

**SUPERINTENDENCIA  
NACIONAL DE  
BIENES ESTATALES**



## **RESOLUCIÓN N° 0047-2024/SBN-GG**

San Isidro, 27 de mayo de 2024

**VISTOS:**

El Memorándum N° 00246-2024/SBN-GG, de fecha 03 de mayo de 2024, de la Gerencia General, los Informes N° 00360 y 00385-2024/SBN-OAF-URH, de fecha 08 y 20 de mayo de 2024 respectivamente, de la Unidad de Recursos Humanos; los Informes N° 00167 y 00181-2024/SBN-OAJ de fecha 14 y 24 de mayo del 2024 respectivamente, de la Oficina de Asesoría Jurídica, 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](mailto: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° 0115-2022/SBN-GG, de fecha 10 de octubre de 2022 se designó a los servidores responsables titular y alerno de asegurar el correcto cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos – Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales;

Que, mediante Informe N° 00360-2024/SBN-OAF-URH de fecha 08 de mayo de 2024, la Unidad de Recursos Humanos informa a la Gerencia General respecto a la situación actual de la responsable titular de asegurar el correcto cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos – Libro de Reclamaciones de la entidad, designada con Resolución N° 0115-2022/SBN-GG, manifestando que ha culminado el encargo de funciones de la servidora Dalma Katherine Huerta Billinghamurst como responsable de la Unidad de Trámite Documentario, por lo que es necesario designar al servidor Frank Fleming Villano, actual encargado de la Unidad de Trámite Documentario, como responsable titular de asegurar el cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos -Libro de Reclamaciones de la SBN;

Que, con Informe N° 00167-2024/SBN-OAJ, de fecha 14 de mayo de 2024, la Oficina de Asesoría Jurídica solicita a la Unidad de Recursos Humanos determinar cuál es la situación actual del servidor Frank Fleming Villano en la Unidad de Tramite Documentario, para posteriormente proceder a aprobar las resoluciones que se proponen;

Que, mediante Informe N° 00385-2024/SBN-OAF-URH, de fecha 20 de mayo de 2024, 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, de acuerdo a la norma y situaciones antes descritas señaladas por la Unidad de Recursos Humanos, resulta esencial dar por concluida la designación de la servidora Dalma Katherine Huerta Billinghamurst como responsable titular de asegurar el cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos - Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales y designar al servidor Frank Fleming Villano como responsable titular de dicha función;

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, emite opinión legal favorable para dar por concluida la designación de la servidora Dalma Katherine Huerta Billinghamurst y designar al servidor Frank Fleming Villano como responsable titular de asegurar el cumplimiento 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.-** Dar por concluida la designación de la servidora DALMA KATHERINE HUERTA BILLINGHURST, como responsable titular encargada de asegurar el cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos – Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.

**Artículo 2.-** Designar al servidor FRANK FLEMING VILLANO, Responsable para la Unidad de Trámite Documentario de la Gerencia General, como responsable titular encargado de asegurar el cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos – Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.

**Artículo 3.-** El servidor designado en el artículo 2 de la presente resolución deberá 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 los servidores mencionados en el artículo 1 y 2, así como a la Unidad de Recursos Humanos, para los fines pertinentes.

**Artículo 5.-** Notificar a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros la presente Resolución, dentro de los tres (03) 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](http://www.gob.pe/sbn)).

**Regístrese y comuníquese.**

JOSÉ AURELIO RAMÍREZ GARRO  
Gerente General (e)  
Superintendencia Nacional de Bienes Estatales