

**SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE
BIENES ESTATALES**



RESOLUCIÓN N° 0046-2024/SBN

San Isidro, 26 de agosto de 2024

VISTOS:

El Memorándum N° 00246-2024/SBN-GG, de la Gerencia General, los Informes N° 00360 y 00385-2024/SBN-OAF-URH, de la Unidad de Recursos Humanos; el Informe N° 00181-2024/SBN-OAJ, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, 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, a través del Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, la misma 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 aprueba 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 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, el literal a), del artículo 15 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales aprobado con Resolución N° 0066-2022/SBN, 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 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° 0075-2022/SBN de fecha 02 de noviembre de 2022, se designó a la servidora Dalma Katherine Huerta Billinghamurst como Responsable de Mejora de Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, sin embargo, la referida señora ha culminado el encargo como responsable de la Unidad de Trámite Documentario;

Que, la Unidad de Recursos Humanos mediante Informe N° 00360-2024/SBN-OAF-URH, solicita actualizar la designación del Responsable de Mejora de Atención a la Ciudadanía de la entidad, teniendo en cuenta que el servidor Frank Fleming Villano, ha retomado las funciones de encargado de la Unidad de Trámite Documentario, quien deberá cumplir los lineamientos establecidos en el "Manual para Mejorar la atención a la ciudadanía", aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-CM; y demás disposiciones que resulten aplicables;

Que, mediante Informe N° 00385-2024/SBN-OAF-URH, el Jefe de la Unidad de Recursos Humanos informa que el señor Frank Fleming Villano, según su Contrato Administrativo de Servicios N° 110-2018/SBN-OAF-SAPE y sus respectivas adendas, fue contratado como servidor Responsable para la Unidad de Trámite Documentario de la Gerencia General y está encargado de organizar, dirigir y ejecutar el proceso de trámite documentario;

Que, estando a lo expuesto resulta necesario emitir la respectiva resolución dejando sin efecto la Resolución N° 0075-2022/SBN de fecha 02 de noviembre de 2022, que designó a la servidora Dalma Katherine Huerta Billinghamurst, como Responsable de Mejora de Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, y designar al servidor Frank Fleming Villano como servidor Responsable de desempeñar esas funciones;

Que, a través del Informe N° 00181-2024/SBN-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica, indica que, en atención a lo informado por la Unidad de Recursos Humanos, es legalmente viable dejar sin efecto la Resolución N° 0075-2022/SBN que designó a la servidora Dalma Katherine Huerta Billinghamurst como Responsable de Mejora de Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales y designar al servidor Frank Fleming Villano;

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° 0075-2022/SBN de fecha 02 de noviembre de 2022, que designó a la servidora DALMA KATHERINE HUERTA BILLINGHURST, como Responsable de Mejora de Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.

Artículo 2.- Designar al servidor FRANK FLEMING VILLANO, 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 por 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 mencionados en el artículo 1 y 2, 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.

WILDER ALEJANDRO SIFUENTES QUILCATE
Superintendente
Superintendencia Nacional de Bienes Estatales