

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES



RESOLUCIÓN N° 018-2019/SBN-GG

San Isidro, 20 de febrero de 2019

VISTO:

El Informe N° 14-2019/SBN-GG-UTD de fecha 04 de febrero de 2019, emitido por la Unidad de Tramite Documentario; el Informe Especial N°0152-2019/SBN-OPP-RAG de fecha 08 de febrero del 2019, emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y el Informe N° 024-2019/SBN-OAJ de fecha 20 de febrero de 2019, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales es un organismo público descentralizado y constituye un pliego presupuestal, siendo el ente rector responsable tanto de normar los actos de adquisición, disposición, administración y supervisión de los bienes estatales, como de ejecutar dichos actos respecto de los bienes cuya administración está a su cargo, de acuerdo a la normatividad vigente, gozando de autonomía económica, presupuestal, financiera, técnica y funcional, con representación judicial propia, en mérito a lo dispuesto en el artículo 13 de La Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales;

Que, con la finalidad de que esta Superintendencia de cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que estableció que las entidades de la Administración Pública deben contar con un Libro de Reclamaciones, emitió la Resolución N° 071-2011/SBN-SG de 07 de octubre del 2011, aprobando la Directiva N° 003-2011/SBN-SG, denominada "*Procedimiento para el registro, derivación, control y atención de los reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones*";

Que, habiéndose advertido que la citada directiva no desarrolló de manera detallada el procedimiento interno y externo para la atención de reclamos y que el plazo que establecía para la atención a reclamaciones de 30 días hábiles no se encontraba acorde con lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, de 30 días calendarios, se colige entonces, que resulta necesario actualizar y mejorar los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, respecto al registro y atención de los reclamos formulados por los usuarios frente a la insatisfacción o disconformidad que pudiera surgir en un servicio brindado por esta Entidad;

Que, la Unidad de Tramite Documentario propone la Directiva "*Procedimiento para la atención de reclamos presentados ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales*", que fue objeto de algunas precisiones por parte de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, las cuales fueron incorporadas en la propuesta de Directiva, la cual fue finalmente aprobada con el Informe Especial N°00152-2019/SBN-OPP-RAG;

Que, mediante Resolución N° 051-2017/SBN se aprobó la Directiva N° 002-2017/SBN, Disposiciones para la Emisión de Documentos Normativos en la SBN, que tiene como objeto establecer las normas y criterios uniformes para el desarrollo y estandarización del marco normativo del SNBE y en el ámbito institucional interno, organizando y regulando la emisión simplificada de documentos normativos en la SBN;



Que, revisado el Proyecto de Directiva, se contrastó con las disposiciones contenidas en la Directiva N° 002-2017/SBN, advirtiéndose que fue elaborado estructuralmente conforme el anexo 1, literal b) y anexo 3 de la citada Directiva y, además, se encuentra conforme con las disposiciones específicas en la materia vigentes;

Que, mediante el Informe N° 024-2019/SBN-OAJ de fecha 20 de febrero de 2019, la Oficina de Asesoría Jurídica opina que el Proyecto de Directiva denominada "*Procedimiento para la atención de reclamos presentados ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales*", se ajusta a la normatividad vigente y se sustenta en la Directiva N° 002-2017/SBN "*Disposiciones para la emisión de documentos normativos en la SBN*", por lo que resulta pertinente su aprobación;

Que, conforme a lo dispuesto mediante Resolución N° 047-2018/SBN de fecha 22 de mayo del 2018, en atención a la Tercera Disposición Transitoria de la Ley N° 29158; Ley Orgánica del Poder Ejecutivo se adecúa la denominación de la Secretaría General de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, debiéndose calificar como Gerencia General de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales para todos sus efectos; por lo cual le corresponde a la Gerencia General asumir las funciones específicas reguladas en el artículo 13 del Reglamento de Organización y Funciones de la entidad;

Con los visados de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo establecido en el artículo N° 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, artículo N° 6 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, Resolución N° 051-2017/SBN que aprueba la Directiva N° 002-2017/SBN, y el artículo 13 y artículo 23 literal f) del Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N° 001-2019/SBN-GG denominada "*Procedimiento para la atención de reclamos presentados ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales*", el mismo que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Directiva N° 003-2011/SBN-SG, denominada "*Procedimiento para el registro, derivación, control y atención de los reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones*", que se aprobó mediante la Resolución N° 071-2011/SBN-SG del 07 de octubre del 2011, a partir de la entrada en vigencia de la presente Directiva.

Artículo 3.- Disponer que Directiva aprobada mediante la presente Resolución se publique en la página web (www.sbn.gob.pe) y en la intranet institucional, entrando en vigencia al día siguiente de su publicación.

Regístrese y comuníquese



JAIME E. LÓPEZ ENDO
Gerente General
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento



SBN

Bienes del Estado para el desarrollo del país

TIPO DE DOCUMENTO: **DIRECTIVA**

NOMBRE DE DOCUMENTO:

“PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Número de documento: **DIRECTIVA N.º 001-2019/SBN-GG**

Nombre del Órgano o Unidad Orgánica:

Unidad de Trámite Documentario de la Gerencia General

San Isidro, **20 FEB. 2019**

Versión N.º 1



DIRECTIVA N° 001-2019/SBN-GG

“PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Formulado por: Unidad de Trámite Documentario - Gerencia General

San Isidro, 20 FEB. 2019



V°B° SBN



V°B° GG



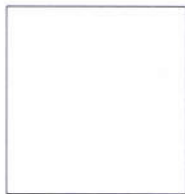
V°B° OAJ



V°B° OPP



V°B° DGPE



V°B° OAF



V°B° UTD

I. OBJETO:

Establecer el procedimiento para el registro, derivación, seguimiento y atención de los reclamos interpuestos por las/los usuarias/os en el Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN.

II. FINALIDAD:

Normar el procedimiento de atención a los reclamos formulados ante la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN, con la finalidad de lograr una eficaz y eficiente atención a los reclamos interpuestos por las/los usuarias/os en el Libro de Reclamaciones físico o digital de la SBN.

III. BASE LEGAL:

- Constitución Política del Perú
- Texto Único Ordenado de la Ley n.° 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General”, aprobado por el Decreto Supremo n.° 004-2019-JUS.
- Ley n.° 27658 “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”.
- Ley n.° 27815 “Ley del Código de Ética de la Función Pública”.
- Ley n.° 39571 “Código de Protección y Defensa del Consumidor”.
- Decreto Supremo n.° 042-2011-PCM que establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo n.° 016-2010-VIVIENDA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”.
- Decreto Supremo n.° 040-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública”.
- Decreto Supremo n.° 006-2014-PCM la cual modifica el Decreto Supremo n.° 011-2011-PCM “Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor”.

IV. ALCANCE:

La presente directiva es de aplicación y cumplimiento obligatorio de todos los órganos y unidades orgánicas que conforman la SBN.

V. DISPOSICIONES GENERALES:

5.1. Definiciones:

- a) **Reclamo:** constituye la expresión de insatisfacción o disconformidad que manifiesta la/el usuaria/o, respecto a un servicio de atención brindado por la SBN, la cual se manifiesta a través de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones físico o digital. El reclamo no constituye una denuncia, consulta, queja por defecto de tramitación o recurso administrativo, dado que dichas acciones se sujetan a las disposiciones previstas en el Texto Único Ordenado de la Ley n.° 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General”.
- b) **Hoja de Reclamación:** documento que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios registran sus reclamos.

DIRECTIVA N° 001-2019/SBN-GG

“PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Formulado por: Unidad de Trámite Documentario - Gerencia General

San Isidro, **20 FEB. 2019**



V°B° SBN



V°B° GG



V°B° OAJ



V°B° OPP



V°B° DGPE



V°B° OAF



V°B° UTD

- c) **Libro de Reclamaciones:** es el documento físico o virtual provisto por la SBN para que las/los usuarias/os formulen sus reclamos, debiendo ser ubicado en lugar visible y de fácil acceso de conformidad con lo prescrito en el Decreto Supremo n.° 042-2011-PCM.
- d) **Responsable del Libro de Reclamaciones:** es el responsable de la conservación del Libro de Reclamaciones de la SBN, así como del registro, atención y respuesta del reclamo. Es designado mediante resolución del titular de la SBN de conformidad con lo prescrito en el Artículo 5° del Decreto Supremo n.° 042-2011-PCM.
- e) **Usuario/o:** persona natural o jurídica que acude a la SBN a ejercer alguno de los derechos establecidos en el Artículo 66° del Texto Único Ordenado de la Ley n.° 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General”, o a solicitar información acerca de los trámites o servicios que presta la SBN.

5.2. Los reclamos que se presentan ante la SBN, no tienen la naturaleza de recurso administrativo y su respuesta no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnatorio ni paraliza los plazos establecidos por los procedimientos en curso.

La presente directiva no contempla las quejas por defecto en la tramitación de un procedimiento administrativo regulado en el Artículo 169° del Texto Único Ordenado de la Ley n.° 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General”, la cual constituye un remedio procesal que se dirige contra los defectos de tramitación, especialmente los que suponen paralización, infracción de los plazos legalmente establecidos, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites, es decir, tiene como propósito advertir de la conducta de un funcionario a efectos que se enmiende su proceder y no se vea afectado el debido proceso.

5.3. Principios que regulan el trámite y atención de reclamos:

En la tramitación de los procedimientos de atención de reclamos formulados por las/los usuarias/os, regirán los siguientes principios:

- a) **Legalidad:** la autoridad administrativa debe actuar con respeto a la Constitución Política, la ley y al derecho.
- b) **Debido procedimiento:** las/los usuarias/os gozarán de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo.
- c) **Razonabilidad:** las decisiones de la autoridad administrativa deben adaptarse a los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que se tutelen.
- d) **Celeridad:** los reclamos deberán ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo fijado para los mismos, es decir, quienes participen en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible evitando actuaciones que dificulten su normal desenvolvimiento.

DIRECTIVA N° 001-2019/SBN-GG

"PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES"

Formulado por: Unidad de Trámite Documentario - Gerencia General

San Isidro, 20 FEB. 2019



V°B° SBN



V°B° GG



V°B° OAJ



V°B° OPP



V°B° DGPE



V°B° OAF



V°B° UTD

- e) Simplicidad: los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiéndose eliminar toda complejidad innecesaria.
- f) Informalismo: las normas del procedimiento deberán ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de las/los usuarias/os, de modo que no se afecten sus derechos por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanadas dentro del procedimiento.
- g) Imparcialidad: la autoridad administrativa actuará sin ninguna clase de discriminación entre las/los usuarias/os otorgándose el mismo tratamiento y tutela frente al procedimiento.
- h) Responsabilidad: la autoridad administrativa se encuentra obligada a responder por los daños ocasionados contra las/los usuarias/os como consecuencia del mal funcionamiento de la actividad administrativa.

5.4. El trámite de formulación de reclamo ante la SBN es totalmente gratuito.

5.5. El Libro de Reclamaciones deberá ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso a los usuarios en la SBN y en el Portal Institucional.

5.6. El Libro de Reclamaciones de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables y autocopiativas, una (01) será obligatoriamente entregada al usuario al momento que deja constancia de su reclamo, una (01) copia se entregará al órgano y/o unidad orgánica involucrada y una (01) copia se quedará en poder del Responsable del Libro de Reclamaciones.

5.7. Del Registro de Reclamos:

El Responsable del Libro de Reclamaciones de la SBN deberá llevar el registro de los reclamos que presenten las/los usuarias/os, conteniendo estos sus datos más relevantes, motivo de la queja o reclamo, órgano o unidad orgánica involucrada, así como la fecha de atención.

5.8. De la derivación:

La Unidad de Trámite Documentario de la SBN deberá verificar diariamente los reclamos que las/los usuarias/os hayan registrado en el Libro de Reclamaciones, así como en el Portal Institucional, con la finalidad de ser derivadas en el plazo máximo de dos (02) días hábiles al órgano o unidad orgánica que se considere pertinente para su atención.

Cuando el reclamo sea presentado contra el titular de un órgano o unidad orgánica será el superior jerárquico inmediato el encargado de dar atención al reclamo, previo descargo del reclamado.

5.9. Del registro de atención de reclamos:

Las unidades orgánicas que hayan resuelto los reclamos formulados por las/los usuarias/os deberán llevar un registro y control de los pronunciamientos emitidos. Asimismo, debe indicarse que al día hábil siguiente de recibir el cargo de

DIRECTIVA N° 001-2019/SBN-GG

"PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES"

Formulado por: Unidad de Trámite Documentario - Gerencia General

San Isidro, 20 FEB. 2019



V°B° SBN



V°B° GG



V°B° OAJ



V°B° OPP



V°B° DGPE



V°B° OAF



V°B° UTD

notificación, las unidades orgánicas deben comunicar a la UTD el número de documento con el que brindaron atención al reclamo y/o queja formulado por la/el usuaria/o, con la finalidad de efectuar el registro al que hace referencia en el numeral 5.7 de la presente directiva.

5.10. Del plazo máximo de atención:

El titular del órgano o unidad orgánica dará atención al reclamo en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

6.1. La UTD de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN, estará a cargo del Libro de Reclamaciones físico y virtual, razón por la cual, se colige que la/el usuario/a podrá presentar su reclamo en los siguientes canales:

6.1.1. Canal presencial:

- a) La/el usuaria/o podrá solicitar al responsable designado el respectivo Libro de Reclamaciones de considerarlo pertinente, el mismo que se encontrará ubicado en la Mesa de Partes de la SBN, con la finalidad de consignar su reclamo.
- b) Todo reclamo formulado físicamente en la Mesa de Partes de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN, podrá ser realizado en el horario de 08:30 a 4:30 pm. Tratándose de reclamaciones formuladas en formato virtual, debe indicarse que pasado el horario antes indicado, el reclamo será considerado como presentado a partir del día hábil siguiente.
- c) La reclamación deberá contener como mínimo la siguiente información:
 - Fecha de presentación del reclamo.
 - Nombre y apellidos de la/el usuaria/o.
 - Número de Documento Nacional de Identidad, número de Registro Único de Contribuyente o Carnet de extranjería.
 - Domicilio.
 - Teléfono.
 - Correo electrónico.
 - Descripción del reclamo formulado.
 - Firma o huella digital.
- d) Formulado el reclamo, el personal de mesa de partes de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN, recibirá el reclamo formulado por la/el usuaria/o, quedando la primera hoja en el Libro de Reclamaciones, la segunda hoja será remitida al Responsable del Libro de Reclamaciones y la tercera hoja será entregada a la/el usuaria/o.
- e) El Responsable del Libro de Reclamaciones dentro del plazo no mayor a dos (02) días hábiles día de recepcionado el reclamo, calificará la admisibilidad del mismo, para lo cual deberá observar lo siguiente:

DIRECTIVA N° 001-2019/SBN-GG

"PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES"

Formulado por: Unidad de Trámite Documentario - Gerencia General

San Isidro, 20 FEB. 2019



V°B° SBN



V°B° GG



V°B° OAJ



V°B° OPP



V°B° DGPE



V°B° OAF



V°B° UTD

- ✓ Verificar el cumplimiento de la información requerida conforme a lo dispuesto en el literal c) del numeral 6.1.1. de la presente directiva.
- ✓ Verificar que el reclamo sea de competencia de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN.
- ✓ Identificar si los hechos expuestos constituyen un reclamo amparable en el Decreto Supremo n.° 042-2011-PCM modificado por el Decreto Supremo n.° 061-2014-PCM.

Verificado el incumplimiento de alguna causal, el reclamo formulado por la/el usuaria/o será archivado, acción que será puesta en su conocimiento.

- f) Una vez admitido el reclamo formulado por la/el usuaria/o, el responsable del Libro de Reclamaciones procederá a su derivación vía memorando al órgano o unidad orgánica dentro del plazo indicado en el literal e).
- g) Si el reclamo remitido no fuese competencia del órgano o unidad orgánica, ésta deberá reorientar la respectiva hoja de reclamación, en un plazo de dos (02) días hábiles de haberla recibido y comunicará dicha derivación al responsable del Libro de Reclamaciones.
- h) Cuando resulte necesario, el titular del órgano o unidad orgánica, dentro de los tres (03) días hábiles de recibido el reclamo solicitará al funcionario involucrado un informe de descargo. El informe deberá ser remitido al titular dentro de los siete (07) días hábiles siguientes.
- i) El titular del órgano o unidad orgánica, sin exceder el plazo máximo de atención, dará atención al reclamo y asimismo comunicará las medidas correctivas adoptadas.

6.1.2. Canal virtual:

- a) El reclamo podrá ser registrado en el Libro de Reclamaciones ingresando a través de la plataforma virtual del Portal Web de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN (www.sbn.gob.pe/libroreclamo), recibiendo la/el usuaria/o una copia del reclamo en su correo electrónico.
- b) Realizado el registro del reclamo en la plataforma descrita en el párrafo precedente, de manera automática se enviará un aviso al correo electrónico del Responsable del Libro de Reclamaciones, con la finalidad de ejecutar las acciones prescritas en el literal e) del subnumeral 6.1.1.

Verificado el incumplimiento de alguna causal, el reclamo formulado por la/el usuaria/o será archivado, acción que será puesta en su conocimiento vía correo electrónico.

- c) Una vez admitido el reclamo formulado por la/el usuaria/o, el Responsable del Libro de Reclamaciones procederá a su derivación vía memorando al órgano o unidad orgánica dentro del plazo de dos (02) días hábiles.

DIRECTIVA N° 001-2019/SBN-GG

“PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Formulado por: Unidad de Trámite Documentario - Gerencia General

San Isidro, 20 FEB. 2019



V°B° SBN



V°B° GG



V°B° OAJ



V°B° OPP



V°B° DGPE



V°B° OAF



V°B° UTD

- d) Si el reclamo remitido no fuese competencia del órgano o unidad orgánica, ésta deberá reorientar la respectiva hoja de reclamación, en un plazo de dos (02) días hábiles de haberla recibido y comunicará dicha derivación al responsable del Libro de Reclamaciones.
- e) Cuando resulte necesario, el titular del órgano o unidad orgánica, dentro de los tres (03) días hábiles de recibido el reclamo solicitará al funcionario involucrado un informe de descargo. El informe deberá ser remitido al titular dentro de los siete (07) días hábiles siguientes.
- f) El titular del órgano o unidad orgánica, sin exceder el plazo máximo de atención, dará atención al reclamo vía correo electrónico y, de ser el caso, comunicará las medidas correctivas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares.

VII. DE LA BASE DE DATOS DE LOS RECLAMOS:

El Responsable del Libro registrará y elaborará una base de datos de los reclamos que formulen las/los usuarias/os, con la finalidad de establecer las incidencias más frecuentes en el servicio de atención que brinde la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN. La base de datos deberá contener como mínimo lo siguiente:

- ✓ Número de la hoja de reclamación.
- ✓ Datos de la/el usuaria/o.
- ✓ Fecha del reclamo.
- ✓ Resumen del reclamo.
- ✓ Órgano o unidad orgánica involucrada.
- ✓ Acciones adoptadas.
- ✓ Control de Plazos.
- ✓ Fecha de atención del reclamo.

VIII. RESPONSABILIDADES:

- 8.1. El personal de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN que participe en el registro, derivación y atención de los reclamos interpuestas por las/los usuarias/os, son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva.
- 8.2. El personal de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN que incumpla con atender los reclamos en los plazos de la ley y con el procedimiento regulado en la presente directiva, incurrirá en responsabilidad administrativa conforme a la norma de la materia.

DIRECTIVA N° 001-2019/SBN-GG

“PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Formulado por: Unidad de Trámite Documentario - Gerencia General

San Isidro, **20 FEB. 2019**

8.3. El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN, efectuará el seguimiento de la atención oportuna de los reclamos formulados por las/los usuarias/os.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES:

9.1. El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN, dentro de los primeros quince (15) días calendario de cada semestre, deberá informar a la Gerencia General y al Órgano de Control Institucional sobre los reclamos atendidos en el semestre anterior.

9.2. Deróguese la Directiva N° 003-2011/SBN-SG denominada “Procedimiento para el registro, derivación, control y atención de los reclamos presentados por los usuarios a través del Libro de Reclamaciones” aprobada mediante la Resolución n.° 071-2011/SBN-SG, así como toda disposición que se oponga a su contenido.



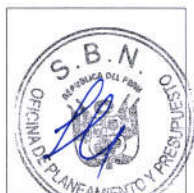
V°B° SBN



V°B° GG



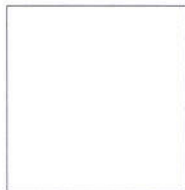
V°B° OAJ



V°B° OPP



V°B° DGPE



V°B° OAF



V°B° UTD

ANEXO 1



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación	
Fecha:	Día	Mes	Año		
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES Calle Chinchón N° 890 - San Isidro					
1. Identificación de la/el Usuaría/o					
Nombre o Razón Social:					
Domicilio:					
DNI/RUC/CE:		Teléfono:		Correo Electrónico:	
2. Identificación de la atención Brindada					
Descripción:					
3. Acciones adoptadas por la Entidad					
Detalle:					



IMPORTANTE: Su reclamo será atendido en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario de conformidad con el artículo 6 del Decreto Supremo n.º 006-2014-PCM



Libro de Reclamaciones

Libro de reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.

N.º Reclamación

I. Datos de la/el Usuaría/o:

Apellidos y Nombres:

DNI:

Departamento:

Provincia:

Distrito:

Domicilio:

Correo:

Celular:



II. Identificación de la atención brindada:

Descripción



III. Acciones adoptadas por la entidad:

Descripción



Fecha de registro:



Importante: Su reclamo será atendido en un plazo no mayor de treinta (30) días calendarios de conformidad con lo prescrito en el Artículo 6º del Decreto Supremo n.º 006-2014-PCM.