

**SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE
BIENES ESTATALES**



RESOLUCIÓN N° 0030-2025/SBN-GG

San Isidro, 12 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, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, "Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública", 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, el literal d) del artículo 7 de la norma precitada, 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, conforme al 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;

Que, mediante Resolución N° 0047-2024/SBN-GG de fecha 27 de mayo de 2024, se designó 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;

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, según 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° 0066-022/SBN, 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, ante la situación descrita por la Gerencia General, resulta pertinente dejar sin efecto la designación del 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 y disponer que el/la 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° 0047-2024/SBN-GG y disponer que el profesional que ocupe el cargo de Jefe/a de la Unidad de Trámite Documentario se desempeñe como responsable titular de asegurar el cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos - Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales;

Que, asimismo, para asegurar la continuidad, se debe designar al responsable titular de asegurar el cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos - Libro de Reclamaciones 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;

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

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Dejar sin efecto, con efectividad al 27 de febrero de 2025, la Resolución N° 0047-2024/SBN-GG, que designó al servidor Frank Fleming Villano, 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 2.- Disponer con eficacia anticipada al 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 titular encargado de asegurar el cumplimiento del Proceso de Gestión de Reclamos – Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales; quien 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 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP.

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.

MANUEL EDUARDO LARREA SÁNCHEZ
Gerente General
Superintendencia Nacional de Bienes Estatales