

**SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE
BIENES ESTATALES**



RESOLUCIÓN N° 0026-2025/SBN

San Isidro, 14 de marzo de 2025

VISTOS:

El Memorándum N° 00135-2025/SBN-GG, de fecha 28 de febrero de 2025 de la Gerencia General, el Informe N° 00108-2025/SBN-OAJ de fecha 6 de marzo del 2024 de la Oficina de Asesoría Jurídica, 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, 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, de acuerdo al numeral 8.1 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, la calidad de la prestación de los bienes y/o servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. En ese sentido, la calidad de la prestación de los bienes y/o servicios incluye la atención que reciben las personas y servidores civiles que interactúan con alguna entidad de la Administración Pública;

Que, mediante Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP "Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP - Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público", con el objeto de establecer disposiciones técnicas que orienten a las entidades de la administración pública para la evaluación y mejora de los bienes y servicios que proveen y prestan a las personas; la cual es de aplicación obligatoria en la provisión y prestación de los bienes y servicios de las entidades

de la administración pública, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 007-2024-PCM/SGP se aprobó la Directiva N° 003-2024-PCM-SGP, "Directiva para Mejorar la Atención al Ciudadano en las Entidades de la Administración Pública", la cual tiene por objetivo establecer las disposiciones técnicas que orienten a las entidades de la Administración Pública en la mejora de la atención al ciudadano, la misma que es de cumplimiento obligatorio para las entidades públicas;

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 Resolución N° 0046-2024/SBN de fecha 26 de agosto de 2024, se designó al servidor Frank Fleming Villano, como Responsable de Mejora de Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales;

Que, mediante Memorándum N° 00135-2025/SBN-GG, la Gerencia General comunica que con Resolución N° 0024-2025/SBN-GG se otorga licencia sin goce de remuneraciones por motivos particulares al servidor Frank Fleming Villano, a partir del 28 de febrero del 2025 hasta el 27 de febrero de 2026;

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, de acuerdo a la norma y ante la situación descrita por la Gerencia General, resulta pertinente dejar sin efecto la designación del servidor Frank Fleming Villano como responsable de Mejora de Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales y disponer que el profesional que desempeñe el cargo de Jefe/a de la Unidad de Trámite Documentario sea el responsable titular de dicha función;

Que, a través del Informe N° 00108-2025/SBN-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica, emite opinión legal favorable para dejar sin efecto la Resolución N° 0046-2024/SBN, que designó al servidor Frank Fleming Villano como responsable de Mejora de Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales; y disponer que el/la profesional que ocupe el cargo de Jefe/a de la Unidad de Trámite Documentario se desempeñe como responsable de Mejora de Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales;

Que, asimismo, para asegurar la continuidad, se debe designar al responsable de Mejora de Atención a la Ciudadanía de la entidad, a partir del 28 de febrero de 2025, por lo que es viable aplicar la eficacia anticipada dispuesta en el numeral 17.1 del artículo 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS;

Que, conforme lo establece el literal i) del artículo 9 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aprobado por la Resolución N° 0066-2022/SBN, corresponde al Despacho del Superintendente emitir la resolución en materia de su competencia;

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

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Dejar sin efecto, con efectividad al 27 de febrero de 2025, la Resolución N° 0046-2024/SBN que designo al servidor Frank Fleming Villano, como responsable de Mejora de Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.

Artículo 2.- Disponer, con eficacia anticipada, a partir del 28 de febrero del 2025, que el/la profesional que desempeñe el cargo de Jefe/a de la Unidad de Trámite Documentario de la Gerencia General, se constituya como responsable de Mejora de Atención a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.

Artículo 3.- Disponer la notificación de la presente Resolución a la Unidad de Trámite Documentario, así como a la Unidad de Recursos Humanos, para las coordinaciones y acciones correspondientes.

Artículo 4.- Notificar la presente resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (03) días hábiles de aprobada.

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