

**SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE
BIENES ESTATALES**



RESOLUCIÓN N° 0075-2022/SBN

San Isidro, 2 de noviembre de 2022

VISTO:

El Informe N° 00113-2022/SBN-GG-UTD de fecha 20 de octubre de 2022, de la Unidad de Trámite Documentario; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se 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, teniendo como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, la Cuarta Política de Estado del Acuerdo Nacional “Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado”, establece el compromiso de construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos y que promueva el desarrollo y buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos; así como el compromiso de que el Estado atienda las demandas de la población y asegure su participación en la gestión de políticas públicas y sociales y en la regulación de los servicios públicos en los tres niveles de gobierno;

Que, con el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, que tiene como visión contar con bienes, servicios y regulaciones de calidad que logren resultados de política pública, basados en evidencia y que atiendan las necesidades de las personas de manera oportuna y eficiente;

Que, la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprobó el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, modificada con la Resolución N° 066-2019-PCM, tiene como objetivo garantizar una atención de calidad a la ciudadanía, rescatando elementos como el reconocimiento de la diversidad cultural a partir de la implementación de nueve estándares que abordan los principales componentes de un servicio de calidad;

Que, dichos estándares se subdividen en subelementos que indican aspectos claves para asegurar la calidad en la atención a la ciudadanía, teniendo como el segundo subelemento importante del estándar 1: Estrategia y organización el responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía que se encarga de revisar y garantizar que los procesos internos y procedimientos brindados estén simplificados, lo cual implica que se haya priorizado las necesidades de la entidad;

Que, el mencionado Manual es de alcance nacional y de cumplimiento facultativo y con carácter orientador en todas las entidades de la Administración Pública comprendidas en los alcances del Artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en el marco de aplicación del modelo de gestión de calidad de servicio;

Que, en el literal a) del artículo 15 del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales aprobado con el Decreto Supremo N° 011-2022-VIVIENDA, en concordancia con la Resolución N° 0066-2022/SBN, se señala que la Unidad de Trámite Documentario se encarga de *organizar, dirigir, ejecutar y evaluar, los procesos de administración documentaria, archivo, atención a la ciudadanía y servicios documentales e informativos; aplicando la normativa vigente sobre la materia;*

Que, con la Resolución N° 088-2020/SBN-GG de fecha 30 de diciembre de 2020, se aprobó, el Manual de Procedimientos del Proceso S02 Atención al Ciudadano y sus procesos desagregados cuyo dueño del proceso es la Gerencia General, a través de la Unidad de Trámite Documentario;

Que, mediante la Resolución N° 027-2018/SBN de fecha 23 de marzo de 2018, se designó al señor Frank Fleming Villano como Responsable de Mejora de Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales; sin embargo, el referido señor cuenta con rotación laboral a la Subdirección de Desarrollo Inmobiliario de la Dirección de Gestión del Patrimonio Estatal;

Que, la Unidad de Trámite Documentario mediante el Informe N° 00113-2022/SBN-GG-UTD, solicita dejar sin efecto la Resolución N° 027-2018/SBN, teniendo en cuenta que el servidor Frank Fleming Villano cuenta con rotación laboral a la unidad de organización de la Subdirección de Desarrollo Inmobiliario, por lo que resulta necesario que se designe al servidor responsable que desempeñe las actividades de mejora de atención a la ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, el cual deberá de cumplir los lineamientos establecidos en el “Manual para Mejorar la atención a la ciudadanía”, aprobado por la Resolución Ministerial N°186-2015-CM; y demás disposiciones que resulten aplicables;

Que, estando a lo expuesto resulta necesario emitir la respectiva resolución dejando sin efecto la Resolución N° 027-2018/SBN de fecha 23 de marzo de 2018, que designó al señor Frank Fleming Villano como Responsable de Mejora de Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, y emitir nueva resolución designando a la servidora Dalma Katherine Huerta Billinghamurst, teniendo en cuenta que mediante la Resolución N° 0051-2022/SBN de fecha 6 de julio de 2022, se le encarga las funciones de Jefa de la Unidad de Trámite Documentario de la Gerencia General;

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

De conformidad con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM que aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030; la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprobó el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, modificada con la Resolución N° 066-2019-PCM; y, con la atribución conferida por el literal i) del artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales aprobada con el Decreto Supremo N° 011-2022-VIVIENDA en concordancia con la Resolución N° 0066-2022/SBN que aprobó el Texto Único Integrado del mencionado Reglamento;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Dejar sin efecto la Resolución N° 027-2018/SBN de fecha 23 de marzo de 2018, que designó al señor Frank Fleming Villano como Responsable de Mejora de Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.

Artículo 2.- Designar a la servidora DALMA KATHERINE HUERTA BILLINGHURST como Responsable de Mejora de Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, quien deberá cumplir los lineamientos establecidos en el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía” aprobado con la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM modificada con la Resolución N° 066-2019-PCM, y demás disposiciones que resulten aplicables.

Artículo 3.- Notificar la presente resolución a los servidores señalados en los artículos 1 y 2 de la presente Resolución, así como a la Unidad de Recursos Humanos, para los fines pertinentes.

Artículo 4.- Comunicar a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros la presente Resolución.

Artículo 5.- Disponer la publicación de la presente Resolución en la Sede Digital de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (www.gob.pe/sbn).

Regístrese y comuníquese.

JOSE FELISANDRO MAS CAMUS
Superintendente (e)
Superintendencia Nacional de Bienes Estatales