

**SUPERINTENDENCIA  
NACIONAL DE  
BIENES ESTATALES**



## **RESOLUCIÓN N° 0026-2020/SBN**

San Isidro, 04 de mayo de 2020

**VISTO:**

El Informe N° 00011-2020/SBN-GG-UTD de fecha 02 de mayo de 2020, de la Unidad de Trámite Documentario y el Informe N° 00039-2020/SBN-GG de fecha 02 de mayo de 2020, de la Gerencia General, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales, aprobado mediante Decreto Supremo N° 019-2019-VIVIENDA, se crea el Sistema Nacional de Bienes Estatales como el conjunto de organismos, garantías y normas que regulan, de manera integral y coherente, los bienes estatales en sus niveles de gobierno nacional, regional y local, a fin de lograr una administración ordenada, simplificada y eficiente, teniendo a la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN, como ente rector;

Que, en el literal e) de la Política de Estado 35 del Acuerdo Nacional, sobre Sociedad de la Información y Sociedad del Conocimiento, se señala que el Estado fomentará su modernización mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC);

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificada por el Decreto Legislativo N° 1446 y la Ley N° 30039, 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 contribuir al fortalecimiento de un Estado moderno, descentralizado y con mayor participación del ciudadano; por lo que resulta necesario mejorar la gestión pública a través del uso de nuevas tecnologías que permitan brindar mejores servicios a los ciudadanos;

Que, asimismo, en el artículo 11 de la citada norma se establece como obligaciones de los servidores y funcionarios del Estado, entre otros, el brindar al ciudadano un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo, así como, otorgar la información requerida en forma oportuna a los ciudadanos;

Que, en el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, se establece que en virtud del principio de servicio al ciudadano, las entidades del

Poder Ejecutivo están al servicio de las personas y de la sociedad, y actúan en función de sus necesidades así como del interés general de la nación, asegurando que su actividad se realice, entre otros, con arreglo a la eficiencia; por lo que la gestión de la entidades del Estado deben realizarse optimizando la utilización de los recursos disponibles (hardware, software, recursos humanos, normas, entre otros), procurando la innovación y la mejora continua;

Que, mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, precisado por los Decretos Supremos Nros. 045-2020-PCM y 046-2020-PCM, se declara el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de quince (15) días calendario, y se dispone el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19; habiéndose prorrogado dicho plazo por los Decretos Supremos Nros. 051-2020-PCM, 064-2020-PCM y 075-2020-PCM hasta el 10 de mayo del 2020;

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 del Reglamento de Organización y Funciones de la SBN, aprobado por el Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, la Unidad de Trámite Documentario es la responsable de conducir la organización y administración de los sistemas de documentación y archivo de la SBN; así como de la atención a los usuarios;

Que, mediante la Resolución N° 0016-2020/SBN-GG de fecha 21 de febrero de 2020, se aprobó la Directiva N° 001-2020/SBN-GG "Disposiciones para el Registro, Atención y Control de Visitantes en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales", estableciéndose en sus disposiciones generales que los visitantes puedan *"solicitar citas a nivel institucional ya sea por escrito, teléfono o de manera personal acercándose a las instalaciones de la SBN, restringiéndose el otorgamiento para aquellos casos en los que se contara con expedientes administrativos y/o solicitudes de ingreso en trámite; asimismo, se precisaba que los visitantes serían atendidos en la sala de atención al público, es decir, la atención sería de manera presencial."*;

Que, a través del Informe N° 00011-2020/SBN-GG-UTD de fecha 02 de mayo de 2020, la Unidad de Trámite Documentario sustenta la necesidad de implementar el Servicio de Citas Virtuales denominado "Reúnete Virtual", señalando que las citas llevadas a cabo por los servidores de la SBN a cargo de los expedientes o solicitudes de ingreso en trámite se realizan de forma física (presencial); sin embargo, no se debe estar ajeno al avance de la tecnología y del mundo globalizado, por el contrario, se debe estar a la vanguardia de estos avances adecuándose el sistema de citas existente e implementar un servicio de citas virtuales mediante el uso de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones-TIC's, tales como la videoconferencia que proporciona un sistema de comunicación bidireccional de audio, vídeo y datos, que permiten una comunicación simultánea interactiva en tiempo real que garantiza la inmediatez de la administración pública al tener una comunicación inmediata y efectiva con los administrados, escuchando sus posiciones o explicaciones, absolviendo alguna duda u observación surgida en el procedimiento administrativo; asimismo, la Unidad de Trámite Documentario señala que, de acuerdo a las coordinaciones efectuadas con el Ámbito de Tecnologías de la Información, resulta técnicamente viable implementar en la SBN la plataforma para llevar a cabo las citas virtuales con los administrados que cuenten con una solicitud de ingreso o expediente administrativo en trámite, además, resulta necesario que la SBN se adapte al escenario actual ofreciendo el uso de las TIC's como una herramienta útil para reducir los riesgos de contagio del COVID-19; finalmente, señala que para orientar su implementación se contará con la guía denominada "Servicio de Citas Virtuales Reúnete Virtual";

Que, por las razones expuestas, resulta necesario implementar la plataforma propuesta por la Unidad de Trámite Documentario bajo el Servicio de Atención Virtual de Administrados denominado "Reúnete Virtual", cuyo acceso será a través del Portal Web SBN y del Correo Institucional: [reunetevirtual@sbn.gob.pe](mailto:reunetevirtual@sbn.gob.pe), el cual permitirá que los administrados efectúen sus

requerimientos de citas y sean atendidos mediante el uso de canales digitales con la finalidad de garantizar la continuidad de la gestión institucional;

Con el visado de la Gerencia General, Oficina de Asesoría Jurídica, la Dirección de Gestión del Patrimonio Estatal, la Dirección de Normas y Registro, la Oficina de Administración y Finanzas, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Unidad de Trámite Documentario y el Ámbito de Tecnologías de la Información, y;

De conformidad con lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29151, Ley del Sistema Nacional de Bienes Estatales, aprobado mediante Decreto Supremo N° 019-2019-VIVIENDA; el Reglamento de la Ley N° 29151, aprobado mediante Decreto Supremo N° 007-2008-VIVIENDA; la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificaciones; la Ley N° 29158, Ley Orgánica de Poder Ejecutivo; la Directiva N° 001-2020/SBN-GG “Disposiciones para el Registro, Atención y Control de Visitantes en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”; y, el literal 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.-** Implementar, a partir del 11 de mayo de 2020, el Servicio de Atención Virtual de Administrados denominado "Reúnete Virtual", cuyo acceso será a través del Portal Web SBN: [www.sbn.gob.pe](http://www.sbn.gob.pe) y a través del Correo Institucional: [reunetevirtual@sbn.gob.pe](mailto:reunetevirtual@sbn.gob.pe), el mismo que estará bajo la administración de la Unidad de Trámite Documentario.

**Artículo 2.-** Aprobar la guía denominada “Servicio de Atención Virtual de Administrados Reúnete Virtual”, que establece las acciones a seguir para la aplicación del Servicio de Atención Virtual de Administrados, cuya actualización estará a cargo de la Unidad de Trámite Documentario.

**Artículo 3.-** Disponer que el Ámbito de Tecnologías de la Información publique la presente Resolución en el Portal Institucional [www.sbn.gob.pe](http://www.sbn.gob.pe) en la misma fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

#### **Regístrese, comuníquese y publíquese.**

**Visado por:**

<b>OAJ</b>	<b>DGPE</b>	<b>DNR</b>	<b>OAF</b>
<b>OPP</b>	<b>UTD</b>	<b>TI</b>	<b>GG</b>

**Firmado por:**

**Superintendente Nacional de Bienes Estatales**