

**SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE
BIENES ESTATALES**



RESOLUCIÓN N° 034-2014/SBN

San Isidro, 24 de abril de 2014

VISTO:

El Informe N° 017-2014/SBN-SG-UTD de fecha 04 de abril de 2014, emitido por la Unidad de Trámite Documentario; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 158° de la Ley N° 27444, habilita a los administrados para que, en cualquier momento, puedan formular queja administrativa contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva;

Que, mediante el documento de visto, la Unidad de Trámite Documentario ha elaborado la propuesta de directiva denominada "Procedimiento para el seguimiento y atención de las quejas administrativas formuladas por los administrados ante la SBN", que tiene por objetivo normar el procedimiento relacionado con el tratamiento de las quejas administrativas formuladas por los administrados, con la finalidad de optimizar la atención de las mismas;

Que, en tal sentido, resulta necesario aprobar la directiva que regula el "Procedimiento para el seguimiento y atención de las quejas administrativas formuladas por los administrados ante la SBN", y en esa medida, derogar la Directiva N° 002-2008/SBN, que regula el "Procedimiento para el seguimiento y atención de quejas interpuestas por los administrados ante la SBN", aprobada por la Resolución N° 022-2008/SBN;

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

De conformidad con lo establecido en el artículo 158° de la Ley N° 27444, el inciso 1 del artículo 10° del Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general, aprobado por el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS; y en uso de la función prevista en el inciso r) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – SBN, aprobado por el Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA;



SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar la Directiva N° 004-2014/SBN, denominada "Procedimiento para el seguimiento y atención de las quejas administrativas formuladas por los administrados ante la SBN".

Artículo 2º.- Derogar la Directiva N° 002-2008/SBN que regula el "Procedimiento para el seguimiento y atención de quejas interpuestas por los administrados ante la SBN", aprobada por la Resolución N° 022-2008/SBN.

Artículo 3º.- Las disposiciones de la Directiva N° 004-2014/SBN, entrarán en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.

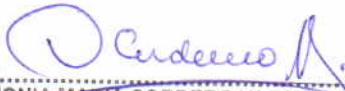
Artículo 4º.- Encargar a la Secretaría General la supervisión del cumplimiento de la directiva aprobada por el artículo 1º de la presente Resolución, así como a la Unidad de Trámite Documentario la difusión por correo electrónico institucional del contenido de la misma, a los órganos y unidades orgánicas de la entidad.

Artículo 5º.- Encargar a la Unidad de Trámite Documentario la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 6º.- Encargar a la Oficina de Administración y Finanzas la publicación de la Directiva N° 004-2014/SBN y la presente Resolución en la página web (www.sbn.gob.pe) y en la intranet institucional, al día hábil siguiente de emitida la presente Resolución que la aprueba.

Regístrese, comuníquese y publíquese.




CONIA MARÍA CORDERO VASQUEZ
SUPERINTENDENTE
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES

Directiva N° 004 -2014/SBN

**PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS
ADMINISTRATIVAS
FORMULADAS POR LOS ADMINISTRADOS ANTE LA SBN**

San Isidro, 24 ABR. 2014

**I. FINALIDAD**

Optimizar la atención de las quejas administrativas, mediante la implementación de un registro sistematizado que permita el seguimiento y control de las mismas.

II. OBJETIVO

Normar el procedimiento relacionado con el tratamiento de las quejas administrativas formuladas por los administrados, desde que son presentadas a la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – SBN, hasta su atención oportuna por parte del órgano o unidad orgánica competente.

III. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para los órganos y unidades orgánicas de la SBN.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
- Reglamento de la Ley N° 29151, aprobado por el Decreto Supremo N° 007-2008-VIVIENDA, y sus modificatorias.
- Reglamento de Organización y Funciones de la SBN, aprobado por el Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Para efectos de la presente Directiva, se utilizan las siguientes abreviaturas:

SBN: Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.

UTD: Unidad de Trámite Documentario.

Superior Jerárquico: Superintendente, Secretario General, Director, Jefe, Subdirector, Supervisor o quien haga sus veces.

5.2 Para efectos de la presente Directiva, la queja administrativa constituye un remedio procesal por el cual el administrado hace de conocimiento de la administración los defectos de tramitación que incurren los funcionarios o servidores de la SBN en los procedimientos administrativos sometidos a su consideración, en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos

Directiva N° 004 -2014/SBN

**PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS
ADMINISTRATIVAS
FORMULADAS POR LOS ADMINISTRADOS ANTE LA SBN**

San Isidro, 24 ABR. 2014



V°B° SBN



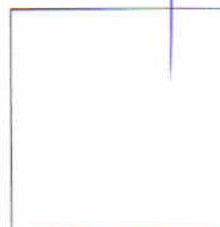
V°B° SG



V°B° OAJ



V°B° OPP



V°B° DGPE



V°B° OAF



V°B° DNR

establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites, con la finalidad de obtener su corrección antes de la culminación del procedimiento.

- 5.3 La queja administrativa formulada ante la SBN no tiene la naturaleza de recurso administrativo, asimismo, contra el pronunciamiento que resuelve esta no procede ningún tipo de medio impugnatorio.
- 5.4 El documento que contiene la queja debe reunir los siguientes requisitos:
- Nombres y apellidos completos del administrado y/o de su representante.
 - Indicación del domicilio real, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico, de contar con este último.
 - Los fundamentos de hecho que apoyan la queja.
 - El supuesto deber infringido y la norma que lo exige.
 - La indicación de los datos del funcionario o servidor quejado.
 - La indicación de la autoridad a la cual es dirigida la queja, esto es, el superior jerárquico inmediato del funcionario o servidor quejado.
 - La dirección del lugar donde se desean recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real.
 - La relación de los documentos y anexos que acompaña.

Para la presentación de la queja administrativa, el administrado podrá utilizar el Formato de Presentación de Quejas (Anexo N° 01).

- 5.5 La queja administrativa se formula a través de la UTD. Dicha unidad verifica que el documento que contiene la queja cumpla los requisitos establecidos en el numeral precedente.

En caso que el documento que contiene la queja administrativa adolezca de alguno de dichos requisitos, la UTD, en un solo acto y por única vez, realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no pueden ser salvados de oficio, invitando al administrado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos (2) días hábiles. Las observaciones deben anotarse bajo firma del receptor en el documento presentado y en la copia que conserva el administrado, con las alegaciones respectivas si las hubiere, indicando que, si así no lo hiciera dentro del plazo otorgado, se tendrá por no admitida la queja.

- 5.6 La queja administrativa puede ser formulada en cualquier estado del procedimiento, antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.
- 5.7 La queja administrativa se declara improcedente en los siguientes supuestos:

Directiva N° 004 -2014/SBN

**PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS
ADMINISTRATIVAS
FORMULADAS POR LOS ADMINISTRADOS ANTE LA SBN**

San Isidro, 24 ABR. 2014



V°B° SBN



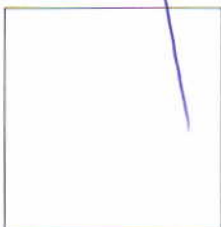
V°B° SG



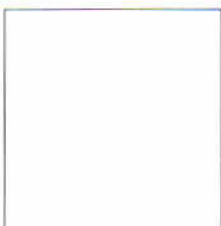
V°B° OAJ



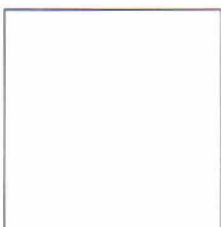
V°B° OPP



V°B° DGPE



V°B° OAF



V°B° DNR

- 5.7.1 Cuando se subsana el defecto de tramitación del procedimiento antes de la formulación de la queja administrativa.
- 5.7.2 Cuando se subsana el defecto de tramitación durante la tramitación de la queja administrativa, y en este estado, se resuelve en forma definitiva el procedimiento.
- 5.7.3 Cuando la persona quejada no es funcionario o servidor de la SBN.
- 5.8 En el supuesto previsto en el numeral 5.7.2 de la presente Directiva, de evidenciarse que el funcionario o servidor quejado incumplió sus deberes funcionales, debe iniciarse el procedimiento administrativo disciplinario correspondiente.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- 6.1 Recibida la queja administrativa por la UTD y habiéndose verificado el cumplimiento de los requisitos, conforme a lo previsto en el numeral 5.5 de la presente Directiva, dicha unidad ingresa y registra los datos del documento en el Sistema Integrado Documentario, asignando un número de solicitud de ingreso al documento admitido.
- 6.2 En el día de recibida la queja administrativa, la UTD la deriva al superior jerárquico del funcionario o servidor quejado.
- 6.3 En el mismo acto, el superior jerárquico solicita al funcionario o servidor quejado, la presentación de un informe detallado y documentado que contenga los descargos sobre la queja administrativa formulada. A dicho documento, acompaña la copia del documento que contiene la queja y demás anexos, indicándole que debe presentar el informe de descargo en el plazo máximo de un (1) día hábil siguiente de solicitado.
- 6.4 Con o sin la presentación del informe de descargo, el superior jerárquico emite la resolución correspondiente, declarando fundada, infundada o improcedente la queja administrativa, dentro de los tres (3) días siguientes, contados a partir del día siguiente de recibida esta.
- 6.5 En caso de declararse fundada la queja administrativa, el superior jerárquico del funcionario o servidor quejado dispondrá la subsanación del defecto de tramitación del procedimiento administrativo, así como el inicio del procedimiento administrativo disciplinario correspondiente.
- 6.6 En caso de declararse infundada o improcedente la queja administrativa, el superior jerárquico del funcionario o servidor quejado, dispondrá el archivo definitivo de esta.
- 6.7 En los supuestos establecidos en los numerales 6.5 y 6.6 de la

Directiva N° 004 -2014/SBN

**PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS
ADMINISTRATIVAS
FORMULADAS POR LOS ADMINISTRADOS ANTE LA SBN**

San Isidro, 24 ABR. 2014



V°B° SBN



V°B° SG



V°B° OAJ



V°B° OPP



V°B° DGPE



V°B° OAF



V°B° DNR

presente Directiva, la notificación de la resolución de la queja administrativa se realiza a través de la UTD, la que debe practicarla en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

PRIMERA.- La UTD es la responsable de llevar el registro y control de las quejas administrativas comunicando a la Secretaría General respecto a la atención de las mismas dentro del plazo de ley, a efectos que esta adopte las acciones pertinentes, en caso de incumplimiento.

SEGUNDA.- La resolución de las quejas administrativas es de responsabilidad exclusiva de cada una de los órganos y unidades orgánicas a las cuales corresponde la atención de las mismas.

TERCERA.- La UTD es la responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva.

CUARTA.- En caso que el documento que contiene la queja administrativa sea derivado erróneamente a un órgano o unidad orgánica de la SBN que no tiene competencia para su resolución, esta debe reencauzar dicho documento en el mismo día en que fue derivado, remitiendo directamente este al órgano o unidad orgánica competente.

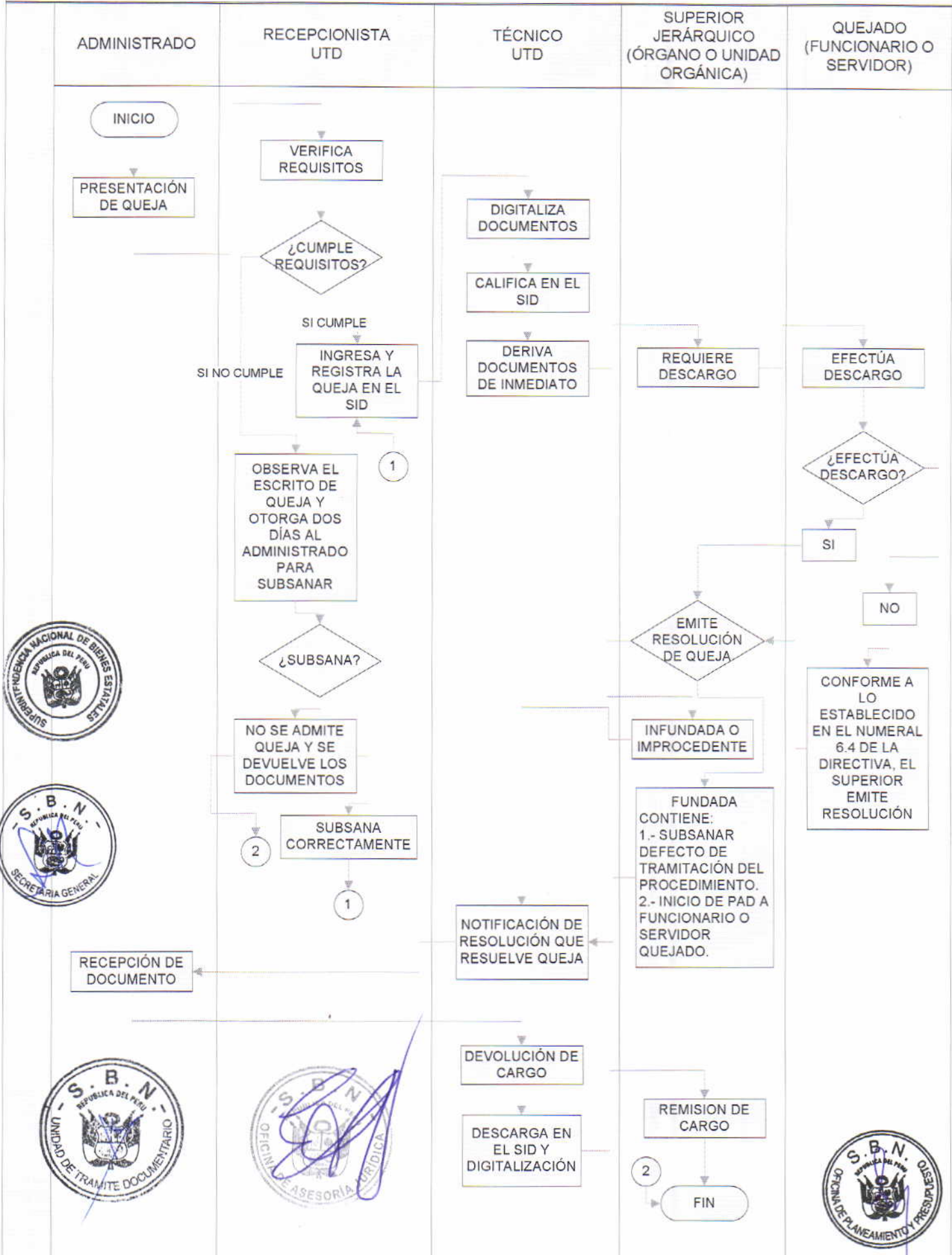
VIII. ANEXOS

Anexo N° 01: Formato de presentación de quejas.

Anexo N° 02: Flujograma.

ANEXO N° 02

PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DE QUEJAS INTERPUESTAS POR LOS ADMINISTRADOS ANTE LA SBN





PERÚ

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

Superintendencia Nacional de Bienes Estatales

ANEXO N° 01

"AÑO DE LA INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

SELLO DE RECEPCIÓN

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS



Señores: Superintendencia Nacional de Bienes Estatales Presente.-

I.- IDENTIFICACION DE LA PERSONA NATURAL O JURIDICA QUE FORMULA LA QUEJA

II.- DOCUMENTO DE IDENTIDAD O RUC: _____

III.- DOMICILIO:

DEPARTAMENTO _____ PROVINCIA _____ DISTRITO _____

AA.HH/AVENIDA/CALLE/JON/JIRON/ _____

N°/DPTO/INTERIOR/MZA-LOTE _____

IV.- CORREO ELECTRONICO: _____ TELEFONO: _____

V.- MATERIA DE QUEJA (Sírvese detallar la queja y adjuntar los documentos que la sustentan, de ser el caso. Asimismo, debe citarse el deber infringido y la norma que lo exige).

Horizontal lines for detailing the complaint matter.

ANEXOS:

Horizontal lines for listing attachments.

FIRMA





ANEXO N° 03

FORMATO DE ACTUALIZACIÓN (MODIFICACIÓN) DE DIRECTIVA

1. NÚMERO DE RESOLUCIÓN A MODIFICAR: Resolución N° 022-2008/SBN

2. NÚMERO DE DIRECTIVA A MODIFICAR: Directiva N° 002-2008/SBN

3. ALCANCE DE LA MODIFICACIÓN:

3.1 PARCIAL: _____

3.2 TOTAL (DEROGACIÓN): _____ X _____

3.2.1 PARCIAL: _____

3.2.2 CLASE DE DIRECTIVA: FUNCIONAL _____ ADMINISTRATIVA X
(Marcar con X)

3.2.3 VIGENCIA: INDEFINIDO _____ X _____
(Marcar con X)

PLAZO _____

3.2.4 AREA ENCARGADA DE PROPONER: UTD
LA MODIFICACIÓN DE LA DIRECTIVA

