

**SUPERINTENDENCIA  
NACIONAL DE  
BIENES ESTATALES**



## **RESOLUCIÓN N° 0088-2020/SBN-GG**

San Isidro, 30 de diciembre de 2020

**VISTOS:**

El Informe N° 00965-2020/SBN-OPP de fecha el 23 de diciembre de 2020 de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 00202-2020/SBN-OAJ de fecha 29 de diciembre de 2020, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

**CONSIDERANDO:**

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

Que, en el numeral 5-A.1 del artículo 5-A de la precitada norma, modificada por el Decreto Legislativo N° 1446, se indica que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad la racionalidad de la estructura, organización y funcionamiento del Estado, así como la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos, entre otros, hacia la obtención de resultados;

Que, en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se establece que la gestión por procesos es un componente de la gestión pública orientada a resultados, la cual contribuye con la identificación de los procesos de la entidad contenidos en cadenas de valor, que aseguren que los bienes y servicios públicos bajo su responsabilidad generen productos de cara a los ciudadanos, dados los recursos disponibles;

Que, mediante el literal g) del numeral 7.1 del artículo 7 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, se dispone que la gestión por procesos tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales; comprende acciones conducentes a la determinación de los procesos de la entidad, así como a su medición y análisis con el propósito de implementar mejoras en su desempeño, priorizando los procesos que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad pública o que puedan afectar dicho logro,

representen mayor demanda, concentren la mayor cantidad de reclamos o quejas, entre otros similares, donde las entidades públicas disponen de herramientas de gestión de la calidad y toman acciones con el fin de incrementar su eficacia y eficiencia;

Que, en los numerales 6.2.1 y 6.2.2 del punto 6.2 de las Disposiciones Específicas de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP denominada Norma Técnica *"Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública"*, aprobada por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se dispone que el Manual de Procedimientos (MAPRO) es el conjunto de procedimientos a través del cual la Entidad documenta sus procesos, y su elaboración se realiza cuando el proceso vinculado involucre servidores de competencias diversas, representa una alta carga de trabajo operativa, entre otros criterios;

Que, a través del numeral 6.2.3 de la norma precitada, se indica que la propuesta de procedimiento es revisada por el dueño del proceso, por los servidores responsables de la materia de gestión por procesos en cada entidad, subsanadas las observaciones (o de no existir), el procedimiento se considera conforme para ingresar al trámite de aprobación formal por parte de la máxima autoridad administrativa de la entidad, y que el dueño del proceso se encarga de revisar en una periodicidad definida los procedimientos con la finalidad de identificar la necesidad de actualización, incluyendo aquellas que se originen por la modificación de las normas relacionadas con el procedimiento, en caso afecte a la descripción de las actividades y, de requerirse, se procede a actualizar el procedimiento incluyendo las modificaciones en el control de cambios indicado como parte de la estructura del procedimiento y modificando el número de la versión del procedimiento. Asimismo, se señala que los procedimientos aprobados se difunden entre otros, a través de las publicaciones en el portal web institucional y en el Portal de Transparencia;

Que, en el artículo 13 de la Directiva N° 001-2017-PCM/SGP, *"Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública"*, aprobada por la Resolución Ministerial N° 035-2017-PCM, se dispone que todos los actos administrativos, actos de administración interna y documentos que deban publicarse en el Portal de Transparencia de la entidad respectiva, deberán consignar un artículo, cláusula o nota en la que se señala expresamente que existe la obligación de publicar el acto o documento en dicho Portal y el plazo para realizar dicha acción;

Que, mediante Resolución N° 028-2014/SBN-SG se aprobó el Manual de Procedimientos de la Secretaría General, con el objetivo de estandarizar los procedimientos de la Secretaría General, contar con un documento orientador para los servidores que participan de forma directa o indirecta en las actividades de las mismas y que les pueda servir en el desarrollo de sus actividades, así como contar con una herramienta que facilite la inducción al personal nuevo bajo la cual realizará sus acciones;

Que, a través del Informe N° 00965-2020/SBN-OPP de fecha el 23 de diciembre de 2020, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto emite opinión técnica favorable para continuar con el trámite pertinente, en el marco del numeral 6.2 de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP, recomendando que, mediante acto resolutivo de la máxima autoridad administrativa de la entidad, se apruebe el proyecto de *"Manual de Procedimientos de los Procesos Nivel 0 E03 Gestión de Imagen y Relaciones Institucionales, y S02 Atención al Ciudadano"*; asimismo, que se derogue la Resolución N° 028-2014/SBN-GG que aprobó el Manual de Procedimientos de la Secretaría General;

Que, con el Informe N° 00202 -2020/SBN-OAJ de fecha 29 de diciembre de 2020, la Oficina de Asesoría Jurídica señala que el Proyecto *“Manual de Procedimientos de los Procesos Nivel 0 E03 Gestión de Imagen y Relaciones Institucionales, y S02 Atención al Ciudadano”*, elaborado por la Gerencia General en coordinación con la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, corresponde a la necesidad de que dicha unidad de organización cuente con un manual de procedimientos que establezca al detalle las actividades propias de las funciones previstas en el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, lo cual les permitirá un mejor desempeño considerando que involucra servidores con competencias diversas en procedimientos que les representa una alta carga de trabajo operativa; de igual modo, señala que el documento de gestión propuesto ha sido elaborado conforme a la Norma Técnica N° 001- 2018-PCM/SGP, aprobada por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018- PCM/SGP y se cumple con el punto 6.2.2 del numeral 6.2 de las Disposiciones Específicas de la misma norma, por lo que emite opinión legal favorable para la aprobación del *“Manual de Procedimientos de los Procesos Nivel 0 E03 Gestión de Imagen y Relaciones Institucionales, y S02 Atención al Ciudadano”*;

Que, considerando que el proceso de modernización de la gestión del Estado implica entre otros aspectos optimizar los procedimientos administrativos, el *“Manual de Procedimientos de los Procesos Nivel 0 E03 Gestión de Imagen y Relaciones Institucionales, y S02 Atención al Ciudadano”* permitirá establecer acciones de mejora continua y mecanismos de control en los Procesos Nivel 0, E03 Gestión de Imagen y Relaciones Institucionales y sus procesos desagregados y Nivel 0, S02 Atención al ciudadano y sus procesos desagregados, por lo que resulta procedente emitir el acto resolutorio correspondiente;

Con los visados de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM; el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM y la Norma Técnica N° 001-2019-PCM/SGP aprobada con la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP; en uso de la atribución conferida por el inciso e) del artículo 13 del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aprobado por el Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA; y, estando a la propuesta de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Jurídica;

## **SE RESUELVE:**

### **Artículo 1.- Aprobación**

Aprobar el *“Manual de Procedimientos de los Procesos Nivel 0 E03 Gestión de Imagen y Relaciones Institucionales, y S02 Atención al Ciudadano”*, el mismo que en Anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

### **Artículo 2.- Difusión**

Disponer que la Unidad de Trámite Documentario difunda la presente Resolución y su Anexo, a las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.

### **Artículo 3.- Publicación**

Disponer la publicación de la presente Resolución y su Anexo, al día siguiente de su emisión, en el Intranet de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, en el Portal

Institucional ([www.sbn.gob.pe](http://www.sbn.gob.pe)) y en el Portal de Transparencia Estándar en el rubro temático de Planeamiento y Organización, conforme a lo previsto en las Disposiciones Específicas de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP.

#### **Artículo 4.- Custodia**

Disponer que la Oficina de Planeamiento y Presupuesto mantenga el archivo y custodia del *“Manual de Procedimientos de los Procesos Nivel 0 E03 Gestión de Imagen y Relaciones Institucionales, y S02 Atención al Ciudadano”*.


#### **Artículo 5.- Derogación**

Derogar el *“Manual de Procedimientos de la Secretaría General”*, aprobado mediante la Resolución N° 028-2014/SBN-SG.

**Regístrese y comuníquese.**

**Visado por:**


 Firmado digitalmente por:  
CAMPOS OBREGON Angel Benigno FAU  
20131057823 hard  
Fecha: 30/12/2020 16:09:21-0500

 Firmado digitalmente por:  
LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU  
20131057823 hard  
Fecha: 30/12/2020 16:12:43-0500

**OAJ**

**OPP**

**Firmado por:**

 Firmado digitalmente por:  
LOPEZ ENDO Jaime Eduardo FAU  
20131057823 hard  
Fecha: 30/12/2020 16:14:19-0500

**Gerente General**