generar una mejor seguridad respecto a los poderes y derechos inscritos en dicho registro.

- b) La finalidad del servicio registral es la publicidad registral y el servicio a los usuarios, todo ello a través del uso de la tecnología direccionada a la información

El servicio registral tiene como propósito lograr que la población tenga acceso, así esta posea o no un interés legítimo sobre la cosa, a los datos respecto a cierto tipo de propiedades o poderes inscritos; ello en orden al principio de publicidad registral, haciendo de conocimiento general a los interesados sobre algún interés.

Aunado a ello, se cuenta con el propósito de brindar ayuda y orientación a los usuarios que desean realizar algún tipo trámite que necesite inscripción en los registros. Para ello es necesario el uso de la tecnología a favor de los administrados; ya sea para orientación, para ayuda respecto a alguna intromisión de terceros, así como la propia tramitación de los documentos que desea inscribir por ser de ley, obteniendo así una mayor certeza de la integridad de los actos inscritos y seguridad jurídica de los mismos.

- c) La implementación de un registro, cuenta con la base tecnológica; misma que en la actualidad se concibe bajo la contratación de empresas que ofrecen

tales servicios en línea; para ello se necesitará de un diseño específico para las actuaciones estatales;

Para poder ofrecer un servicio de calidad a los usuarios que realizan trámites en los registros de manera online; se precisa de la contratación con empresas creadoras de plataformas virtuales; para ello se crean concursos de contrataciones con terceros que puedan ofrecer dichos servicios; de tal manera que las propuestas ofrecidas cumplan con los estándares de calidad para poder soportar el ingreso constante de cientos de usuarios a dichas plataformas; así como la especificación de los detalles al momento de crear las páginas online; pues estas deberán proteger la información íntima de los usuarios; así como brindar las medidas cautelares que informen a los mismos de la intromisión de terceros ajenos a las acciones registrales ingresadas en la plataforma.

Es en razón a dichas especificaciones que se requieren para la atención y resguardo de la seguridad jurídica de los datos de los usuarios que las plataformas virtuales ofrecidas al público civil deberán contar con todas las medidas de contención para evitar los conocidos hackeos online, la intervención de terceros de mala fe; y en medida general, de las estafas que se realizan de manera consecutiva en el territorio nacional.

Las medidas de seguridad y eficacia de las plataformas digitales ofrecidas al usuario que pretende realizar acciones dentro del sistema de registros, tendrán que responder a aquellas especificaciones de los estándares mínimos de seguridad jurídica y eficacia en cuanto a la contestación y no demora en la tramitación de los documentos que se buscan tramitar.

- d) La tecnología ha traído uno de los cambios en el servicio público, como los servicios registrales que vienen mutando, hoy en día se cuenta con diversas prestaciones online, tales como, la alerta registral, asimismo, brinda servicio

de consultas gratuitas al registro vehicular, esto innova en la forma de brindar servicios al usuario a través del Estado y;

Continuamente se ha mencionado la necesidad de adoptar la tecnología a los cambios actuales por los que acontece la población en general; es así que los servicios que presta el Estado han tenido que adaptarse de igual manera a la revolución tecnológica en aras de brindar un mejor servicio a su población.

Aunado a ello se tiene que, no solo basta con la instalación de un programa para la atención de las necesidades registrales de la población; sino, además, se requiere que dicho programa cuente con la posibilidad de la actualización del sistema en cuanto así lo requiera los cambios que acontecen con el transcurso del tiempo.

La modernización de las instituciones ha llevado a estas a estar en constante cambio en respuesta a las necesidades de los usuarios y las diversas transformaciones que ocurren en el medio social; frente a ello se cuenta con la posibilidad de la actualización de los medios de interacción entre el administrado y el Estado; es decir, que aquella relación proveniente de la necesidad de los usuarios por tramitar ciertos documentos para poder obtener seguridad jurídica de los mismos, y la potestad y obligación del Estado, deberá estar regulada por las normas registrales que se encuentran implicadas en dichos procedimientos; para lo cual el acceso a plataformas virtuales de calidad se convierte en una necesidad imperante para la tramitación de los mismos. Así mismo se requiere de la actualización de dichas plataformas para un mejor servicio de atención a los administrados.

- e) La SUNARP fue cambiando en el esquema de organización y estableciendo las directrices a nivel estatal, es decir, para la cohesión y comunicación

estatal se ha hecho uso de partidas y asientos electrónicos en las diversas zonas registrales. (p.91)

Los cambios incorporados en la estructura de prestación de servicios por parte de esta entidad, ha sido el uso de partidas y asientos electrónicos que han favorecido a miles de peruanos y extranjeros a proteger las inscripciones realizadas en dicha institución.

Con la reforma realizada en los 90'; el avance de la tecnología a nivel informático ha producido un mejoramiento en cuanto la atención al usuario; pues, trámites que llevaban meses para concretarse, debido a la ausencia de un canal más rápido para obtener información propició que la comunicación entre instituciones, así como entre los administrados interesados se encuentre obstaculizada por las deficiencias comunicativas existentes en un sistema rudimentario para atender dichas necesidades.

En la actualidad, dicha deficiencia ha sido superada gracias al acceso de la información mediante el uso de la tecnología; y, de acuerdo al principio de publicidad registral, hoy en día es posible acceder a información vital sobre ciertos poderes o inmuebles, logrando así evitar la consumación de estafas propiciadas por terceros de mala fe.

Así mismo, gracias a la información aplicada en los registros públicos, en la actualidad, es posible informarse sobre los intentos de movimientos registrales que pudiesen perjudicar al propietario de alguna partida electrónica inscrita en los registros públicos, ello mediante el uso de la alerta registral que hace posible ello mediante el contacto inmediato del movimiento en cuestión.

De igual manera se cuenta con la tesis de Aguirre (2018) titulada "*La política de apertura de datos abiertos aplicada a la data registral y la seguridad judicial en las*

*transacciones inmobiliarias*”, para optar el Título Profesional de Derecho, presentado a la Universidad Nacional de Trujillo, llegando a las siguientes conclusiones:

- a) Las políticas de los datos abiertos permiten la seguridad jurídica de las transacciones;

Se conoce que, por el principio de publicidad, cierta información respecto a los datos esenciales de las transacciones registradas en la SUNARP es de conocimiento público, ya sea que el interesado tenga o no lo que se conoce como legítimo interés.

Esta medida ha sido aplicada en aras de la transparencia, con el objetivo de evitar posibles fraudes de terceros que actúan con mala fe. De esta manera, se genera una especie de protección a los asientos registrados, toda vez que se hace de conocimiento general mediante la solicitud ingresada, sobre la propiedad o posesión de alguna partida registral ingresada por algún ciudadano.

De igual forma, con la implementación de nueva tecnología a favor de la seguridad jurídica de las acciones registrales; hoy en día es posible mejorar dicha característica de los actos por medio de los diversos mecanismos de seguridad que poseen las plataformas digitales orientadas a los registros públicos. Mecanismos que varían según lo requiera la acción a tomarse; es decir, dependiendo del tipo de movimiento dentro de la plataforma virtual y midiendo el posible perjuicio que obtendría el administrado de ignorar dicho movimiento, se genera de manera inmediata las medidas de contención en favor a la protección de los derechos de los usuarios registrados con fecha anterior a los movimientos que se pretenden realizar de forma actual.

- b) Esta política es un nuevo paradigma en todos los países de América, estableciendo que la información este a disposición a todos los ciudadanos

y; la aplicación de la política cumple con los principios de la disponibilidad y acceso para todos los usuarios. (p.79)

La utilización de los medios electrónicos a favor de la población como parte del servicio que prestan los Estados, forman parte de una reforma en la estructura de dichos servicios, siendo estos medianamente nuevos; es decir, la implementación y el uso de los medios electrónicos como parte esencial de los servicios que realiza la administración estatal de acuerdo a los fines registrales, obedecen a una evolución tecnológica incipiente aun en América latina. Ello se evidencia precisamente en el acontecimiento tardío en comparación de otros Estados más desarrollados con los de Latinoamérica.

Así mismo, dicha innovación se puede palpar con la ausencia de capacidades administrativas y del usuario en el momento de la tramitación; ya que muchos de ellos prefieren realizar dicha tramitación de documentos de manera personalizada y a través del acercamiento del trato directo con los servidores que prestan labores en la institución encargada de los registros.

La obstinación por persistir en la utilización de un medio casi obsoleto en otros países, responde a la baja calidad de educación y orientación por parte de las políticas públicas que delimita y ejecutan los Estados de países como el Perú. La ausencia de prestaciones educacionales y de orientación generan este tipo de estancamiento en la colectividad social que precisa la ayuda de jóvenes que se encuentran más familiarizados con los medios tecnológicos, de tal forma que se incrementa el presupuesto de la tramitación de los usuarios para poder acceder a los servicios.

## **2.2. Base teórica**

### **2.2.1. Limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP**

#### **2.2.2.1. Creación de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos**

En el año 1994 el 14 de octubre mediante la Ley N.º 26366 se consolidó el inicio del Sistema Nacional de los Registros Públicos y la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP, dando un avance cualitativo para mejorar así, la forma de organización del Sistema Registral Peruano, estableciendo con el fin de preservar el correcto funcionamiento de la actividad registral en todo el territorio nacional.

Por ende, fue dirigido en la integración, simplificación y la modernización en las funciones, procedimientos y en la gestión el registro que son parte de ella. Mediante la Ley N.º 26366 en su artículo 10, la SUNARP fue conocida como una institución de carácter descentralizado, así como autónomo en el ámbito de la justicia, asimismo, un organismo rector en el Sistema Nacional de los Registros Públicos, con una personería jurídica del Derecho Público, con autonomía funcional y un patrimonio propio.

En otras palabras, este organismo va comprender en su esquema de organización, a todos aquellos registros de compartan el carácter jurídico que vienen a prestar servicios de inscripción y la denominada publicidad, en su carácter descentralizado tiene como finalidad actuar en las competencias administrativas y de materia de política registral.

En esta oportunidad, se pretende examinar cómo la SINARP y la SUNARP, han instalado una serie de operaciones en línea en Huacho, e indagar si satisface la atención virtual de manera diligente al usuario registral en el año próximo pasado o es deficitario,, siendo esto último lo que se puede apreciar, para ello se ha recurrido a la descripción y análisis como métodos y al respecto se puede afirmar categóricamente

que los tiempos actuales obligan y sobre todo durante la pandemia (COVID-19) a realizar una buena cantidad de actividades a través del sistema virtual, en razón a ello se busca evaluar los problemas y limitaciones de la atención virtual de en SUNARP por diferentes motivos, corresponde saber es si la atención virtual de los servicios que presta SUNARP, son en verdad efectivos y eficientes o por el contrario hay dificultades para su uso, para ello se ha recurrido a 194 personas encuestadas y 6 (entrevistadas), personas vinculadas al quehacer de los registros públicos (SUNARP), entre ellos a los registradores en función de Huacho, asistentes registrales de esta misma localidad e inclusive a especialistas que en total son 200 personas y según ellos se tiene que, el 70,0% de los usuarios registrales de la Oficina Huacho 2020 que fueron encuestados, sostienen que ha sido negativo la experiencia de haber hecho uso de los servicios en línea de SUNARP, un 10,0% lograron un nivel positivo, otro 10,0% alcanzaron un nivel regular y un 10,0% no opinaron al respecto y de acuerdo a la entrevista a los funcionarios de la SUNARP, esto se debe en gran medida a que las plataformas colapsan por el uso de los solicitantes que ha crecido astronómicamente, superando las expectativas de la SUNARP, pese a la situación actual, se puede afirmar que el sistema de servicios en Línea de la SUNARP, constituye una ayuda y simplifica y ahorra costos.

Es importante saber que la autonomía de la SUNARP, ejecuta labores en los ámbitos de la administración registral y la función registral, siendo un proceso importante en la reforma y modernización de la actividad registral en todo el país. No obstante, brinda garantías de seguridad jurídica en los derechos de quienes serán amparados de buena fe en el registro, con el objetivo de consolidar el sistema registral.

#### **2.2.2.2. Concepto de SUNARP**

En términos sencillos, la SUNARP es un ente de carácter descentralizado y autónomo que depende del Ministerio de Justicia en nuestro país e institución rectora del sistema nacional de los registros públicos. Cuyas funciones y atribuciones que le corresponde son precisos, está la de crear y ejecutar las políticas expidiendo la normatividad de aspecto registrales dentro de los registros públicos que forman parte o integran el Sistema Nacional, entre ellas tenemos planificar, organizar, normar, dirigir, coordinar, supervisar para su inscripción y publicidad aquellos actos y contratos que de acuerdo a la normativa procesal registral ameritan registrarse para su conformación del sistema.

Entorno a la tecnología, el avance en el registro público no ha sido ajeno en su aplicación y desarrollo, por ello, la SUNARP brinda una serie de servicios gratuitos, teniendo como objetivo acercarse a la ciudadanía, por ende, se implementó dicha plataforma virtual que fue denominado servicio en línea, a través de ello se puede acceder gratuitamente para obtener o consultar determinadas informaciones registrales en cualquier momento. A través de la web se encuentra las tres dimensiones fundamentales correspondientes a la etapa del gobierno electrónico.

Un sitio web es un excelente indicativo para medir la calidad del tipo de información que en dicha plataforma se brinda, la cual debe ser actualizada cada tres meses, entendida que esta calidad de información tiene como fin de permanecer en línea para mejorar la calidad de prestación de servicios a los ciudadanos, empresas y organizaciones, que permite una tramitación de manera remota, ayudando en el ahorro de tiempo, traslado y recursos.

### **2.2.2.3. Las Zonas Registrales y su competencia territorial**

En las zonas registrales en los órganos desconcentrados de la SUNARP, que goza de una autonomía registral, económica y administrativa, en los límites establecidos legalmente, esta cuenta con trece oficinas registrales, con la finalidad de prestar los servicios correspondientes en la inscripción y publicidad registral de los diferentes contratos y actos que van ser inscribibles en los diferentes registros jurídicos, que integran en el Sistema Nacional de Registros Públicos.

Asimismo, encontramos las oficinas registrales y las oficinas de receptoras, dentro de las oficinas registrales se brinda los servicios de inscripción respecto a los registros ubicados en su oficina registral, se debe mencionar cuando estas no son de competencia para ser atendidas ante una solicitud, pueden actuar como oficinas receptoras, por ende, recibirán el requerimiento y remitirlo posteriormente a la oficina competente, a través de un previo pago de derecho de mensajería. Sin embargo, la oficina receptora está a cargo de recibir solicitudes de inscripción o publicidad, es decir, no tiene competencia para atenderlas.

### **2.2.2.4. Los Registros que agrupa la SUNARP**

En el registro de la SUNARP encontramos las siguientes agrupaciones:

- El registro de propiedad inmueble: Este registro está comprendido por la inscripción de compraventa, hipotecas, declaratorias de fábricas de casa, departamentos, edificios, terrenos, independizaciones y otros actos.
- El registro de personas jurídicas: Se fundamenta en la inscripción de testamentos, mandatos, poderes, divorcios, uniones de hechos, etc.

- El registro de bienes muebles: Se comprende con el registro de propiedad vehicular, naves y aeronaves, registro de embarcaciones pesqueras y buques y el registro de movilidades de contratos.

#### **2.2.2.5. Principales Procesos de la SUNARP**

En ella encontramos la inscripción y la publicidad que ayudaran en los procedimientos, para garantizar una seguridad jurídica.

La inscripción de títulos, es la realización de la inscripción que consiste de un instrumento público, para ello, se tendrá que presentar los documentos que contengan actos o derechos, correspondiente a la oficina registral.

Asimismo, en la evaluación del título se tendrá que determinar que: El inscrito, es el resultado siendo exitosa en la gestión de inscripción a partir de ello gozará de los derechos y beneficios que le brinda la seguridad jurídica, siendo el propietario del bien. En el observado, es la indicación que hace el registrado ante el usuario para que corrija los datos o documentos. El tachado, referida a la decisión por la que se niega la inscripción ya sea por defectos que se presentan la cual no podrá corregirse o subsanarse o por no ser corregidos dentro del plazo establecido en el reglamento.

El proceso de inscripción tiene como finalidad dar seguridad jurídica frente a los terceros en los actos que se esté inscribiendo, por consiguiente, el procedimiento registral es especial, de naturaleza no contenciosa y teniendo como fin la inscripción de un título.

Actualmente, el proceso de inscripción constituye en la presentación de títulos, esta constara de una presentación de la solicitud acompañada de los documentos sustentatorios del título que se pretende inscribir. El usuario solicitante, se deberá de acerca al módulo de atención llamado pre-liquidación, en ella la persona encargada del

módulo solicitará información al usuario del acto que quiere inscribir para valorizar dicho acto en la tabla preestablecida, atribuyendo al usuario que se dirija a la caja para cancelar el monto establecido en la cual, el cajero recibirá el título presentado. La digitación se dará en base a los criterios establecidos, asimismo, dicha información será ingresada en los sistemas registrales de la SUNARP.

En la publicidad de la inscripción, esta solicitud puede ser por cualquier persona, empresa o instituciones, no obstante, se podrá solicitar el acceso a la información inscrita en la SUNARP, como la entrega de copias simples o informativas, certificados literales o compendiosos, búsquedas y lecturas de títulos. Una de las importancias que realiza la publicidad registral es el acceso y dar conocimiento efectivo de las partidas registrales y la obtención de información del archivo registral.

En la actualidad el proceso de publicidad consta de una publicidad de ventanilla, es decir, toda persona natural o jurídica se puede acercar a la sección encargada, para una solicitud de esquila, llenar esquila y cancelar los conceptos de tasa de publicidad registral, asimismo, deberá de efectuar el procedimiento de la publicidad, en caso que el usuario solicite un documento simple será remitido a través del cajero en la sección de mesa de partes para el despacho respectivo, cuando el usuario solicite una publicidad certificada, el cajero remitirá primero a los registradores para luego enviar a la sección de mesa de partes para los despachos respectivos. En la publicidad en línea, tendrá acceso al sistema toda persona natural o jurídica suscrita al servicio, a través de la página web de la SUNARP, ingresando el usuario y la contraseña correspondiente, validar su cuenta con un saldo disponible, para la consulta de la publicidad requerida, en caso sea una consulta de publicidad simple, será otorgada en línea a través del sistema y si es en una publicidad certificada, se derivara a los registradores para el

proceso de certificación correspondiente, como ya se había mencionado los registradores remiten a la sección de mesa de partes para los despachos respectivos.

En otras palabras, el SUNARP cuenta con dos procesos establecida en el sistema informativo que son la inscripción y publicidad, que no soy muy complejos, teniendo en cuenta que los usuarios al presentar una inscripción o solicitar una publicidad deberán de adjuntar los documentos correspondientes, y ser presentadas de manera presencial, debido a las limitaciones del sistema informático. La causa fundamental en el proceso son los sistemas informáticos de la SUNARP, ya que actualmente no se pone nuevas formas o canales de atención a los usuarios debido a la arquitectura de la tecnología.

#### **2.2.2.6. Problemática actual en los servicios registrales**

El incremento de la tecnología va en aumento cada año, es por ello, que cada tres años las personas deban reflexionar y analizar el estilo de trabajo, para encontrar soluciones a los problemas que se vayan presentando, entorno a los problemas en la institución se debe de ver el servicio que brinda en la actualidad, reflexionando en los problemas o resueltos en las oficinas registrales congestionadas de los usuarios o clientes, no obstante, hacen largas colas para ser atendidas.

Según Gonzalo (2001) menciona que: *“en estricto existen dos clases de reformas que han de considerarse respecto de un sistema inscriptico-, una de adecuación o modificación de las normas y la otra de adecuación y cambio utilizado las innovaciones tecnológicas”* (p.13). La SUNARP cuenta con sistemas registrales desde la década de los noventa, como el SIR Y SARP, son sistemas tipo cliente servidor, por lo que no se puede acceder al internet, siendo un limitante en atender los servicios que ofrece la SUNARP.

La información a nivel nacional está distribuida en 49 bases y el repositorio de imágenes keyfiles ya no cuenta con actualizaciones ni soportes por la caducidad de versión, asimismo, estos generan sistemas muy lentos retrasando los tiempos de atención a los usuarios en la solicitud de las inscripciones como de la publicidad.

En el año 2002 y 2004 ha habido desarrollado informática de soporte al servicio de publicidad registral en línea (SPRL), teniendo como objetivo ofrecer servicios de consultas de títulos, partidas y visualización de partidas, reservas de nombres, solicitud de copias literales y certificados. Ante ello, la SUNARP brinda servicios a través del internet solo servicios de consulta o de tramites de solicitud mas no de presentación de una inscripción de un título.

El servicio de publicidad registral en línea establecida a nivel nacional, no obstante, una de sus limitantes es la información que se da cuando los usuarios realizan la consulta, debido a que, la información que se encuentra recopilada en la zona registral solo presenta el 60% de información original que se genera en las oficinas registrales.

#### **2.2.2.7. Servicios y Trámites en línea**

Los servicios ofrecidos por esta institución registral se basan específicamente en tres dimensiones, las mismas que se determinarán a continuación:

- El trámite informático: Son aquellos servicios informáticos que ayudan en facilitar y simplificar en la realización de trámites o solo la obtención de una información basada en la interacción con una institución.
- Transacción simple: En el trámite con mayor intensidad e interacción que busca algo más que la mera información requerida, permitiendo un grado básico de transacción, ejemplificando la obtención de un formulario.

- Transacciones complejas: Es la prestación de servicio de manera completa por el medio electrónico.

En este sentido, la administración digital ofrece a la población la facultad de decidir respecto a las diversas maneras de realizar las cuestiones de su interés; es decir, hace lo posible para que el sector público consolide permitiendo la estabilidad de la gobernabilidad, haciendo participe y la fiscalización democrática, de tal sentido, no se deberá de discriminar a ningún administrado bajo ninguna índole, asimismo se deberá respetar a todos los individuos del mundo, haciendo un ofrecimiento de servicios personalizados, como ejemplo en el caso de las personas que cuenten con lo que se conoce como movilidad reducida; esta podrá acceder a los beneficios que se ofrecen en las operaciones en línea.

Como ya se ha señalado en los tópicos precedentes, la presente investigación se adentra al conocimiento y evaluación en el contexto actual sobre la virtualidad en la atención de un cuasi poder del Estado (SUNARP) y decimos cuasi poder, pro la talla e importancia de este organismo en el contexto actual donde las atenciones por los medios referidos constituyen una necesidad casi imperiosa ya sea por la urgencia, evitar mayores gastos, protección de la salud por situaciones complejas como la pandemia a raíz del (COVID-19), siendo así, el propósito de nuestra investigación ha sido analizar y evaluar ¿Cómo se ha desarrollado y llevado a cabo la atención a través de los medios virtuales la denominada atención en línea? Y después de culminar la investigación se puede advertir según las entrevistas realizadas, que inicialmente las plataformas virtuales cumplieron el objetivo de ser útiles para la atención rápida, ya que la mayoría de servicio se brindaban por esos medios; sin embargo, a la fecha ha cambiado ya que la SUNARP flexibilizó algunos servicios a fin de no perjudicar especialmente a los más vulnerables de nuestra comunidad (adulto mayor) o personas con discapacidad, que no

tienen fácil acceso a la herramienta digital y permitió que algunos servicios fueran atendidos de forma presencial y de forma virtual logrando que los usuarios concurran nuevamente a las oficinas, no obstante existían y hasta ahora existen ciertas circunstancias que no permiten una atención del todo satisfactoria, dicen los entrevistados y esto se debe a diferentes factores tales como: la falta de conocimiento de los usuarios por el acto que desea solicitar, la cantidad de consultas que realizan cada uno de los usuarios; la cantidad de trámites/pagos que realizan cada uno de los usuarios, la gran cantidad de actos que requieren calificación y una de las principales limitaciones es la excesiva demanda en los servicios. Asimismo, el personal que se dedica a atender los servicios de SID y SPRL y no logran atender a tiempo las solicitudes por la demora en la conexión remota y diversos problemas técnicos que se presentan continuamente por la reciente implementación de los servicios.

Desde cualquier forma de ver la situación de la atención en línea de la SUNARP, se puede apreciar que hay un dificultades del sistema que, aún tiene serios problemas para su funcionamiento preciso y exacto, en razón a ello, y en correlato con lo descrito como problemática del sistema actual o mejor dicho de la operatividad de la atención en línea, la tesis se ha titulado: LIMITACIONES DE LAS OPERACIONES EN LÍNEA DE SUNARP Y EL DERECHO A LA ATENCIÓN VIRTUAL DILIGENTE DEL USUARIO REGISTRAL, OFICINA HUACHO (2020), investigación que se desarrolla siguiendo un patrón de la estructura de las investigaciones en nuestro medio.

Lo que primero se aprecia es la falta de interés hacia los problemas que surgen de la prestación de servicios ofrecidos por la SUNARP, de forma específica, el servicio en Línea, anteriormente se observaba la descarga de la atención presencial ya que los servicios de PUBLICIDAD REGISTRAL eran brindados exclusivamente por el SPRL, según se refiere por los especialistas actualmente SUNARP permite que todos sus

servicios se tramiten de forma virtual o presencial, por lo que por el costo y el cuidado de la salud, la mayoría opta por el servicio a través de las plataformas; el planteamiento tiene un ámbito de diagnóstico, buscando las causas del problema, entre otros, el exceso en el uso, falta de personal y se advierte el pronóstico del problema que si no se soluciona oportunamente, debido a que el problema se agudiza cada día más eventualmente podrán generar un problema de mayor grado nivel, es decir no se podría atender en varios días a los usuarios que esperan una respuesta en el plazo de ley o lo que usualmente se tomaba SUNARP para atender; de allí es que se plantea la solución con opciones de contratación de más personal, mejoramiento de la plataforma virtual, que la atención sea permanente y que haya una capacitación y actualización permanente del personal.

Asimismo en este núcleo importante de una investigación (marco teórico) es la labor que se ejecuta en la determinación de las variables; de tal forma que en primer término se cuenta con la problemática actual de los registros públicos, su importancia, aparece aquí tanto las bases teóricas como las bases filosóficas, en la primera la posición de los teóricos y doctrinarios, jurisprudencia registral relacionada con la temática; asimismo, los términos más relevantes que le dan el marco necesario a la investigación, adicionado a ello, las hipótesis tanto general como las tres específicas y para dar culminación a esta parte del trabajo, el cuadro de operacionalización de las dos variables de todo ello se concluye que existe una problemática tangible de los Registros Públicos, pero a su vez se plantea alternativas de solución que precedentemente se ha esbozado.

#### **2.2.2.8. Los servicios registrales en el Perú**

Este servicio en sus directrices principales ha tenido la influencia del sistema francés, transcriptorio y el facultativo, facilitando en la publicidad no solo a las personas involucradas sino a terceros. Es necesario acudir a los registros para obtener información

de los bienes o del propietario, estos registros públicos vienen brindando dos tipos de servicios, la primera es la inscripción, entendida como lo que ha de resultar de la calificación que hace el registrador público, ello a través de la normativa respecto a la inscripción de derecho o acto de la partida registral de bienes muebles e inmuebles o de personas naturales jurídicas, asimismo, el segundo es la publicidad, entendida como un medio por el cual el registro otorga la publicidad jurídica dando conocimiento a toda las personas de la inscripción realizadas en los registros públicos. Facilitando a los ciudadanos en el acceso electrónico de la publicidad de las partidas registrales y títulos archivados.

La publicidad que brinda el registro, es entendida como un derecho, o llamada seguridad jurídica, es decir, es la protección legal o de derecho otorgada a los ciudadanos a través del Estado, que contratan en base a la fe del registro. Actualmente, en la función protectora tradicional del registro, hace énfasis en proponer la posibilidad de poner nuevas tecnologías estructurales informativas con las que cuentan los registros públicos, con el efecto que puedan brindar información de mercado. Por ejemplo, consultar sobre los precios de las viviendas ubicadas en determinadas zonas durante los últimos meses, determinar las actividades económicas de las empresas o el tipo o número de automóviles de determinadas marcas y modelos. Cabe mencionar, no toda las entidades estatales que registran y administran información sobre bienes y personas es un registro público, de tal sentido, la ley diferencia las actividades de registros administrativos y registros jurídicos, en el primer registro, la información tiene un interés en el propio Estado, asimismo, de manera eventual se permitirá a algunos particulares obtener la información ya que no tiene la protección correspondiente, ejemplificando el registro del estado civil, por consiguiente en el segundo registro jurídico, esta fundamentalmente concebida en dar información a los particulares, que constituye un servicio. En efecto, es importante

recordar la importancia del derecho en los registros públicos a través de las operaciones de línea, permitiendo facilitar en las transacciones que incluyen los costos ahorrativos, la información y el tiempo invertido en llevar adelante dicha actividad.

#### **2.2.2.9. Publicidad registral en línea**

La publicidad jurídica en el registro actualmente se encuentra regulada en varios instrumentos normativos, establecida en nuestra Constitución Política del Perú vigente por ej. Derecho a la inviolabilidad de la propiedad, Código civil de 1984, (libro IX) en la Ley de Procedimientos Administrativos, el Reglamento de Publicidad Registral y otras normas supletorias que permiten la atención, viabilidad y seguridad. La publicidad registral es considerada un principio jurídico, porque su contenido es de conocimiento público, no obstante, hay actos que son estrictamente para quienes están legitimados, es decir, todos de una u otra forma tienen derecho al acceso y conocimiento del registro (presencial o virtual) siempre y cuando sus solicitudes y peticiones estén sujetas a las normas establecidas, de esta manera, por un lado, cumplen con lo regulado en las normas y por otro lado, contribuyen al ejercicio constitucional de un Estado de Derecho que debe proteger los derechos fundamentales, más aún si se trata de propiedad, como la que se encuentra protegida por la carta fundamental y a la vez se busca inscribir en la SUNARP, para su protección.

Según Cabanellas (2008) señala que: *“la publicidad registral tiene un carácter público, como acceso y consulta, de los asientos de las partidas registrales”* (p.49), es decir, la publicidad registral va a cumplir la función del interés general brindando derechos y facilidades a los ciudadanos, a acceder a los registros de forma prudente y ponderada.

Asimismo, según Amado (2011) menciona que: *“la publicidad constituye una herramienta jurídica valiosa, por medio del cual el derecho exterioriza los hechos y relaciones jurídicas donde cualquier persona puede acceder al archivo”* (p.10), en este sentido, se podrá

acceder a los contenidos de las partidas registrales, para poder celebrar nuevos actos jurídicos, que se ajustaran a las legítimos interés de los intervinientes, incluso traspasando fronteras en las cuales están reguladas en el derecho internacional.

Según Salgado (2014) señala que: *“la publicidad jurídica registral representa la información relevante a todos los actos jurídicos que se inscriben en el registro, y que la expedición de las certificaciones representa un valor jurídico para celebrar actos futuros”* (p.58), en otras palabras, serán susceptibles de solicitarse sin mediar justificación y acreditar intereses legítimos, encontrando como una excepción los actos inscritos que afecten o atenten contra el derecho a la intimidad. A través de las facultades que tiene el solicitante podrá acudir a los registros públicos con la finalidad que se le dé un servicio registral.

Según Ossorio (2007) señala que: *“la publicidad registral afirma que es de carácter público, el acceso y la consulta, de los registros públicos oficiales”* (p.13), sostiene que este principio da certeza a una situación jurídica, cuyo derecho es la atención que requiere el usuario que desea tener información sobre un documento registral.

Dentro de la publicidad registral en línea, encontramos:

#### **2.2.2.9.1. Alerta registral:**

Es un servicio gratuito que brinda la SUNARP y a través de ello, se comunica mediante un correo electrónico sobre los títulos que selecciono el usuario del servicio, es así, que se podrá emplear para los distintos registros jurídicos, ejemplificando como la propiedad inmueble, personas jurídicas, entre otros, esta suscripción se realiza mediante la página web de la SUNARP.

#### **2.2.2.9.2. El servicio de publicidad registral a domicilio:**

Consiste en solicitar la expedición de certificados negativos de cualquier parte del país, como por ejemplo las copias literales certificadas de partidas registrales inscritas en todas las oficinas a nivel nacional.

#### **2.2.2.9.3. El ABC de la SUNARP:**

Es un servicio que ayuda y permite a los usuarios a acceder, conocer de forma rápida y detallada la información de costos, requisitos y duración del trámite, es decir, este servicio nos brinda guiándonos paso a paso de cómo proceder a la realización de registros.

#### **2.2.2.9.4. La reserva de nombre de personas jurídicas:**

Esto constituye un derecho, teniendo como finalidad proteger la denominación de la razón social sea completa o abreviada, antes o durante el proceso de regularización y constitución de la sociedad o asociación o ya sea de modificación del pacto social debe preservarse a fin de que nadie haga uso del nombre o sigla hasta, es decir, nadie más lo utilice durante dicho ínterin.

#### **2.2.2.9.5. El seguimiento de estado de solicitud de publicidad en línea:**

Evidentemente, tratándose de nuestro trabajo es lo que más importa, es un servicio por el cual los usuarios basados en su derecho adjetivo a la publicidad pueden consultar, a través de ello saber el estado de sus rogatorias, las calificaciones con inscripción, observación y otros que las solicitudes de publicidad en línea permiten, asimismo, la extranet de la SUNARP permite hacer la consulta directa sin ningún costo a través de sus canales abiertos.

#### **2.2.2.9.6. Consulta de Solicitud en Línea:**

Es un servicio gratuito, todo ciudadano tendrá el derecho de ingresar aun si ser inscrito es la SUNARP, esta será activada inscribiéndose y consignando el correo electrónico o número

de celular en la página web de la SUNARP, en la cual se le informara a su correo electrónico o por mensaje de texto a su celular, toda las veces que esta solicite o presente un título al registro, teniendo el usuario el conocimiento del acto presentado, en caso no haya celebrado ningún acto, el usuario se apersonara a registro para advertir este hecho.

#### **2.2.2.9.7. Consulta Registral para Municipalidades y Gobiernos Regionales**

Es el servicio que se brinda, para las consultas registrales para municipalidades, permitiendo la vía gratuita, igualmente al servicio de publicidad registral en línea, permite realizar las consultas de los registros de predios, personas jurídicas y naturales, donde se permite el acceso gratuito al servicio de consultas web del ex registro predial urbano-EX/RPU. En el servicio de las consultas registrales para el Gobierno Regional, se permite el acceso gratuito del servicio de publicidad registral en línea, para que los ciudadanos realicen la consulta en el registro de predios. En ese sentido, tanto como las municipalidades y gobiernos regionales tienen el acceso de servicio que administra a SUNARP, mediante la suscripción del Convenio de Adhesión de Cooperación Interinstitucional, a través del portal web de la SUNARP, que se incorporó el servicio denominado consulta registral para municipalidades y gobiernos, siendo un acceso gratuito al servicio de publicidad registral en línea.

En ese sentido, los municipios podrán realizar consultas en los registros, teniendo acceso al servicio gratuito, ingresando a la web de la SUNARP. Por consiguiente, el Convenio que se realizó en el 2017 con la resolución N.º 174-2017-SUNARP/SN, de Adhesión de Cooperación Interinstitucional entre la SUNARP y las municipalidades, cuya inscripción permite el acceso de la información.

Asimismo, ya desde el año 2011, las municipalidades cuentan con el acceso gratuito del servicio de publicidad registral en línea, con la finalidad de realizar la consulta de titulares registrales y desde el año 2016, cuenta con el servicio de consulta de la web del Ex RPU.

Permitiendo que las municipalidades cumplan las cláusulas exigidas por la SUNARP sobre la política de seguridad y brindando el servicio del acceso gratuito de la información registral.

#### **2.2.2.9.8. La consulta vehicular:**

La SUNARP brinda un servicio gratuito permitiendo en la verificación de las características físicas de un vehículo inscrito de la SUNARP a nivel nacional, los usuarios tendrán la facilidad de ingresar a través de la página web de la SUNARP, y acceder a la siguiente información: a) el número de placa antigua y nueva; b) el número de serie del vehículo; c) el número VIN del vehículo; d) el color del vehículo; e) marca del vehículo ; h) modelo del vehículo; f) titular del vehículo; g) sede, es decir, donde se encuentra inscrito el vehículo y; h) estado, cuando es estado se encuentra con anotación de robo. No obstante, este servicio no es de carácter constituyente de publicidad registral, sino informativo, en caso que se desee una información más detallada se acudirá a la misma oficina registral o utilizar el servicio de publicidad registral en línea.

#### **2.2.2.9.9. El directorio nacional de personas jurídicas**

No podemos dejar de lado, que hay informaciones que son de acceso de todos, pero la información publicada en el directorio, de modo alguno, sustituye ni tendrá los efectos del servicio de publicidad registral de búsqueda de índices, porque para ello, hay que realizar el trámite que corresponde y pagar el derecho exigido, pero si constituirá una herramienta de información para quienes tengan interés. Por ende, debemos decir que dicho directorio está integrado en una sola base de datos como los nombres, denominaciones y razones sociales, de las personas naturales o jurídicas inscrita o en proceso de constitución e inscripción a nivel nacional, no obstante, los datos precisos y al detalle se encontrarán en los asientos registral o título archivado.

Como consecuencia relevante es la protección de los nombres de las personas jurídicas, este directorio tiene actualizaciones mensuales, para tener acceso a una consulta libre por los interesados, esta información publicada en el directorio nacional de Personas Jurídicas, no tiene efecto ni sustituye en el servicio de publicidad registral de búsqueda de índices.

#### **2.2.2.9.10. Consulta de reserva de denominación o razón social**

El servicio en línea va permitir el acceso de consultar, para ver el estado de la hoja de presentación correspondiente a la reserva de denominación, la finalidad de la consulta va radicar principalmente para la no existencia de la duplicidad en las denominaciones de las entidades o empresas a constituirse.

Esta reserva del nombre es un paso previo para la constitución de una empresa, no necesariamente será un trámite obligatorio, pero que si podrá facilitar la inscripción de una empresa en el registro de personas jurídicas de la SUNARP, el trámite se puede realizar de dos maneras, por vía física es decir por atención en ventanilla y la otra es el servicio mediante la publicidad registral en línea, el plazo para su calificación es de 24 horas, asimismo, el trámite de la reserva de nombre se podrá realizar en la consulta gratuita de búsqueda de nombre a través de la web de la SUNARP.

#### **2.2.2.9.11. Verificar Certificado**

El verificador de certificados es un servicio totalmente gratuito a la ciudadanía que permite realizar consultas en línea sobre los certificados registrales.

#### **2.2.2.9.12. Calculadora registral**

Este dispositivo sirve para utilizar en la realización de cálculos aritméticos con respecto a los derechos registrales, es decir, se abonará para solicitar la inscripción de los actos y derechos en el registro público.

#### **2.2.2.9.13. Consulta de verificadores**

Esta consulta permite el acceso al índice donde se encuentran los verificadores, importa el registro de forma eficaz, para la verificación de quienes son los denominados verificadores y que deben y tienen que estar inscritos en la SUNARP, es decir, allí se encuentra la información referencial y gratuita, que muestra todos los datos del verificador como el nombre y apellido, zona registral, distrito, estado, tipo de verificador y profesión; en el índice nacional de verificadores, las consultas se podrán realizar referenciales y gratuitas a través del nombre del verificador, dando como resultado las zonas registrales donde se encuentra inscrito, entre otros.

#### **2.2.2.9.14. consulta de propiedad**

Es un servicio gratuito, que permite el acceso a la consulta del número de partida registral de los bienes, inscritos en la SUNARP, se realizará con la indicación del nombre de la persona natural con el cual está configurado en el registro, por consiguiente, el servicio dará como resultado la partida registral de los predios inscritos, sin embargo, la SUNARP implementó a través de un portal web institucional para todos los usuarios, un mecanismo de consulta gratuita, en la que permite que los propietarios puedan ingresar y conocer el número de las partidas registrales de sus casas.

Teniendo como objetivo que todas las personas puedan disponer de este servicio gratuito de la consulta de la propiedad, permitiendo de forma eficiente conocer sus partidas registrales de su propiedad.

#### **2.2.2.9.15. Servicios de publicidad registral**

El servicio de publicidad registral, es un derecho que tiene todos los usuarios y ciudadanos para acceder a la información, alguna consulta o inscripciones, estas pueden ser

atendida mediante ventanilla o a través de la página web de la SUNARP. En ella, encontramos los siguiente:

La búsqueda, se realizará a través de los índices informatizados de actos y contratos para que el usuario pueda verificar si están escritas o no, sin embargo, el índice de registro, se puede ubicar en el número de la partida registral como el tomo, folio, ficha o partida electrónica, ante ello, se precisara los nombres y apellidos completos de usuario de quien se desee saber si tienen o no un derecho inscrito, además si la persona es jurídica, se pondrá la denominación o razón social.

La visualizaciones o lectura, son los tomos, fichas, partidas electrónicas, títulos archivados, a través del servicio de visualizaciones, se puede exhibir los documentos existentes en las oficinas registrales a nivel nacional o presencial, que está facultado en ello.

Las expediciones de copias simples informativas, como su mismo nombre lo dicen, es de carácter informativo, se pueden solicitar copias de partidas electrónicas, fichas, tomo y títulos archivados. Asimismo, las expediciones de certificados, se pueden solicitar mediante ventanilla o el acceso a la página web; los certificados literales, vienen a ser las copias o impresiones en parte o totalidad de la partida registral o en todo caso de los documentos en merito para extenderlos; el certificado de compendiosos, se otorgara a través de un resumen o indicaciones de determinados aspectos del contenido de las partidas registrales, este certificado compendioso son dos, los certificados positivos, que van a acreditar la existencia de la inscripción y los certificados negativos que acreditará únicamente en la existencia de determinada inscripción; los certificados de vigencia, acreditará la existencia del acto o derecho previamente inscrito en los registros públicos a la fecha de la expedición del certificado y; la búsqueda catastral, determinara si los predios se encuentra inscritos o no, asimismo la existencia de la superposición con otro predio.

#### **2.2.2.10. El lineamiento para la atención virtual especializada en el procedimiento registral**

En la resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N.º 118-2020, de la Dirección Técnica Regional, se considera que la SUNARP, es un organismo técnico especializado del Sector Justicia y Derechos Humano, como objetivo principal es de dictar políticas, técnicas administrativas de los registros públicos, asimismo, encargada de planificar, normar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar la publicidad e inscripción de las actas y contratos, de los registros públicos que está integrado en el sistema nacional, estando en el marco de un proceso de modernización, integración y simplificación de los registros.

La Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado N.º 27658, se declaró al Estado Peruano en un proceso de modernización en las distintas instancias, organizaciones, dependencias, entidades y procedimientos, teniendo como finalidad la mejora de la gestión pública, construyendo con ello un Estado democrático, descentralizado y al servicio de los ciudadanos.

Asimismo, en la Ley N.º 29158, en el artículo II del Título Preliminar, la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, estableció dentro de principio de servicio a los ciudadanos, las entidades del Poder Ejecutivo estarán al servicio de toda las personas en general y de la sociedad, además, actuarán en función a sus necesidades como los intereses generales de la Nación, asegurándose que las actividades se realicen de manera eficiente, por ello, la gestión de las entidades del Estado debe realizarse optimizaciones en la utilización de recursos que estén disponibles para el servicio de los ciudadanos y la sociedad.

Por consiguiente, se estableció medidas para promover y facilitar las condiciones regulatorias que contribuyan a la reducción del impacto económico peruano, por la pandemia que padece todo el mundo, siendo una emergencia sanitaria producida por el Covid-19, mediante el Decreto Legislativo N.º 1497, asimismo, en su octava disposición complementaria

final la conversión de procedimientos administrativos, a una iniciativa de las partes o del servicio prestado en exclusividad, con la finalidad de ser atendidos por canales no presenciales.

Siendo así, en la Directiva DI-001-SOR-SNR-DTR, se estableció la atención especializada sobre los procedimientos registrales y administrativos en trámite, ante ello, en el artículo 4.1 se estableció que las atenciones especializadas son acciones funcionales obligatorias, que consisten en recibir a las personas administradas para que puedan facilitar su exposición y argumentos, dándose por una entrevista personal, conforme al principio del debido procedimiento, además se brindara información en relación a los tramites respectivos, mediante la Resolución de Superintendente Nacional de los Registros Públicos N.º 110-2019-SUNARP/SN.

De esta manera, el contexto va corresponder a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, en emitir el lineamiento general, por el cual permitirá difundir los canales de comunicación para solicitar la atención especializada y los medios para brindarla, además se deberá de publicar en diferentes canales de difusión, en ellas está, el portal institucional y la plataforma “síguelo”, las relación de correos electrónicos a través de ella se solicitara la atención especializada a nivel nacional, en el marco de un procedimiento registral o administrativo registral en trámite.

Dentro de las disposiciones que se establecieron en los lineamientos en la atención virtual especializada sobre procedimientos registrales o administrativos registrales, esta se contempla en el empleo de la solución empresarial colaborativa denominada Google meet u otras plataformas similares para atender los pedidos de audiencia de los usuarios o persona administradas, caso contrario que no sea posible el empleo de una plataforma virtual por casos de fuerza mayor asociados a limitaciones de conectividad, incidentes tecnológicos u entre otros, se preverá al empleo del teléfono fijo o móvil, para dar soluciones a las solicitudes

presentada, inclusive se dará de manera presencia en un área previamente acondicionada para ello.

En otras palabras, las consideraciones que se mencionó, como también las respectivas evaluaciones técnicas, resulta oportuno y necesario aprobar los lineamientos que permiten la continuidad del servicio de atención especializada bajo un entorno seguro y no presencial.

Asimismo, la Dirección Técnica Registral ha elevado a la SUNARP, el proyecto de lineamiento que fue denominada como el Lineamiento para atención virtual especializada sobre procedimientos registrales y administrativos registrales, conjuntamente en el informe técnico, que entró en vigencia el 27 de agosto del 2020, teniendo como objetivo la atención especializada sobre los procedimientos registrales y administrativos a todo los usuarios y ciudadanos a nivel nacional.

La atención virtual especializada es una acción funcional obligatoria que se a través de las comunicaciones no presenciales, la solicitud a esta atención es a través de teléfono que se asigna un numero específico, el correo institucional del órgano o de la oficina registral o también el escrito puede ser presentado en la mesa de tramite documentario virtual, asimismo, los horarios que estableció es durante la atención de la oficina registral o de la sede central, cuyo efecto se comunicara a la persona administrada por el correo electrónico, teléfono o por escrito, estableciendo el día y la hora a través de un enlace de la audiencia. Esta audiencia será grabada, y su conservación será por un plazo de tres meses, en caso que no pueda grabarse la audiencia, se presentará una constancia del asunto tratado en lo físico o electrónico precisando el día y la hora.

En las modalidades de la solicitud de la atención virtual especializada, encontramos a través del teléfono, en este caso la persona administrada solicitara a través de una llamada al número correspondiente, ante ello, el servidor responsable evaluara la solicitud que se procederá a absolver directamente o determinara la concesión de la audiencia, en el último

caso, registrará el correo electrónico y el número de celular o teléfono del administrado. Asimismo, el servidor responsable realizará la coordinación interna con la persona competente pueden ser funcionario o servidor público, para brindar la atención y proceder a enviar el correo a la persona administrada señalando la fecha, hora, tema, número de participación y el enlace de la plataforma u otro similar; en el correo institucional, el usuario accederá al portal institucional de la plataforma síguelo, para que solicite la atención virtual especializada solo en el caso que sea necesario y; la solicitud por escrito en soporte papel o electrónico, este servicio se presentara ante la oficina de tramite documentario o por mesa e tramite documentario virtual siendo atendida por el servidor.

## **2.2.2. EL DERECHO A LA ATENCIÓN VIRTUAL DILIGENTE DEL USUARIO REGISTRAL**

### **2.2.2.1. Servicio Público**

El servicio público es considerado como un servicio registral y un proceso técnico, dentro de la revolución industrial, surgió los primeros servicios públicos siendo de carácter económico, que se constituyó como actividades en el Estado a través de la Administración Pública. Al transcurso del tiempo fue cambiando y en ellas sus obligaciones de prestación de servicio, ya en el proceso liberalismo político poniendo el acento a la construcción de un verdadero Estado de derecho, consistía en la limitación del poder estatal y en su sumisión de derecho.

El Estado empezó a intervenir en las funciones económicas para evitar fluctuaciones que acoge a los grandes sectores económicos, y preocupándose por las relaciones sociales.

Según Zegarra (2005) menciona que: “se funda una nueva teoría del Estado, que ya no está articulada alrededor de la idea de poder, sino en el servicio público, es una cooperación de servicio públicos organizados y controlados por los gobernantes” (p.44), esta ideología del servicio público, se convertido en una fuente de inspiración obligada ara las políticas que

desarrollan los poderes públicos. En ella encontramos los principios que guían la prestación de los servicios públicos.

- El principio de continuidad: Es entendida como la exigencia del funcionamiento suspendido del servicio en las condiciones adecuadas que son las necesidades para la población, traducida en destrucción al derecho de huelga, sin embargo, este principio no podrá contener los mismos lineamientos que todos los servicios, será según la naturaleza de los servicios y las prestaciones.
- El principio de igualdad: Es decir, el derecho a la igualdad, dar el mismo trato a las personas que se encuentran en una misma situación y hecho.
- La mutabilidad o adaptación: establecida como un impedimento al deber de cambiar las condiciones del servicio en base a las nuevas necesidades de interés general. Consiste en la mejora del servicio brindado a los ciudadanos a través de la administración.

#### **2.2.2.2. Gobierno Electrónico**

La tecnología hoy en día es una potencia mundial de la información y comunicación, este desarrollo permitió el acceso a diferentes servicios como telefonía móvil e internet, a la incorporación de computadoras en las actividades cotidianas, siendo esta el desarrollo de servicios y aplicaciones electrónicas, tomo de sorpresa a la sociedad y a los gobiernos. En el sector gubernamental la incorporación de la Tecnología informática tuvo sus beneficios como los medios de comunicación y mejoramiento de los procesos de gestión, así se gestaron políticas enfocadas a dotar a las oficinas de gobierno en estas tecnologías, con la finalidad de desarrollar la presencia en línea de las diferentes agencias del Estado.

En el año 2000, algunos países de América Latina dieron sus pasos al intentar diseñar una política integral de sociedad de la información, esto fue reforzado con la sociedad de la

información en el año de 2003 y 2005, es decir, se había establecido horizontes de corto plazo para la acción, siendo suficiente en cualquier línea de acción.

Según Liikanen (2003) menciona que: “las toma para indicar que deben hallarse modos más eficaces y dirigidos al usuario de ofrecer servicios públicos, aprendiendo de los negocios electrónicos pero sin copiarlos” (p.04), es decir, se debe de evaluar las intensidades de la información, una intensidad muy alta implicara mayor oportunidad a los clientes o proveedores, siendo una oportunidad de estrategia; en la determinación de la tecnología de información se establecerá las competencias de la información si esta afectara o no a los usuarios.

Ante ello, tenemos a un usuario que solita un trámite esta será traducida a un acto de autorización, donde el directico publico firma electrónicamente la formalización del acto, al firmar se trasmite simultáneamente una orden para todos los departamentos de su servicio y se archiva simultáneamente en las carpetas de todos los entes involucrados.

Según Araya y Porrúa (2004) señala que: “en la modernización d la gestión pública o quizás mejor aún en la reforma del Estado, en términos de eficiencia, efectividad, rapidez, seguridad, propiedad, en suma, se le entrega un mejor servicio al ciudadano” (p.16), la modernización de la gestión electrónica no es ajena a los importantes antecedentes a nivel nacional e internacional, siendo vinculada con las inercias globales y a las relaciones con el rol del Estado.

En la segunda mitad de los noventa, el gobierno electrónico tomo fuerza en su evolución y fue entendida como una forma de expresión de la sociedad de la información, así como un ámbito en el proceso de modernización del Estado, tomada como una estrategia de la tecnología de la información y comunicación, así como en las relaciones del sector público y los órganos del estado con los ciudadanos, usuarios y empresas del sector privado.

Por consiguiente, a través del acceso de los medios digitales encontramos a los ciudadanos y usuarios del servicio de gobierno y los que están al servicio de los ciudadanos que serían los servidores o funcionarios públicos. La pantalla es la interface entre el gobierno y los ciudadanos, es decir las dimensiones de la web del gobierno electrónico es ofrecer servicio, o el requerimiento de consultas.

### **2.2.2.3. La perspectiva desde la web**

La web es un sistema fundamental para ofrecer los contenidos a los ciudadanos, de brindar la información a través del acceso a las distintas plataformas, no solo la información sino el servicio en línea correspondiente, beneficiando a los ciudadanos. Asimismo, se debe de considerar la permanencia a nivel regional y local de dicha información y servicio, ya que estas solo son consideradas en las grandes ciudades.

El sitio web registral debe estar actualizada cada tres meses, debe de tener una excelente calidad de información, teniendo como propósito de estar en línea para brindar mejor calidad de vida a los ciudadanos, organizaciones y empresas, en la cual permitirá la tramitación de manera remota, ahorrando tiempo al trasladarse y los recursos.

### **2.2.2.4. Servicios y Trámites en línea**

El servicio que brinda el gobierno electrónico es la disposición de tramites en plataforma, siendo eficiente en la gestión administrativa, siendo así, un punto de vista de los ciudadanos y empresas la significación de un trámite simplificado, es decir, se fomentan los intercambios y disminuyen los costos de transacción.

Este servicio se trata de operaciones en línea que vienen remplazando una acción presencial donde llamadas telefónicas, correos electrónicos, distintas plataformas u otro medio.

De acuerdo al servicio y el trámite en línea, en la incorporación de herramientas tecnológica encontramos; el trámite informativo, viene ser el servicio informativo que va

facilitar y simplificar la realización de un determinado trámite o la obtención de una información requerida por el ciudadano, esto implica una interacción con la institución, es decir, será el caso del servicio que ofrece información básica y atienden consultas; la transacción simple, en este sentido, no solo se obtendrá información sino que permitirá el grado de transacción, como la obtención de un formulario y; la transaccional complejo se refiera a un servicio completo como los medios electrónicos.

#### **2.2.2.5. Aspectos Institucionales del desarrollo de un Gobierno Electrónico en Perú**

Los gobiernos electrónicos sin lugar a duda van afectar toda la administración pública, siendo un ámbito esencialmente transversal, donde la institucionalidad requiere de un respaldo a las iniciativas de esa materia, no solo eso también un poder y visibilidad.

Según Araya (2004) menciona que: “cuando depende de comités de coordinación de múltiples servicios públicos, tienen a debilitarse los esfuerzos” (p.23). No obstante, dentro del país contamos con un marco normativo el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información, es decir la Agenda Digital Peruana, fue aprobada el 20 de junio del 20106 por el Decreto Supremo N.º 031-2006-PCM.

Dicho documento contiene el lineamiento, objetivo y estrategias sobre la aplicación de las tecnologías de información y comunicaciones en los diversos sectores de la sociedad peruana, en otras palabras, como una infraestructura de comunicaciones, siendo un desarrollo de capacidades humanas, los programas sociales, los sectores de servicio de producción, el gobierno electrónico y por ultimo las relaciones internacionales.

Según CEPAL (2010) señala que: “este documento se encuentra en una primera generación de implementación de políticas públicas de gobierno electrónico” (p.17). Sin embargo, existen factores motivadores para un gobierno electrónico; la competitividad intencional, es decir, se relaciona con la idea de parecer moderno, atraer inversores y negociar

tratados de libre comercio, el factor político el trabajo es la incrementación de brindar una confianza a los ciudadanos, el factor de la economía siendo en otros países el gobierno son responsables por la previsión de servicios por ejemplo Brasil.

En la estrategia nacional de gobierno electrónico es definida como un proceso de uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación por la administración pública.

Según Araya (2004) señala que: “el proceso conlleva una transformación integral de la gestión pública, al consolidar una administración moderna que brinda información y servicios a la población y las empresas de forma más eficiente, proactiva, participativa y transparente” (p.91)

Según Liikanen (2003) menciona que: “una manera muy eficaz de prestar servicios públicos de mejor calidad, reducir tiempos de espera y mejorar la relación de costo/rendimiento, aumentar la productividad y mejorar la transparencia y la responsabilidad” (p.16).

En el año 2002 la Ley de modernización del Estado, estableció que los funcionarios y servidores públicos están obligados a otorgar a los ciudadanos un servicio confiable, oportuno, imparcial y de bajo costo. En ese sentido, la administración pública está al servicio de las personas brindando un mejor servicio y el uso óptimo de los recursos estatales.

#### **2.2.2.6. Los servicios registrales en el Perú**

En ella encontramos el sistema nacional de los registros públicos, definida como una organización estatal siendo un servicio de inscribir, conservar y publicitar las informaciones, considerándose conveniente para todos los ciudadanos. Es decir, contando con una información oficial y confiable.

Por consiguiente, el sistema registral peruano dentro de sus lineamientos generales a seguido a un sistema francés, transcriptorio y facultativo. Asimismo, en la efectividad de la

publicidad, en la naturaleza jurídica del registro va ser un aspecto positivo, siendo un beneficiador para las mismas personas involucradas como a terceros. Ejemplificando, que una persona quiere adquirir una bien mueble o inmueble, podrá acudir a los registros para obtener información acerca del propietario y de los bienes o en caso necesitar información del representante legal de una empresa con la cual celebraremos un contrato.

El registro público, va brindar dos tipos ser servicios la inscripción y la de publicidad, la primera viene ser a calificación que hace el registrador público, conforme a las normas legales, para que se pueda acceder a la inscripción un acto o derecho en la partida registral de los bienes muebles e inmuebles, persona natural o jurídica, el segundo es la publicidad va ser un medio por el cual el registro otorga publicidad jurídica a los actos o derechos inscritos, es decir, parte de la presunción legal, que toda persona tiene conocimientos de las inscripciones realizadas en el registro público, por ello, todo los ciudadanos podrán acceder a la publicidad de las partidas registrales y de los títulos archivados que dieron origen a la inscripción.

La publicidad que brinda el registro es un derecho que se traduce como la seguridad jurídica, siendo una protección legal o de derecho que otorga el estado a los ciudadanos que contratan en base a la fe del registro.

Según SUNARP (2005) menciona que: “proponiendo la posibilidad de poder, en base a las nuevas tecnologías, estructurar la información como la que cuenta los registros públicos, a efecto de brindar información de mercado, cuyas características más relevantes serían las de no ser individual” (p.26). ejemplificando, se podría pedir información sobre los precios pagados de los inmuebles de los últimos meses, las marcas y modelos de los carros, entre otros.

La ley diferencia entre las actividades tanto de registro administrativo, en ese caso la información va tener fundamentalmente interés para el propio Estado, en ocasiones se permite a los particulares obtenerla, asimismo, la información registrada no va generar efectos

protectores para quien la consulta y el registro jurídico, la información es brindada más a los particulares, es decir, va constituir un servicio que se les presta en aras de la seguridad de contratación de bienes y servicios, siendo así, los efectos protectores que ella produce a favor de quienes se amparan d la misma.

Asimismo, se debe de tener en cuenta, los efectos del derecho y la importancia de los escritos y publicitados en los registros públicos, dentro de la economía es un factor muy importante ya que, determina los costos de la transacción, como el tiempo invertido.

#### **2.2.2.7. Diseño Organizacional de la SUNARP**

En el año de 1972 a través de la ley N.º 19309 en la que se declaró en reorganización y reestructuración los registros públicos.

Según SUNARP (2005) señala que: “necesario dotar a los registros públicos de una organización moderna, dinámica y eficiente, que al mismo tiempo asegure mejor todos los derechos de inscripción” (p.27). Por ello, se procuró la integración de los diversos registros que funcionan aislados y reparadamente por los efectos de la norma que los rigen.

Dentro de la gestión del sistema registral la SUNARP, va contar con trece órganos desconcentrados denominados zona registral, estas van gozar de una autonomía registral, administrativa y económica, asimismo, en sus límites establecidos y regulado en la Ley N.º 26366 y el estatuto de la SUNARP, estimando que cada una de las zonas registrales cuenta con una o más oficinas registrales.

Por otra parte, la organización territorial de las dependencias registrales no fue modificada con las nuevas normas, los servicios y beneficios registrales siendo los mismos organizados también territorialmente. Entorno a las oficinas registrales cuentan con su propio archivo registral. Asimismo, en los productos generados mediante la utilización de la tecnología de la información, va servir como un servicio al usuario.

Esta generación del servicio, en la tecnología va generar ventajas competitivas, siendo un mejorador para el valor en la generación del servicio público, siendo un mejorador de procesos de gestión haciendo posible al servicio de los ciudadanos.

En la digitación total de las antiguas partidas registrales extendidas en tomos y fichas, esto permitirá el almacenamiento en los archivos digitales de las inscripciones realizadas en tomos y fichas, permitirá que este seguro la información y así efectuar las consultas automatizada de las partidas registrales. Por consiguiente, los tomos son los documentos que cuentan más 100 años de antigüedad, siendo esta acción un garantista en la producción de las partidas registrales, la originalidad del contenido de los asientos registrales en la época que se registró.

En la automatización de la etapa de los procedimientos registrales, siendo el uso del sistema de información registral, se obtuvo las automatizaciones de todas las etapas que sigue el título en el registro, asimismo, desde su presentación por el diario hasta el recojo del registro siendo una calificación positiva o negativa. Por ello, el SIR, que es principal sistema registral, encontrada en su última vigencia tecnológica, porque no presta servicio a todos los registros, menos sacando provecho a las nuevas tecnologías disponibles. Por ende, el producto de la interconexión nacional se pudo estandarizar en el uso de partidas y asientos electrónicos de toda la zona registral.

#### **2.2.2.8. Creación de una nueva técnica de inscripción**

Se determinó la creación de una nueva técnica en la inscripción, que consiste en la sustitución de una generación de asientos electrónicos grabados en diferentes tipos de medios para asegurar su inalterabilidad e integridad, en la cual se cuenta con el apoyo de la captura de la huella digital en calidad de forma electrónica, permitiendo que sea de forma inmediata los

asientos de inscripción por parte del registrador, siendo así, el usuario puede solicitar la publicidad que quiera.

En ella, la facilidad de la digitación de los asientos electrónicos es la incorporación de las partidas registrales de algunos extractos textuales del título presentado, siendo un mecanismo de transcribir del mismo para incorporar al asiento electrónico. No obstante, se creó el módulo automatizado de gestión por la vía internet siendo un apoyo en el control de las actividades registrales, con la finalidad de informarse oportunamente a través de diversas áreas registrales.

La implementación que se dio de la interconexión de la SUNARP Y SUNAT, a través de la vía web sirviendo como inmatriculación de vehículos importados, es decir, el registro de propiedad vehicular va contener dicha información como de los vehículos que forman parte del Sistema Nacional de Transporte Terrestre y de las que se incorporen. Esta incorporación se efectúa por la inscripción de los vehículos importados los inmatriculados, la que requiere del registro de toda la información y características que van encontrar en la Declaraciones Únicas de Aduanas de Importación. Siendo así que los servicios en línea, se van a brindar a todo tipo de usuario, vía internet tanto de la inscripción y publicidad, un servicio gratuito de información es puesto en funcionamiento a nivel nacional en virtud a la Resolución de Superintendencia N.º 043-2003-SUNARP/SN del 2003 del 23 de enero.

#### **2.2.2.9. Proyecto de Inscripción Registral con competencia nacional**

Ese proyecto está sustentado en la normativa de los fines institucionales de la SUNARP, por lo que se persigue la unidad y coherencia de la función registral a nivel nacional. Asimismo, se identificó diversas causas y problemas dentro del servicio, a) las diferentes cargas registrales, el tiempo de atención y calidad de la calificación entre las distintas oficinas registrales; b) la falta de estandarización de los sistemas registrales porque se utilizan aplicativos diferentes

según el tipo de registro; c) en el servicio de la publicidad registral que es brindada por la intranet, en cuanto a su limitación es solo brindar publicidad simple mas no certificada y; d) la ineficiente cobertura del servicio registral por ser imposible de implementar, siendo en las condiciones actuales que existen 140 oficinas registrales en las provincias de la SUNARP no tiene presencia efectiva.

#### **2.2.2.10. Mejorar el acceso a los servicios**

Existe el principio de acceso universal que establece la Carta Iberoamericana de calidad en la gestión pública, estableciendo que la calidad va comprender un esfuerzo universal así facilitar el acceso espacial y temporal a los ciudadanos y usuarios a servicio público de igual calidad.

Según Clad (2008) menciona que: “o de una gestión pública de calidad, que esta conceptualizada como el derecho de acceder a cualquier servicio público o prestación, recibiendo una atención y asistencia, ágil, oportuno y adecuada” (p.12). En ese sentido la SUNARP, corrobora que la ayuda de la tecnología de la información. El rediseño de procesos y la remodelación administrativo los procesos de inscripción y publicidad registral, siendo así el administrativo se realiza con mayor eficiencia y eficacia.

Según Clad (2007) señala que: “la Carta Iberoamericana, establece que una de las finalidades del gobierno electrónico, es incrementar la calidad de servicios públicos y productos que el Estado suministrara a los ciudadanos al mejorar la eficiencia, la eficacia y una mayor transparencia” (p.06). Siendo que los registros públicos, se encuentran en un proceso de reforma como centrándose en los ciudadanos y sus necesidades, Estado que aporta valor público y socialmente democratizador, el Estado que disminuyen los costos de transacción en relación a los ciudadanos.

De lo explicado anteriormente, son parte de los lineamientos que se deben tener en consideración al momento de brindar un servicio público, es decir, se va buscar democratizar el acceso a los servicios, brindando la posibilidad a todos los ciudadanos, para que puedan tener la posibilidad de acceso al servicio registral y de la calidad en los productos que se entregan. Cabe decir, que el acceso a los servicios brindados por el registrado a través de la tecnología, es muy importante porque permite el acceso a las cantidades de los ciudadanos y usuarios a acceder a dicho servicio, ya que está disponible a nivel nacional, de una manera muy rápida y sencilla. Asimismo, algunas provincias no cuentan con el servicio de oficinas registrales y se tienen que desplazar a las ciudades, incrementando los gastos extra registrales.

Según la SUNARP (2005) menciona que: “no existe una prestación de servicios registrales homogénea a nivel nacional, por lo siguientes: lejanía de la oficina registral corresponde registrar el derecho, o donde es posible registrar el derecho, distintos tiempos promedio de atención y distinta calidad de servicio registral” (p.85). Siendo así que, la SUNARP, establece el proyecto de inversión pública de inscripción registral con una competencia nacional, que beneficiara en efecto social, el ahorro de costo de los transportes, el tiempo y la estadía de usuarios de servicio registrales de inscripción, esto se debe a la mayor cobertura de la competencia nacional, la posibilidad del acceso al servicio de internet y el mayor ingreso del sistema registral nacional por la mejora de la ratio títulos presentados/títulos inscritos.

Lo que se busca es la no homogeneidad dentro de la calidad de los servicios registrales que se brindan a los beneficiarios o usuarios de los registros públicos, el servicio de la publicidad registral que se brinda a través de la intranet, tiene como la limitación de solo brindar una publicidad simple mas no la certificada.

Según la SUNARP (2006) menciona que: “estableció en los objetivos operativos para el ejercicio fiscal 2011, dentro de la unidad de proyectos, el de implementar tecnologías de la información que mejoren la calidad de los servicios registrales” (p.42). Ante ello, este servicio es la mejora para un rubro donde los pagos van ser por medio virtual o tarjetas bancarias, permitiendo automatizar la interacción con el Estado para así realizar transacciones en línea, permitiendo a las personas y empresas completar el ciclo de la transacción enteramente en línea.

En la crítica funcional es analizar los registros permitiendo eliminar los defectos de burocracia, lentitud, corrupción y uso de medios arcaicos, es decir, en las perspectivas en cuanto a mejorar el funcionamiento de los registros públicos no será más alentadora, al ser un facilitador de interconexión, los sistemas de información, su eficiencia y productividad será mayores.

#### **2.2.2.11. Lineamiento para la atención virtual de la SUNARP**

El lineamiento de la SUNARP, para que brinde una atención virtual, se estableció el 25 de agosto del 2020, publicado en el Diario Oficial “ El Peruano”, mediante la Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N.º 118-2020-SUNARP/SN, con la finalidad de atender los procedimientos registrales y administrativos de manera remota, ante ello, se uniformizo la atención a través de teléfonos, correo electrónicos y escritos en la Oficina de Tramite Documentario o Mesa de Tramite Documentario Virtual.

Para empezar la atención virtual se realizará por el aplicativo de Google Meet, esta al no ser posible, se acudirá a otro medio, por consiguiente, en caso que se presente limitaciones de la conexión, se optará por el teléfono fijo o móvil o en todo caso se dará de manera presencial teniendo todas las áreas bien acondicionadas.

Esta atención será brindada en horario de oficina, se comunicará al administrado acerca del día y la hora de su atención, en la correspondencia se le enviara para una audiencia remota, siendo 5 minutos de tolerancia y los 15 minutos será para la exposición del caso de manera personal, un presentante o asesor, se contará con un expediente en caso sea por una apelación, asimismo, la audiencia será grabada, dejando una constancia.

Para solicitar una atención virtual especializada, se habilitará el número de teléfono para dicha coordinación, el funcionario de la recepción podrá absolver o determinar la concesión de la audiencia. Por otro lado, la atención por correo electrónico, la plataforma “Síguelo”, está disponible la dirección del correo electrónico de la oficina registral, Tribunal Registral o Dirección Técnica Registral para poder solicitar una atención virtual. Asimismo, la atención por escritos presentados de forma física o virtual, se atenderá por el funcionario o mediante audiencia virtual, en caso que el administrado no haya señalado su correo electrónico, se le destinará una cuenta institucional del funcionario responsable para coordinar la audiencia.

#### **2.2.2.12. Tramites registrales a través de la web en línea de la Sunarp**

Dentro de la plataforma digital en línea, se podrá realizar más de 250 tramites de inscripción en los registros, así como también solicitar certificados de publicidad registral, siendo disponible las 24 horas del día, facilitando a los usuarios hacer un trámite ágil, sencillo y seguro de cualquier dispositivo móvil.

La plataforma en línea del servicio está disponible en el portal institucional de la SUNARP y usando el aplicativo de la app Sunarp, el usuario podrá acceder al servicio de publicidad registral en línea (SPRL). Podrá solicitar los certificados de publicidad registral habilitados, una vez emitidos se enviará a través del correo electrónico del administrado.

### **2.3. Bases filosóficas**

La presente investigación se encuentra dentro de los parámetros del Funcionalismo que evidencia que, cada aspecto del estado, sociedad, nación, tiene una dinámica de operatividad (SUNARP) pues existen normas que prevén el servicio a través de sus distintas plataformas, entre ellos, servicio en línea.; posee competencias específicas y deben operar de una determinada forma, en este caso, corresponde averiguar ¿cuán efectivo resulta la atención en línea? ¿cuál es la deficiencia que se observa? Son los usuarios de las plataformas que tiene la SUNARP, los que desconocen el uso, o por el contrario existen deficiencias de las (norma positiva) o del personal, en ese sentido el funcionalismo no explica que deben ser otras entidades ligadas al quehacer en referencia deben cumplir las funciones, corresponde entonces, que los órganos notariales y registrales competentes deberán realizar esas funciones de actualización y capacitaciones a todos los usuarios, para lo cual deben usar todos los medios, las cuales son importantes e indispensables, para el adecuado funcionamiento del sistema registral y sus servicios como parte del procedimiento administrativo y de justicia en el estado peruano.

De otro lado, se considera que igualmente se aplica el pragmatismo, como corriente filosófica porque desde esta posición filosófica se tendrá los resultados a partir de la observación directa de la atención de los servicios en línea y que explica que, en la práctica, algunos de estos servicios no funcionan adecuadamente o tienen procedimientos complejos o limitados, lo cual de acuerdo a las teorías y jurisprudencias registrales, impiden una atención satisfactoria, es decir, el concepto de alguna cosa se dará a partir de sus resultados de observar las solicitudes y la apreciación de las satisfacción o incomodidad, por lo que tenemos en el informe final mediante el trabajo estadístico el resultado que hay deficiencias en el trabajo de las plataformas virtuales de la SUNARP, que no resulta satisfactorio para los usuarios y

requieren de una atención más diligente y óptima en las oficinas registrales a través de los medios virtuales.

#### **2.4. Definiciones conceptuales** (definición de términos básicos).

- **Derecho:**

Es el sistema normativo que va regular el comportamiento humano, para realizar determinados actos, cuyo base son las relaciones sociales que van determinar el contenido y carácter.

- **Registro:**

Son documentos que se relacionan con diversos acontecimientos o cosas, asimismo, puede ser de manera física o virtual, dejando una constancia de un hecho, con la finalidad que los cuidados tengan conocimiento de ello.

- **Usuario:**

Son todas las personas que se afilian a una entidad para disfrutar habitualmente de su servicio o del producto que se les ofrece,

- **Paginas virtuales:**

Es un sitio donde se pueden registrar los usuarios, para poder obtener información acerca de un documento electrónico, actualmente es de mucha ayuda, que facilita los trámites correspondientes de los ciudadanos.

- **Servicio:**

Es un conjunto de actividades que realiza una persona para poder satisfacer las necesidades de un ciudadano o usuario.

- **Funcionario público:**

Es una persona natural que se desempeña profesionalmente en un cargo administrativo del Estado, es decir, que cumple sus funciones es un organismo del Estado

- **Publicidad:**

Permite que cualquier persona sea física o jurídica, pueda consultar la información contenida en los registros públicos que gestiona la SUNARP.

- **Solicitud:** Es la petición que se hace de algo o alguna cosa que se pretende adquirir o tomar en conocimiento, con la finalidad que la otra parte responda de manera positiva.

## **2.5. Formulación de la hipótesis:**

### **2.5.1. Hipótesis general**

**H.G.** Si las operaciones en línea que ofrece la oficina SUNARP de Huacho satisficiera oportunamente las solicitudes, entonces se podría advertir una atención virtual de diligente a favor del usuario registral en el año 2020.

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

**H.E.1** La SUNARP en muchos casos no atiende oportunamente las solicitudes a través del servicio virtual en línea requerido por el usuario en la Oficina SUNARP de Huacho en el año 2020.

**H.E.2** El desconocimiento de los mecanismos, la falta de publicidad de los sistemas virtuales son factores limitantes del servicio en línea requerido por el usuario en la Oficina SUNARP de Huacho en el año 2020.

**H.E.3** Las deficiencias del sistema, la demora en la atención de las solicitudes, son limitantes tecnológicas del servicio en línea requerido por el usuario en la Oficina SUNARP de Huacho en el año 2020.

## 2.6 Operacionalización de variables e indicadores

TÍTULO DE LA TESIS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
LIMITACIONES DE LAS OPERACIONES EN LÍNEA DE SUNARP Y EL DERECHO A LA ATENCIÓN VIRTUAL DILIGENTE DEL USUARIO REGISTRAL, OFICINA HUACHO (2020)	H.G. Si las operaciones en línea que ofrece la oficina SUNARP de Huacho satisficiera oportunamente las solicitudes, entonces se podría advertir una atención virtual de diligente a favor del usuario registral en el año 2020.	VI = V <sub>1</sub> LIMITACIONES DE LAS OPERACIONES EN LÍNEA QUE OFRECE LA OFICINA SUNARP	Dentro del gobierno electrónico las plataformas digitales para los tramites son muy importantes, por ende, el gobierno da eficacia en incrementar estos aparatos en la gestión administrativa, de la perspectiva de los ciudadanos y empresas significa la simplificación de trámites, por el cual se fomenta el intercambio y disminuyen los costos de las transacciones. Por consiguiente, se trata de las operaciones en línea que van a reemplazan una acción presencial, como las llamadas telefónicas hasta el desplazamiento a oficinas públicas. Estos servicios tienden a clasificarse en tres dimensiones, de acuerdo a las intensidades en la incorporación de herramientas tecnológicas.	Los tiempos actuales, permiten el uso de distintas plataformas virtuales para obtener respuestas y servicios, pero en muchos casos, los solicitan, pero no existe una atención dentro de los plazos, por lo que se advierten limitaciones del servicio en línea de la SUNARP.	- El servicio de publicidad registral - El ABC de la SUNARP -La reserva de nombre de personas jurídicas:
		VD=V <sub>2</sub> EL DERECHO A LA ATENCIÓN VIRTUAL DILIGENTE DEL USUARIO REGISTRAL	Es un servicio gratuito, todo ciudadano tendrá el derecho de ingresar aun si ser inscrito es la SUNARP, esta será activada inscribiéndose y consignando el correo electrónico o número de celular en la página web de la SUNARP, en la cual se le informara a su correo electrónico o por mensaje de texto a su celular, toda las veces que esta solicite o presente un título al registro, teniendo el usuario el conocimiento del acto presentado, en caso no haya celebrado ningún acto, el usuario se apersonara a registro para advertir este hecho.	Proceso dinámico que permite que a mérito de las normas emanadas por la SUNARP, los usuarios pueden solicitar información y múltiples servicios a la SUNARP en línea.	- El seguimiento de estado de solicitud de publicidad en línea - Consulta de estado de título: - Consulta de Solicitud en Línea:

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Diseño Metodológico**

##### **3.1.1. Tipo**

El presente proyecto de tesis es de tipo APLICADA debido a que se ha tomado un problema de la realidad concreta en la Oficina Registral de Huacho y su propósito, para este caso concreto ha sido evaluar los problemas y limitaciones que se suscitan en la atención en línea que ha sido implementado por la SUNARP, y observándose que en efecto, hay un problema, pero que es superable, en tanto se permita mejorar técnica y con personal el servicio; debe tenerse en cuenta que el presente estudio se encuentra dentro de los alcances para ser identificado o calificado como una investigación de tipo DESCRIPTIVA – ANALÍTICA; por cuanto no solo nos detuvimos en describir una realidad, sino analizarlo en su contexto real en la cual hemos encontrado el problema que afecta a los usuarios en línea, pero, se ha planteado alternativas viables de solución, sobre el servicio en línea que presta SUNARP, y que presenta ciertas dificultades y limitaciones en el servicio a los usuarios.

##### **3.1.2. Enfoque**

Para esta investigación, y por el uso de los diferentes mecanismos cuánticos, la estadística, la investigación se encuentra dentro del enfoque cuantitativo debido a que por un lado se analizará una realidad (problemas de atención mediante el servicio virtual) y conforme se aprecia se ha recurrido a la recolección y análisis

de datos que permitirá la demostración de nuestras hipótesis, ello gracias a la mediación numérica y conforme ya se ha señalado el uso de la estadística.

### 3.2. Población y Muestra

#### Población

La población materia de estudio se basa en los siguientes instrumentos:

#### - PERSONAS

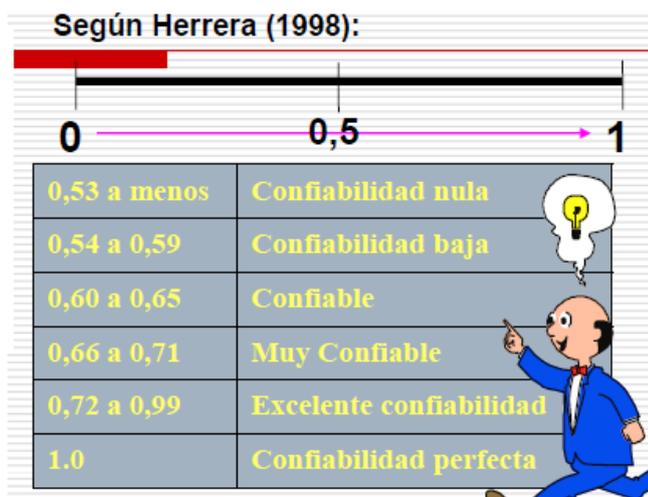
La población a estudiar se encuentra conformada por registradores, asistentes registrales, abogados especialistas en materia registral, usuarios y estudiantes de derecho de la UNJFSC del último ciclo.

#### 3.2.1. Muestra

Se tiene la misma que aparece en la población 200 personas que han sido encuestadas y parte de ellos, entrevistadas.

### CONFIABILIDAD

Tabla 1



**Tabla 2**

**Midiendo los ítems de la variable Limitaciones de las operaciones en línea que ofrece la oficina SUNARP**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,912	6

Excelente Confiabilidad

**Midiendo los ítems de la variable El derecho a la atención virtual diligente del usuario registral**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,894	6

Excelente Confiabilidad

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

- Análisis documental
- Jurisprudencias en materia penal
- Encuestas
- Entrevistas

#### **3.3.1. Descripción de la Instrumentos:**

- a) **Encuestas:** Este instrumento se ha trabajado, buscando la utilidad sobre la investigación registral, cuenta con un cuestionario de preguntas que en total tiene un número de 12, las mismas que se han obtenido de la Operacionalización de variables.
- b) **Entrevistas:** Para ello se ha seleccionado un grupo, bastante reducido, solo 06 personas que fueron entrevistas con preguntas abiertas, cabe resaltar que debido a que laboro en la SUNARP de Huacho, se me ha facilitado las entrevistas a los funcionarios.

- c) **Análisis documental:** Análisis doctrinario de las diversas referencias bibliográficas sobre materia registral, así como la información de los plenos y de la jurisprudencia registral existente, pero todo relacionado con el ámbito registral.
- d) **Uso de Internet:** se ha recurrido a él, con el propósito de obtener datos e información bibliográfica, relacionada estrechamente con la problemática de esta investigación.

### **3.4. Técnicas para el Procesamiento de la Información**

Para este rubro se ha tomado en cuenta:

**Método del tanteo;** importa señalar que se utilizará principalmente para muestras sencillas como este caso, tenemos 200 personas para la entrevista y 12 preguntas poco complejas para la encuesta.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis descriptivos de los resultados

**Tabla 3**

*¿Alguna vez ha hecho uso de los servicios en Línea de la SUNARP y cómo ha sido esa experiencia?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Positivo	20	10,0
	Negativo	140	70,0
	Regular	20	10,0
	No opino	20	10,0
	Total	200	100,0

Fuente. Cuestionario virtual aplicado a Usuarios registral de la Oficina Huacho 2020

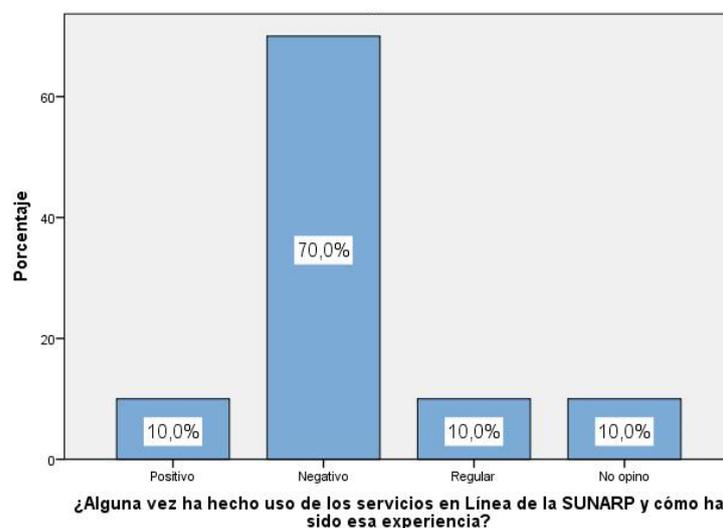


Figura 1

El 70,0% de los usuarios registrales de la Oficina Huacho 2020 que fueron encuestados, sostienen que ha sido Negativo la experiencia de haber hecho uso de los servicios en línea de SUNARP, un 10,0% lograron un nivel positivo, otro 10,0% alcanzaron un nivel regular y un 10,0% no opinaron al respecto.

**Tabla 4**

*De haber tenido una experiencia en el uso de los servicios en Línea de la SUNARP, ¿Cómo considera el servicio?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Positivo	35	17,5
	Negativo	125	62,5
	Regular	40	20,0
	Total	200	100,0

Fuente. Cuestionario virtual aplicado a Usuarios registral de la Oficina Huacho 2020

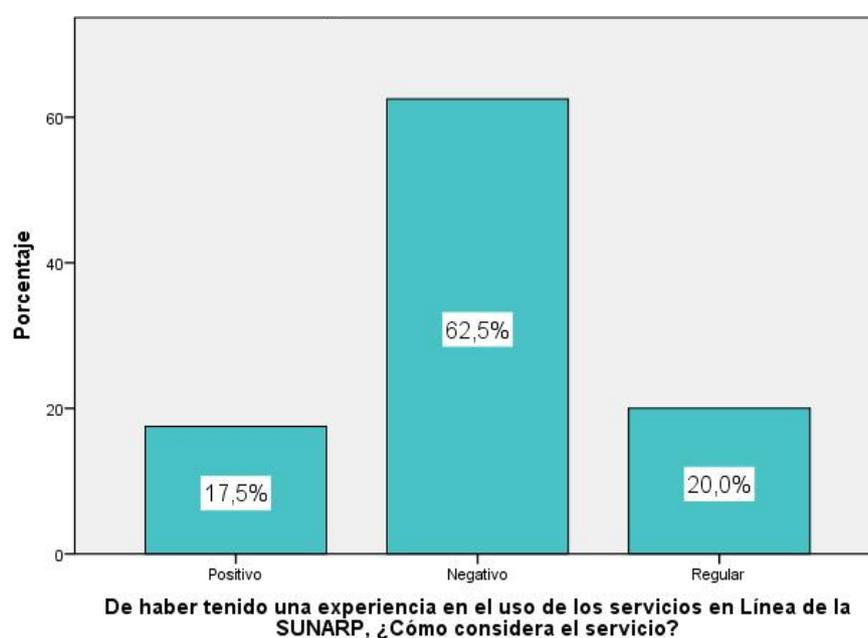


Figura 2

El 62,5% de los usuarios registrales de la Oficina Huacho 2020 que fueron encuestados, califican de Negativo la experiencia en el uso de los servicios en línea de SUNARP, un 20,0% lo califican de regular y un 17,5% lo consideran de positivo.

**Tabla 5**

*Si tendrías que evaluar los servicios en Línea que presta la SUNARP, ¿Cómo lo calificarías?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Positivo	50	25,0
	Negativo	120	60,0
	Regular	20	10,0
	No opino	10	5,0
	Total	200	100,0

Fuente. Cuestionario virtual aplicado a Usuarios registral de la Oficina Huacho 2020

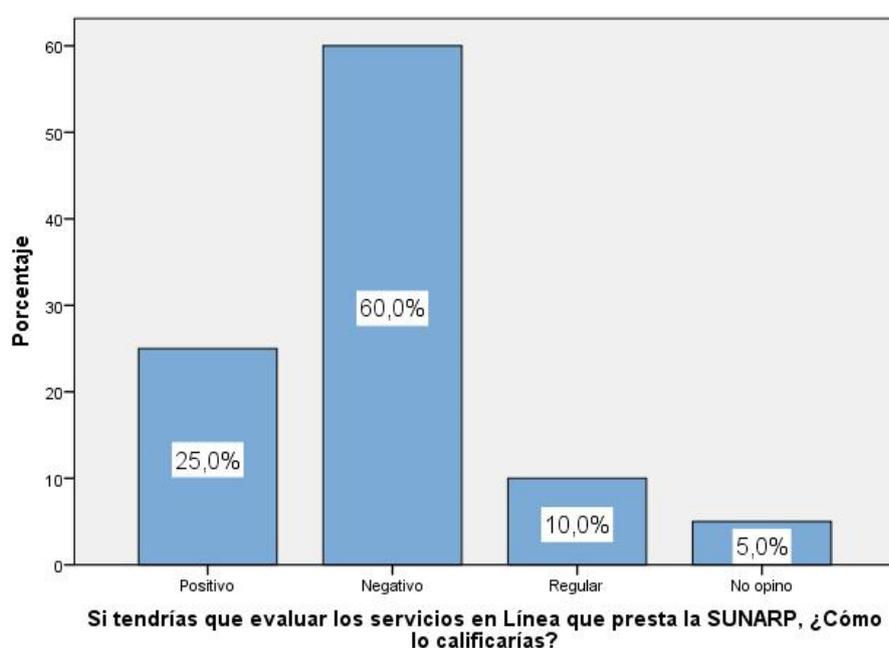


Figura 3

El 60,0% de los usuarios registrales de la Oficina Huacho 2020 que fueron encuestados. Califican de Negativo la experiencia de evaluar los servicios en línea que presta la SUNARP, un 25,0% lo califican de positivo, un 10,0% la consideran regular y un 5,0% no opinaron.

**Tabla 6**

*¿A qué atribuyes las deficiencias de la calidad del servicio en Línea que presta la SUNARP?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Falta de una logística adecuada	110	55,0
	Falta de capacitación del personal	80	40,0
	Falta de recursos	10	5,0
	Total	200	100,0

Fuente. Cuestionario virtual aplicado a Usuarios registral de la Oficina Huacho 2020

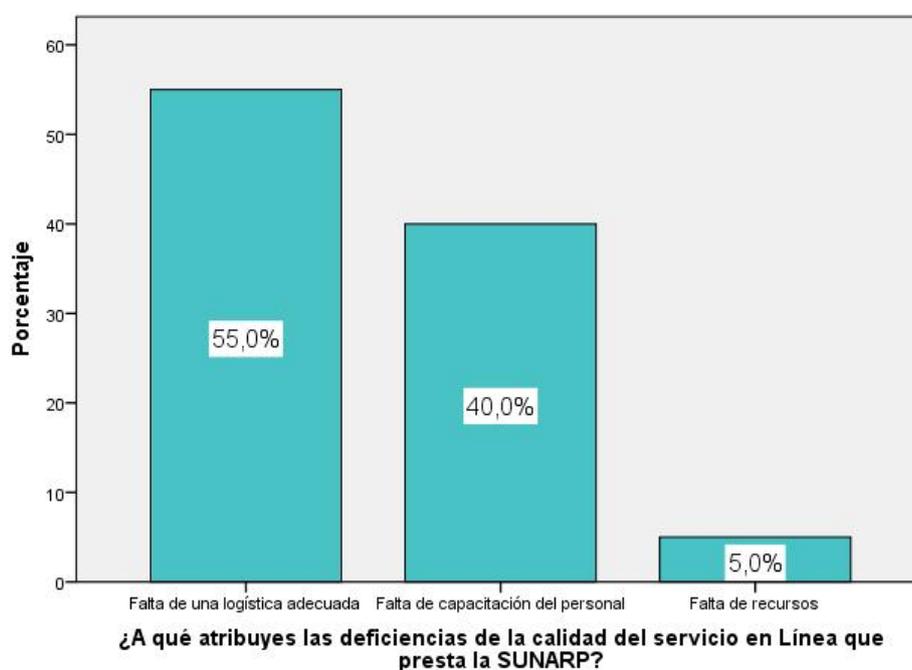


Figura 4

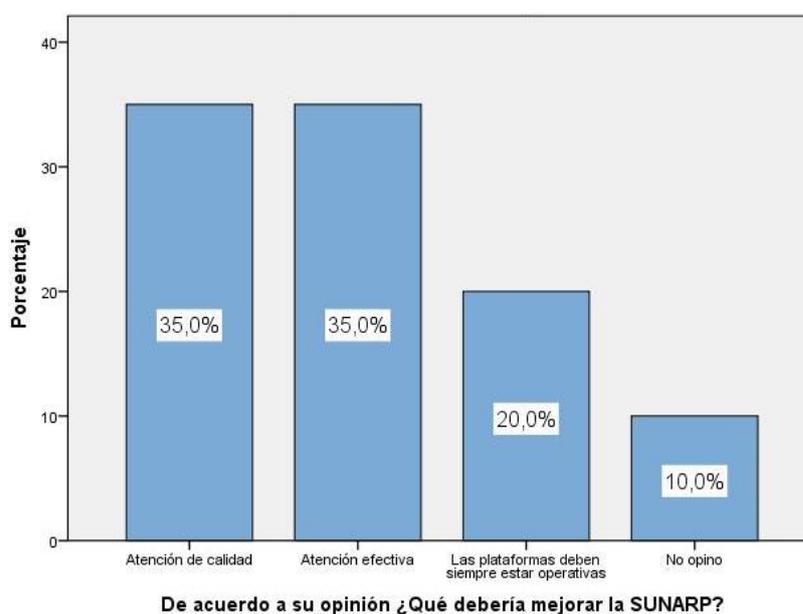
El 55,0% de los usuarios registrales de la Oficina Huacho 2020 que fueron encuestados. atribuyen las deficiencias de la calidad del servicio en Línea que presta la SUNARP a la Falta de una logística adecuada, un 40,0% a la Falta de capacitación del personal y solo un 5,0% la atribuyen a la falta de recursos.

**Tabla 7**

*De acuerdo a su opinión ¿Qué debería mejorar la SUNARP?*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Atención de calidad	70	35,0
Atención efectiva	70	35,0
Las plataformas deben siempre estar operativas	40	20,0
No opino	20	10,0
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Cuestionario virtual aplicado a Usuarios registral de la Oficina Huacho 2020



**Figura 5**

El 35,0% de los usuarios registrales de la Oficina Huacho 2020 que fueron encuestados opinan que deberían mejorar en la SUNARP la atención de calidad, un 35,0% que debería mejorar la atención efectiva, un 20,0% que la mejora debe hacerse en las plataformas que siempre estén operativas y un 10,0% no opinaron al respecto.

Tabla 8

*De acuerdo a su opinión ¿Qué genera la excesiva demora en la atención virtual al usuario por parte de la SUNARP?*

	Frecuencia	Porcentaje
Falta de atención diligente	80	40,0
Falta de atención eficiente	70	35,0
Válidos Que las plataformas no siempre estar operativas	40	20,0
No opino	10	5,0
Total	200	100,0

Fuente. Cuestionario virtual aplicado a Usuarios registral de la Oficina Huacho 2020

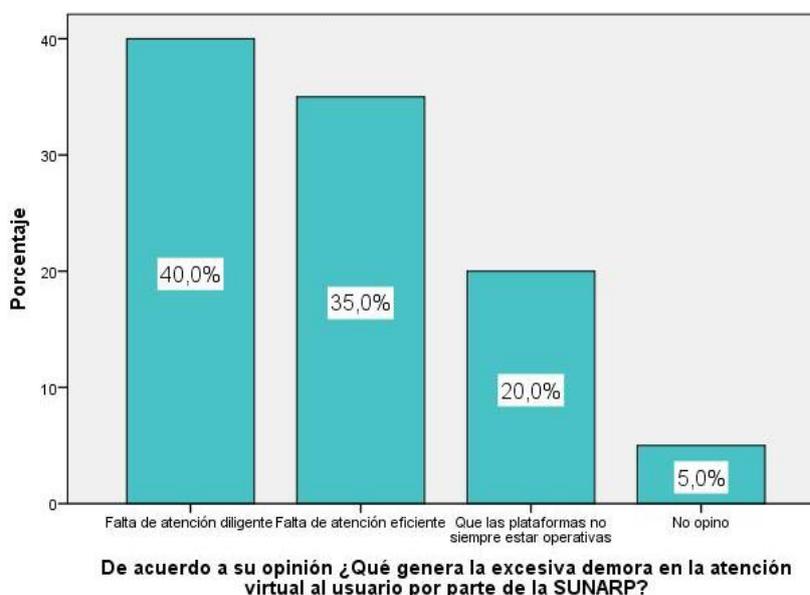


Figura 6

El 40,0% de los usuarios registrales de la Oficina Huacho 2020 que fueron encuestados. opinan que la excesiva demora en la atención virtual al usuario por parte de la SUNARP se debe a la Falta de atención diligente, un 35,0% sostienen que se debe a la falta de atención eficiente, un 20,0% que es debido que las plataformas no siempre están operativas y un 5,0% no opinan.

**Tabla 9**

*¿Cómo calificarías la atención virtual para realizar el seguimiento de estado de tu solicitud de mediante la publicidad en línea?*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Buena	70	35,0
	Mala	80	40,0
	Regular	40	20,0
	Deficiente	10	5,0
	Total	200	100,0

Fuente. Cuestionario virtual aplicado a Usuarios registral de la Oficina Huacho 2020

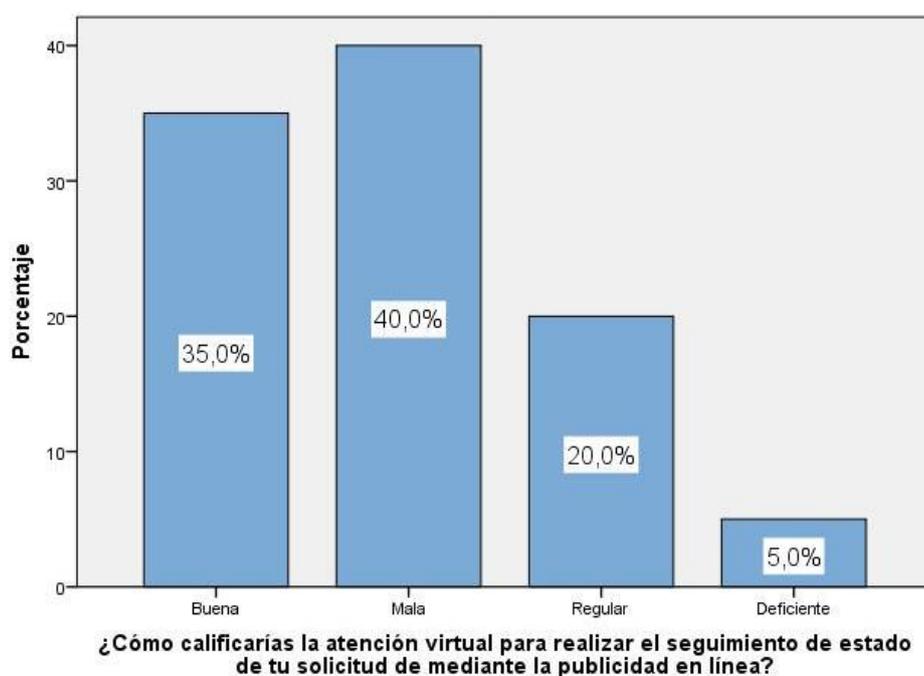


Figura 7

El 40,0% de los usuarios registrales de la Oficina Huacho 2020 que fueron encuestados, califican de Mala la atención virtual para realizar el seguimiento de estado de tu solicitud mediante la publicidad en línea, un 35,0% la consideran buena, un 20,0% la califican de regular y un 5,0% de deficiente.

**Tabla 10**

*Si tendrías que comparar la atención presencial con la atención virtual para realizar el seguimiento de estado de tu solicitud de mediante la publicidad en línea, ¿Cómo calificarías a esta última?*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Buena	50	25,0
	Mala	90	45,0
	Regular	40	20,0
	Deficiente	20	10,0
	Total	200	100,0

Fuente. Cuestionario virtual aplicado a Usuarios registral de la Oficina Huacho 2020

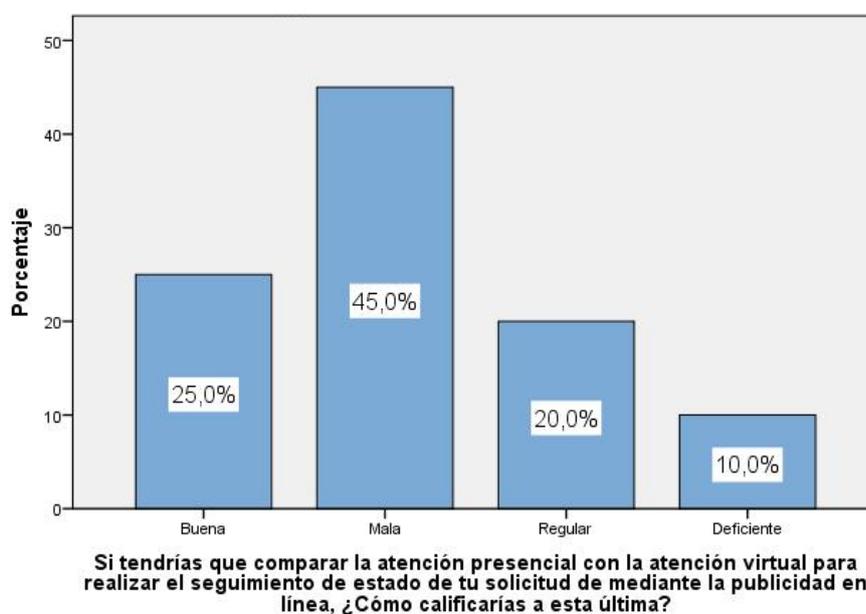


Figura 8

El 45,0% de los usuarios registrales de la Oficina Huacho 2020 que fueron encuestados, califican de Mala la atención virtual a diferencia de la atención presencial para realizar el seguimiento de estado de tu solicitud mediante la publicidad en línea, un 25,0% la consideran buena, un 20,0% la califican de regular y un 10,0% de deficiente.

**Tabla 11**

*¿A qué le atribuyes las deficiencias de los servicios en Línea que presta la SUNARP?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Factor humano	40	20,0
	Factor técnico	120	60,0
	Responsabilidad humana y deficiencia técnica	40	20,0
	Total	200	100,0

Fuente. Cuestionario virtual aplicado a Usuarios registral de la Oficina Huacho 2020

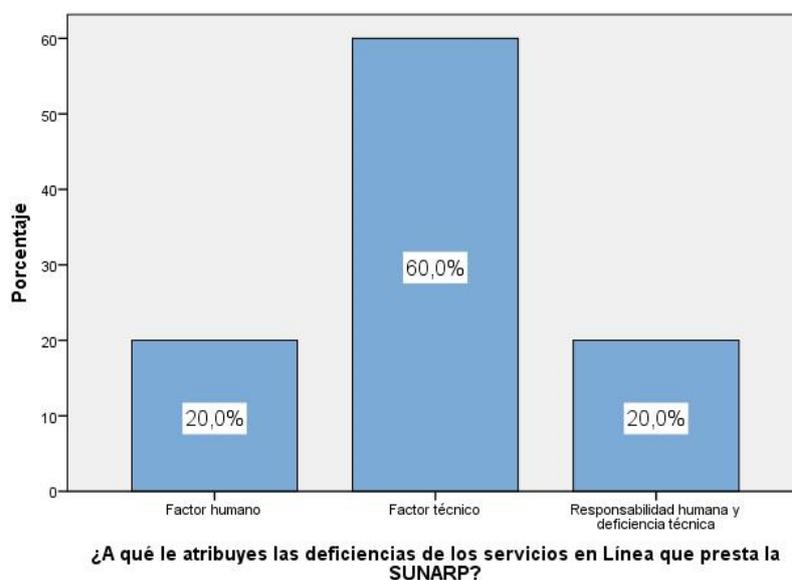


Figura 9

El 60,0% de los usuarios registrales de la Oficina Huacho 2020 que fueron encuestados, atribuyen al Factor técnico las deficiencias de los servicios en Línea que presta la SUNARP, un 20,0% lo atribuye al factor humano y un 20,0% a la responsabilidad humana y deficiencia técnica.

**Tabla 12**

*¿Si fueran factores exógenos a la SUNARP, las que están generando deficiencias de la calidad del servicio en Línea que presta la SUNARP, ¿Cuál sería dicho factor?*

	Frecuencia	Porcentaje
Falta de logística adecuada	80	40,0
Falta de capacitación del personal	50	25,0
Válidos	50	25,0
Falta de recursos	20	10,0
Falta de conocimiento del usuario	20	10,0
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Cuestionario virtual aplicado a Usuarios registral de la Oficina Huacho 2020

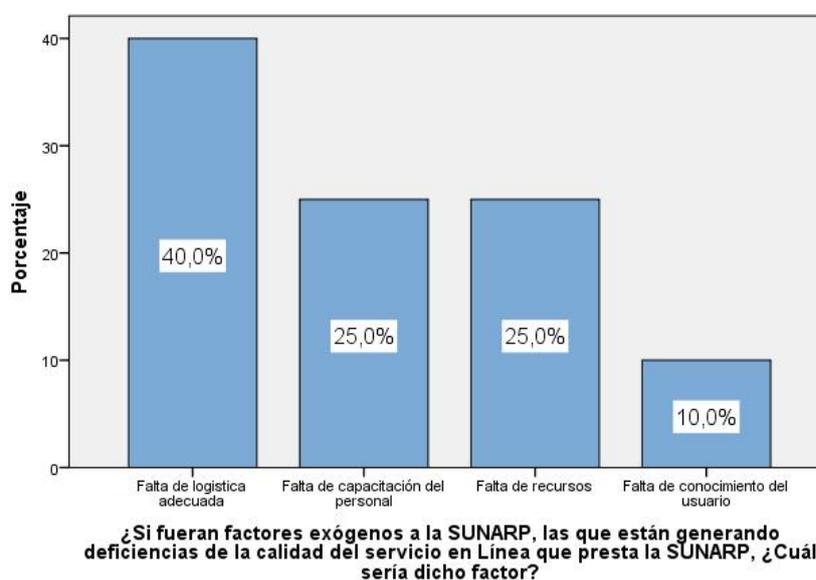


Figura 10

El 40,0% de los usuarios registrales de la Oficina Huacho 2020 que fueron encuestados, consideran como Factor exógeno a la falta de logística adecuada como deficiencias de la calidad del servicio en Línea que presta la SUNARP, un 25,0% que se debe a la Falta de capacitación del personal, un 25,0% a la falta de recursos y un 10,0% a l falta de conocimiento del usuario.

Tabla 13

*De acuerdo a su opinión ¿La calificación del título presentado virtualmente se demora igual que el presentado presencialmente?*

	Frecuencia	Porcentaje
Responsabilidad humana y deficiencia técnica	50	25,0
El presentado presencialmente es más rápido	80	40,0
Ambos se demoran igual	40	20,0
No opino	30	15,0
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Cuestionario virtual aplicado a Usuarios registral de la Oficina Huacho 2020

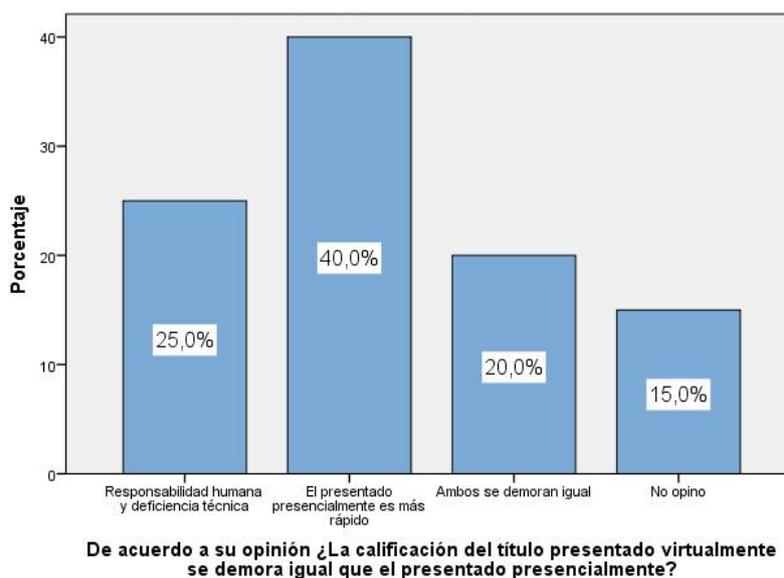


Figura 11

El 40,0% de los usuarios registrales de la Oficina Huacho 2020 que fueron encuestados. opina que el presentado presencialmente es más rápido que el presentado virtualmente, un 25,0% que es responsabilidad humana y deficiencia técnica, un 20,0% sostienen que ambos se demoran igual y un 15,0% no opinaron.

**Tabla 14**

*En este tiempo de pandemia (COVID-19) ¿Cómo consideras que ha sido la atención virtual al usuario por parte de la SUNARP*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Buena	40	20,0
	Mala	90	45,0
	Regular	60	30,0
	Deficiente	10	5,0
	Total	200	100,0

Fuente. Cuestionario virtual aplicado a Usuarios registral de la Oficina Huacho 2020

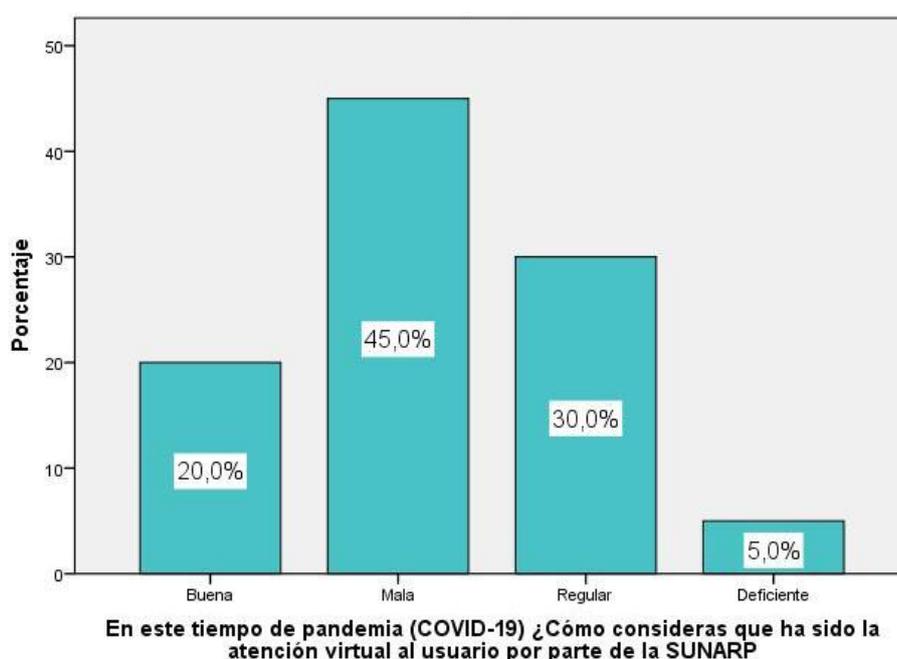


Figura 12

El 45,0% de los usuarios registrales de la Oficina Huacho 2020 que fueron encuestados, sostienen que ha sido mala la atención virtual al usuario por parte de la SUNARP en tiempo de pandemia, un 30,0% afirman que ha sido regular, un 20,0% que la atención fue buena y solo un 5,0% que ha sido deficiente.

## 4.2. Prueba de Normalidad

**Tabla 15**

*Prueba de bondad de ajuste*

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
El servicio de publicidad registral	0,400	200	0,00
Deficiencias del sistema de SUNARP	0,506	200	0,00
Excesiva demora en la atención de los servicios	0,373	200	0,00
Limitaciones de las operaciones en línea que ofrece la oficina SUNARP	0,378	200	0,00
El seguimiento de estado de solicitud de publicidad en línea	0,362	200	0,00
Consulta de estado de título	0,378	200	0,00
Presentación de títulos virtualmente	0,378	200	0,00
El derecho a la atención virtual diligente del usuario registral	0,495	200	0,00

La tabla 10 evidencia que la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov Smirnov . Se observa que las variables y no se aproximan a una distribución normal ( $p < 0.05$ ). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

## 4.3. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

**H<sub>a</sub>**: Las limitaciones de las operaciones en línea que ofrece la Oficina de la SUNARP Huacho se relaciona con el derecho a la Atención virtual diligente del usuario registral

**H<sub>0</sub>**: Las limitaciones de las operaciones en línea que ofrece la Oficina de la SUNARP Huacho no se relaciona con el derecho a la Atención virtual. Diligente del usuario registral.

**Tabla 16**

*Las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP Huacho y la Atención virtual del usuario registral*

		<b>Correlaciones</b>		
			Las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP Huacho	la Atención virtual del usuario registral
Rho de Spearman	Las limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP Huacho	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 200	,693** ,000 200
	la Atención virtual del usuario registral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,693** ,000 200	1,000 . 200

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 14 exhibe la correlación de  $r=0,693$ , con un  $\text{Sig}(\text{bilateral}) < 0,05$  la cual permite aceptar la hipótesis alternativa y refutar la nula. Por lo que se evidencia que existe relación significativa entre las limitaciones de las operaciones en línea que ofrece la Oficina de la SUNARP Huacho y el derecho a la Atención virtual diligente del usuario registral. La correlación es de una intensidad buena.

### **Hipótesis específica 1**

**H<sub>a</sub>:** El servicio de publicidad registral que ofrece la Oficina de la SUNARP Huacho se relaciona con el derecho a la Atención virtual. Diligente del usuario registral.

**H<sub>0</sub>:** El servicio de publicidad registral que ofrece la Oficina de la SUNARP Huacho no se relaciona con el derecho a la Atención virtual. Diligente del usuario registral.

**Tabla 17***El servicio de publicidad registral y la Atención virtual del usuario registral*

		<b>Correlaciones</b>	
		El servicio de publicidad registral	la Atención virtual del usuario registral
Rho de Spearman	El servicio de publicidad registral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,533**
		N	200
	la Atención virtual del usuario registral	Coeficiente de correlación	,533**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	200

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 15 exhibe la correlación de  $r=0,533$ , con un  $\text{Sig}(\text{bilateral}) < 0,05$  la cual permite aceptar la hipótesis alternativa y refutar la nula. Por lo que se evidencia que existe relación significativa entre el servicio de publicidad registral que ofrece la Oficina de la SUNARP Huacho y el derecho a la Atención virtual. Diligente del usuario registral. La correlación es de una intensidad moderada.

### **Hipótesis específica 2**

**H<sub>a</sub>:** Las deficiencias del sistema de SUNAR Huacho se relaciona con el derecho a la Atención virtual. Diligente del usuario registral.

**H<sub>0</sub>:** Las deficiencias del sistema de SUNAR Huacho no se relaciona con el derecho a la Atención virtual. Diligente del usuario registral.

**Tabla 18***Las deficiencias del sistema de SUNARP Huacho y la Atención virtual del usuario registral*

<b>Correlaciones</b>				
			Las deficiencias del sistema de SUNARP Huacho	la Atención virtual del usuario registral
Rho de Spearman	Las deficiencias del sistema de SUNARP Huacho	Coeficiente de correlación	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	la Atención virtual del usuario registral	Coeficiente de correlación	,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 16 exhibe la correlación de  $r=0,453$ , con un  $\text{Sig}(\text{bilateral}) < 0,05$  la cual permite aceptar la hipótesis alternativa y refutar la nula. Por lo que se evidencia que existe relación significativa entre las deficiencias del sistema de SUNAR Huacho y el derecho a la Atención virtual. Diligente del usuario registral. La correlación es de una intensidad moderada.

### **Hipótesis específica 3**

**Ha:** La excesiva demora en la atención de los servicios del sistema de SUNARP Huacho se relaciona con el derecho a la Atención virtual. Diligente del usuario registral.

**H<sub>0</sub>:** La excesiva demora en la atención de los servicios del sistema de SUNAR Huacho no se relaciona con el derecho a la Atención virtual. Diligente del usuario registral.

**Tabla 19**

*La excesiva demora en la atención de los servicios del sistema de SUNARP y la Atención virtual del usuario registral*

		<b>Correlaciones</b>		
			La excesiva demora en la atención de los servicios del sistema de SUNARP	la Atención virtual del usuario registral
Rho de Spearman	La excesiva demora en la atención de los servicios del sistema de SUNARP	Coeficiente de correlación	1,000	,545**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	la Atención virtual del usuario registral	Coeficiente de correlación	,545**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 17 exhibe la correlación de  $r=0,545$ , con un  $\text{Sig}(\text{bilateral}) < 0,05$  la cual permite aceptar la hipótesis alternativa y refutar la nula. Por lo que se evidencia que existe relación significativa entre la excesiva demora en la atención de los servicios del sistema de SUNARP Huacho y el derecho a la Atención virtual. Diligente del usuario registral. La correlación es de una intensidad moderada.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión

Esta investigación tuvo como propósito evaluar las relaciones de dependencia

Entre la variable limitaciones de las operaciones en línea de SUNARP y el derecho a la atención virtual diligente del usuario registral, oficina registral de Huacho en el presente año, llegándose a probar estadísticamente las correlaciones planteadas en las pruebas de hipótesis.

En cuanto a la hipótesis general se puede afirmar que existe suficiente evidencia para concluir que existe una relación de  $r=0,693$ , con un  $\text{Sig}(\text{bilateral}) < 0,05$  la cual permite aceptar la hipótesis alternativa y refutar la nula. Por lo que se evidencia que existe relación significativa entre las limitaciones de las operaciones en línea que ofrece la Oficina de la SUNARP Huacho y el derecho a la Atención virtual Diligente del usuario registral. La correlación es de una intensidad buena.

Similares resultados se encontraron en las investigaciones realizadas por Galicia (2013) titulada “*La publicidad registral a través de ellos medios electrónicos en el Estado de México*”. para optar el grado de Magister en Derecho, presentado a la Institución Tecnológico y de Estudios Superiores, llegó a las siguientes conclusiones: a) la tecnológica en los últimos años fue avanzado de manera repentina, por ello, el internet es un medio electrónico, reconocido como un derecho de petición y además como prueba, es decir, reconocido como un medio de comunicación entre el informante y el receptor, por ello, se debe de incluir en la Ley registral para el Estado de México dentro

del principio de rogación.

Es decir, se aprecia que el uso del servicio virtual para la atención de los servicios que brinda la SUNARP, ya no es exclusividad del Perú, sino de otras partes del mundo.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

**Primero:** Existe relación significativa entre las limitaciones de las operaciones en línea que ofrece la Oficina de la SUNARP Huacho y el derecho a la Atención virtual Diligente del usuario registral. La correlación es de una intensidad buena.

**Segundo:** Existe relación significativa entre el servicio de publicidad registral que ofrece la Oficina de la SUNARP Huacho y el derecho a la Atención virtual. Diligente del usuario registral. La correlación es de una intensidad moderada.

**Tercero:** Existe relación significativa entre las deficiencias del sistema de SUNAR Huacho y el derecho a la Atención virtual. Diligente del usuario registral. La correlación es de una intensidad moderada.

**Cuarto:** Existe relación significativa entre la excesiva demora en la atención de los servicios del sistema de SUNARP Huacho y el derecho a la Atención virtual. Diligente del usuario registral. La correlación es de una intensidad moderada.

#### 6.2. Recomendaciones

- Se recomienda a todos los funcionarios de SUNARP, capacitarse cotidiana y permanentemente en el uso de la tecnología moderna, con el propósito de lograr una mejor atención al usuario.

- Se recomienda a todos los funcionarios de SUNARP, capacitarse cotidiana y permanentemente en el uso de la tecnología moderna, con el propósito de lograr una atención diligente y de calidad al usuario.
- Se recomienda a todos los usuarios de los servicios virtuales que brinda la SUNARP, solicitar los servicios registrales, cuando realmente lo requieran, pues no hacerlo, podría constituir un problema de saturación de solicitudes con el consecuente perjuicio a otros usuarios.
- Se recomienda a otros investigadores que analicen y propongan mecanismos de solución frente a la problemática de deficiencia en el servicio virtual a favor de los usuarios de SUNARP.

## REFERENCIAS

### 7.1. Referencias documentales

Ley N.º 26366 se estableció la Ley de creación del Sistema Nacional de los Registros Públicos y la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

Ley N.º 29158, en el artículo II del Título Preliminar, la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo

Ley N.º 19309 en la que se declaró en reorganización y reestructuración los registros públicos.

### 7.2. Referencias hemerográficas

López, M. (2013), Importancia de la calidad del servicio al cliente. El buzón de Pacioli,

XIII,82, México. Recuperado de:

<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>.

Sánchez, L. (2016). Procedimiento registral peruano: Análisis de su finalidad. Rev. Jurídica

Científica SSIAS, 9(2). Recuperado de: <http://www.registroperuano.395-1437-1-PB.pdf>.

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP, (2017). Enfoque registral.

Revista Institucional, (17), 3 – 14. Lima Perú. Recuperado de:

<http://www.sunarp.gob.pe/pdfs/2017/revistas/enfoque-registral-n17/er-17.pdf>.

### 7.3. Referencias bibliográficas

Araya R. (2004). *Casos y tendencias en gobierno electrónico América Latina*. Chile.

Coedición FLACSO- AICD-OEA Amado, E. La publicidad registral en el

Perú. Universidad San Martín de Porras. Facultad de Derecho.

- Cabanellas, G. (2008).” *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual*. Tomo I-VIII. 30° Buenos Aires. Edición. Editorial Heliasta S.R.L. 1994, 2008.
- Cepal (2010) *Políticas Públicas de Sociedad de la Información en América Latina: ¿Una misma visión? Documento de Proyecto* elaborado por Massiel Guerra y Valeria Jordán de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe -CEPAL. Descargado en línea en <http://www.cepal.org/SocInfo>. Fecha de consulta: 06/05/2010.
- Gonzales, E. (2001) *El Sistema de Folio Real y el Catastro. Bases para Modernizar el Registro*. FOLIO REAL, Revista Peruana de Derecho Registral y Notarial. Año 2, N.º 5. Lima.
- Ossorio, M. (2007). *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*. 26° ed. – Buenos Aires; Heliasta.
- Salgado, A. (2014). *Manual del derecho registral*, CADILLO. Editorial e imprenta S.R.L.

#### **7.4. Referencias electrónicas**

- Aguirre L. (2018) La política de apertura de datos abiertos aplicada a la data registral y la seguridad judicial en las transacciones inmobiliarias. Disponible en:  
<https://1library.co/document/9yn3d01q-politica-apertura-abiertos-registral-seguridad-juridica-transacciones-inmobiliarias.html>
- Campos Y. (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*

registrarfile:///C:/Users/Usuario/Downloads/CAMPOS\_SALAZAR\_YESSENIA\_D  
EL\_CARMEN\_ESTUDIO%20(1).pdf

Chavarri y Sullon (2020) *El acceso a la información registral y las medidas cautelares, en el registro de propiedad inmueble de la zona registral N.º IX- Sede Lima, 2018.*

Disponible en:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24353/Chavarri%20Villavicencio%2C%20Carlos%20Enrique-Sullon%20Sosa%2C%20Jasser%20Aldo.pdf?sequence=19&isAllowed=y>

Galicia J. (2013) *La publicidad registral a través d ellos medios electrónicos en el Estado de México.* Disponible en;

<https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/629444/33068001110785.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Liikanen E. (2003) “La administración electrónica para los servicios públicos europeos del futuro”. En: Lección inaugural del curso académico 2003-2004 de la UOC.

Disponible en: <http://www.uoc.edu/dt/20334/index.html>

Ojeda J. (2016) Reforma al sistema registral y seguridad del tráfico jurídico inmobiliario ¿es suficiente el cambio de folio personal y folio real? Disponible en;

<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/fjo.39r/doc/fjo.39r.pdf>

Superintendencia Nacional de los registros públicos (2009). Sunarp. Recuperado de: <http://www.sunarp.gob.pe/ECR/Publication/Revista%20actualidad%20registral/Revista%2020actualidad%20registral.pdf>.

Zambrano V. (2013) “*La creación de instrumentos públicos como certificados y firmas electrónicas que se implementen en la actividad notarial y registral dentro de la modernización tecnológica, por lo que es necesario que el derecho informático cuente con las regulaciones de carácter jurídico que norme dichos*

*procedimientos*". Disponible en:

<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/748/1/tesis%20ZAMBRANO.pdf>

f

**ANEXOS**  
**ANEXO 01**

**Anexo 1: Instrumento para la toma de datos**

- Encuesta Aplicada

**UNIVERSIDAD NACIONAL**

**“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**TÍTULO:** LIMITACIONES DE LAS OPERACIONES EN LÍNEA DE SUNARP Y EL DERECHO A LA ATENCIÓN VIRTUAL DILIGENTE DEL USUARIO REGISTRAL, OFICINA HUACHO (2020)

**INSTRUCCIONES:**

**Estimado señor (ita)**, mediante la presente encuesta, esperamos su colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad, el presente cuestionario. Se agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar.

- **El objetivo:** Es recopilar información directa y objetiva.
- **Instrucciones:** Lea cuidadosamente las preguntas y encierra en un círculo la alternativa que crea conveniente.

**REACTIVOS**

200 personas

**I. LIMITACIONES DE LAS OPERACIONES EN LÍNEA QUE OFRECE LA OFICINA SUNARP****A. El servicio de publicidad registral**

1. ¿Alguna vez ha hecho uso de los servicios en Línea de la SUNARP y cómo ha sido esa experiencia?
  - a) Positiva
  - b) Negativa
  - c) Regular
  - d) No opino
2. De haber tenido una experiencia en el uso de los servicios en Línea de la SUNARP, ¿Cómo considera el servicio?
  - a) Positivo
  - b) Negativo
  - c) Regular
  - d) No opino

**B. Deficiencias del sistema de SUNARP**

3. Si tendrías que evaluar los servicios en Línea que presta la SUNARP, ¿Cómo lo calificarías?
  - a) Positivo
  - b) Negativo
  - c) Regular
  - d) No opino

4. ¿A qué atribuyes las deficiencias de la calidad del servicio en Línea que presta la SUNARP?
- a) Falta de una logística adecuada
  - b) Falta de capacitación del personal
  - c) Falta de recursos
  - d) No opino

**c. Excesiva demora en la atención de los servicios**

5. De acuerdo a su opinión ¿Qué debería mejorar la SUNARP?
- a) Atención de calidad
  - b) Atención efectiva
  - c) Las plataformas deben siempre estar operativas
  - d) No opino
6. De acuerdo a su opinión ¿Qué genera la excesiva demora en la atención virtual al usuario por parte de la SUNARP?
- a) Falta de atención diligente
  - b) Falta de atención eficiente
  - c) Que las plataformas no siempre estar operativas
  - d) No opino

## **II. EL DERECHO A LA ATENCIÓN VIRTUAL DILIGENTE DEL USUARIO REGISTRAL**

**d. El seguimiento de estado de solicitud de publicidad en línea**

7. ¿Cómo calificarías la atención virtual para realizar el seguimiento de estado de tu solicitud de mediante la publicidad en línea?
- a) Buena
  - b) Mala
  - c) Regular
  - d) Deficiente
8. Si tendrías que comparar la atención presencial con la atención virtual para realizar el seguimiento de estado de tu solicitud de mediante la publicidad en línea, ¿Cómo calificarías a esta última?
- a) Buena
  - b) Mala
  - c) Regular
  - d) Deficiente

**e. Consulta de estado de título**

9. ¿A qué le atribuyes las deficiencias de los servicios en Línea que presta la SUNARP?
- a) Factor humano
  - b) Factor técnico

- c) Responsabilidad humana y deficiencia técnica
  - d) No opino
- 10.** ¿Si fueran factores exógenos a la SUNARP, las que están generando deficiencias de la calidad del servicio en Línea que presta la SUNARP, ¿Cuál sería dicho factor?
- a) Falta de una logística adecuada
  - b) Falta de capacitación del personal
  - c) Falta de recursos
  - d) Falta de conocimiento del usuario
  - e) Presentación de títulos virtualmente
- 11.** De acuerdo a su opinión ¿La calificación del título presentado virtualmente se demora igual que el presentado presencialmente?
- a) El presentado virtualmente es más rápido.
  - b) El presentado presencialmente es más rápido.
  - c) Ambos se demoran igual
  - d) No opino.
- 12.** En este tiempo de pandemia (COVID-19) ¿Cómo consideras que ha sido la atención virtual al usuario por parte de la SUNARP?
- a) Buena
  - b) Mala
  - c) Regular
  - d) Deficiente

**Anexo 2: Instrumento para la entrevista**

Entrevista dirigida

**UNIVERSIDAD NACIONAL****“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”****FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS****TÍTULO DE LA TESIS: LIMITACIONES DE LAS OPERACIONES EN LÍNEA DE SUNARP Y EL DERECHO A LA ATENCIÓN VIRTUAL DILIGENTE DEL USUARIO REGISTRAL, OFICINA HUACHO (2020)**Tesisista: **LIDIA BRIGITH EVANGELISTA VITATE****Preguntas para Registrador Público**

- 01** ¿De acuerdo a su apreciación, considera que la atención mediante las plataformas virtuales, permite una atención más diligente a los usuarios de la SUNARP?
- 02** De acuerdo a su experiencia, ¿la atención mediante las plataformas virtuales, permite la descarga de la atención presencial en las oficinas de la SUNARP?
- 03** De acuerdo a su apreciación ¿Qué limitaciones presenta el uso de los servicios en Línea de la SUNARP?
- 04** Según su apreciación, ¿la atención mediante las plataformas virtuales podría mejorar?
- 05** Según su apreciación, ¿Considera que la SUNARP cuenta con la infraestructura y capacidad logística suficiente para brindar una atención de calidad mediante las plataformas virtuales podría mejorar?
- 06** Según su apreciación, ¿Cuál cree que sea la principal causa para la demora en la atención presencial en la oficina de la SUNARP?

Entrevista dirigida

**UNIVERSIDAD NACIONAL**

**“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** LIMITACIONES DE LAS OPERACIONES EN LÍNEA DE SUNARP Y EL DERECHO A LA ATENCIÓN VIRTUAL DILIGENTE DEL USUARIO REGISTRAL, OFICINA HUACHO (2020)

Tesista: **LIDIA BRIGITH EVANGELISTA VITATE**

**Preguntas para Asistente Registral**

- 01** ¿De acuerdo a su apreciación, considera que la atención mediante las plataformas virtuales, permite una atención más diligente a los usuarios de la SUNARP?
- 02** De acuerdo a su experiencia, ¿la atención mediante las plataformas virtuales, permite la descarga de la atención presencial en las oficinas de la SUNARP?
- 03** De acuerdo a su apreciación ¿Qué limitaciones presenta el uso de los servicios en Línea de la SUNARP?
- 04** Según su apreciación, ¿la atención mediante las plataformas virtuales podría mejorar?
- 05** Según su apreciación, ¿Considera que la SUNARP cuenta con la infraestructura y capacidad logística suficiente para brindar una atención de calidad mediante las plataformas virtuales podría mejorar?
- 06** Según su apreciación, ¿Cuál cree que sea la principal causa para la demora en la atención presencial en la oficina de la SUNARP?

EVIDENCIA DE TRABAJO DE CAMPO (ANEXO 03)

**Anexo 1: Instrumento para la toma de datos**

- Entrevista dirigida

**UNIVERSIDAD NACIONAL**

**“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** LIMITACIONES DE LAS OPERACIONES EN LÍNEA DE SUNARP Y EL DERECHO A LA ATENCIÓN VIRTUAL DILIGENTE DEL USUARIO REGISTRAL, OFICINA HUACHO (2020)

Tesista: **LIDIA BRIGITH EVANGELISTA VITATE**

1. ¿De acuerdo a su apreciación, considera que la atención mediante las plataformas virtuales, permite una atención más diligente a los usuarios de la SUNARP?  
Siempre que los servicios en línea funcionen correctamente.
2. De acuerdo a su experiencia, ¿la atención mediante las plataformas virtuales, permite la descarga de la atención presencial en las oficinas de la SUNARP?  
Anteriormente se observaba la descarga de la atención presencial ya que los servicios de PUBLICIDAD REGISTRAL eran brindados exclusivamente por el SPRL. Actualmente SUNARP permite que todos sus servicios se tramiten de forma virtual o presencial
3. De acuerdo a su apreciación ¿Qué limitaciones presenta el uso de los servicios en Línea de la SUNARP?  
Problemas de conexión que limitan a los usuarios y a los trabajadores, claro ejemplo la conexión remota.
4. Según su apreciación, ¿la atención mediante las plataformas virtuales podría mejorar?  
Si.
5. Según su apreciación, ¿Considera que la SUNARP cuenta con la infraestructura y capacidad logística suficiente para brindar una atención de calidad mediante las plataformas virtuales podría mejorar?  
Si y de seguro en cierto tiempo se pueden optimizar todos los servicios en línea.
6. Según su apreciación, ¿Cuál cree que sea la principal causa para la demora en la atención presencial en la oficina de la SUNARP?  
La causa es clara, falta de personal.

(ASISTENTE REGISTRAL)

## **Anexo 1: Instrumento para la toma de datos**

- Entrevista dirigida

**UNIVERSIDAD NACIONAL**

**“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** LIMITACIONES DE LAS OPERACIONES EN LÍNEA DE SUNARP Y EL DERECHO A LA ATENCIÓN VIRTUAL DILIGENTE DEL USUARIO REGISTRAL, OFICINA HUACHO (2020)

Tesista: **LIDIA BRIGITH EVANGELISTA VITATE**

1. ¿De acuerdo a su apreciación, considera que la atención mediante las plataformas virtuales, permite una atención más diligente a los usuarios de la SUNARP?  
Si.
2. De acuerdo a su experiencia, ¿la atención mediante las plataformas virtuales, permite la descarga de la atención presencial en las oficinas de la SUNARP?  
Si.
3. De acuerdo a su apreciación ¿Qué limitaciones presenta el uso de los servicios en Línea de la SUNARP?  
Aún no hay capacidad logística suficiente que permita optimizar los servicios en línea.
4. Según su apreciación, ¿la atención mediante las plataformas virtuales podría mejorar?  
Sí.
5. Según su apreciación, ¿Considera que la SUNARP cuenta con la infraestructura y capacidad logística suficiente para brindar una atención de calidad mediante las plataformas virtuales podría mejorar?  
Considero que sí, pero esto es un trabajo a futuro.
6. Según su apreciación, ¿Cuál cree que sea la principal causa para la demora en la atención presencial en la oficina de la SUNARP?  
La falta de personal es la causa de la demora en la atención de todos los servicios.

(REGISTRADOR)

## **Anexo 1: Instrumento para la toma de datos**

- Entrevista dirigida

**UNIVERSIDAD NACIONAL**

**“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**TÍTULO DE LA TESIS: LIMITACIONES DE LAS OPERACIONES EN LÍNEA DE SUNARP Y EL DERECHO A LA ATENCIÓN VIRTUAL DILIGENTE DEL USUARIO REGISTRAL, OFICINA HUACHO (2020)**

Tesista: **LIDIA BRIGITH EVANGELISTA VITATE**

1. ¿De acuerdo a su apreciación, considera que la atención mediante las plataformas virtuales, permite una atención más diligente a los usuarios de la SUNARP?  
Si
2. De acuerdo a su experiencia, ¿la atención mediante las plataformas virtuales, permite la descarga de la atención presencial en las oficinas de la SUNARP?  
Si
3. De acuerdo a su apreciación ¿Qué limitaciones presenta el uso de los servicios en Línea de la SUNARP?
  - Problemas con el pago mediante tarjeta de crédito por los servicios de publicidad solicitados.
  - Problemas con la descarga de archivos
4. Según su apreciación, ¿la atención mediante las plataformas virtuales podría mejorar?  
Si
5. Según su apreciación, ¿Considera que la SUNARP cuenta con la infraestructura y capacidad logística suficiente para brindar una atención de calidad mediante las plataformas virtuales podría mejorar?  
Si
6. Según su apreciación, ¿Cuál cree que sea la principal causa para la demora en la atención presencial en la oficina de la SUNARP?
  - Orientación: la falta de conocimiento de los usuarios por el acto que desea solicitar, la cantidad de consultas que realizan cada uno de los usuarios
  - Mesa de partes / caja: La cantidad de trámites/pagos que realizan cada uno de los usuarios

(ASISTENTE REGISTRAL)

## **Anexo 1: Instrumento para la toma de datos**

- Entrevista dirigida

**UNIVERSIDAD NACIONAL**

**“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** LIMITACIONES DE LAS OPERACIONES EN LÍNEA DE SUNARP Y EL DERECHO A LA ATENCIÓN VIRTUAL DILIGENTE DEL USUARIO REGISTRAL, OFICINA HUACHO (2020)

Tesista: **LIDIA BRIGITH EVANGELISTA VITATE**

1. ¿De acuerdo a su apreciación, considera que la atención mediante las plataformas virtuales, permite una atención más diligente a los usuarios de la SUNARP?  
Considero que la pandemia del covid19 ha favorecido en el desarrollo de nuevas plataformas digitales como el SID y SPRL que fueron implementados para evitar la exposición y contagio de nuestros usuarios; sin embargo, al 2020 los sistemas recién se estaban implementando y existieron múltiples deficiencias en los plazos de atención.
2. De acuerdo a su experiencia, ¿la atención mediante las plataformas virtuales, permite la descarga de la atención presencial en las oficinas de la SUNARP?  
En un principio las plataformas virtuales cumplieron tal objetivo ya que la mayoría de servicio se brindaban por esos medios; sin embargo, a la fecha ha cambiado ya que la SUNARP flexibilizó algunos servicios a fin de no perjudicar al adulto mayor que no tiene fácil acceso a la herramienta digital
3. De acuerdo a su apreciación ¿Qué limitaciones presenta el uso de los servicios en Línea de la SUNARP?  
La principal limitación es la excesiva demanda en los servicios. Asimismo, el personal que se dedica a atender los servicios de SID y SPRL y no logran atender a tiempo las solicitudes por la demora en la conexión remota y diversos problemas técnicos.
4. Según su apreciación, ¿la atención mediante las plataformas virtuales podría mejorar?  
Considero que sí podrían mejorar con mayor recurso humano y mejor tecnología ya que resultaría más práctico atender a tiempo las solicitudes.
5. Según su apreciación, ¿Considera que la SUNARP cuenta con la infraestructura y capacidad logística suficiente para brindar una atención de calidad mediante las plataformas virtuales podría mejorar?  
No, ya que la SUNARP posee menos personal trabajando en brindar estos servicios por los constantes fallecimientos que han ocurrido en esta época de pandemia.
6. Según su apreciación, ¿Cuál cree que sea la principal causa para la demora en la atención presencial en la oficina de la SUNARP?  
La principal causa es la falta de personal y reemplazo.  
(ASISTENTE REGISTRAL)

**Anexo 1: Instrumento para la toma de datos**

- Entrevista dirigida

**UNIVERSIDAD NACIONAL**

**“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**TÍTULO DE LA TESIS: LIMITACIONES DE LAS OPERACIONES EN LÍNEA DE SUNARP Y EL DERECHO A LA ATENCIÓN VIRTUAL DILIGENTE DEL USUARIO REGISTRAL, OFICINA HUACHO (2020)**

Tesista: **LIDIA BRIGITH EVANGELISTA VITATE**

1. ¿De acuerdo a su apreciación, considera que la atención mediante las plataformas virtuales, permite una atención más diligente a los usuarios de la SUNARP?  
SI, siempre y cuando funcione el sistema, la internet.
2. De acuerdo a su experiencia, ¿la atención mediante las plataformas virtuales, permite la descarga de la atención presencial en las oficinas de la SUNARP?  
Obvio
3. De acuerdo a su apreciación ¿Qué limitaciones presenta el uso de los servicios en Línea de la SUNARP?  
Que, el sistema no funciona siempre de manera adecuada, optima.
4. Según su apreciación, ¿la atención mediante las plataformas virtuales podría mejorar?  
Si, TIENE que mejorar para poder brindar un mejor servicio al ciudadano, se puedan CUMPLIR CON LOS plazos y evitar o disminuir los reclamos, quejas, malestar del público usuario
5. Según su apreciación, ¿Considera que la SUNARP cuenta con la infraestructura y capacidad logística suficiente para brindar una atención de calidad mediante las plataformas virtuales, podría mejorar?  
No, la pandemia sorprendió a todos y hasta ahora SUNARP no logra mejorar tales servicios.
6. Según su apreciación, ¿Cuál cree que sea la principal causa para la demora en la atención presencial en la oficina de la SUNARP?  
La falta de personal e infraestructura inadecuada. En el caso de la oficina de Huacho, sólo hay una persona en las áreas de orientación al usuario, caja y mesa de partes/tramite documentario, personal que resulta insuficiente ya que en la actualidad se atiende diariamente de 120 a 135 personas diarias.

(REGISTRADOR)

## **Anexo 1: Instrumento para la toma de datos**

- Entrevista dirigida

**UNIVERSIDAD NACIONAL**

**“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**TÍTULO DE LA TESIS: LIMITACIONES DE LAS OPERACIONES EN LÍNEA DE SUNARP Y EL DERECHO A LA ATENCIÓN VIRTUAL DILIGENTE DEL USUARIO REGISTRAL, OFICINA HUACHO (2020)**

Tesista: **LIDIA BRIGITH EVANGELISTA VITATE**

1. ¿De acuerdo a su apreciación, considera que la atención mediante las plataformas virtuales, permite una atención más diligente a los usuarios de la SUNARP?  
Si.
2. De acuerdo a su experiencia, ¿la atención mediante las plataformas virtuales, permite la descarga de la atención presencial en las oficinas de la SUNARP?  
Si.
3. De acuerdo a su apreciación ¿Qué limitaciones presenta el uso de los servicios en Línea de la SUNARP?  
Lo que se viene presentando son problemas de conexión y por ello los servicios de SPRL y SID no funcionan de manera óptima.
4. Según su apreciación, ¿la atención mediante las plataformas virtuales podría mejorar?  
Si.
5. Según su apreciación, ¿Considera que la SUNARP cuenta con la infraestructura y capacidad logística suficiente para brindar una atención de calidad mediante las plataformas virtuales podría mejorar?  
Si.
6. Según su apreciación, ¿Cuál cree que sea la principal causa para la demora en la atención presencial en la oficina de la SUNARP?  
La falta de personal en la Oficina Registral de Huacho.

## ANEXO 04 (MATRIZ DE DATOS)

Codigo	Limitaciones de las operaciones en línea que ofrece la oficina SUNARP						El derecho a la atención virtual diligente del usuario registral					
	El servicio de publicidad registral		Deficiencias del sistema de SUNARP		Excesiva demora en la atención de los servicios		El seguimiento de estado de solicitud de publicidad en línea		Consulta de estado de título		Presentación de títulos virtualmente	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
2	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
3	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
4	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
5	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
6	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
7	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
8	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
9	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
10	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
11	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
12	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
13	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
14	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
15	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
16	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
17	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
18	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
19	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
20	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
21	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
22	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
23	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
24	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
25	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
26	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
27	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
28	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
29	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
30	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
31	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
32	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
33	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
34	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
35	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
36	b	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
37	b	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
38	b	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
39	b	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
40	b	b	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
41	b	b	a	a	a	a	a	a	b	a	a	b
42	b	b	a	a	a	a	a	a	b	a	a	b
43	b	b	a	a	a	a	a	a	b	a	a	b
44	b	b	a	a	a	a	a	a	b	a	a	b
45	b	b	a	a	a	a	a	a	b	a	a	b
46	b	b	a	a	a	a	a	a	b	a	a	b
47	b	b	a	a	a	a	a	a	b	a	a	b
48	b	b	a	a	a	a	a	a	b	a	a	b
49	b	b	a	a	a	a	a	a	b	a	a	b
50	b	b	a	a	a	a	a	a	b	a	a	b
51	b	b	b	a	a	a	a	b	b	a	b	b
52	b	b	b	a	a	a	a	b	b	a	b	b
53	b	b	b	a	a	a	a	b	b	a	b	b
54	b	b	b	a	a	a	a	b	b	a	b	b



119	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b
120	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b
121	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b
122	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b
123	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b
124	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b
125	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b
126	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b
127	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b
128	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b
129	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b
130	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b	b
131	b	b	b	b	b	b	b	b	b	c	c	c
132	b	b	b	b	b	b	b	b	b	c	c	c
133	b	b	b	b	b	b	b	b	b	c	c	c
134	b	b	b	b	b	b	b	b	b	c	c	c
135	b	b	b	b	b	b	b	b	b	c	c	c
136	b	b	b	b	b	b	b	b	b	c	c	c
137	b	b	b	b	b	b	b	b	b	c	c	c
138	b	b	b	b	b	b	b	b	b	c	c	c
139	b	b	b	b	b	b	b	b	b	c	c	c
140	b	b	b	b	b	b	b	b	b	c	c	c
141	b	b	b	b	c	b	b	c	b	c	c	c
142	b	b	b	b	c	b	b	c	b	c	c	c
143	b	b	b	b	c	b	b	c	b	c	c	c
144	b	b	b	b	c	b	b	c	b	c	c	c
145	b	b	b	b	c	b	b	c	b	c	c	c
146	b	b	b	b	c	b	b	c	b	c	c	c
147	b	b	b	b	c	b	b	c	b	c	c	c
148	b	b	b	b	c	b	b	c	b	c	c	c
149	b	b	b	b	c	b	b	c	b	c	c	c
150	b	b	b	b	c	b	b	c	b	c	c	c
151	b	b	b	b	c	c	c	c	b	c	c	c
152	b	b	b	b	c	c	c	c	b	c	c	c
153	b	b	b	b	c	c	c	c	b	c	c	c
154	b	b	b	b	c	c	c	c	b	c	c	c
155	b	b	b	b	c	c	c	c	b	c	c	c
156	b	b	b	b	c	c	c	c	b	c	c	c
157	b	b	b	b	c	c	c	c	b	c	c	c
158	b	b	b	b	c	c	c	c	b	c	c	c
159	b	b	b	b	c	c	c	c	b	c	c	c
160	b	b	b	b	c	c	c	c	b	c	c	c
161	c	c	b	b	c	c	c	c	c	c	c	c
162	c	c	b	b	c	c	c	c	c	c	c	c
163	c	c	b	b	c	c	c	c	c	c	c	c
164	c	c	b	b	c	c	c	c	c	c	c	c
165	c	c	b	b	c	c	c	c	c	c	c	c
166	c	c	b	b	c	c	c	c	c	c	c	c
167	c	c	b	b	c	c	c	c	c	c	c	c
168	c	c	b	b	c	c	c	c	c	c	c	c
169	c	c	b	b	c	c	c	c	c	c	c	c
170	c	c	b	b	c	c	c	c	c	c	c	c
171	c	c	c	b	c	c	c	c	c	c	d	c
172	c	c	c	b	c	c	c	c	c	c	d	c
173	c	c	c	b	c	c	c	c	c	c	d	c
174	c	c	c	b	c	c	c	c	c	c	d	c
175	c	c	c	b	c	c	c	c	c	c	d	c
176	c	c	c	b	c	c	c	c	c	c	d	c
177	c	c	c	b	c	c	c	c	c	c	d	c
178	c	c	c	b	c	c	c	c	c	c	d	c
179	c	c	c	b	c	c	c	c	c	c	d	c
180	c	c	c	b	c	c	c	c	c	c	d	c
181	d	c	c	b	d	c	c	d	c	d	d	c
182	d	c	c	b	d	c	c	d	c	d	d	c

183	d	c	c	b	d	c	c	d	c	d	d	c
184	d	c	c	b	d	c	c	d	c	d	d	c
185	d	c	c	b	d	c	c	d	c	d	d	c
186	d	c	c	b	d	c	c	d	c	d	d	c
187	d	c	c	b	d	c	c	d	c	d	d	c
188	d	c	c	b	d	c	c	d	c	d	d	c
189	d	c	c	b	d	c	c	d	c	d	d	c
190	d	c	c	b	d	c	c	d	c	d	d	c
191	d	c	d	c	d	D	d	d	c	d	d	d
192	d	c	d	c	d	D	d	d	c	d	d	d
193	d	c	d	c	d	D	d	d	c	d	d	d
194	d	c	d	c	d	D	d	d	c	d	d	d
195	d	c	d	c	d	D	d	d	c	d	d	d
196	d	c	d	c	d	D	d	d	c	d	d	d
197	d	c	d	c	d	D	d	d	c	d	d	d
198	d	c	d	c	d	D	d	d	c	d	d	d
199	d	c	d	c	d	D	d	d	c	d	d	d
200	d	c	d	c	d	D	d	d	c	d	d	d