



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento



SBN

Bienes del Estado para el desarrollo del país

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES

GUIA

SERVICIO DE ATENCIÓN VIRTUAL DE
ADMINISTRADOS

“REÚNETE VIRTUAL”

2020



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento



Histórico de la versión de la Guía

Fecha	Versión	Cambios	Autor
02/05/2020	Versión 1.0	Nuevo	- Frank Fleming Villano Jefe de la UTD - Yessenia Ortiz Merel Especialista en Proyectos de Sistemas de Información.

ÍNDICE

I. Objetivo	4
II. Alcance	4
III. Orientaciones	4
1. ¿Qué es el Servicio de Atención Virtual de Administrados “Reúnete Virtual” de la SBN.....	4
2. ¿Quiénes son los administrados de la SBN?	4
3. Presentación de la solicitud para obtener el Servicio de Atención Virtual de Administrados “Reúnete Virtual”.....	4
3.1. Presentación a través del Portal Web de la SBN	4
3.1.1. Ingreso al Servicio de Atención Virtual de Administrados	4
3.1.2. Validación de usuario	5
3.1.3. Registro de solicitud de atención virtual.....	6
4. Atención Virtual	6

GUÍA PARA EL USO DEL SERVICIO ATENCIÓN VIRTUAL DE ADMINISTRADOS "REÚNETE VIRTUAL"

I. OBJETIVO

Orientar y facilitar a los administrados, el registro de sus solicitudes y la atención virtual mediante el módulo web "Reúnete Virtual", creado por la SBN.

II. ALCANCE

La presente guía será utilizada por los administrados y el personal de la SBN según responsabilidades asignadas.

III. ORIENTACIONES

1. ¿Qué es el Servicio de Atención Virtual de Administrados "Reúnete Virtual" de la SBN?

Es la plataforma de la SBN, que permite a los administrados, registrar sus solicitudes de atención virtual y ser atendidos mediante el uso de canales digitales.

2. ¿Quiénes son los administrados de la SBN?

Son las personas naturales o jurídicas que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participan en los procedimientos administrativos, trámites o servicios que brinda la SBN.

3. Presentación de la solicitud para obtener el Servicio de Atención Virtual de Administrados "Reúnete Virtual"

Para la presentación de una solicitud de atención virtual, el administrado, **únicamente en los procedimientos a pedido de parte**, deberá hacer uso del Portal Web de la SBN

3.1. Presentación a través del Portal Web de la SBN

3.1.1. Ingreso al Servicio de Atención Virtual de Administrados "Reúnete Virtual"

El administrado debe acceder a la dirección del Portal Web de la SBN: www.sbn.gob.pe, e ingresar a la opción: Servicio de Atención Virtual de Administrados “Reúnete Virtual”.

3.1.2. Validación de usuario

a) Si el administrado es una persona natural:

- i. Ingresa el número de su Documento Nacional de Identidad.
- ii. El documento ingresado será validado con la RENIEC; y, de obtener resultado favorable, el sistema mostrará los nombres, apellidos y dirección consignados en dicho registro.
- iii. Debe registrar su cuenta de correo electrónico, así como su número telefónico (fijo y/o celular).
- iv. Número de Solicitud de Ingreso o Expediente Administrativo (en trámite) materia de atención virtual, respecto del cual sea el administrado quien inicio el procedimiento administrativo, su apoderado o el representante legal.
- v. Debe indicar el motivo de la atención virtual.

b) Si el administrado es una persona jurídica:

- i. Ingresa el RUC de la entidad.
- ii. El RUC ingresado será validado con la SUNAT; y, de obtener resultado favorable, se mostrará la razón social y la dirección consignados en dicho registro.
- iii. Asimismo, el solicitante debe registrar sus datos personales, así como su cuenta de correo electrónico y su número telefónico (fijo y/o celular).
- iv. Número de Solicitud de Ingreso o Expediente Administrativo (en trámite) materia de atención virtual, respecto del cual sea el administrado quien inicio el procedimiento administrativo, su apoderado o el representante legal.
- v. Debe indicar el motivo de la atención virtual.

3.1.3. Registro de solicitud de atención virtual

Una vez realizado el registro, el sistema procesa en forma automática la información y la canaliza al órgano o unidad orgánica que se encargará de llevar a cabo la atención virtual.

Asimismo, el sistema de forma automática enviará una confirmación de su solicitud al correo electrónico consignado.

Posteriormente, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, el administrado recibirá por correo electrónico, la invitación para la atención virtual, señalándose de manera clara y precisa la fecha, hora y credenciales para el acceso a la sala virtual.

IV. Atención Virtual

Una vez recibida la invitación para la atención virtual, el administrado deberá ingresar a la sala virtual con las credenciales proporcionadas por la SBN en la fecha y hora que se le indicó, otorgándole una tolerancia de cinco (05) minutos, caso contrario, se procederá al cierre de la sala virtual.

En la fecha y hora indicada, el administrado procederá a identificarse y solicitará se absuelva las consultas referidas a la Solicitud de Ingreso o expediente administrativo en trámite, ante el responsable de la atención virtual. Dicha atención tendrá una duración como máximo de quince (15) minutos.

De ser necesario, podrá agendarse una nueva atención virtual, señalando día y hora correspondiente.

Finalmente, una vez concluida la atención virtual, el responsable informará a través del correo institucional al superior inmediato el resultado de la misma.