

## Categoría: Servicio de Atención al Ciudadano - Subcategoría Gobierno Digital

Calificación	Entidad postulante	Título de la Postulación
Ganador	Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp)	Publicidad Registral expedida mediante agente automatizado: Historia de tres servicios registrales que ahorran tiempo al ciudadano
<b>Descripción</b>		
<p>La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp, es un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos. La Sunarp tiene la misión de inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de los ciudadanos mediante un servicio de calidad accesible, oportuno y predecible.</p> <p>Con el fin de generar un ahorro significativo de tiempo en las prestaciones, la Sunarp implementó la firma digital mediante agente automatizado en tres servicios con alta demanda registral: el Certificado Literal de Partida Registral (en una primera etapa) y posteriormente, los certificados compendiosos (registral vehicular y literal de título archivado). La utilización de un dispositivo automático en los servicios que brinda la Sunarp tuvo por objetivo colocar al ciudadano en el centro de sus acciones para mejorar su calidad de vida.</p> <p>Para poner en marcha este reto institucional primero con la partida registral, la Sunarp tuvo que realizar cambios normativos relevantes. Mediante la Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N°104-2021-SUNARP/SN, se modificó el Reglamento General de los Registros Públicos y el Reglamento del Servicio de Publicidad Registral. Así tendría el marco legal apropiado para expedir publicidad certificada literal suscrita directamente, utilizando el certificado digital de persona jurídica, a través de agente automatizado, facilitando la atención inmediata de las solicitudes de certificados literales que los usuarios presentaban a la plataforma web de la Sunarp denominada Servicio de Publicidad Registral en Línea (SPRL).</p> <p>El impacto de esta decisión fue determinante: la entrega del servicio se maximizó al ser de forma inmediata. Tras esta exitosa experiencia, se evaluó ampliar la funcionalidad en el Certificado Literal de Título Archivado y el Certificado Registral Vehicular (certificado compendioso).</p> <p><b>Principales resultados:</b>          Los ciudadanos que solicitan publicidad registral referida a Certificado Literal de Partida Electrónica, Certificado Registral Vehicular o Certificado Literal de Título Archivado para realizar cualquier trámite lo pueden hacer ahora de forma simple y automáticamente a través del servicio de Publicidad Registral con Agente Automatizado; y este resultado se refleja en la reducción de tiempo de expedición del servicio para el ciudadano de 1.4 días a cero días; es decir recibe su publicidad de manera inmediata.</p>		