

**SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE
BIENES ESTATALES**



RESOLUCIÓN N° 0115-2022/SBN-GG

San Isidro, 10 de octubre de 2022

VISTO:

El Informe N° 00104-2022/SBN-GG-UTD de la Unidad de Trámite Documentario, y;

CONSIDERANDO:

Que, a través del 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, el citado Decreto Supremo tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de modernización de la gestión pública;

Que, en el literal d) del artículo 7 de la norma precitada, se establece que es responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital;

Que, mediante la Resolución N° 0019-2021/SBN-GG de fecha 12 de marzo de 2021, se designó a los servidores responsables titular y alterno de asegurar el correcto cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos – Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales;

Que, a través del Informe N° 00104-2022/SBN-GG-UTD de fecha 5 de octubre de 2022, la Unidad de Trámite Documentario informa a la Gerencia General respecto a la situación actual de los servidores designados mediante la Resolución N° 0019-2021/SBN-GG, manifestando que el responsable titular de asegurar el correcto cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos – Libro de Reclamaciones de la entidad, ha sido rotado a otra unidad de organización; mientras que, la responsable alterna ya no mantiene vínculo laboral con la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, por lo que es necesario efectuar nuevas designaciones;

Que, de acuerdo a la norma y situaciones antes descritas señaladas por la Unidad de Trámite Documentario, resulta esencial designar al Responsable Titular y Alterno del Proceso de Gestión de Reclamos – Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales;

Con el visado de la Oficina de Asesoría Jurídica y de la Unidad de Trámite Documentario, y;

Que, conforme lo establece el artículo 10 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aprobado por la Resolución N° 0066-2022/SBN, el Gerente General es la más alta autoridad administrativa de la SBN, y actúa como nexo de coordinación entre el Despacho de la Superintendencia y los órganos de administración interna (de asesoramiento y apoyo). Es responsable de la conducción, coordinación y supervisión de los órganos de administración interna, en el marco de la normativa vigente;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, y de acuerdo a la facultad prevista en el literal l) del artículo 11 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aprobado por la Resolución N° 0066-2022/SBN;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Designar a partir de la fecha, a las servidoras encargadas de asegurar el cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos – Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, conforme a lo siguiente:

- Dalma Katherine Huerta Billinghamurst (Responsable Titular)
- Bertha Elena Becerra Dávila (Responsable Alterno)

Artículo 2.- Dejar sin efecto las designaciones dispuestas mediante la Resolución N° 0019-2021/SBN-GG de fecha 12 de marzo de 2021.

Artículo 3.- Las servidoras designadas en el artículo 1 de la presente resolución deberán cumplir las funciones establecidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada con la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP.

Artículo 4.- Notificar la presente Resolución a cada una de las servidoras Responsables del Proceso de Gestión de Reclamos.

Artículo 5.- Notificar a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros la presente Resolución, dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación.

Artículo 6.- 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.

ABNER RUBEN ROMERO VASQUEZ
Gerente General
Superintendencia Nacional de Bienes Estatales