

**SUPERINTENDENCIA  
NACIONAL DE  
BIENES ESTATALES**



## **RESOLUCIÓN N° 0019-2021/SBN-GG**

San Isidro, 12 de marzo de 2021

**VISTO:**

El Memorandum N° 00077-2021/SBN-GG de fecha 11 de marzo de 2021, de la Gerencia General, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas; en el artículo 4 se menciona que el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio, de manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre aspectos como el trato profesional durante la atención, información, tiempo de atención, acceso a la prestación de los bienes y servicios, resultado de la gestión o atención, confianza de la entidad ante las personas, entre otros; asimismo, en el numeral 5.1 del artículo 5 se señala que la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina: "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades; finalmente, según lo dispuesto en el literal d) del artículo 7, la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue tiene la responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, conduce, implementa y despliega el proceso de gestión de reclamos, administra la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", y propone o aprueba, según corresponda, las disposiciones complementarias que resulten necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP se aprobó la Norma Técnica N°001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, en cuyo artículo 3 se señalan los plazos para la implementación de la plataforma digital que soporta el proceso de gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, teniendo en el Primer tramo al Poder Ejecutivo que incluye a ministerios, organismos públicos, Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú, cuyo plazo máximo de implementación vence el 31 de julio de 2021; la mencionada Norma Técnica tiene como finalidad proporcionar a las entidades y empresas de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y servicios en beneficio de las personas;

Que, en el numeral 5.3.4. de la mencionada Norma Técnica se encuentran detallados los roles y responsabilidades del Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos tales como a) *Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro del ámbito de competencia de la entidad.* b) *Implementar y utilizar la plataforma digital “Libro de Reclamaciones” en la entidad o empresa pública y sus canales de atención, según corresponda.* c) *Coordinar la atención oportuna, así como la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas.* d) *Mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad o empresa pública, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.* e) *Registrar en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, la identificación de los encargados, titular y alterno del Libro de Reclamaciones en cada sede.* f) *Brindar y coordinar acciones de capacitación y sensibilización a todo el personal de la entidad o empresa pública relacionado con la gestión de reclamos.* g) *De considerarlo pertinente el/la responsable del proceso de gestión de reclamo puede delegar, total o parcialmente, en el/la o los/las encargados/as por sede, las acciones que le corresponde dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso.* h) *En el caso de las entidades y empresas de la Administración Pública que cuenten únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o que utilicen un sistema informático propio o particular, debidamente autorizado por la Presidencia del Consejo de Ministros, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, les corresponde informar a la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede;*

Que, conforme a lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aprobada con el Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, la Gerencia General es la más alta autoridad administrativa de la SBN;

Que, mediante Memorándum 0007-2021/SBN-GG de fecha 11 de marzo de 2021, la Gerencia General requiere la elaboración del proyecto de resolución para la designación de los responsables titular y alterno que estarán encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos en la SBN, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

Que, en consecuencia, corresponde emitir el acto resolutivo mediante el cual se designe a los servidores, como Responsables Titular y Alterno, encargados de asegurar el

correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos – Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales;

Con el visado de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM; la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública; el Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA;

### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Designar a los servidores encargados de asegurar el correcto cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos – Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, conforme a lo siguiente:

- *Frank Fleming Villano, responsable Titular*
- *Matilde Román Fuentes, responsable Alterna*

**Artículo 2.-** Los servidores designados en el artículo 1 de la presente resolución deberán cumplir las funciones establecidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada con la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP.

**Artículo 3.-** Notificar la presente resolución a los servidores señalados en el artículo 1, así como a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, conforme a las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y en la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública aprobada con la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP.

**Artículo 4.-** Disponer la publicación de la presente resolución en la Intranet y el Portal Institucional ([www.sbn.gob.pe](http://www.sbn.gob.pe)).

### **Regístrese y comuníquese**

**Visado por:**

**OAJ**

**Firmado por:**

**Gerente General**