DIRECTIVA PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD EN LOS PRONUNCIAMIENTOS DE LA PRIMERA INSTANCIA REGISTRAL

Código: DI-04-2021-SOR-DTR

INDICE

I. OBJETIVO

II. ALCANCE

III. BASE LEGAL

IV. RESPONSABILIDAD

V. DISPOSICIONES GENERALES

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

VII. ANEXOS

I. OBJETIVO

1.1. Asegurar la calidad en la prestación de los servicios brindados por la primera instancia registral, mediante el análisis de sus pronunciamientos y del procedimiento seguido para su expedición, considerando el marco normativo vigente, los precedentes de observancia obligatoria y demás disposiciones que regulan los procedimientos registrales.

1.2. Identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora a partir de los resultados del control de calidad, mediante propuestas de reforma normativa, desarrollo de sistemas informáticos, creación de espacios de discusión y debate para uniformizar criterios, actuaciones de gestión administrativa; entre otras acciones que contribuyan a brindar un servicio registral óptimo y eficiente.

II. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en la presente Directiva son de ámbito nacional y de aplicación en todos los órganos desconcentrados de la SUNARP.

III. BASE LEGAL

3.1. Ley N° 26366, Ley de creación del Sistema Nacional de los Registros Públicos.

3.2. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS.

3.3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

3.4. Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

3.5. Reglamento de Organización y Funciones - ROF de la Sunarp, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2013-JUS.

3.6. Texto Único Ordenado del Reglamento General de los Registros Públicos aprobado por Resolución N° 126-2012-SUNARP-SN.

3.7. Reglamento del Servicio de Publicidad Registral aprobado por Resolución N° 281-2015-SUNARP/SN.

3.8. Resolución N° 166-2012-SUNARP/SN que aprueba la Política de Calidad de la Sunarp.

IV. RESPONSABILIDAD

Son responsables del cumplimiento de la presente directiva la Dirección Técnica Registral, a través de la Subdirección de Operaciones Registrales, los jefes de las zonas registrales, los jefes de unidad registral, así como los funcionarios y servidores intervinientes, según sea el caso y de acuerdo con sus funciones específicas.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Ámbito de aplicación objetivo.

El control de calidad es un conjunto de acciones orientadas a verificar que los servicios registrales brindados por la primera instancia registral, se realicen de conformidad con el marco normativo vigente, los precedentes de observancia obligatoria y demás disposiciones que regulan los procedimientos registrales; como tal, recae sobre los títulos y solicitudes de publicidad compendiosa atendidos en todos los registros.

5.2. Formas de ejecutar el Control de Calidad.

El control de calidad se ejecuta de las siguientes formas:

5.2.1 Control de Calidad Ordinario:

Se ejecuta en una (01) oportunidad por cada Zona Registral y por cada período anual, respecto de:

a. Títulos inscritos, con al menos una observación.
b. Títulos inscritos conteniendo los instrumentos de formalización presentados por los gobiernos regionales de forma masiva (títulos masivos).
c. Tres (03) servicios de publicidad registral compendiosa, que se determinen al inicio de la ejecución del control.

El control de calidad comprende los títulos inscritos, los títulos conteniendo los instrumentos de formalización masiva inscritos, y los servicios de publicidad compendiosa expedidos en los 12 meses inmediatamente anteriores al mes de ejecución.

5.2.2 Control de Calidad Extraordinario:

Se efectúa respecto a títulos inscritos o tachados, o sobre servicios de publicidad registral compendiosa, atendiendo a motivos, criterios o circunstancias objetivas que se determinen en cada caso concreto y que sustenten su ejecución.

5.3. Responsable de ejecutar el control de calidad.

El control de calidad ordinario es realizado por la Dirección Técnica Registral, a través de la Subdirección de Operaciones Registrales.

El control de calidad extraordinario es realizado por la Unidad Registral a disposición del jefe de la Unidad Registral o del jefe de la Zona Registral. Los resultados y acciones correctivas, serán informados a la Dirección Técnica Registral.

Adicionalmente el Superintendente Nacional o la Dirección Técnica Registral, pueden requerir a los Jefes de Unidad Registral la realización de controles de calidad extraordinarios en el ámbito nacional o en ámbitos específicos. Excepcionalmente, por disposición del Superintendente Nacional o la Dirección Técnica Registral, la Subdirección de Operaciones Registrales podrá ejecutar controles de calidad extraordinarios.

5.4. Universo y Muestra para el control de calidad.

5.4.1. El universo de títulos materia de control de calidad ordinario estará integrado por:

a. La totalidad de títulos inscritos, con al menos una observación, de los registros y oficinas registrales previstas para el control en el período objeto de evaluación. Se excluyen los actos de bloqueo registral y reserva de preferencia registral.

La Dirección Técnica Registral**,** a través de la Subdirección de Operaciones Registrales, establecerá los criterios de exclusión adicionales a los indicados en el párrafo que antecede, o acotará el universo de títulos atendiendo a las características particulares o generales de los mismos, que permitan obtener muestras representativas.

b. La totalidad de títulos inscritos referidos a predios rústicos presentados masivamente por los gobiernos regionales, en el periodo objeto de evaluación.

5.4.2. El universo de solicitudes de publicidad registral compendiosa está integrado por la totalidad de la publicidad compendiosa expedida, respecto de los servicios de publicidad seleccionados, para el control de calidad registral en el periodo objeto de evaluación.

5.4.3. La Subdirección de Operaciones Registrales, obtendrá una muestra representativa de títulos inscritos de manera separada por cada grupo de títulos a los que hace referencia el numeral 5.4.1 literales a) y b), así como de las solicitudes de publicidad registral compendiosa.

5.4.4. Para el control de calidad registral extraordinario, los responsables de su realización, según corresponda, definirán sus universos y podrán obtener sus propias muestras con el apoyo de sus respectivas Unidades de Tecnologías de la Información. En el caso de la Subdirección de Operaciones Registrales, obtendrá sus universos con el apoyo de la Oficina General de Tecnologías de la Información y, de ser necesario, obtendrá sus muestras con apoyo de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. Procedimiento

6.1.1 Acciones previas al control de calidad registral ordinario

La Subdirección de Operaciones Registrales**,** establece el cronograma del control de calidad a realizarse en el periodo de un año sobre las catorce zonas registrales. La Oficina General de Tecnologías de la Información le remite el universo de títulos o solicitudes de publicidad comprendidos en los numerales 5.4.1 y 5.4.2, según corresponda, conforme a dicho cronograma. La Oficina General de Planeamiento y Presupuesto brinda el soporte y el apoyo para la obtención de las muestras.

La Subdirección de Operaciones Registrales, previa verificación de la muestra, solicita a la Oficina General de Tecnologías de la Información, que remita en el plazo máximo de dos (02) días hábiles, el reporte informático de plazos de atención y, a las zonas registrales, de corresponder, los títulos archivados objeto de control, los que se pondrán a disposición de la citada Subdirección, en el plazo máximo de dos (02) días hábiles, mediante la incorporación del archivo digital de tales títulos en la carpeta compartida que habilitará para dicho fin la Oficina General de Tecnologías de la Información.

6.1.2. Evaluación del servicio de inscripción

En los controles de calidad ordinarios se evalúan aspectos generales de calidad, cada uno de los cuales comprende, a su vez, criterios. La aplicación de los criterios (obligatorio o condicional) se determina en función a la naturaleza de los títulos a evaluar en el control de calidad. Ver detalle de los criterios en la siguiente tabla:

Tabla 1. Aspectos Generales y Criterios para controles de calidad ordinarios

Aspectos Generales		Criterios	Aplicación
Calidad en la presentación, ingreso de la solicitud de inscripción	1	Presentación de la solicitud de inscripción	Condicional
Calidad en la oportunidad de la atención	2	Plazos de atención	Obligatorio
Calidad del pronunciamiento en el procedimiento de inscripción	3	Redacción de la observación	Obligatorio
	4	Precedentes de observancia obligatoria	Condicional
	5	Pronunciamiento en la observación	Obligatorio
	6	Liquidación de derechos registrales	Obligatorio
	7	Extensión del asiento de inscripción	Obligatorio
	8	Actualización de los Índices	Condicional

Aspectos Generales		Criterios	Aplicación
Calidad en la labor post inscripción	9	Foliación y derivación del título al archivo	Condicional

Tratándose de títulos correspondientes a predios rústicos, presentados masivamente por los gobiernos regionales, podrá excluirse de la evaluación los criterios 1 (Presentación de la solicitud de inscripción) y 6 (Liquidación de derechos registrales), sin perjuicio de otros, conforme a las disposiciones legales que regulan estos títulos.

6.1.3. Evaluación del servicio de publicidad registral

En los controles de calidad ordinarios se evaluarán tres de los criterios detallados en la tabla siguiente, de los cuales dos son obligatorios y el tercero es determinado facultativamente entre los criterios restantes.

Tabla 2. Criterios y condiciones para controles de calidad ordinarios de servicios de publicidad registral.

Aspectos Generales	N°	Criterio	Aplicación
Calidad en la oportunidad de la atención	1	Plazos de atención	Obligatoria
Calidad del pronunciamiento en el procedimiento del servicio de publicidad registral	2	Liquidación de los derechos registrales	Opcional
	3	Contenido de la observación	Opcional
	4	Errores materiales en la expedición del servicio	Opcional
	5	Contenido del certificado	Obligatoria

6.1.4. Acciones para la ejecución del control de calidad extraordinario

En los controles de calidad extraordinarios podrá aplicarse uno o más criterios que se utilizan en el control de calidad registral ordinario, tanto para títulos como para los servicios de publicidad registral compendiosa.

También se podrá evaluar, otros criterios que resulten compatibles con la naturaleza del universo, como por ejemplo:

Aspectos Generales	Criterio
Calidad en la presentación y subsanación del usuario	Errores del usuario

6.2. Tabla de Valores

La evaluación por cada criterio que se aplique al título o servicio de publicidad registral compendiosa objeto del control de calidad registral, será de conformidad / no conformidad asignándole un valor, salvo que el criterio no resulte aplicable al título o solicitud de publicidad registral compendiosa materia de evaluación. **Ver Tabla 3.**

Tabla 3. Valores de la evaluación

Evaluación	Valores
Conformidad	1
No conformidad	0
No aplica	Se consigna N/A o se sombrea la celda

Aplicados los valores se obtendrá la información numérica de la evaluación del control de calidad registral que servirá para hallar los porcentajes de conformidad y no conformidad.

6.3. Resultados

6.3.1. El informe de control de calidad debe contener los resultados, las recomendaciones de mejora y las medidas correctivas o de aprobación de cumplimiento según las evaluaciones o situaciones encontradas en el proceso.

6.3.2. El informe de control de calidad permitirá identificar las prácticas eficientes, y los errores u omisiones en la prestación de los servicios registrales de inscripción y publicidad.

6.3.3. El informe de control de calidad, en caso corresponda, debe comprender la necesidad de modificaciones a los reglamentos o directivas emitidas, así como las propuestas de capacitación necesarias que permitan mejorar la prestación de los servicios registrales.

6.3.4. Las unidades registrales informan el estado de implementación de las recomendaciones formuladas, así como de las demás acciones realizadas como consecuencia del resultado del control de calidad.

6.3.5. La Subdirección de Operaciones Registrales realiza reuniones virtuales o visitas de supervisión a las zonas registrales, a fin de verificar la implementación de las recomendaciones formuladas o efectuar el monitoreo de las mismas.

VII. ANEXOS

Anexo N° 01: Glosario de criterios de evaluación de títulos de inscripción.

Anexo Nº 02: Glosario de criterios de evaluación del servicio de publicidad registral.

Anexo Nº 03: Formato matriz para aplicar criterios de evaluación.

Anexo N° 04: Modelos de Tabla para la obtención de porcentajes de conformidades y Tabla General de porcentajes de Conformidades y No Conformidades.

GLOSARIO DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE TÍTULOS DE INSCRIPCIÓN

Aspectos Generales	Criterio	Ilustración	Documento de apoyo
Calidad en la presentación, ingreso de la solicitud de inscripción y oportunidad de la atención	Presentación de la solicitud de inscripción	Se realiza la comprobación de la identidad del presentante, así como la verificación del llenado de la solicitud, que comprende la coincidencia entre la rogatoria consignada en la solicitud de inscripción (formulario) y el documento principal que conforma el título. En la columna Observaciones y Comentarios se indicarán, en su caso, los casos de falta de coincidencia.	La solicitud de inscripción del título archivado/Módul o de Notarios (PSI)
	Plazos de atención	Implica evaluar el cumplimiento de los plazos en todos los momentos de la calificación hasta la inscripción: primera calificación, segunda calificación y siguientes de ser el caso incluyendo el de catastro; así como aquellos casos en los que se hayan establecido plazos preferenciales o especiales en mérito a resoluciones y directivas. Basta que uno de los momentos de calificación supere su plazo, para que se considere el valor total del criterio, 0. En la columna Observaciones y Comentarios, se colocará el momento de calificación en el cual no se ha cumplido el plazo.	Reporte informático de plazos de atención de cada uno de los estados.

Calidad del pronunciamiento en el procedimiento de inscripción	Redacción de la observación	Se verifica el uso de lenguaje claro, sencillo y comprensible para el usuario de manera que le facilite la subsanación.	La esquela de observación
	Precedentes de Observancia obligatoria	La aplicación u omisión de precedentes de observancia obligatoria.	El titulo archivado
	Pronunciamiento en la Observación	Deberá comprobarse que los pronunciamientos se hayan efectuado de manera coherente y precisa. Asimismo, debe verificarse que todas las observaciones se hayan formulado simultáneamente, identificando claramente los casos de observaciones sucesivas en la columna Observaciones y Comentarios.	La esquela de observación
		Se verifica que el pronunciamiento sea adecuadamente fundamentado, es decir, que las observaciones se justifiquen suficientemente, expresando el motivo que las sustenta y consignando con precisión y pertinencia la norma que las ampara, precisando en la columna de Observaciones y Comentarios la deficiencia u omisión advertida y, en su caso, la eventual inobservancia de norma expresa.	La esquela de observación
		En el caso de nueva presentación de título tachado en anterior oportunidad (invocado por el presentante o usuario): Verificar el cumplimiento de las reglas de la calificación registral establecidas en el artículo 33 numerales a.1, a.2, a.3 del T.U.O. del Reglamento General de los Registros Públicos. En el caso de títulos que tengan una nueva observación con ocasión de haberse configurado alguno de los supuestos señalados en el artículo 33 numerales c.1), c.2), c.3), deberá verificarse su pertinencia, identificando claramente los casos presentados en la columna de Observaciones y Comentarios.	
	Liquidación de Derechos Registrales	Se verifica que el monto de los derechos registrales cobrados sea el correcto, considerando el número de actos, el valor de los mismos u otros aspectos de acuerdo a la naturaleza del acto inscrito, así como la aplicación debida de los supuestos de exoneración. Asimismo, se verifica la concordancia de los derechos registrales cobrados según el sistema informático y el monto consignado en el asiento de inscripción.	La esquela de liquidación y el reporte de consulta de liquidación del título
	Extensión del asiento de inscripción	Se verifica que el asiento registral esté claramente redactado, consignando la información a que se refiere el artículo 50 del Reglamento General de los Registros Públicos, la de los artículos 51 al 53 según corresponda y la prevista en los reglamentos de inscripciones aplicables al caso. Se verifica que la inscripción sea conforme al ordenamiento jurídico y que se sustente en la documentación que integra el título, precisando en la columna Observaciones y Comentarios los casos en los que se haya extendido el asiento sin que el usuario haya subsanado las observaciones formuladas.	El asiento registral y el título archivado
	Actualización de los índices	Implica advertir la discordancia (inconsistencia) entre los datos consignados en el asiento registral, los que obran en los documentos que conforman el título archivado. En la columna de Observaciones y Comentarios del Formato Matriz se consignarán las rectificaciones efectuadas.	El asiento registral y el título archivado e índices. Partida registral según el caso.
		Se verifica la coincidencia de los datos obrantes en el asiento registral con los datos que existen en el Índice, debiendo consignarse en la columna de Observaciones y Comentarios del Formato Matriz, el error u omisión advertida.	El Índice y el asiento registral
Calidad en la labor post inscripción	Foliación y derivación del título al archivo	Evaluar la adecuada derivación del título al archivo, verificándose que el mismo se encuentre correctamente foliado y que se haya derivado al archivo únicamente el título que fundamenta la inscripción y los documentos complementarios, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 108 del Reglamento General de los Registros Públicos.	El título archivado
Calidad en la presentación y subsanación del usuario	Errores del usuario	Se realiza la comprobación de los errores atribuibles al usuario con relación a la rogatoria, defectos propios del título identificando al responsable del error y pago pertinente de derechos registrales.	El titulo archivado

GLOSARIO DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL			
Aspectos Generales	Criterio	Ilustración	Documento de apoyo
Calidad en la oportunidad de la atención	Plazos de atención	Se verifica la atención de la solicitud dentro de los plazos previstos por las disposiciones vigentes.	Reporte informático de plazos de atención de cada uno de los estados.
Calidad del pronunciamiento en el Certificado	Liquidación de derechos registrales	Se verifica que el monto de los derechos registrales cobrados sea el correcto, la aplicación debida de los supuestos de exoneración y la adecuada liquidación de mayor derecho. Se debe identificar los casos en los que se hubiera generado derechos por devolver.	La esquela de liquidación y el reporte de consulta de liquidación
	Contenido de la observación	Claridad y pertinencia en la observación. Se verifica el uso de lenguaje claro, sencillo y comprensible para el usuario, de manera que le facilite la subsanación	La esquela de observación
	Errores materiales en la expedición del resultado	Se verifica la eventual existencia de error material en el certificado, confrontando éste con la partida registral o el título archivado.	El Certificado
	Contenido del certificado	Se verifica que el contenido del certificado corresponde a la solicitud formulada por el usuario y que comprende la circunstancia, datos o aspectos pertinentes de las inscripciones de acuerdo a la clase del certificado expedido.	El Certificado

Formato matriz para aplicar criterios de evaluación

N° de orden	N° de Título o Servicio de publicidad registral	Registro o Sección de publicidad registral	Acto o tipo de servicio de publicidad registral	Consignar el nombre del criterio a aplicar	Consignar el nombre del criterio a aplicar	Consignar el nombre del criterio a aplicar	Consignar el nombre del criterio a aplicar	Consignar el nombre del criterio a aplicar	Consignar el nombre del criterio a aplicar	Consignar el nombre del criterio a aplicar	Consignar el nombre del criterio a aplicar	Consignar el nombre del criterio a aplicar	Observaciones y comentarios	Total de conformidades por título o servicio de publicidad registral	Total de No conformidades por título o servicio de publicidad registral	Nombre del Registrador o Certificador
1																
2																
3																
Cantidad total de conformidades																

Muestra _____

Tabla de Valores	
Conformidad	1
No conformidad	0
No aplica	No tiene valor. Se consigna N/A o sombrea la celda

Notas.-

1.- En este Formato Matriz se colocan los resultados numéricos de acuerdo a la evaluación que se realice a cada título o servicio de publicidad registral según cada criterio. Se puede elaborar varios Formatos Matrices según necesidad del evaluador. Por ejemplo: Si ha evaluado un Registro o Sección registral el Formato Matriz contendrá el listado de títulos o servicios de publicidad registral del Registro o Sección objeto de evaluación (muestra) y obtendrá un resultado numérico total. Luego podrá aplicar las tablas para obtener porcentajes.

2.- En la Columna Registro: Se identifican a los registros o secciones de publicidad registral por sus iniciales. Ejemplo: Personas Naturales: PN. En el caso de títulos relacionados con los llamados predios rurales de Propiedad Inmueble se adiciona una R .Así: PI-R

3.- En la Columna Acto o servicio de publicidad registral: Se consignará el acto o tipo de servicio de publicidad registral. Para identificarlo, se considerará al que aparece o aparecen descritos en la anotación de inscripción del título o en la solicitud o en el registro del servicio de publicidad o el que aparece en el resultado si se cuenta con el documento. Ejemplo: Si se trata de un título de dos o más actos, se denominará en conjunto a todos los actos del título. Acto: Fábrica-Compraventa-Rectificación.

4.- Las 9 columnas subsiguientes se refieren al número máximo de criterios que se exigen para un control de calidad registral. En ellos, se consignará el criterio o criterios a aplicar sea para títulos o servicios de publicidad registral cualquiera que fuera el CC, ordinario o extraordinario por lo que la cantidad de columnas a usar se adaptará a la cantidad de criterios que se apliquen.

5.- En el proceso de Evaluación: El evaluador debe preguntarse en cada título o servicio de publicidad registral si el criterio es conforme o no: Si se ha cumplido con todo lo requerido en el criterio, se consignará el valor 1. Basta que no cumpla con alguna formalidad del criterio, para que el valor sea 0. Si no se aplica el criterio se consigna S/N o se sombrea la celda. Ver Tabla de Valores.

6.- En la columna Observaciones y Comentarios, se consignan comentarios relevantes sobre la evaluación de cada título, los que ayudarán a la descripción del informe respectivo. Es recomendable que se describa el criterio antes de desarrollar el comentario; se pueden utilizar siglas para identificarlo. Ejemplo: Redacción de la observación se concreta en REOBS.

7.- En las columnas Total de conformidades y Total de no conformidades, se mostrará la sumatoria de los valores por título o servicio de publicidad registral; los cuales se obtendrán con las fórmulas consignadas en dichas celdas. Basta que se aplique el criterio en algún título o servicio de publicidad registral para considerarlo como criterio usado o aplicado para el dato número en la celda de Cantidad total de conformidades.

Modelo de Tabla para obtención de porcentajes de conformidades										
PORCENTAJE DE CONFORMIDAD SEGÚN UESTRA Y CRITERIOS APLICADOS										
	Colocar el nombre del criterio a aplicar	Colocar el nombre del criterio a aplicar	Colocar el nombre del criterio a aplicar	Colocar el nombre del criterio a aplicar	Colocar el nombre del criterio a aplicar	Colocar el nombre del criterio a aplicar	Colocar el nombre del criterio a aplicar	Colocar el nombre del criterio a aplicar	Colocar el nombre del criterio a aplicar	Promedio de conformidades
Cantidad total de conformidades										
Porcentaje de conformidades por criterio, según muestra										

Muestra _____

Notas.-

1. Esta tabla se utiliza para obtener los resultados de porcentajes generales de conformidad, basados en el resultado numérico efectuado en el Formato Matriz, según muestra y criterios aplicados. Por lo que puede referirse a una sección a un registro a una oficina registral. Entonces, la información que se vierta dependerá de cómo se ha proyectado su Formato Matriz.

2.- En la línea de Cantidad total de conformidades se colocan los valores obtenidos en la línea Cantidad total de Conformidades del Formato Matriz.

3.- El promedio de conformidades que aparece en la última columna se obtiene mediante fórmula. El denominador de la fórmula se modificará de acuerdo a la cantidad de criterios aplicados y en el caso que no se hayan logrado valores en los totales de determinados criterios. El denominador de la fórmula está preparado para el máximo de cantidad de criterios. Así, según la circunstancias antes descritas puede variar a 8 o 5, etc.

4. En la línea de Porcentaje de conformidades por criterio según muestra, se aplica una fórmula conformada por la cantidad total de conformidades y la muestra utilizada.

Modelo de Tabla para obtención de porcentajes de conformidades y no conformidades generales (Caso por Registro)			
Registro de.....			
OFICINA REGISTRAL Y ZONA REGISTRAL	Cantidad total de la muestra	% de CONFORMIDADES (3)	% NO CONFORMIDADES (4)
Colocar los datos respectivos			

Promedio de criterios _____

Notas.-

1. Esta Tabla General sirve para obtener los porcentajes de conformidades y no conformidades. Puede aplicarse a una sección, a un registro, a una oficina registral o incluso a una zona registral. Dependerá de la información que se haya utilizado en el Formato Matriz y luego en la Tabla para obtener porcentaje de conformidades.

2.- En la segunda columna se coloca la cantidad total de la muestra. En el caso de una Oficina Registral las muestras pueden haberse conformados por secciones o por registros, dependerá entonces del diseño del control de calidad. Si solo se ha realizado el control de calidad registral de un registro o de una sección la muestra será del registro o esa sección.

3.- En la columna de % Conformidades se aplica la fórmula en la que se divide el promedio de conformidades obtenido en la Tabla para obtención de porcentaje de conformidades entre la cantidad total de la muestra.

4. El % de no conformidades generales se obtiene por diferencia.