

**SUPERINTENDENCIA  
NACIONAL DE  
BIENES ESTATALES**



## **RESOLUCIÓN N° 0008-2020/SBN**

San Isidro, 21 de enero de 2020

**VISTO:**

El informe N° 00014-2020/SBN-OAF-SAPE de fecha 15 de enero de 2020, emitido por el Supervisor de Personal; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el Titular de la entidad designa mediante resolución al responsable del Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos;

Que, mediante la Resolución N° 025-2018/SBN de fecha 16 de marzo del 2018, se designó al servidor Frank Fleming Villano como responsable titular del Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, para ejercer dicha función con sujeción a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, a través del Informe N° 00014-2020/SBN-OAF-SAPE de fecha 15 de enero de 2020, el Supervisor de Personal comunicó al Gerente General que el servidor Frank Fleming Villano hará uso de su período vacacional del 20 de enero al 3 de febrero de 2020;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM de fecha 17 de enero de 2020, se establece un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, actualmente prevista en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, a fin de fortalecer el marco normativo que regula el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública; expidiéndose para dicho efecto un nuevo texto normativo que comprenda dichas mejoras y derogue el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el cual determina el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades, y las etapas del proceso de gestión de reclamos; no obstante, las disposiciones del nuevo texto normativo se aplicarán gradualmente conforme a los plazos y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública apruebe en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la publicación del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

Que, de conformidad con el artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, la autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione

derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción;

Que, en tanto dure el período vacacional del responsable titular del Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, corresponde designar al servidor que lo suplirá en dichas funciones a fin de no afectar el cumplimiento de las normas que obligan a las entidades públicas contar con el Libro de Reclamaciones;

Con el visado de la Oficina de Asesoría Jurídica y la Gerencia General

De conformidad a lo establecido en el artículo 5 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; Decreto Supremo N° 007-2020-PCM; y, en uso de las atribuciones conferidas por el inciso r) del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aprobado por el Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA:

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Encargar, con eficacia anticipada al 20 de enero de 2020, las funciones de responsable del Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales a la servidora Terezinna de María Fernández Villena, desde el 20 de enero hasta el 3 de febrero de 2020, en adición a sus funciones, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo 2.-** Notificar la presente resolución a la servidora señalada en el artículo 1, así como al Sistema Administrativo de Personal, para los fines pertinentes.

**Artículo 3.-** Informar al Órgano de Control Institucional la presente resolución, a fin de hacer de conocimiento.

**Artículo 4.-** Encargar al ámbito de Tecnologías de la Información la difusión de la presente resolución, en el portal institucional ([www.sbn.gob.pe](http://www.sbn.gob.pe)).

**Regístrese y comuníquese.**

**Visado por:**

**OAJ**

**GG**

**Firmado por:**

**Superintendente Nacional de Bienes Estatales**