

**SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE
BIENES ESTATALES**



RESOLUCIÓN N° 0020-2021/SBN

San Isidro, 12 de marzo de 2021

CONSIDERANDO:

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

Que, mediante el 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;

Que, en el numeral 5.1 del artículo 5 del citado Decreto Supremo, 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;

Que, mediante la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, estando a lo expuesto, resulta necesario dejar sin efecto la Resolución N° 025-2018/SBN por el cual se designó al señor Frank Fleming Villano como responsable titular del Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales;

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

De conformidad a lo establecido con el 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 – SBN, aprobado por el Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Dejar sin efecto la Resolución N° 025-2018/SBN de fecha 16 de marzo de 2018, con la cual se designó al señor Frank Fleming Villano como responsable titular del Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.

Artículo 2.- Disponer la publicación de la presente resolución en la Intranet y el Portal Institucional (www.sbn.gob.pe).

Regístrese y Comuníquese.

Visado por :

OAJ

GG

Firmado por:

Superintendente Nacional de Bienes Estatales