

**SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE
BIENES ESTATALES**



RESOLUCIÓN N° 071 -2011/SBN-SG

San Isidro, 07 OCT. 2011

VISTO:

El Memorándum N° 11374-2011/SBN-SG-UTD, de la Unidad de Trámite Documentario de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales

CONSIDERANDO:

Que, la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN 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, en mérito a lo dispuesto en el Artículo 13° de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció que las entidades de la Administración Pública deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos;

Que, conforme a lo dispuesto en el referido Decreto Supremo, el Libro de Reclamaciones es un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, mediante el documento de visto, la Unidad de Trámite Documentario propone un proyecto de Directiva, a fin de regular el registro, derivación, control y atención de las reclamaciones presentadas a través del Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales;

Que, resulta necesario regular el procedimiento para el registro, derivación, control y atención de los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones;

Que, el artículo 13° del Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, establece que la Secretaría General tiene como funciones, entre otros, la aprobación de disposiciones técnicas administrativas necesarias, emitiendo las respectivas resoluciones para su adecuado cumplimiento;

Con la visación de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y la Oficina de Asesoría Jurídica;



De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, y el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar 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", la misma que forma parte de la presente resolución.

Artículo 2°.- Disponer que la Directiva aprobada en la presente Resolución sea publicada en el Portal Institucional de la SBN, la misma que entrará en vigencia al día siguiente de la publicación.

Regístrese y comuníquese.



RAUL E. RIVERA BUSTAMANTE
Secretario General
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES



[Handwritten mark]

Directiva N° 003 -2011/SBN-SG

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO, DERIVACIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE
LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE
RECLAMACIONES

Lima, 07 OCT. 2011



V°B° OPP



I. FINALIDAD

Regular el procedimiento para el registro, derivación, control y atención de los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.

II. OBJETIVO

Desarrollar un procedimiento para la atención de los reclamos interpuestos a través del Libro de Reclamaciones ubicado en la Unidad de Trámite Documentario - Mesa de Partes, o en el portal institucional de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN.

III. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación a todas las unidades orgánicas de la SBN que tienen bajo su responsabilidad la atención de usuarios.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
- Decreto Supremo N° 007-2008-VIVIENDA, Reglamento de la Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
- Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, Reglamento de Organización y Funciones de la SBN.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Definiciones

Usuarios

Los usuarios son las personas naturales o jurídicas que acuden a la SBN a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realiza.

Reclamo de los usuarios

El reclamo es una expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto al servicio de atención brindado por la SBN, debiendo quedar plasmada en Libro de Reclamaciones.

Directiva N° 003 -2011/SBN-SG

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO, DERIVACIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE
LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE
RECLAMACIONES

Lima, 07 OCT. 2011

Libro de Reclamaciones

Es el mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda, el mismo que se ubicará en un lugar visible o accesible con su respectiva señalización.

El Libro de Reclamaciones está a cargo de un responsable designado por el Superintendente Nacional de Bienes Estatales.

5.2. Características Libro de Reclamaciones

5.2.1 El Libro de Reclamaciones como documento físico, estará ubicado en la Mesa de Partes de la Unidad de Trámite Documentario, y contará con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas.

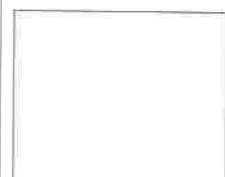
5.2.2 El Libro de Reclamaciones como documento virtual, estará ubicado en el portal web de la SBN, y generará un reporte por cada reclamo, recibiendo el usuario la constancia de la presentación de su reclamo en su correo electrónico.

5.3. Características de la Hoja de Reclamación

5.3.1 La hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones como documento físico, estará conformado por tres (3) hojas autocopiativas, la primera de las cuales será constancia del reclamo, la segunda será entregada al usuario al momento de dejar constancia de su reclamo, y la tercera será remitida a la unidad orgánica correspondiente para su atención.

5.3.2 La Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a. Identificación de la Hoja de Reclamación.
- b. Numeración correlativa.
- c. Fecha del reclamo.
- d. Nombre de la entidad y dirección donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
- e. Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del usuario reclamante.
- f. Identificación de la atención brindada.
- g. Descripción de la reclamación.
- h. Firma del usuario, en caso del Libro de Reclamaciones virtual no se requerirá de la firma.
- i. Acciones adoptadas por la entidad.



V°B° SBN



V°B° OAJ



V°B° OPP



V°B° DGPE



V°B° DNR



V°B° OAF

Directiva N° 003 -2011/SBN-SG

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO, DERIVACIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES

Lima, 07 OCT. 2011

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. Procedimiento

- 6.1.1 Los reclamos pueden ser presentados a través del Libro de Reclamaciones, ubicado en la Mesa de Partes de la Unidad de Trámite Documentario, o en el portal Web de la SBN.
- 6.1.2 El responsable del Libro al día hábil siguiente de recibido el reclamo físico o virtual, mediante Memorándum, derivará el reclamo a la unidad orgánica competente para su atención.
- 6.1.3 El Jefe de la unidad orgánica evalúa si atiende directamente el reclamo o requiere previamente un informe del personal respectivo; de ser el caso, el informe será solicitado en un plazo máximo de tres (03) días hábiles, pudiendo ser prorrogado por el mismo plazo a requerimiento del personal emplazado.
- 6.1.4 Cuando el reclamo es presentado contra el Jefe de una unidad orgánica, el superior inmediato a aquel resolverá el reclamo, previo descargo y teniendo en cuenta los plazos indicados en el numeral precedente.
- 6.1.5 El informe de descargo debe contener: i) la versión del hecho materia de reclamo y ii) las acciones efectuadas para atender satisfactoriamente al usuario.
- 6.1.6 El Jefe de la unidad orgánica o el superior jerárquico evalúan el descargo presentado, debiendo cursar un oficio al usuario, en el plazo de treinta (30) días hábiles de presentado el reclamo, en el cual se debe comunicar de las acciones ejecutadas para evitar un hecho similar. No cabe medio impugnatorio contra el referido oficio.
- 6.1.7 Copia de la respuesta deberá ser remitida al Responsable de Libro de Reclamaciones, a efectos de que inserte en la Hoja de Reclamación las acciones adoptadas por la entidad, llevando de esa manera un adecuado control del citado Libro.

6.2 Reclamo en el Libro de Reclamaciones ubicado en Mesa de Partes

- 6.2.1 Cuando el usuario manifieste su intención de presentar un reclamo al personal de mesa de partes, éste comunicará al Responsable o a quién éste haya delegado para orientarlo en el llenado del formulario de reclamo, sin perjuicio de escucharlo y ejecutar las acciones que el caso amerita para atenderlo satisfactoriamente, salvo que el usuario no lo desee.

A vertical column of official stamps and signatures from various units of the Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN). From top to bottom, the stamps are:

- Stamp: V°B° SBN SECRETARIA GENERAL
- Stamp: V°B° SG SBN OFICINA DE ASesorIA JURIDICA
- Stamp: V°B° OAJ SBN OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
- Text: V°B° OPP
- Stamp: V°B° DGRE SBN DIRECCION DE NORMAS Y REGISTRO
- Stamp: V°B° DNR SBN OFICINA DE ADMINISTRACION FINANZAS
- Text: V°B° OAF

 Each stamp contains the SBN logo and the name of the unit. There are handwritten signatures and initials over the stamps.

Directiva N° 003 -2011/SBN-SG

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO, DERIVACIÓN, CONTROL Y ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES

Lima, 07 OCT. 2011

	<p>6.2.2 El personal que orientó al usuario para el llenado del formulario de reclamo debe entregarlo en el día al responsable y este procederá a registrarlo en el aplicativo correspondiente del Sistema Integrado Documentario, y derivarlo a la unidad orgánica correspondiente.</p>
 <p>V°B° SBN SECRETARIA GENERAL V°B° SG</p>	<p>6.3 Reclamo en el Libro de Reclamaciones en el portal web de la SBN</p>
 <p>V°B° SBN OFICINA DE ASESORIA JURIDICA V°B° OAJ</p>	<p>6.3.1 El aplicativo de reclamaciones se ubica en el portal web de la SBN.</p>
 <p>V°B° SBN OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO V°B° OPP</p>	<p>6.3.2 El usuario deberá registrarse antes de presentar su reclamo.</p>
	<p>6.3.3 El usuario podrá imprimir su formulario de reclamo para el seguimiento respectivo.</p>
 <p>V°B° SBN DIRECCION DE NORMAS Y REGISTRO V°B° DNGRE</p>	<p>6.3.4 El usuario recibirá una copia de su Hoja de Reclamación virtual en su correo electrónico.</p>
 <p>V°B° SBN OFICINA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS V°B° OAF</p>	<p>6.3.5 La unidad orgánica emitirá un oficio como respuesta al reclamo, el cual será remitido por correo electrónico y registrado en el SID como una correspondencia directa.</p>
	<p>6.3.6 El responsable del Libro de Reclamaciones evaluará si el reclamo presentado vía web se encuentra dentro de los alcances de la presente Directiva, caso contrario procederá a darle el trámite correspondiente.</p>
<p>VII DISPOSICIONES FINALES</p>	<p>VII DISPOSICIONES FINALES</p>
	<p>7.1 El responsable del Libro de Reclamaciones solicitará al ámbito de Tecnologías de la Información la creación de un reporte de reclamos en el Sistema Integrado Documentario.</p>
	<p>7.2 El responsable del Libro de Reclamaciones supervisará la atención del reclamo dentro del plazo legal, y verificará la presentación de reclamos a través del portal web de la SBN.</p>
	<p>7.3 Al tercer día hábil de cada mes el responsable remitirá a la Secretaría General y al Órgano de Control Institucional un reporte de los reclamos presentados en el mes anterior, así como informará las deficiencias manifestadas por los usuarios en el servicio de atención por parte de las unidades orgánicas con la finalidad que implementen las medidas que mejoren dicho servicio.</p>