TIPO DE DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)

NOMBRE DE DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS NIVEL 0 E03 GESTIÓN DE IMAGEN Y RELACIONES INSTITUCIONALES, Y S02 ATENCIÓN AL CIUDADANO

DUEÑO DE LOS PROCESOS:

GERENCIA GENERAL

NÚMERO DEL DOCUMENTO:

MAPRO-01-2020/SBN-GG

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES (SBN)

San Isidro, diciembre de 2020

INDICE

1) **INTRODUCCIÓN** ... 3

2) **OBJETIVO** ... 4

3) **ALCANCE** ... 4

4) **BASE NORMATIVA** ... 4

5) **REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN** ... 4

6) **MATRIZ DE VINCULACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS** ... 5

7) **FICHA DE LOS PROCEDIMIENTOS** ... 6

Procedimientos del proceso: E03 Gestión de imagen y relaciones institucionales ... 6

Elaboración del plan de estrategia publicitaria ... 6

Publicaciones en medios de comunicación tradicional ... 10

Elaboración de piezas gráficas ... 14

Conducción y desarrollo de actos protocolares ... 18

Procedimientos del proceso: S02 Atención al ciudadano ... 22

Registro y derivación de solicitudes de ingreso ... 22

Atención de solicitudes de información ... 27

Emisión de Constancia de Resolución ... 36

Emisión de Notificaciones ... 41

Envió por correspondencia ... 45

Gestión de publicaciones ... 52

Transferencia, custodia y archivo de documentos ... 57

Préstamo y devolución de documentos archivados ... 64

1) INTRODUCCIÓN

La Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN), es el Ente Rector del Sistema Nacional de Bienes Estatales (SNBE) y el Organismo Público responsable de normar los actos de adquisición, disposición, administración y supervisión de los predios estatales, cuya administración está a su cargo, de acuerdo con la normatividad vigente, a nivel nacional.

La Gerencia General (GG), es el órgano encargado de la conducción de las acciones de apoyo y asesoramiento a la Institución, coordinando la marcha de las tareas técnico administrativas, supervisando las actividades de los órganos que cumplen dichas funciones y ejecutando las directivas impartidas por el Superintendente Nacional de Bienes Estatales, de conformidad con el artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN, aprobado por Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA.

La Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica "Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública", aprobada por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, define a los procedimientos como la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. Al conjunto de procedimientos se le denomina Manual de Procedimientos (MAPRO).

El MAPRO tiene las ventajas siguientes:

- Permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta al objetivo del procedimiento, alcance, base normativa, requisitos, descripción de actividades, tareas, unidad de organización, puestos responsables de su ejecución, documentos que se generan y diagramas.
- Facilita la inducción del puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de los sistemas.
- Permite contar con un documento de consulta de todo el personal.
- Sirve para establecer un sistema de información o modificar el existente.
- Es útil para uniformizar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina de manera sencilla y detallada las responsabilidades administrativas y funcionales.

El MAPRO de los procesos nivel 0 E03 Gestión de imagen y relaciones institucionales, y S02 Atención al ciudadano y sus correspondientes procesos desagregados, cuyo dueño es la GG, ha sido elaborado con la información real de cada procedimiento, dicha información fue incorporada en las fichas correspondientes por personal de la GG, contando con la asistencia técnica de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP). La metodología empleada fue la observación de las acciones realizadas por el personal, entrevistas con personas involucradas en el procedimiento para el levantamiento de información y su correspondiente diagrama.

El presente MAPRO ha sido elaborado conforme a las disposiciones previstas en la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP. Los procedimientos que se desarrollarán, correspondientes a los procesos señalados en el párrafo anterior, son los siguientes:

E03.01.01.01 Elaboración del plan de estrategia publicitaria
E03.01.02.01 Publicaciones en medios de comunicación tradicional
E03.02.01.01 Elaboración de piezas gráficas
E03.03.01.01 Conducción y desarrollo de actos protocolares
S02.01.01.01 Registro y derivación de solicitudes de ingreso
S02.01.01.02 Atención de solicitudes de información
S02.01.02.01 Emisión de Constancia de Resolución

S02.01.02.02 Emisión de notificaciones
S02.01.03.01 Envío por correspondencia
S02.01.03.02 Gestión de publicaciones
S02.02.01.01 Transferencia, custodia y archivo de documentos
S02.02.02.01 Préstamo y devolución de documentos archivados

Finalmente, se pone a disposición del personal para su conocimiento y cumplimiento, por constituir un documento que contribuye a mejorar el desempeño institucional.

2) OBJETIVO

El objetivo principal del MAPRO consiste en lograr la sistematización de las principales actividades que se realizan en el proceso de nivel 0 el Equipo de Comunicaciones y la Unidad de Trámite Documentario de la Gerencia General y sus procesos desagregados, el cual constituye un mecanismo de control e instrumento útil para la gestión administrativa debido a sus múltiples beneficios.

3) ALCANCE

El presente Manual es de aplicación para todo el personal dueño de los procesos: de la Gerencia General, así como del personal de las unidades de organización que intervengan en las actividades de los procedimientos descritos.

4) BASE NORMATIVA

4.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificada por Ley N° 30039 y Decreto Legislativo Nº 1446.
4.2 Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
4.3 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
4.4 Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
4.5 Decreto Supremo Nº 007-2008-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29151 y modificatorias.
4.6 Decreto Supremo Nº 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN).
4.7 Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
4.8 Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
4.9 Decreto Supremo N° 019-2019-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
4.10 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica “Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”.
4.11 Resolución N° 0047-2020/SBN-GG que aprueba el Mapa de procesos Niveles 0, 1 y 2 de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales

5) REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El dueño de los procesos nivel 0 E03 y S02, Gerencia General, es responsable de revisar al menos una vez al año, los procedimientos contenidos en el presente MAPRO, con la finalidad de identificar la necesidad de actualización, incluyendo aquellas que se originen por la modificación de las normas relacionadas con el procedimiento, en caso afecte a la descripción de las actividades, en el marco de lo dispuesto en el numeral 6.2.3 de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP.

6) MATRIZ DE VINCULACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESOS NIVELES 0, 1 Y 2			PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO Y NOMBRE	**NIVEL 2 CÓDIGO**	**NIVEL 2 NOMBRE**	**CÓDIGO**	**NOMBRE**
E03 Gestión de imagen y relaciones institucionales				
E03.01 Gestión de la imagen institucional y comunicación externa	E03.01.01	Elaboración del plan de estrategia publicitaria	E03.01.01.01	Elaboración del Plan de estrategia publicitaria
	E03.01.02	Gestión de medios y plataformas de información	E03.01.02.01	Publicaciones en medios de comunicación tradicional
E03.02 Comunicación interna	E03.02.01	Elaboración y difusión de mensajes y plataformas de comunicación interna	E03.02.01.01	Elaboración de piezas gráficas
E03.03 Gestión protocolar	E03.03.01	Eventos protocolares	E03.03.01.01	Conducción y desarrollo de actos protocolares
S02 Atención al ciudadano				
S02.01 Administración documental	S02.01.01	Recepción y atención al ciudadano	S02.01.01.01	Registro y derivación de solicitudes de ingreso
			S02.01.01.02	Atención de solicitudes de información
	S02.01.02	Emisión	S02.01.02.01	Emisión de Constancia de Resolución
			S02.01.02.02	Emisión de notificaciones
	S02.01.03	Administración de notificaciones	S02.01.03.01	Envío por correspondencia
			S02.01.03.02	Gestión de publicaciones
S02.02 Administración archivística	S02.02.01	Elaboración del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos	S02.02.01.01	Transferencia, custodia y archivo de documentos
	S02.02.02	Servicio archivístico y eliminación de acervo documentario	S02.02.02.01	Préstamo y devolución de documentos archivados

7) FICHA DE LOS PROCEDIMIENTOS

Procedimientos del proceso: E03 Gestión de imagen y relaciones institucionales

Código: E03.01.01.01	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Elaboración del plan de estrategia publicitaria	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Gerencia General (GG)	Firmado digitalmente por: LOPEZ ENDO Jaime Eduardo FAU 20131057823 hard Fecha: 30/12/2020 14:29:39-0500
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 16:57:32-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	Firmado digitalmente por: LOPEZ ENDO Jaime Eduardo FAU 20131057823 hard Fecha: 30/12/2020 14:30:39-0500

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento:
Contar con un documento de gestión que determine las acciones a implementar para optimizar la imagen institucional de la SBN

Alcance del procedimiento:
- Ciudadanía - Unidades de Organización

Base normativa:
a) Ley N° 28874, Ley que regula la publicidad estatal. b) Decreto Supremo N°016-2010-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN c) Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. d) Decreto Supremo Nº 019-2019-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.

Siglas y definiciones:	
EC	Equipo de Comunicaciones
ECO	Especialista de Comunicaciones
ECRP	Especialista de Comunicaciones y Relaciones Públicas
GG	Gerencia General

UO	Unidad de Organización

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**
Actividades institucionales operativas y administrativas de interés público	UO de la SBN

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**UO**	**Responsable**
1	Formular diagnóstico situacional	EC	ECRP
2	Identificar la información de las unidades de organización que desean difundir.	EC	ECRP
3	Ingresar la información y derivar al Especialista	GG	ECRP
4	Recepcionar y realizar el diagnostico correspondiente de la información.	EC	ECO
5	Formular el plan de estrategia publicitaria	EC	ECO
6	Revisar el plan de estrategia publicitaria	EC	ECRP
7	Aprobar el plan y elevar a la Gerencia General para su aprobación	EC	ECRP
8	Aprobar el plan de estrategia publicitaria	GG	Gerente General
9	Difundir e informar el plan de estrategia publicitaria	EC	ECRP
10	Elaborar el Informe final sobre la difusión	EC	ECRP
Fin			

Documentos que se generan:

- Correos electrónicos
- Informes
- Plan de difusión
- Pauta publicitaria
- Aviso publicitario /spot/ cuña radial/ flyer/ video/pieza grafica/ gif/
- Informe final

Proceso relacionado:

E03.01.01 Elaboración del plan de estrategia publicitaria

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: E03.01.01 Elaboración del Plan de Estrategia Publicitaria

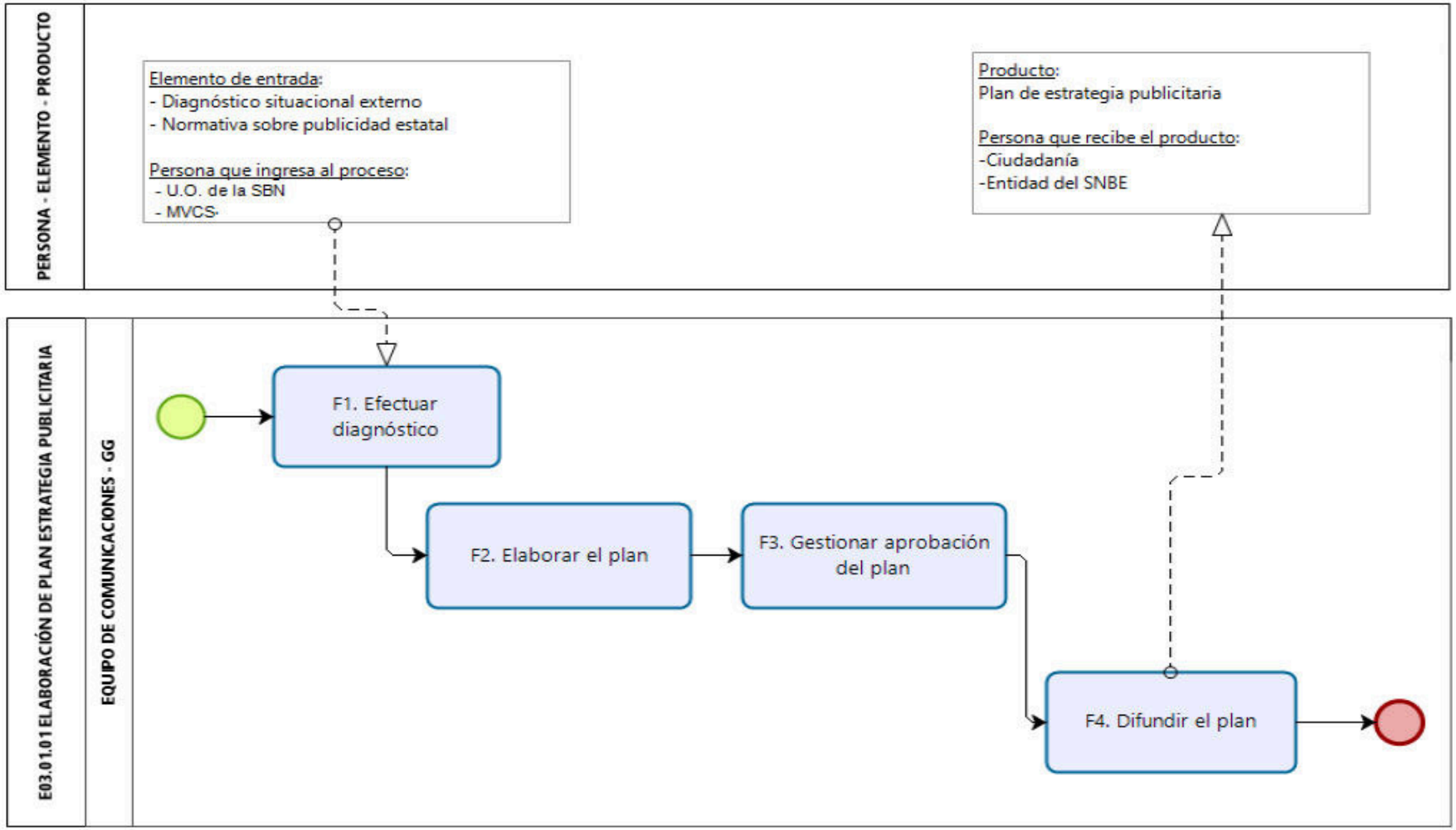
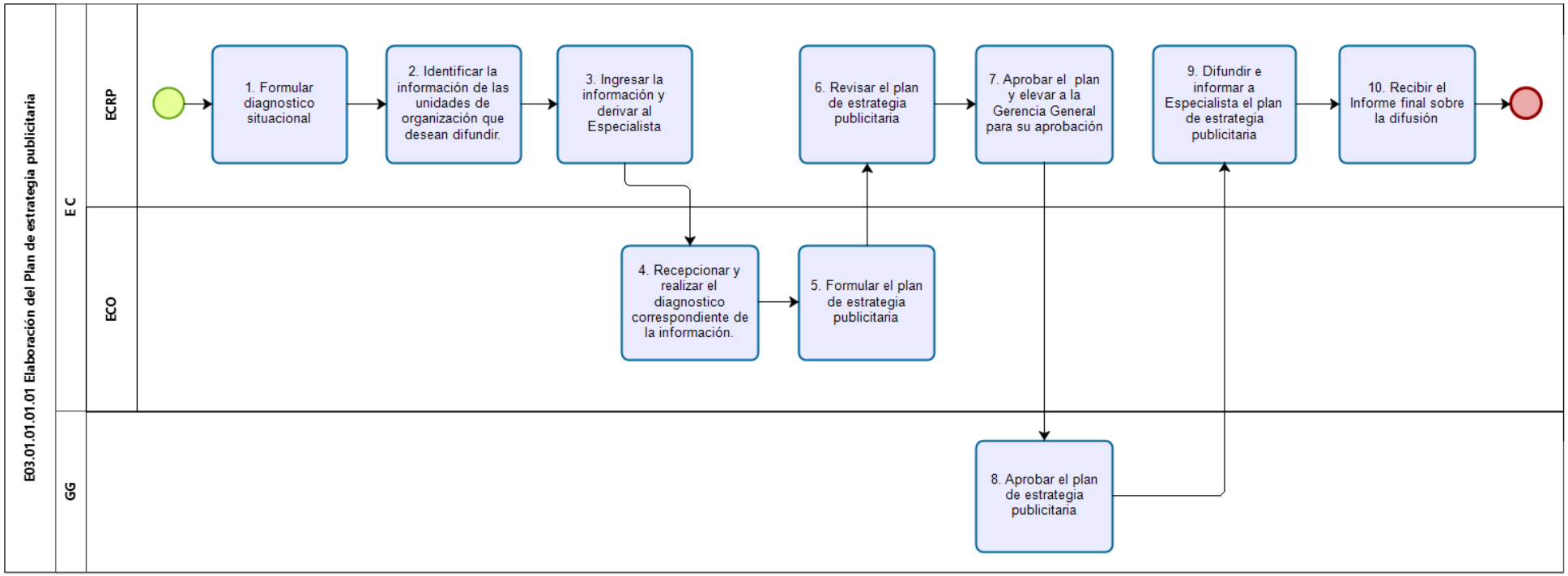


Diagrama de Procedimiento: E03.01.01.01 Elaboración del Plan de estrategia publicitaria



Código: E03.01.02.01	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Publicaciones en medios de comunicación tradicional	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Gerencia General (GG)	Firmado digitalmente por: LOPEZ ENDO Jaime Eduardo FAU 20131057823 hard Fecha: 30/12/2020 14:31:14-0500
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 17:00:20-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	Firmado digitalmente por: LOPEZ ENDO Jaime Eduardo FAU 20131057823 hard Fecha: 30/12/2020 14:31:49-0500

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento:

Efectuar publicaciones en medios de comunicación tradicional que contribuyan al posicionamiento de la imagen institucional y al logro de los objetivos institucionales.

Alcance del procedimiento:

- Unidades de organización de la SBN
- Entidades del Sector MVCS
- Medios de comunicación social
- Entidades del SNBE
- Ciudadanía

Base normativa:

a) Ley N° 28874, Ley que regula la publicidad estatal.
b) Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN
c) Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
d) Decreto Supremo Nº 019-2019-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.

Siglas y definiciones:

AD	Alta Dirección
ADIR	Superintendente
EC	Equipo de Comunicaciones
ECO	Especialista de Comunicaciones
ECRP	Especialista de Comunicaciones y Relaciones Públicas
GG	Gerencia General

UO	Unidad de organización

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**
a) Información de las UO	a) UO de la SBN
b) Actividad o evento del área usuaria o UO	b) MVCS / Entidades de la SBNE/ Adscritas al MVCS

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**UO**	**Responsable**
1	Solicitar al UO por correo electrónico información sobre la actividad o evento que se desea difundir.	EC	ECRP / ECO
2	Preparar de la nota de prensa	EC	ECRP / ECO
3	Enviar al UO la nota de prensa para la validación de la información	UO	ECRP / ECO
4	Enviar la nota al medio de comunicación para su difusión respectiva	EC	ECRP / ECO
5	En caso de entrevista, solicitada por el medio o gestionada por nosotros, se informa a la AD para la autorización	EC	ECRP
	¿Se aprueba la entrevista? Si es afirmativo ir a la actividad 7, de ser negativo, notificar al medio de comunicación y fin.		
6	Asignar al vocero institucional	AD	ADIR / GG
7	Informar al medio de comunicación y programar fecha, hora y modalidad	EC	ECRP
Fin			

Documentos que se generan:
- Nota de prensa - Correos electrónicos - Ayuda memoria

Proceso relacionado:
E03.01.02 Gestión de medios y plataformas de información

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: E03.01.02 Gestión de medios y plataformas de información

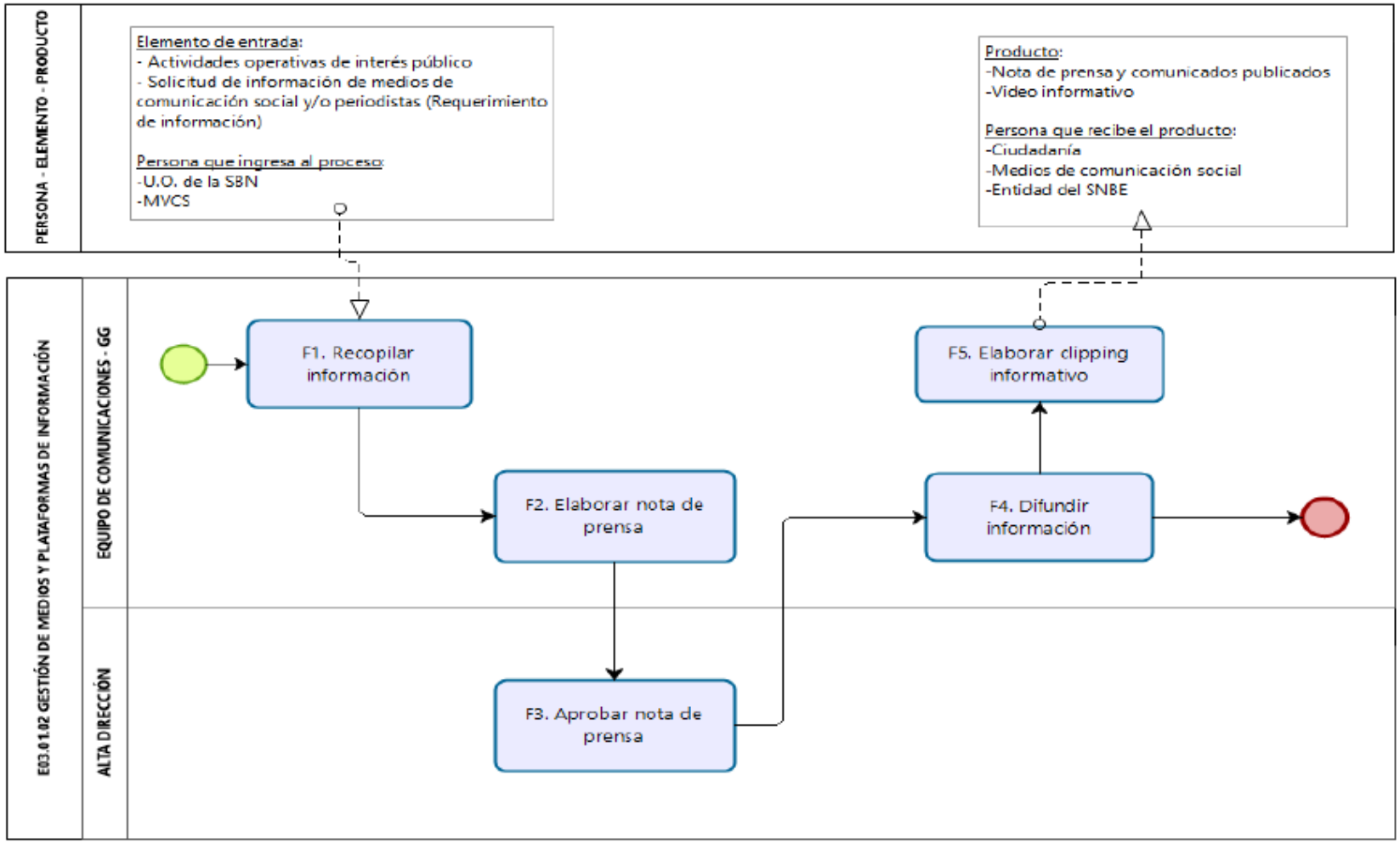
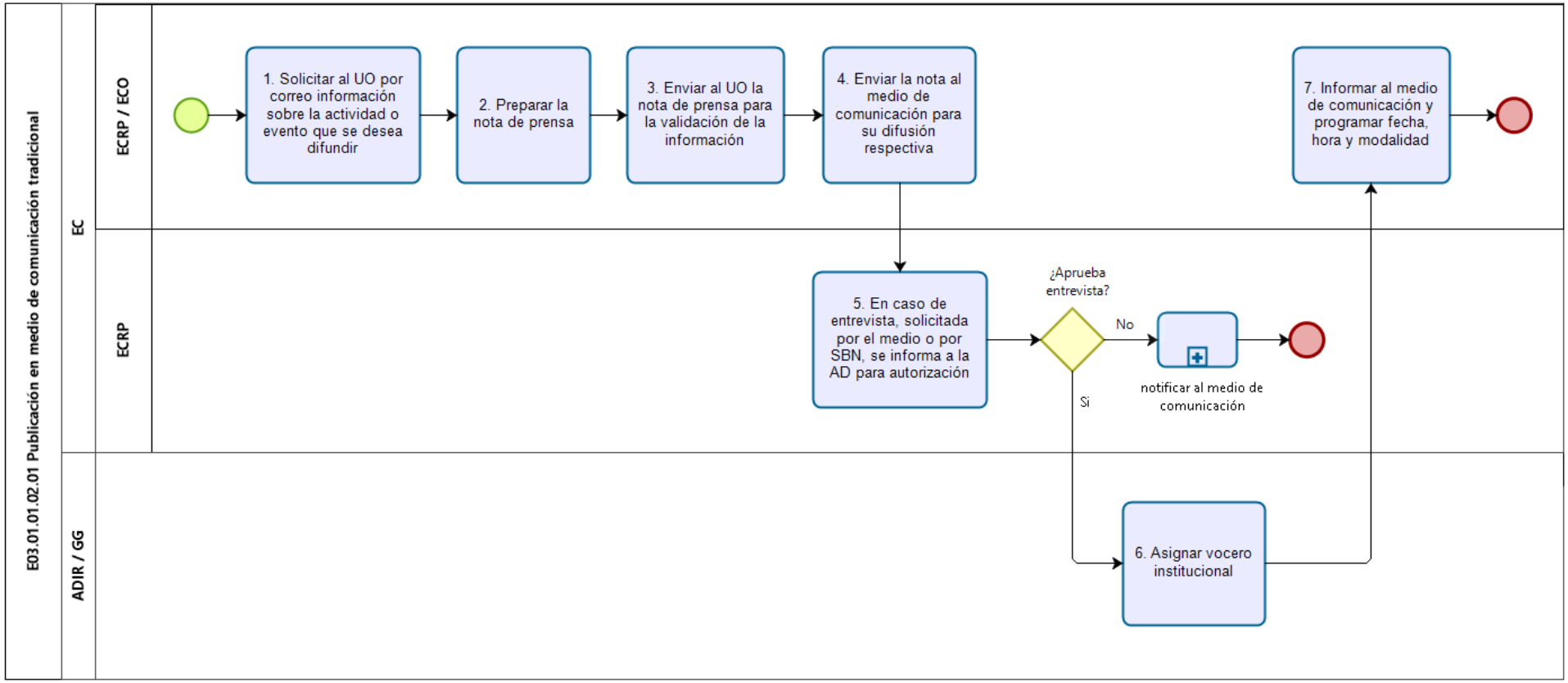


Diagrama de Procedimiento: E03.01.02.01 Publicaciones en medios de comunicación tradicional



Código: E03.02.01.01	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Elaboración de piezas gráficas	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Gerencia General (GG)	Firmado digitalmente por: LOPEZ ENDO Jaime Eduardo FAU 20131057823 hard Fecha: 30/12/2020 14:32:22-0500
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 17:01:01-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	Firmado digitalmente por: LOPEZ ENDO Jaime Eduardo FAU 20131057823 hard Fecha: 30/12/2020 14:32:59-0500

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001- 2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento:

Difundir información a través de herramientas gráficas, digitales o físicas, sobre las actividades que realizan las unidades orgánicas orientándolas al público interno de la organización.

Alcance del procedimiento:

Personal de las unidades de organización de la SBN

Base normativa:

a) Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN
b) Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
c) Decreto Supremo Nº 019-2019-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.

Siglas y definiciones:	
AU	Área Usuaria
CA	Comunicador asignado
EC	Equipo de Comunicaciones
ECRP	Especialista de Comunicaciones y Relaciones Públicas
GG	Gerencia General
UO	Unidad de organización

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**

Correo electrónico, Memorándum, Brief	Unidades de Organización de la SBN

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**UO**	**Responsable**
1	Solicitar requerimiento de elaboración de pieza gráfica, mediante correo electrónico, memorándum o proveído	AU	
2	Recibir requerimiento, derivar e instruir al comunicador asignado	EC	ECRP
3	Coordinar y diseñar de la pieza gráfica, enviar para aprobación al Coordinador de comunicaciones	EC	CA
4	Aprobar y disponer derivar la pieza grafica al AU	EC	ECRP
5	Enviar la pieza grafica al AU para su aprobación	EC	CA
6	Validar la pieza gráfica	AU	
7	Disponer difusión por correo de la cuenta de Comunicaciones, o imprimir y publicar en la SBN	EC	ECRP
Fin			

Documentos que se generan:

- Flyer (digital)
- Banner (digital)
- Comunicado (digital)
- Saludo institucional (digital)
- Afiches (Impresos)
- Trípticos (Impresos)
- Folletos (Impresos)

Proceso relacionado:

E03.02.01 Elaboración y difusión de mensajes y plataformas de comunicación interna

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: E03.02.01 Elaboración y difusión de mensajes y plataformas de comunicación interna

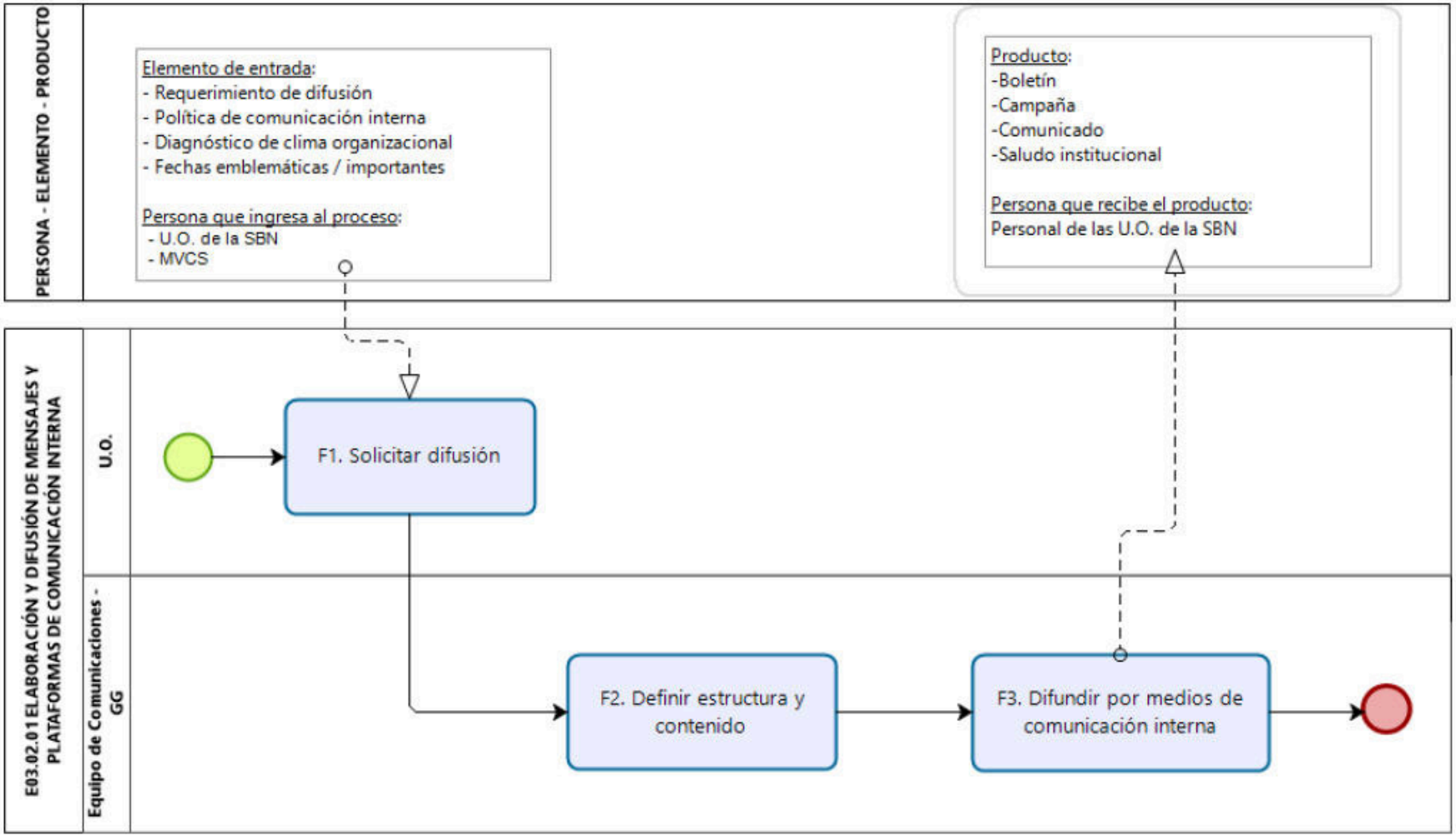
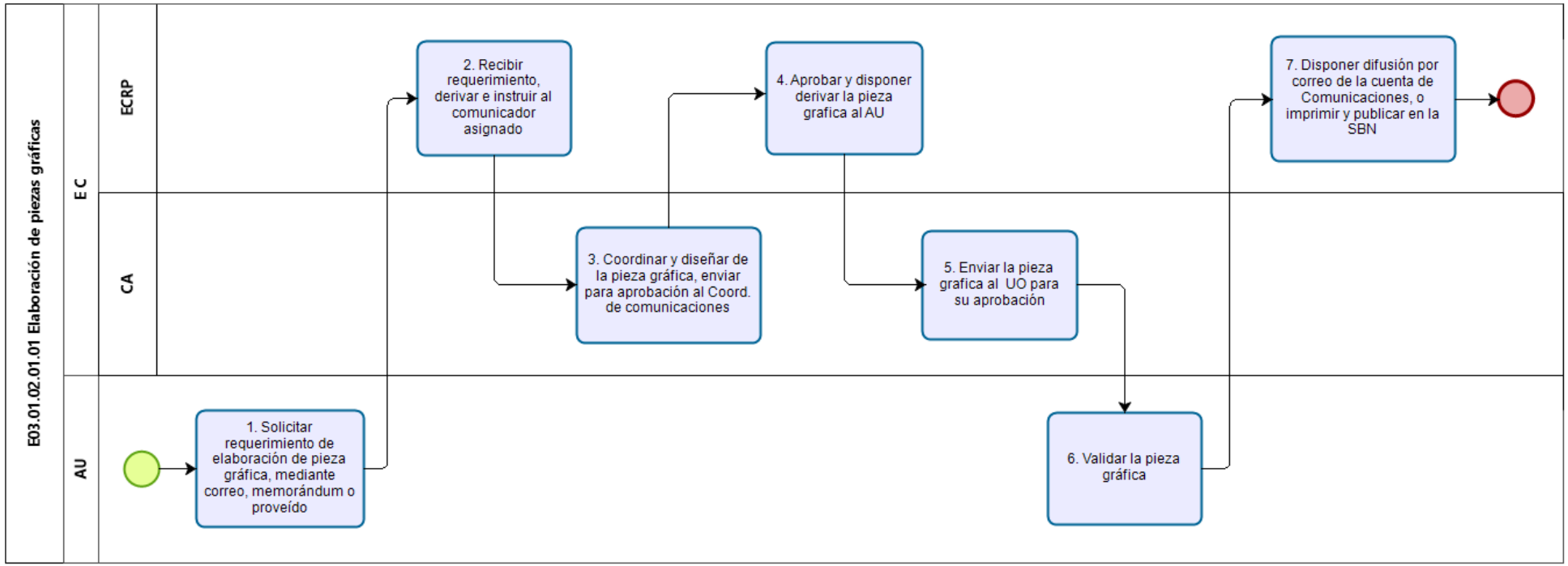


Diagrama de Procedimiento: E03.02.01.01 Elaboración de piezas gráficas



Código: E03.03.01.01	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Conducción y desarrollo de actos protocolares	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Gerencia General (GG)	Firmado digitalmente por: LOPEZ ENDO Jaime Eduardo FAU 20131057823 hard Fecha: 30/12/2020 14:33:40-0500
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 17:08:50-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	Firmado digitalmente por: LOPEZ ENDO Jaime Eduardo FAU 20131057823 hard Fecha: 30/12/2020 14:34:48-0500

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento:

Fortalecer el posicionamiento de la imagen de la SBN, y contribuir al logro de los objetivos institucionales

Alcance del procedimiento:

- Unidades Orgánicas de la SBN
- Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento
- Entidades del Estado
- Entidades del SBNE

Base normativa:

a) Ley N° 28874, Ley que regula la publicidad estatal.
b) Decreto Supremo Nº 019-2019-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
c) Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
d) Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN.
e) Decreto Supremo N° 100-2005-RE, Ley de Precedencia.

Siglas y definiciones:

AU	Área usuaria de la SBN, Entidades del Estado, MVCS y Entidades del SBNE
EC	Equipo de Comunicaciones
ECRP	Especialista de Comunicaciones y Relaciones Públicas
EEI	Especialista en Eventos Institucionales
MVCS	Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento

SBNE	Sistema Nacional de Bienes Estatales

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**
a) Memorándum, Proveído	a) Unidades de organización de la SBN
b) Oficio	b) Entidades del Estado c) MVCS d) Entidades del SBNE
c) Correo electrónico indicando realización de evento	e) Todos

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**OU**	**Responsable**
1	Solicitar la realización del evento con fecha, lugar y requerimiento	AU	
2	Analizar la pertinencia del evento y contactar con la institución para definir los detalles de participación	EC	ECRP
3	Designar del equipo que participará en la organización y protocolo del evento	EC	ECRP
4	Realizar la pauta y ver los requerimientos logísticos para la ambientación del recinto del evento	EC	EEI
5	Ejecutar lo planificado el dia del evento	EC	EC
6	Enviar informe de la participación del evento	EC	ECRP
Fin			

Documentos que se generan:
Informes / Correo electrónico

Proceso relacionado:
E03.03.01 Eventos protocolares

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: E03.03.01 Eventos protocolares

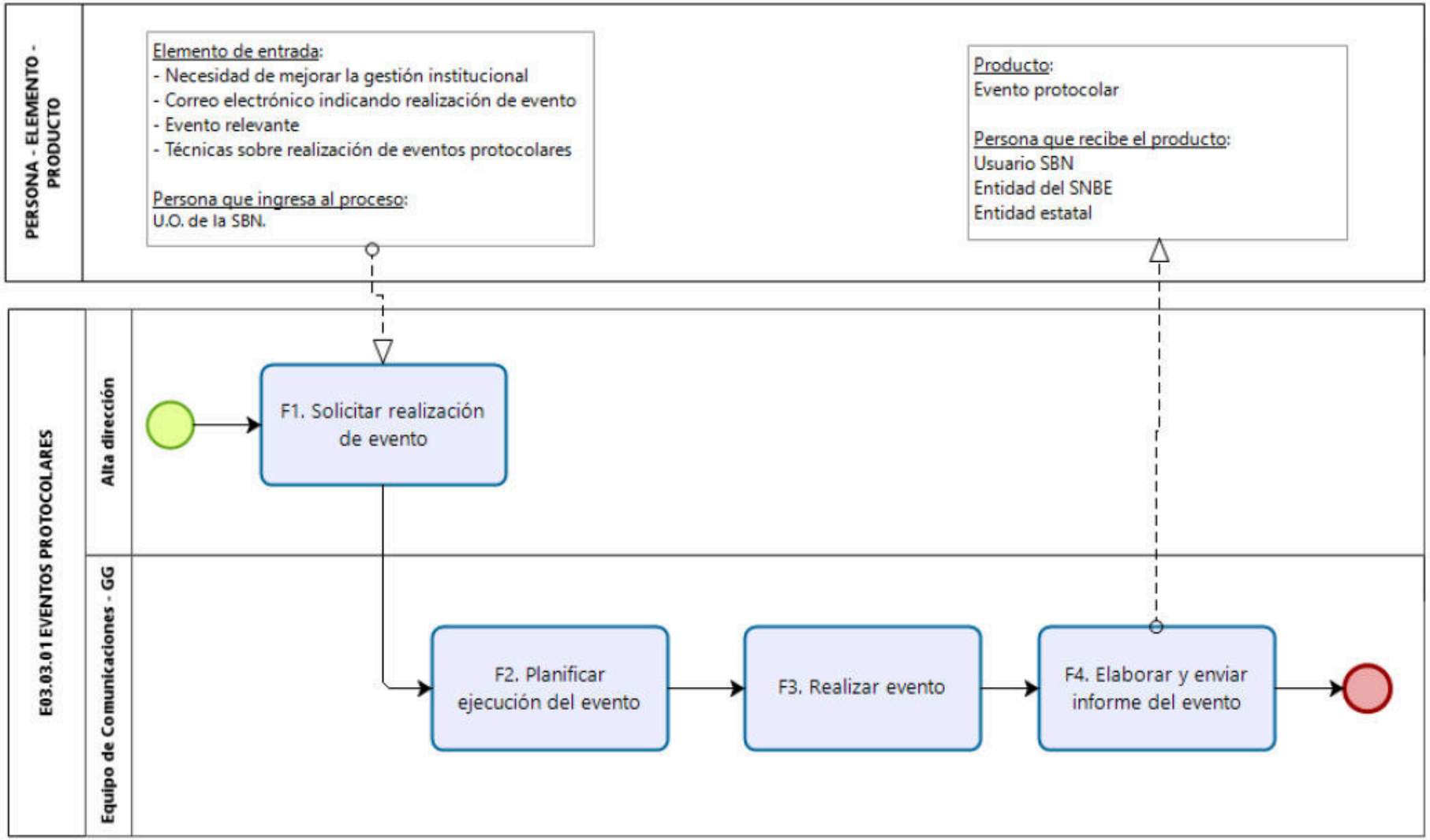
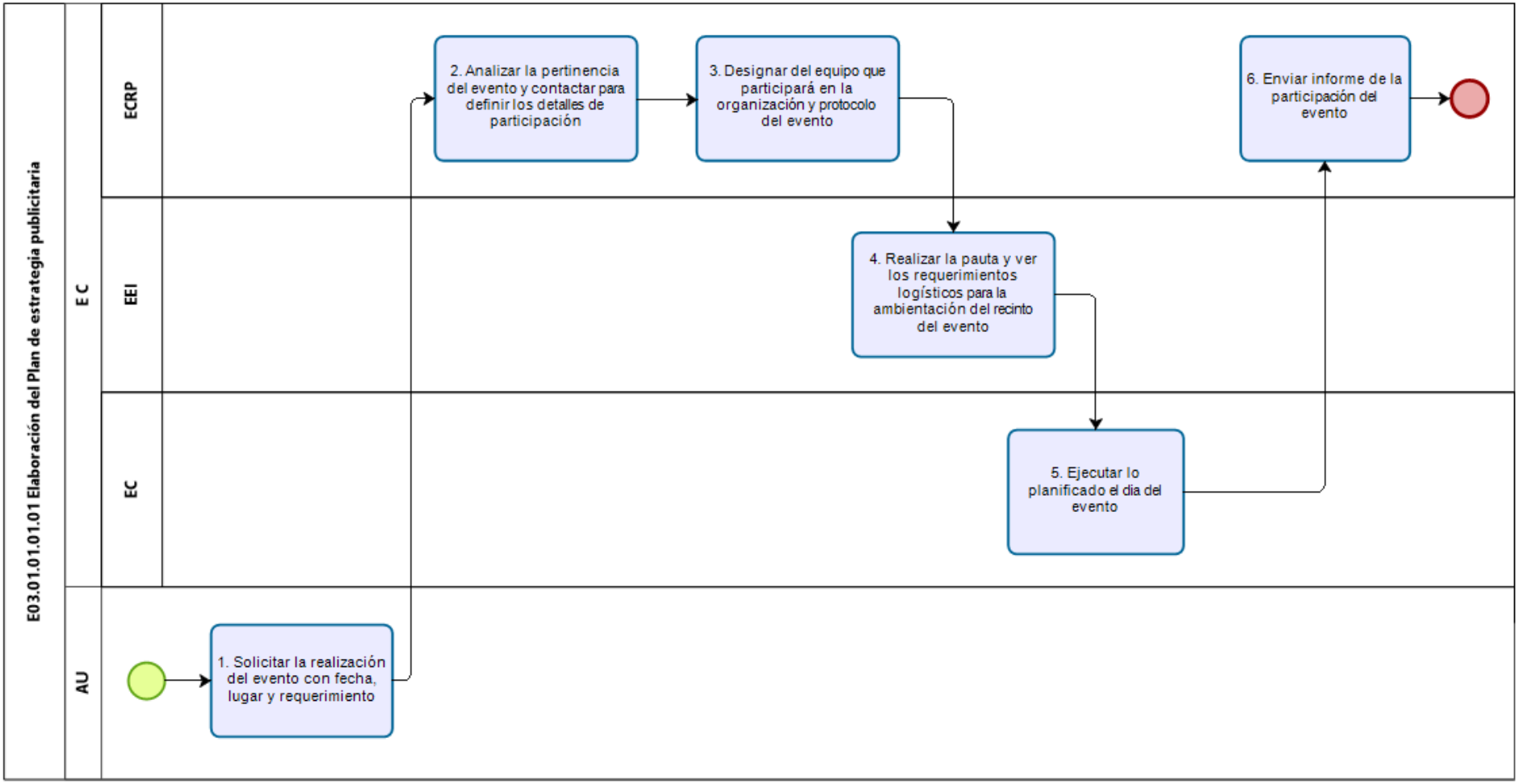


Diagrama de Procedimiento: E03.03.01.01 Conducción y desarrollo de actos protocolares



Procedimientos del proceso: S02 Atención al ciudadano

Código: S02.01.01.01	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Registro y derivación de solicitudes de ingreso	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Unidad de Trámite Documentario (UTD)	Firmado digitalmente por: FLEMING VILLANO Frank FIR 42724993 hard Fecha: 30/12/2020 12:30:25-0500
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 17:09:45-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	Firmado digitalmente por: LOPEZ ENDO Jaime Eduardo FAU 20131057823 hard Fecha: 30/12/2020 14:35:39-0500

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento
Diligenciar adecuadamente las Solicitudes de Ingreso a los Órganos Responsables de la SBN cumpliendo con el plazo de tiempo establecido en el TUO de la Ley 27444 y Directiva N° 002-2020/SBN-GG.

Alcance del procedimiento:
Unidades de Organización de la SBN

Base normativa:

a) Ley N° 28874, Ley que regula la publicidad estatal.
b) Decreto Supremo N°016-2010-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN
c) Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
d) Decreto Supremo Nº 019-2019-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
e) Decreto Supremo N° 011-2020-VIVIENDA que aprueba la modificación del TUPA de la SBN
f) Resolución N° 006-2003/SBN que aprueba el "Programa de Control de Documentos – PCD de la Superintendencia de Bienes Nacionales – SBN"
g) Resolución N° 067-2019/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 003-2019/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Archivística en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales"
h) Resolución N° 042-2020/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 002-2020/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Documentaria en la Superintendencia Nacional de

Bienes Estatales”

Siglas y definiciones:	
CRT	Constancia de Registro Temporal
PIDE	Plataforma de Interoperabilidad del Estado
SGD	Sistema de Gestión Documental
SI	Solicitud de ingreso
SID	Sistema Integrado Documentario
UO	Unidad de organización de la SBN
UTD	Unidad de Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**
Documentos varios: SI generadas a través de plataformas digitales (Mesa de Partes Virtual, Módulo de Acceso a la Información Pública, Certificado Digital de Búsqueda Catastral en el SINABIP, Denuncias por Mal Uso de Predios del Estado y la Plataforma de Interoperabilidad del Estado) y de la Mesa de Partes	Administrado: Documentos ingresados por los administrados a través de la Mesa de Partes, la PIDE y de las plataformas digitales alojadas en la página web institucional

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**OU**	**Responsable**
1	Recibir y Revisar la documentación física	UTD	Recepcionista
	¿Los documentos pertenecen a una subsanación? Si: va a la actividad 4 No: va a la siguiente pregunta	UTD	Recepcionista
	¿El trámite es con requisitos? Si es afirmativo ir a la actividad 2, de ser negativo ir a la actividad 4	UTD	Recepcionista
2	Revisar requisitos	UTD	Recepcionista
	¿Los requisitos están completos? Si es afirmativo ir a la actividad 4, de ser negativo ir a la actividad 3	UTD	Recepcionista
3	Seleccionar el procedimiento. Revisar check list y selecciona los requisitos presentados. Registrar la solicitud en el SID. Sellar, escribir el número de SI y nombre de quien recibe la documentación. Imprimir CRT del SID, solicitar al administrado llenar campos de (nombre, DNI y firma) y adjuntar a la SI. Va a la actividad 7.	UTD	Recepcionista
4	Registrar la solicitud en el SID. Sellar, escribir el número de SI y el nombre de la persona que ha recibido la documentación. Imprimir Constancia de Registro del SID y adjuntar a la SI. Va a la actividad 7	UTD	Recepcionista
5	Revisar bandeja de “Recepción” del SGD que corresponde a los documentos enviados en el PIDE, visualizar SI y aplicar la firma digital para la generación del número de SI. Va a la actividad 8	UTD	Recepcionista
6	Revisar bandeja de “Firmar Solicitudes de Ingreso” del SGD y aplicar la firma digital en señal de recepción a todas	UTD	Veedor

	las SI que ingresaron por medios digitales. Va a la actividad 8		
7	Escanear SI en formato pdf y guardar en carpeta SOLING para su visualización en el SID y SGD	UTD	Profesional
8	Revisar bandeja de “Derivar SI” del SGD, selecciona “acción/derivar”, consignar los datos requeridos por el SGD, de existir información anterior vincular y derivar SI al órgano responsable a través del SGD	UTD	Profesional
	¿La SI es física? Si: va a la siguiente actividad No: Va a la actividad 11	UTD	Profesional
9	Recibir SI. Imprimir carátula de la SI del SID. Imprimir reporte del SID, clasifica y coteja las solicitudes por cada UO.	UTD	Apoyo administrativo
10	Entregar el reporte. Solicitar sello y firma de cargo de recepción	UTD	Apoyo administrativo
11	Recibir SI.	UO	
	¿La SI es física? Si: Sella y firma reporte e ir a la actividad 12. No: Revisa bandeja de “Recibidos/Solicitud de ing.” del SGD	UO	
	¿Corresponde la derivación al UO? Si, Atiende la SI. No, Devuelve la SI a UTD, va a la actividad 13	UO	
12	Recibir cargo de reporte y envía reporte a secretaria	UTD	Apoyo administrativo
13	Modificar derivación de SI en el SID	UTD	Profesional
	¿La SI es física? Si es afirmativo ir a la actividad 9, de ser negativo ir a la actividad 11	UTD	Profesional
14	Recibir y archivar cargo del reporte	UTD	Secretaria
Fin			

Documentos que se generan:

- Solicitudes de Ingreso
- Constancia de registro
- Constancia de registro temporal
- Caratula de SI
- Reporte de solicitudes de ingreso

Proceso relacionado:

S02.01.01 Recepción y atención al ciudadano

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: S02.01.01 Recepción y atención al ciudadano

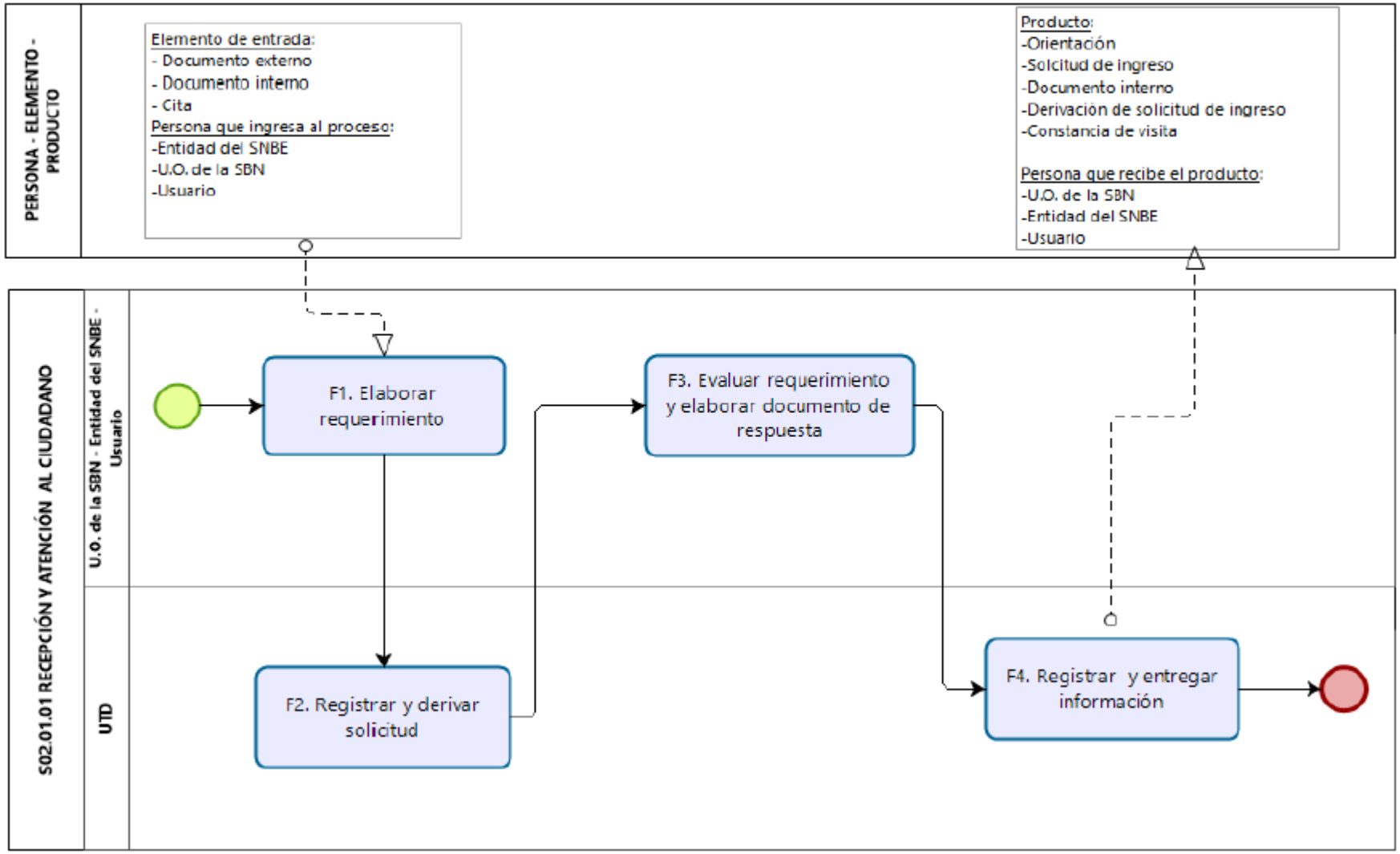
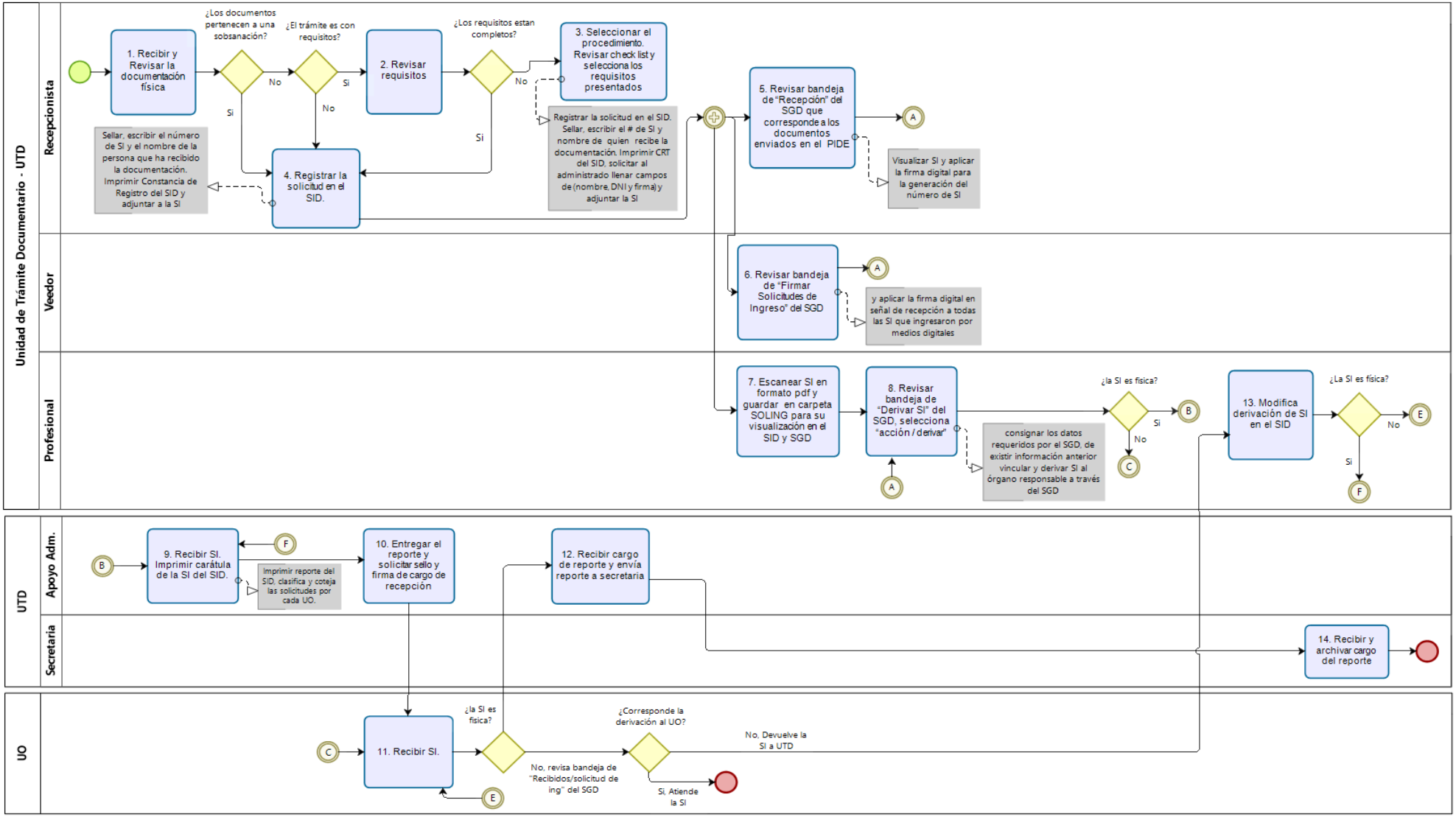


Diagrama de Procedimiento: S02.01.01.01 Registro y derivación de solicitud de ingreso



Código: S02.01.01.02	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Atención de solicitudes de información	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Unidad de Trámite Documentario (UTD)	Firmado digitalmente por: FLEMING VILLANO Frank FIR 42724993 hard Fecha: 30/12/2020 12:33:53-0500
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 17:11:03-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	Firmado digitalmente por: LOPEZ ENDO Jaime Eduardo FAU 20131057823 hard Fecha: 30/12/2020 14:36:21-0500

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento
Atender la solicitud de ingreso del administrado otorgando la información solicitada por acceso a la Información Pública o por colaboración entre Entidades Públicas.

Alcance del procedimiento:
Unidades de Organización de la SBN

Base normativa:

a) Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales
b) Ley N° 27558, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
c) Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales
d) D.L. N° 1353 que aprueba la creación de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos personales y la regulación de la Gestión de Intereses
e) D.S. N° 072-2003-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
f) D.S. N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.
g) D.S. N° 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales
h) D.S. N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
i) D.S. N° 019-2017-JUS que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1353, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la Regulación de Gestión de Intereses

j)	D.S. N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General
k)	D.S. N° 021-2019-PCM que aprueban Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
l)	D.S. N° 011-2020-VIVIENDA que aprueba la modificación del TUPA de la SBN
m)	Resolución N° 049-2018/SBN-SG que aprueba la Directiva N° 005-2018/SBN-SG "Disposiciones para la actualización del portal de transparencia y acceso a la información pública en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales"

Siglas y definiciones:	
AD	Administrado
MAIP	Módulo de Acceso a la Información Pública
MP	Mesa de Partes
MPV	Mesa de Partes Virtual
UO	Unidad de organización de la SBN
PIDE	Plataforma de Interoperabilidad del Estado
SAT	Sistema Administrativo de Tesorería
SI	Solicitud de ingreso
SID	Sistema Integrado Documentario
SGD	Sistema de Gestión Documental
UTD	Unidad de Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**
a) SI que solicitan colaboración entre entidades públicas o acceso a la información pública	a) MP y PIDE
b) SI generadas a través de plataformas digitales (MPV y MAIP)	b) Documentos ingresados por los administrados a través de las plataformas digitales alojadas en la página web institucional

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**OU**	**Responsable**
1	Recibir y recepcionar SI (en físico) en SID	UTD	Secretaria
2	Revisar bandeja de "Recibidos/Solicitudes de ing." Evaluar y proveer SI al profesional o técnico a través del SGD	UTD	Jefe
	¿La SI es física? Si: Va la siguiente actividad No: Va a la actividad 4		
3	Registrar proveído en el cuaderno de cargo y entregar SI física al profesional o técnico	UTD	Secretaria
4	Revisar SI	UTD	Profesional/ Técnico
	¿La SI es de acceso a la información pública? Si: Va a la siguiente pregunta. No: va a la actividad 9		
	¿Hay observaciones? Si: Va a la siguiente actividad		

	No: Va a la actividad 9		
5	Elaborar en el SGD oficio solicitando levantar observaciones *Nota: Si la SI ingreso por el MAIP elaborar oficio en la opción "Proveídos/Solicitudes de ing./Acción/Ver y Responder" Si la SI ingreso por la MP o la MPV elaborar oficio en la opción "Nuevo documento/Documento externo"	UTD	Profesional/ Técnico
6	Evaluar Oficio	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 5 No: va a la siguiente actividad		
7	Firmar digitalmente el Oficio en el SGD *Nota: Si la SI ingreso por el MAIP con la firma del oficio se notificará automáticamente al buzón electrónico del MAIP Si la SI ingreso por la MP o la MPV el oficio se notificará por correo electrónico o Courier, según corresponda	UTD	Jefe
8	¿Administrado levanto las observaciones? Si: va a la siguiente actividad No: FIN	UTD	Profesional/ Técnico
9	Evaluar SI, si la información solicitada: a) Está digitalizada en SID o SGD: va a la siguiente actividad. b) La maneja una UO: va a la actividad 11 c) Está en archivo UTD: solicita información al técnico de archivo. Va a la actividad 16 *Nota: Si es acceso a la información pública: realizar actividades de la 10 a la 28 y de la 32 a la 37 Si es colaboración entre Entidades Públicas: realizar actividades de la 10 a la 16 y de la 29 a la 37	UTD	Profesional/ Técnico
10	Revisar y consolidar información	UTD	Profesional/ Técnico
11	Elaborar en el SGD el Memorando solicitando la información al UO	UTD	Profesional/ Técnico
12	Evaluar Memorando	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 11 No: va a la siguiente actividad		
13	Firmar digitalmente y derivar a través del SGD a la UO	UTD	Jefe
14	Recibir Memorando a través del SGD y atender requerimiento de información	UO	
15	Revisar SGD bandeja de "Recibidos/Documentos int." y proveer documento de respuesta al profesional o técnico	UTD	Jefe
16	Recibir documento requerido o documento de respuesta	UTD	Profesional/ Técnico
17	<u>La solicitud es de</u>: a) Copias: ¿La remisión de la documentación en gratuita? Si: Elaborar en el SGD i) Hoja de liquidación, y, ii) Oficio y	UTD	Profesional/ Técnico

	adjuntar la documentación solicitada No: Elaborar Hoja de liquidación b) Revisión de documentos: Elaborar en el SGD Oficio para invitar al administrado a la lectura de los documentos solicitados c) Consultas: Elaborar en el SGD Oficio con respuesta al administrado *Nota: Si la SI ingreso por el MAIP elabora oficio y/o hoja de liquidación en la opción "Proveídos/Solicitudes de ing./Acción/Ver y Responder" Si la SI ingreso por la MP o la MPV elabora oficio en la opción "Nuevo documento/Documento externo" y/o elaborar hoja de liquidación y la registra en el SID		
18	Evaluar oficio y/o hoja de liquidación	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 17 No: va a la siguiente actividad		
19	Firmar digitalmente los documentos elaborados en el SGD y/o firmar los registrados en el SID *Nota: Si la SI ingreso por el MAIP con la firma digital del oficio y/o hoja de liquidación se notificará automáticamente al buzón electrónico del MAIP Si la SI ingreso por la MP o la MPV el oficio se notificará por correo electrónico o Courier, según corresponda	UTD	Jefe
	¿El administrado paga y concurre o concurre a la SBN? Si: va a la siguiente actividad No: FIN	UTD	Profesional/ Técnico
20	<u>Paga y concurre</u>: Copias: elaborar orden de pago y la registra en el SID Va a la siguiente actividad <u>Concurre</u>: Revisión de documentos: elaborar constancia de revisión Va a la actividad 24	UTD	Profesional/ Técnico
21	Evaluar orden de pago	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 19 No: va a la siguiente actividad		
22	Firmar orden de pago y remitir documento al SAT	UTD	Jefe
23	Recibir Orden de pago y entregar información al administrado	UTD	Profesional/ Técnico
24	Entregar constancia de revisión y documentos a revisar al administrado	UTD	Profesional/ Técnico
25	Revisar documentación, llenar constancia de revisión y devolver documentos al personal	AD	
26	Recibir la documentación y registrar constancia de revisión en el SID	UTD	Profesional/ Técnico
27	Evaluar constancia de revisión	UTD	Jefe

	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 20 No: va a la siguiente actividad		
28	Firmar constancia de revisión	UTD	Jefe
29	Elaborar en el SGD Oficio con respuesta al administrado	UTD	Profesional/ Técnico
30	Evaluar oficio	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 29 No: va a la siguiente actividad		
31	Firmar digitalmente el Oficio en el SGD *Nota: El oficio será notificado haciendo el uso de la PIDE, MPV, correo electrónico o Courier, según corresponda.	UTD	Jefe
32	¿Hay devolución de documentos? Si: va a la siguiente pregunta. No: FIN	UTD	Profesional/ Técnico
	¿Requiere devolución de documentos? Si: va a la siguiente actividad No: Devuelve documentación al técnico de archivo		
33	Elaborar en el SGD memorando que devuelve la documentación prestada	UTD	Profesional/ Técnico
34	Evaluar memorando	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 33 No: va a la siguiente actividad		
35	Firmar digitalmente el Memorando en el SGD	UTD	Jefe
36	Imprimir, entregar memo y documentos adjuntos. Solicitar sello y firma de cargo de recepción	UTD	Apoyo administrativo
37	Recibir memorando y documentos, sellar y firmar cargo	UO	
Fin			

Documentos que se generan:
- Oficio - Constancia de revisión - Hoja de Liquidación - Orden de pago

Proceso relacionado:
S02.01.01 Recepción y atención al ciudadano

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: S02.01.01 Recepción y atención al ciudadano

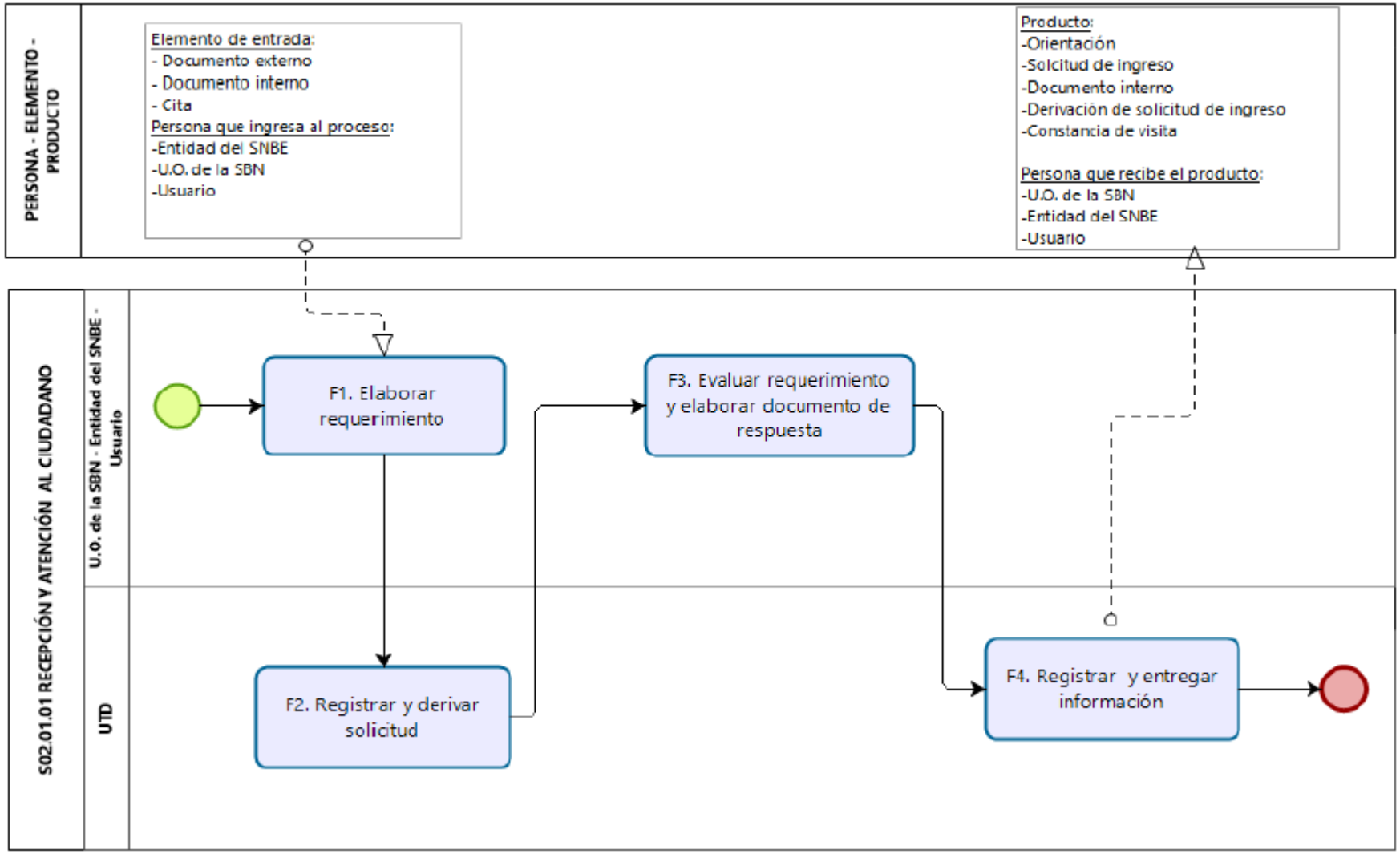
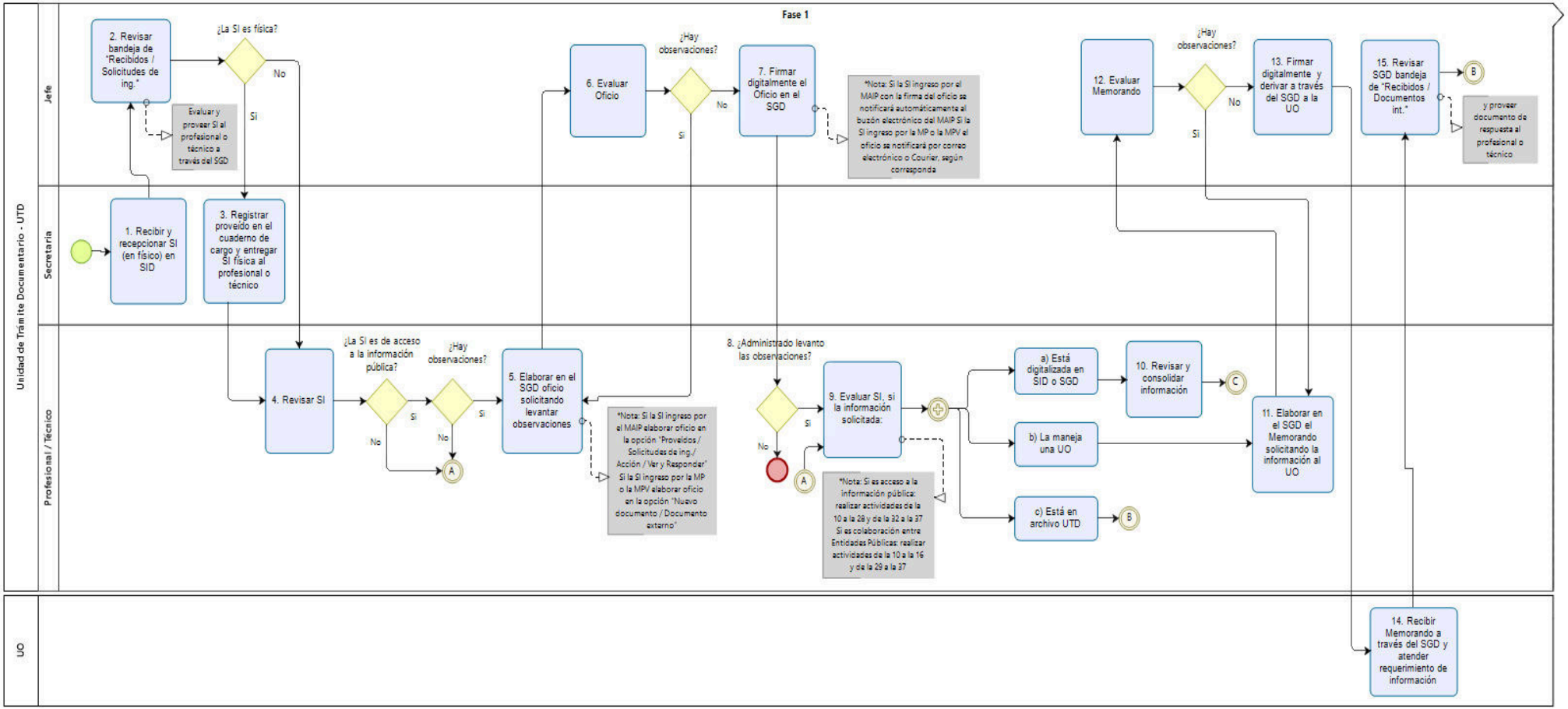
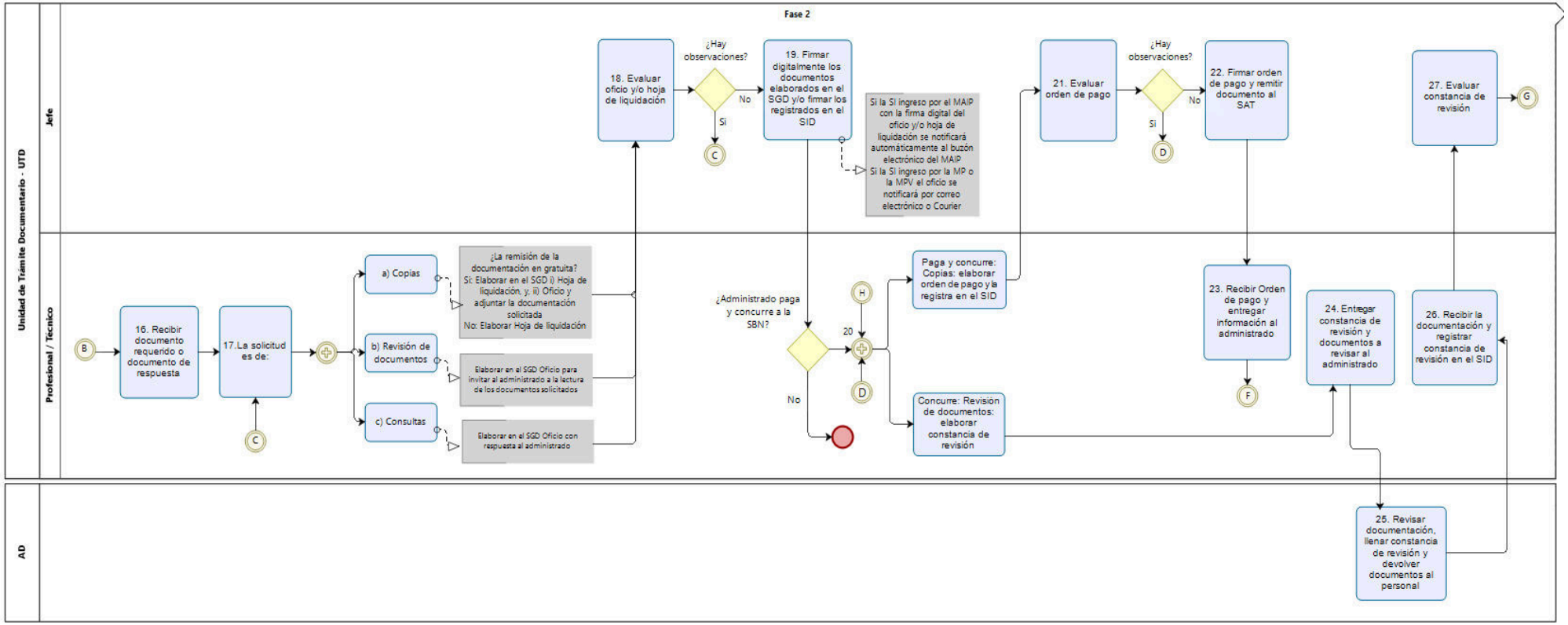
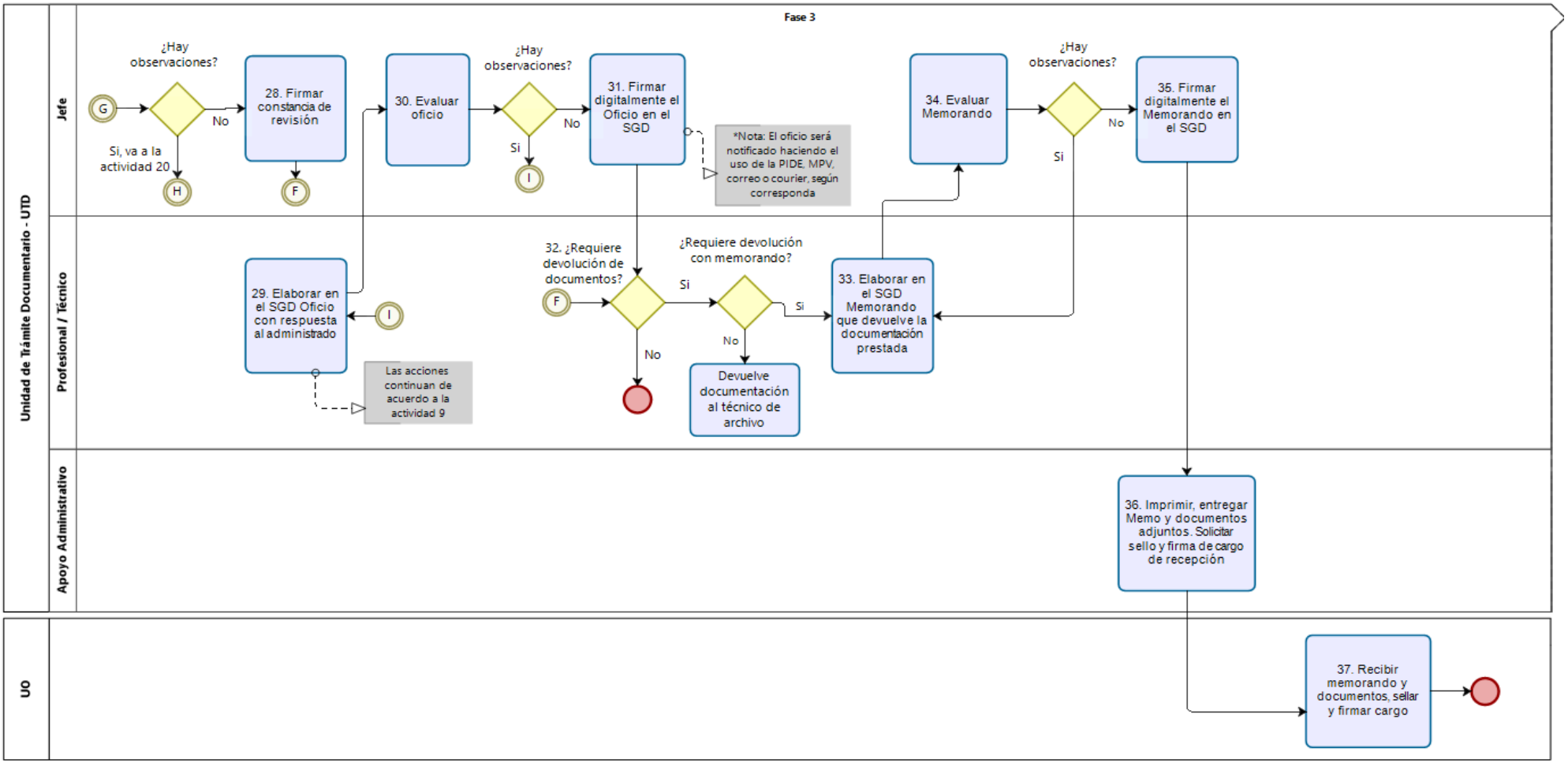


Diagrama de Procedimiento: S02.01.01.02 Atención de solicitudes de información




Unidad de Trámite Documentario - UTD
Jefe
Profesional / Tecnico
AD
Fase 2
B
16. Recibir documento requerido o documento de respuesta
17.La solicitud es de:
C
a) Copias
b) Revisión de documentos
c) Consultas
¿La remisión de la documentación en gratuita? Si: Elaborar en el SGD i) Hoja de liquidación, y, ii) Oficio y adjuntar la documentación solicitada No: Elaborar Hoja de liquidación
Elaborar en el SGD Oficio para invitar al administrado a la lectura de los documentos solicitados
Elaborar en el SGD Oficio con respuesta al administrado
18. Evaluar oficio y/o hoja de liquidación
¿Hay observaciones?
No
Si
C
19. Firmar digitalmente los documentos elaborados en el SGD y/o firmar los registrados en el SID
Si la SI ingreso por el MAIP con la firma digital del oficio y/o hoja de liquidación se notificará automáticamente al buzón electrónico del MAIP Si la SI ingreso por la MP o la MPV el oficio se notificará por correo electrónico o Courier
¿Administrado paga y concurre a la SBN?
No
H
20
D
Paga y concurre: Copias: elaborar orden de pago y la registra en el SID
Concurre: Revisión de documentos: elaborar constancia de revisión
21. Evaluar orden de pago
¿Hay observaciones?
Si
D
No
22. Firmar orden de pago y remitir documento al SAT
23. Recibir Orden de pago y entregar información al administrado
F
24. Entregar constancia de revisión y documentos a revisar al administrado
25. Revisar documentación, llenar constancia de revisión y devolver documentos al personal
26. Recibir la documentación y registrar constancia de revisión en el SID
27. Evaluar constancia de revisión
G


Unidad de Trámite Documentario - UTD
Jefe
Profesional / Técnico
Apoyo Administrativo
UO
Fase 3
¿Hay observaciones?
G
No
Si, va a la actividad 20
H
28. Firmar constancia de revisión
F
30. Evaluar oficio
¿Hay observaciones?
Si
I
No
31. Firmar digitalmente el Oficio en el SGD
*Nota: El oficio será notificado haciendo el uso de la PIDE, MPV, correo o courier, según corresponda
34. Evaluar Memorando
¿Hay observaciones?
Si
No
35. Firmar digitalmente el Memorando en el SGD
29. Elaborar en el SGD Oficio con respuesta al administrado
I
Las acciones continuan de acuerdo a la actividad 9
32. ¿Requiere devolución de documentos?
F
Si
No
¿Requiere devolución con memorando?
Si
No
Devuelve documentación al técnico de archivo
33. Elaborar en el SGD Memorando que devuelve la documentación prestada
36. Imprimir, entregar Memo y documentos adjuntos. Solicitar sello y firma de cargo de recepción
37. Recibir memorando y documentos, sellar y firmar cargo

Código: S02.01.02.01	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Emisión de Constancia de Resolución	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Unidad de Trámite Documentario (UTD)	Firmado digitalmente por: FLEMING VILLANO Frank FIR 42724993 hard Fecha: 30/12/2020 12:36:47-0500
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 17:16:19-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	Firmado digitalmente por: LOPEZ ENDO Jaime Eduardo FAU 20131057823 hard Fecha: 30/12/2020 14:37:04-0500

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento
Emitir la constancia de resolución en el tiempo establecido según ley aplicable.

Alcance del procedimiento
Unidad de Trámite Documentario

Base normativa:

a) Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales
b) Ley N° 27558, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
c) Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.
d) Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
e) Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General
f) Resolución N° 042-2020/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 002-2020/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Documentaria en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales"

Siglas y definiciones:	
SGD	Sistema de Gestión Documental
SID	Sistema Integrado Documentario
UO	Unidad de organización de la SBN
UTD	Unidad de Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**
Reporte “Control de Resoluciones Pendientes”	SID

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**OU**	**Responsable**
1	Generar en el SID el reporte "Control de Resoluciones Pendientes" e imprimir reporte. Verificar fechas de notificación de cada notificado.	UTD	Profesional/ Técnico
	¿Requiere emitir constancia de Resolución? Si: ir a la siguiente actividad No: Fin. No emite constancia de Resolución.		
	¿La Resolución es física? Si: realizar las acciones de la 2 a la 9 No: realizar las acciones de la 10 hacia adelante		
2	Generar numeración de Constancia de Resolución en el SID.	UTD	Profesional/ Técnico
3	Elaborar Constancia de Resolución e imprimir por triplicado	UTD	Profesional/ Técnico
4	Evaluar la constancia	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 3. No: va a la siguiente actividad		
5	Firmar Constancia de Resolución	UTD	Jefe
6	Remitir Constancia de Resolución a la UO	UTD	Apoyo administrativo
7	Recepcionar dos constancia de Resolución, y firmar cargo de recepción	UO	Secretaria
8	Escanear el cargo de la Constancia de Resolución y guardar el archivo en la carpeta CONSTANCIAS DE ACTO FIRME para su visualización en el SID y SGD	UTD	Digitador
9	Archivar Constancia de Resolución	UTD	Secretaria
10	Elaborar Constancia de Resolución en el SGD seleccionando la Resolución en la bandeja de “Proveídos / Acción / Generar Constancia”	UTD	Profesional/ Técnico
11	Evaluar la constancia	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 10 No: va a la siguiente actividad		
12	Firmar digitalmente Constancia de Resolución en el SGD Nota: la Constancia de Resolución firmada se deriva automáticamente a través del SGD a la UO	UTD	Jefe
13	Ingresar al SGD la bandeja “Recibidos/Documentos int.” para visualizar Constancia de Resolución	UO	
Fin			

Documentos que se generan:
Constancia de Resolución

Proceso relacionado:
S02.01.02 Emisión

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: S02.01.02 Emisión

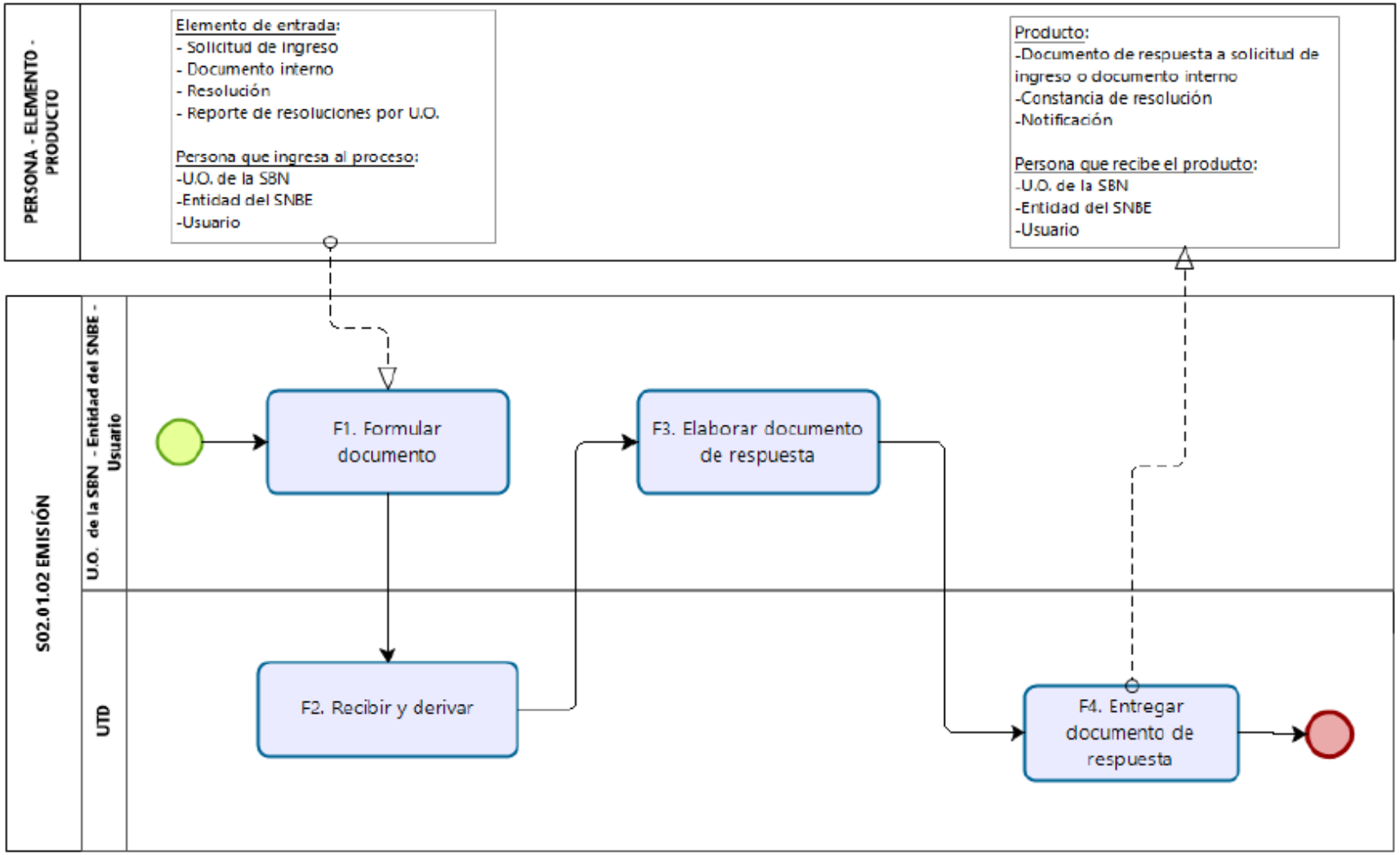
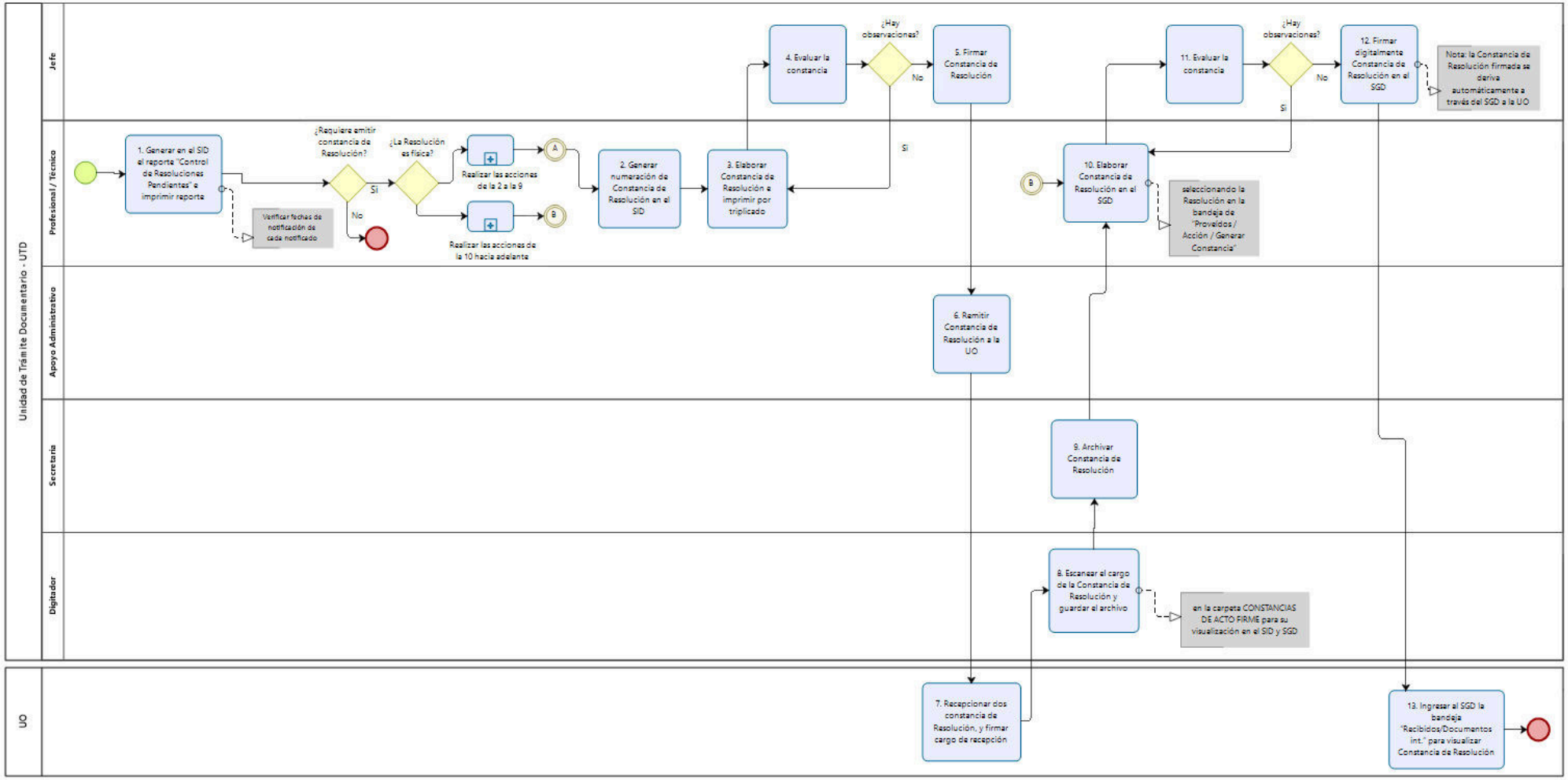


Diagrama de Procedimiento: S02.01.02.01 Emisión de Constancia de Resolución



Código: S02.01.02.02	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Emisión de Notificaciones	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Unidad de Trámite Documentario (UTD)	Firmado digitalmente por: FLEMING VILLANO Frank FIR 42724993 hard Fecha: 30/12/2020 12:38:27-0500
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 18:33:31-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	Firmado digitalmente por: LOPEZ ENDO Jaime Eduardo FAU 20131057823 hard Fecha: 30/12/2020 14:37:48-0500

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento
Emitir la notificación en el tiempo establecido según ley aplicable.

Alcance del procedimiento
Unidad de Trámite Documentario

Base normativa:
a) Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales b) D.S. N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales. c) D.S. N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública d) D.S. N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General e) Resolución N° 042-2020/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 002-2020/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Documentaria en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales"

Siglas y definiciones:	
SGD	Sistema de Gestión Documental
SID	Sistema Integrado Documentario
UTD	Unidad de Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**

Memorándums y/o Resoluciones	UO

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**OU**	**Responsable**
1	Ingresar al SGD a la bandeja de “Recibidos/Documentos int.” y proveer Memorándum y/o Resolución al Profesional/Técnico	UTD	Jefe
2	Revisar Memorándum y/o Resolución en el SGD Elaborar la notificación en el SID. Consignar los datos requeridos por el SID. Imprimir la notificación en formato pdf del SID. Cargar el archivo de la notificación y el archivo de los anexos en el SGD en la opción “Nuevo Documento/Firmar otros documentos”	UTD	Profesional/ Técnico
3	Evaluar la notificación	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 2. No: va a la siguiente actividad		
4	Firmar digitalmente la notificación en el SGD	UTD	Jefe
Fin			

Documentos que se generan:
Notificación

Proceso relacionado:
S02.01.02 Emisión

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: S02.01.02 Emisión

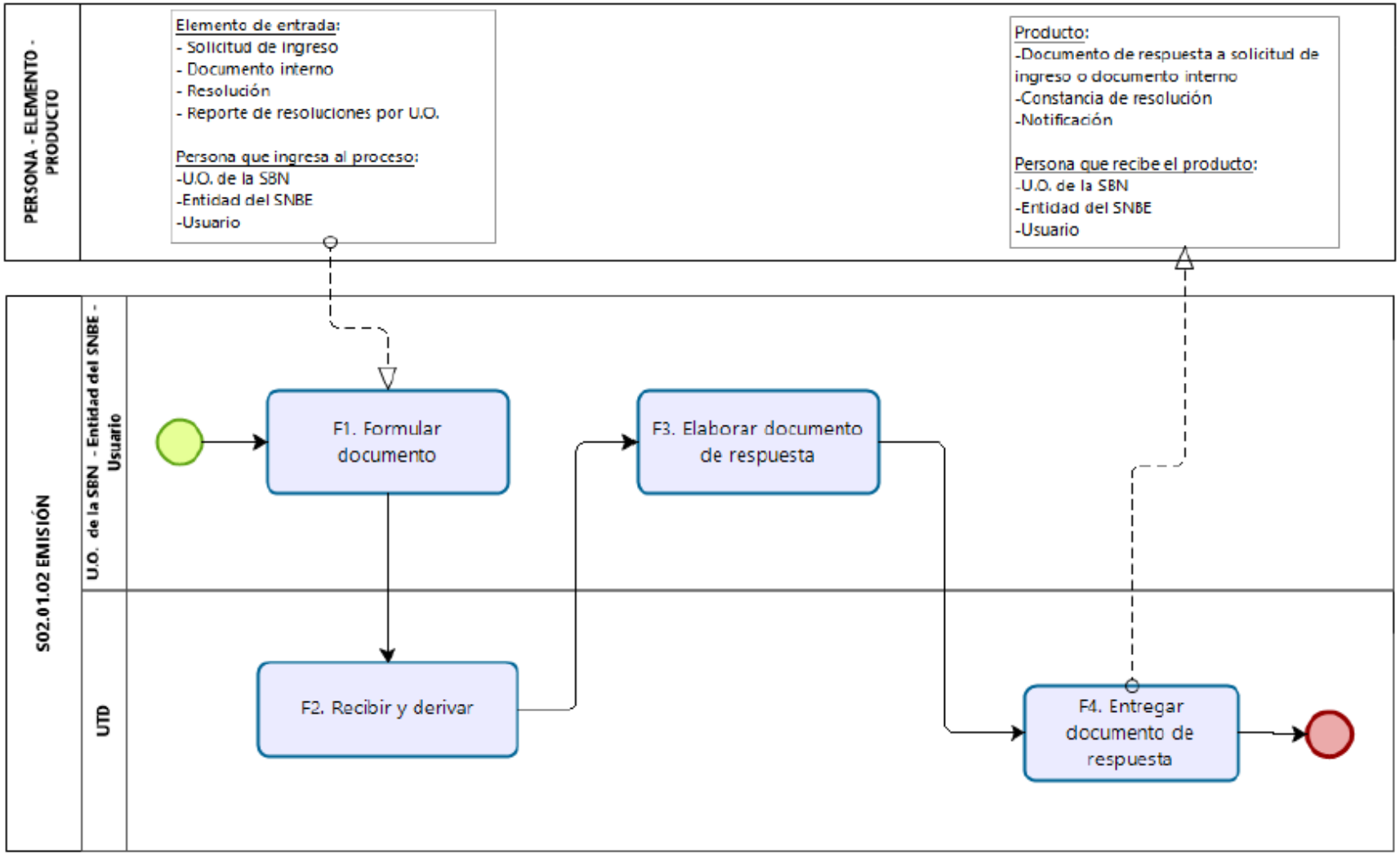
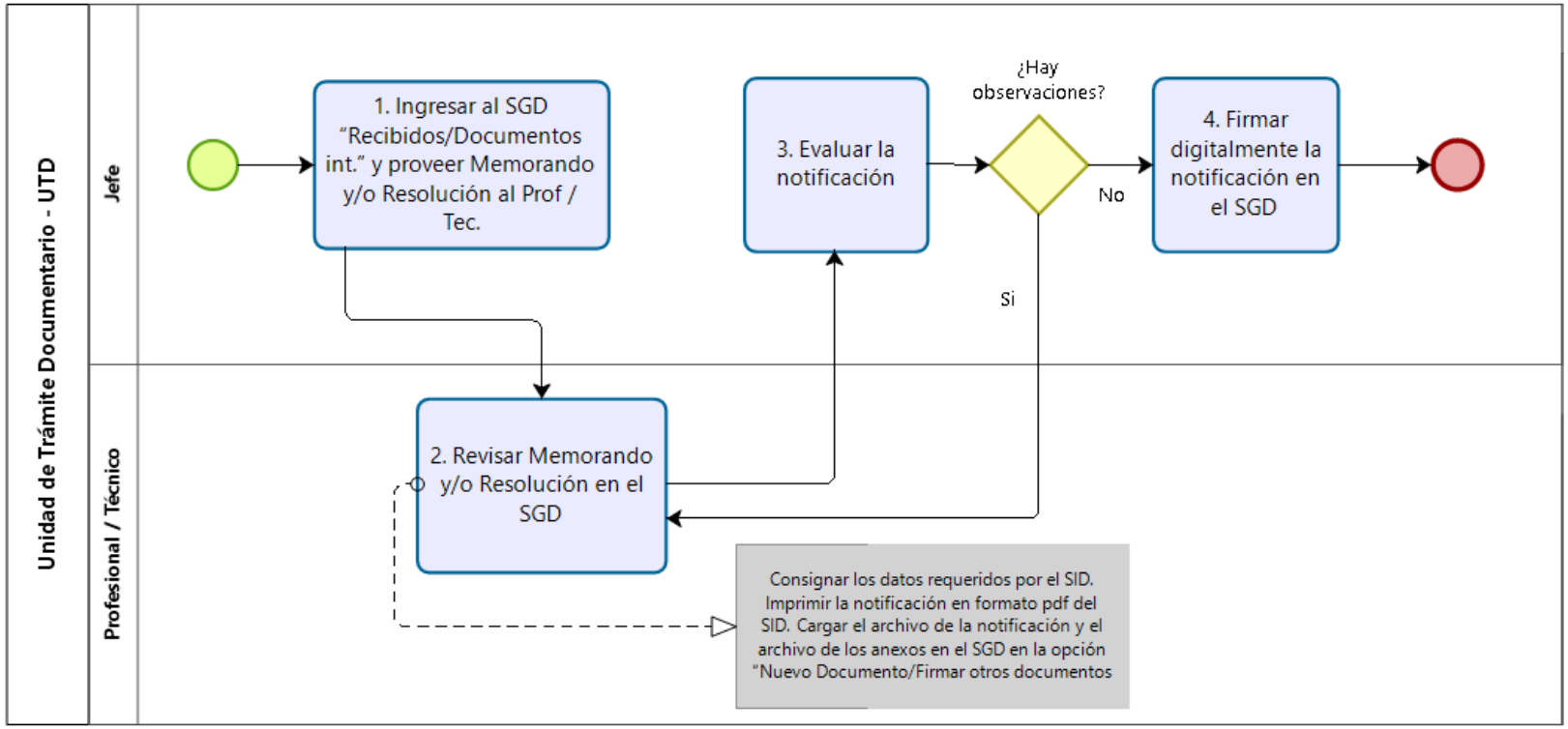


Diagrama de Procedimiento S02.01.02.02 Emisión de notificaciones



Código: S02.01.03.01	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Envió por correspondencia	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Unidad de Trámite Documentario (UTD)	Firmado digitalmente por: FLEMING VILLANO Frank FIR 42724993 hard Fecha: 30/12/2020 12:39:59-0500
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 18:34:25-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	Firmado digitalmente por: LOPEZ ENDO Jaime Eduardo FAU 20131057823 hard Fecha: 30/12/2020 14:38:38-0500

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento
Diligenciar el envío por correspondencia de los documentos remitidos por las unidades de organización responsables de la SBN

Alcance del procedimiento
Unidad de Trámite Documentario

Base normativa:
a) Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales. b) Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General c) Resolución N° 042-2020/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 002-2020/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Documentaria en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales"

Siglas y definiciones:	
SGD	Sistema de Gestión Documental
SID	Sistema Integrado Documentario
UO	Unidad de organización de la SBN
UTD	Unidad de Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**

Resolución, Oficio, Notificación, Carta y Certificado de Búsqueda Catastral.	UO

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**OU**	**Responsable**
1	Recibir requerimiento de notificación	UTD	Profesional/ Técnico
	¿La notificación es interna? Si: va a la actividad 2 No: va a la siguiente pregunta.		
	¿Es un Certificado de Búsqueda Catastral? Si: va a la actividad 3 No: va a la siguiente pregunta.	UTD	Técnico
	¿La notificación es vía electrónica? Si: va a la actividad 6 No: va a la actividad 10	UTD	Técnico
2	Revisar Resolución en el SGD "Recibidos / Documentos int." y difundir a las UO a través del SGD	UTD	Profesional
3	Ingresar al SGD y elaborar Esquela de Notificación	UTD	Técnico
4	Evaluar Esquela de Notificación	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 3 No: va a la siguiente actividad		
5	Firmar digitalmente Esquela de Notificación en el SGD	UTD	Jefe
	¿La notificación es vía electrónica? Si: va a la actividad 6. No: va a la actividad 10.		
6	Recibe correo electrónico, revisar cuadro Excel y archivos adjuntos (oficio y/o carta). Revisa tipo de envío en SID, de ser necesario solicita a la UO la modificación Recibe documentos generados por la UTD (Oficio, Esquela de Notificación y/o Notificación) que deben ser notificados por correo electrónico.	UTD	Técnico
	¿UO realiza modificación? Si: va a la siguiente actividad No: FIN.		
7	Remitir un correo electrónico al administrado y adjuntar el archivo del documento a notificar. *Nota: el administrado tiene un plazo de dos días hábiles para realizar el acuse de recibo.	UTD	Técnico
	¿Hay acuse de recibo? Si: va a la actividad 8 No: va a la siguiente pregunta.		
	¿Es una Esquela de notificación? Si: imprimir documentos (esquela de notificación y anexos) e ir a la actividad 11 No: va a la actividad 9		
8	Descarga fechas de notificación en el SID. Descarga y consolidar en formato pdf el oficio / notificación / carta / esquela de notificación y el correo del administrado que da acuse de recibo y guardar el archivo en la carpeta	UTD	Técnico

	correspondiente. (Oficios/Notificaciones/Cartas/EquelaNotificación) para su visualización en el SGD. FIN.		
9	Informar a la UO por correo los documentos que fueron notificados y no se recibió el acuse de recibo.	UTD	Técnico
10	Recibir "Reporte de correspondencia" y documentos para enviar (original y cargo) a las UO. Recibe documentos generados por la UTD (Oficio, Esquela de Notificación y Notificación) que deben ser notificados por Courier	UTD	Técnico
11	Revisar ubigeo en SID de los documentos remitidos por las UO, de ser necesario modificar. Registra los documentos generados por la UTD en el SID (Registro de Correspondencia)	UTD	Técnico
12	Dar salida a los documentos a través del SID (Salida Correspondencia)	UTD	Técnico
13	Clasificar documentos por tipo de envío. Imprimir: "Documentos enviados por courier" (SID). Llenar orden de servicio (courier) y enviar por mail la relación de todos los documentos que dio salida a la empresa de correspondencia	UTD	Técnico
14	Entregar a la empresa de correspondencia los documentos, reportes y orden de servicio.	UTD	Técnico
	Recepcionar la documentación y realiza el envío de la correspondencia. ¿Se realizó la entrega? Si: solicita firma de cargos como evidencia de entrega o llena formato de ocurrencia. No: - Se extravió la documentación: Realiza denuncia policial, emite documentación para remitirla a la SBN. La empresa presenta la documentación a la SBN. Va a la actividad 21. - No se ubicó al administrado o la dirección: Genera registro de ocurrencia. Devuelve la documentación a la SBN	Empresa de Courier	
15	Recibir y cotejar la documentación enviada por la empresa de correspondencia	UTD	Técnico
	¿Hubo pérdida de documentación? Si: va a la actividad 21. No: va a la siguiente actividad		
16	Descargar fechas de notificación en el SID	UTD	Técnico
17	Escanear documentación en formato pdf y guardar el archivo en la carpeta correspondiente (Oficios/Notificaciones/Cartas/EquelaNotificación) para su visualización en el SGD.	UTD	Digitador
18	Imprimir “Reporte de Cargos Diligenciados por UTD” del SID, clasificar y cotejar la documentación por UO	UTD	Técnico
19	Enviar Reporte de Cargos Diligenciados por UTD y documentos a la UO que emitió el acto administrativo y solicitar firma de cargo	UTD	Apoyo Administrativo
20	Recibir cargo y archivar	UTD	Técnico
21	Recibir SI (denuncia policial) en el SGD “Recibidos / Solicitudes de ing.” y proveer al técnico.	UTD	Jefe

22	Revisar SI en el SGD “Proveídos / Solicitudes de ing.” Registrar fecha de pérdida de documento según denuncia policial en el SID	UTD	Técnico
23	Elaborar Memorándum en el SGD comunicando la pérdida de la documentación.	UTD	Técnico
24	Evaluar Memorándum	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 23 No: va a la siguiente actividad		
25	Firmar digitalmente Memorándum en el SGD y deriva a la UO	UTD	Jefe
Fin			

Documentos que se generan:
- Esquela de Notificación - Reporte de correspondencia - Reporte de "Documentos enviados por Courier” - Reporte de Cargos Diligenciados por UTD - Cargo de Oficio - Cargo de Carta - Cargo de Notificación - Cargo de Esquela de Notificación

Proceso relacionado:
S02.01.03 Administración de notificaciones

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: S02.01.03 Administración de notificaciones

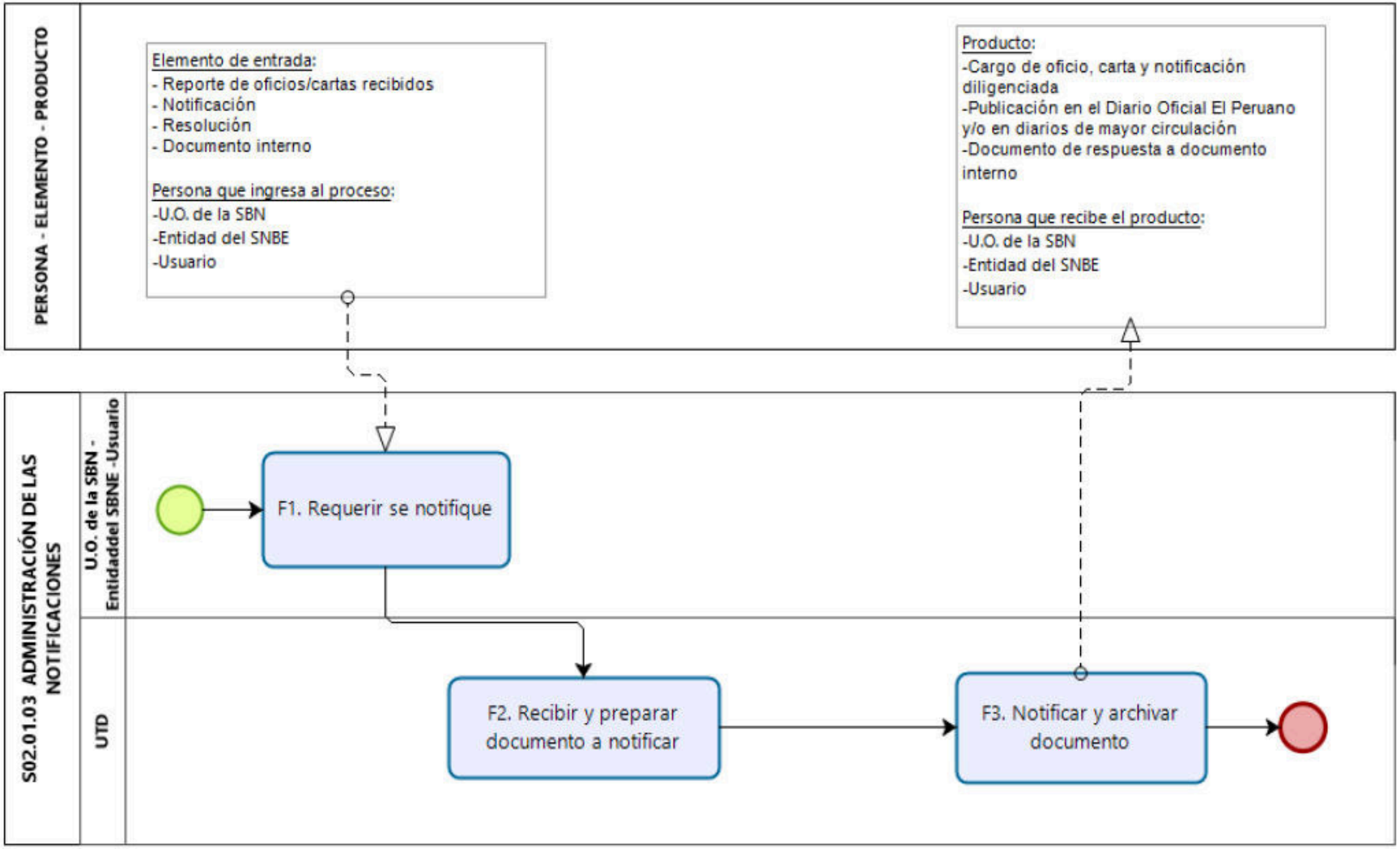
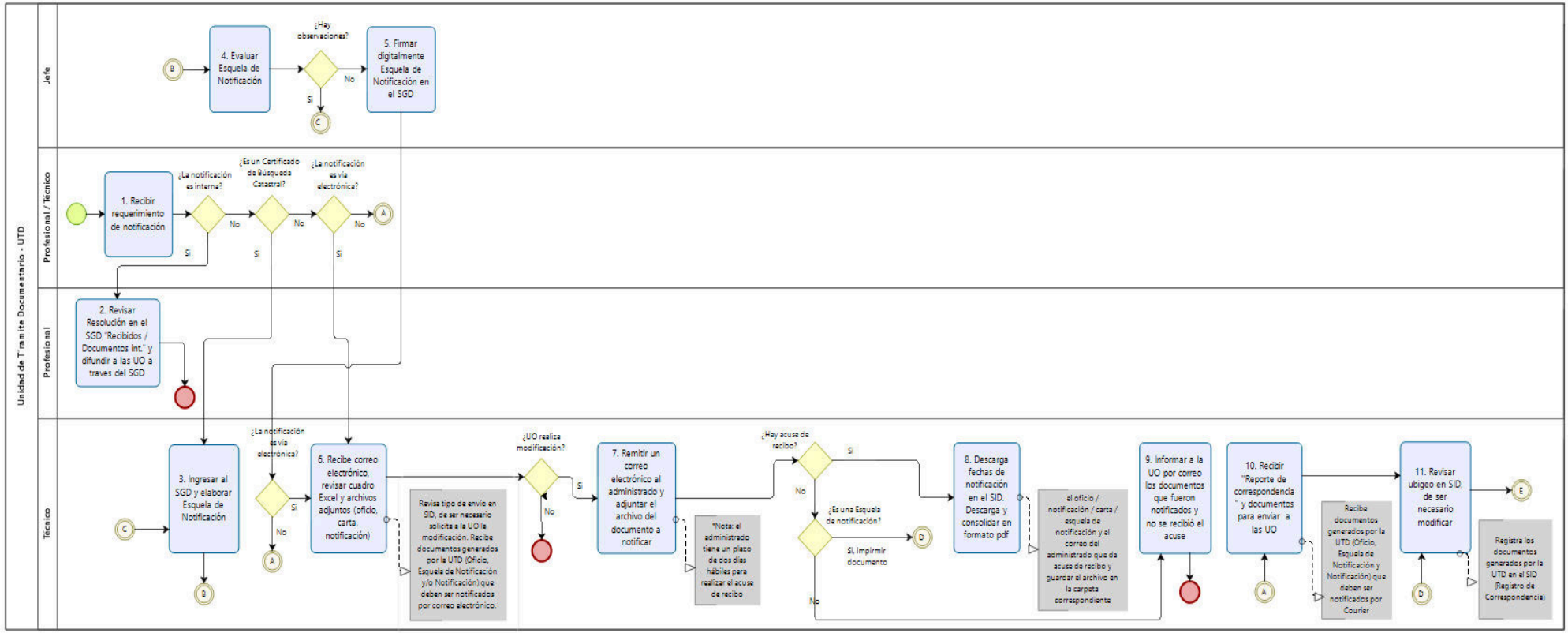
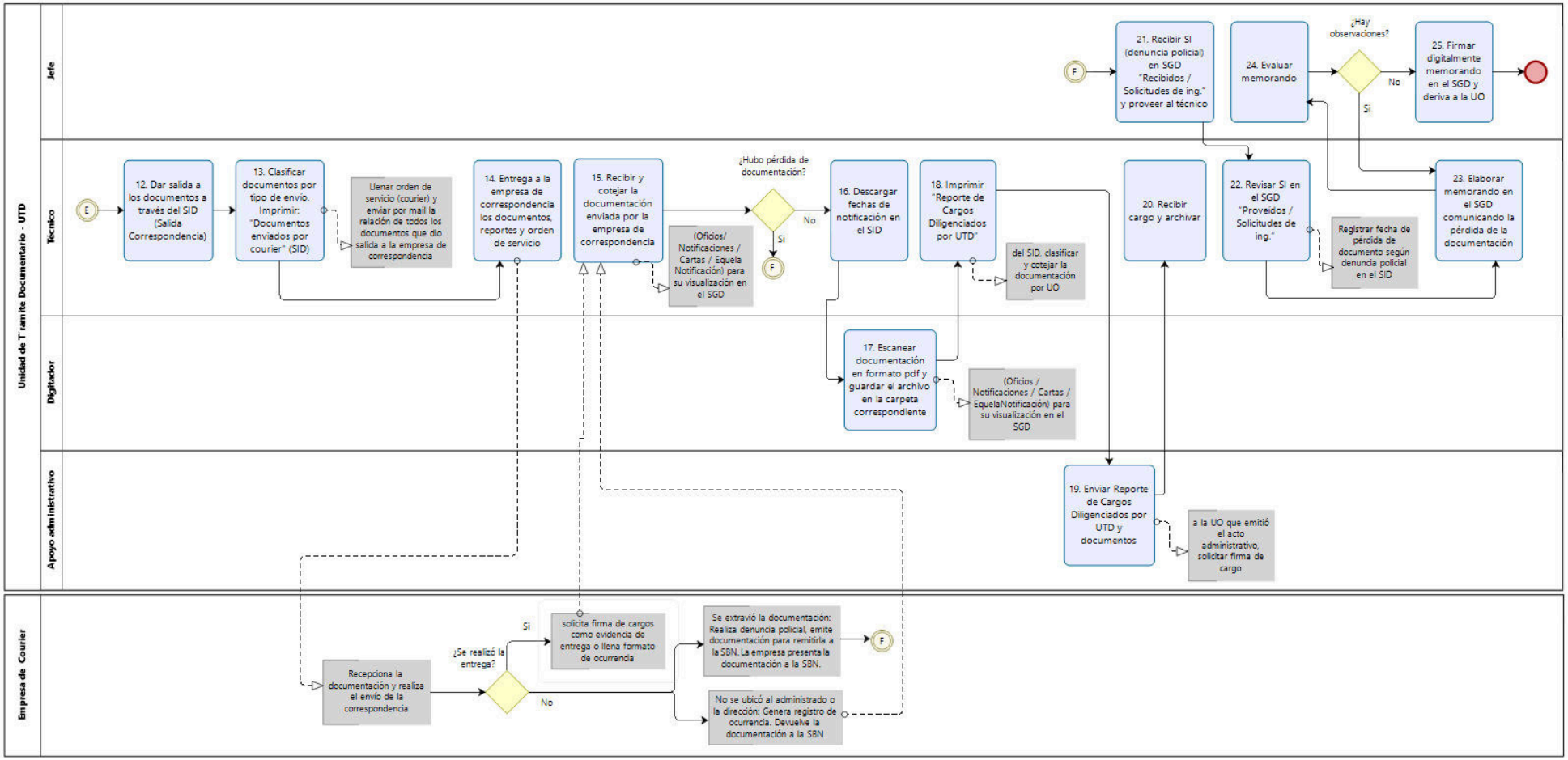


Diagrama de Procedimiento: S02.01.03.01 Envió por correspondencia




Unidad de Trámite Documentario - UTD
Jefe
Técnico
Digitador
Apoyo administrativo
Empresa de Courier
E
12. Dar salida a los documentos a través del SID (Salida Correspondencia)
13. Clasificar documentos por tipo de envío. Imprimir: "Documentos enviados por courier" (SID)
Llenar orden de servicio (courier) y enviar por mail la relación de todos los documentos que dio salida a la empresa de correspondencia
14. Entrega a la empresa de correspondencia los documentos, reportes y orden de servicio
15. Recibir y cotejar la documentación enviada por la empresa de correspondencia
(Oficios/ Notificaciones / Cartas / Equela Notificación) para su visualización en el SGD
¿Hubo pérdida de documentación?
Si
No
F
16. Descargar fechas de notificación en el SID
17. Escanear documentación en formato pdf y guardar el archivo en la carpeta correspondiente
(Oficios / Notificaciones / Cartas / EquelaNotificación) para su visualización en el SGD
18. Imprimir "Reporte de Cargos Diligenciados por UTD"
del SID, clasificar y cotejar la documentación por UO
19. Enviar Reporte de Cargos Diligenciados por UTD y documentos
a la UO que emitió el acto administrativo, solicitar firma de cargo
20. Recibir cargo y archivar
F
21. Recibir SI (denuncia policial) en SGD "Recibidos / Solicitudes de ing." y proveer al técnico
22. Revisar SI en el SGD "Proveídos / Solicitudes de ing."
Registrar fecha de pérdida de documento según denuncia policial en el SID
23. Elaborar memorando en el SGD comunicando la pérdida de la documentación
24. Evaluar memorando
¿Hay observaciones?
Si
No
25. Firmar digitalmente memorando en el SGD y deriva a la UO
Recepciona la documentación y realiza el envío de la correspondencia
¿Se realizó la entrega?
Si
No
solicita firma de cargos como evidencia de entrega o llena formato de ocurrencia
Se extravió la documentación: Realiza denuncia policial, emite documentación para remitirla a la SBN. La empresa presenta la documentación a la SBN.
No se ubicó al administrado o la dirección: Genera registro de ocurrencia. Devuelve la documentación a la SBN.
F

Código: S02.01.03.02	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Gestión de publicaciones	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Gerencia General (GG)	Firmado digitalmente por: LOPEZ ENDO Jaime Eduardo FAU 20131057823 hard Fecha: 30/12/2020 14:40:12-0500
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 18:35:19-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	Firmado digitalmente por: LOPEZ ENDO Jaime Eduardo FAU 20131057823 hard Fecha: 30/12/2020 14:39:27-0500

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento
Cumplir con notificar vía publicación los actos administrativos que generen los Órganos Responsables de la SBN, cumpliendo con las formalidades establecidas en el TUO de la Ley 27444.

Alcance del procedimiento:
Unidad de Trámite Documentario

Base normativa:

a) Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales
b) Ley N° 27558, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
c) D.S. N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.
d) D.S. N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
e) D.S. N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General
f) Resolución N° 042-2020/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 002-2020/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Documentaria en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales"

Siglas y definiciones:	
PGA	Portal de Gestión de Atención al Cliente del Diario Oficial El Peruano
Proveedor	Empresa que brinda el servicio de publicaciones en medios escritos
SGD	Sistema de Gestión Documental
SID	Sistema Integrado Documentario
UO	Unidad de organización de la SBN

UTD	Unidad de Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**
Correo electrónico, Memorándum y/o Resolución	UO

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**OU**	**Responsable**
1	Ingresar al SGD, opción “Recibidos/Documentos int.” y proveer Memorándum y/o Resolución al Profesional	UTD	Jefe
2	Revisar Memorándum y/o Resolución en el SGD, opción “Proveídos/Documentos int.” Revisar bandeja de recibidos del correo electrónico Evaluar tipo de publicación	UTD	Profesional
	¿Dónde publicar? i: Oficial El Peruano ii: Otros diarios Diario	UTD	Profesional
i: Diario Oficial El Peruano			
3	¿Se publica en el apartado de Normas Legales? Si: va a la siguiente actividad No: va a la actividad 5	UTD	Profesional
4	Ingresar al PGA. Cargar los archivos y consignar los datos requeridos Crear orden y firmar digitalmente Va a la actividad 9	UTD	Profesional
5	Elaborar en el SGD el oficio solicitando la publicación del aviso	UTD	Profesional
6	Evaluar el oficio	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 5 No: va a la siguiente actividad		
7	Firmar digitalmente el oficio en el SGD. Firmar avisos.	UTD	Jefe
8	Remitir el oficio, y los archivos con su aviso al correo electrónico del El Peruano para publicar	UTD	Jefe
	Recibe por correo o digital, requerimiento de publicación con archivos. Realiza publicación	El Peruano	
9	Ingresar al portal web del Diario Oficial El Peruano y descargar las publicaciones Va a la actividad 17	UTD	Profesional
ii: Otros diarios			
10	Remitir el aviso a publicar al correo del proveedor para la elaboración de los artes y cotización	UTD	Profesional
	Elaborar cotización y artes	Proveedor	
11	Recibir cotización y artes del proveedor	UTD	Profesional
12	Elaborar en el SGD el oficio solicitando la publicación del aviso y adjuntar cotización y artes	UTD	Profesional

13	Evaluar el oficio	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 12 No: va a la siguiente actividad		
14	Firmar digitalmente el oficio en el SGD.	UTD	Jefe
15	Remitir el oficio al correo electrónico del proveedor para su publicación	UTD	Profesional
	Recibe mail con la información a publicar. Recibe Oficio digital. Realiza publicación. Remite vía correo electrónico la publicación	Proveedor	
16	Recibir publicación del proveedor	UTD	Profesional
17	Descargar fechas en el SID y cargar imágenes de las publicaciones en el SID o en la carpeta correspondiente para su visualización en el SID o SGD	UTD	Profesional
18	Elaborar Memorándum de respuesta en el SGD para trasladar las publicaciones efectuadas	UTD	Profesional
19	Evaluar el Memorándum	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 18 No: va a la siguiente actividad		
20	Firmar digitalmente el Memorándum en el SGD, el cual se deriva automáticamente a la UO	UTD	Jefe
Fin			

Documentos que se generan:
- Memorándum - Oficio - Publicación

Proceso relacionado:
S02.01.03 Administración de notificaciones

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: S02.01.03 Administración de notificaciones

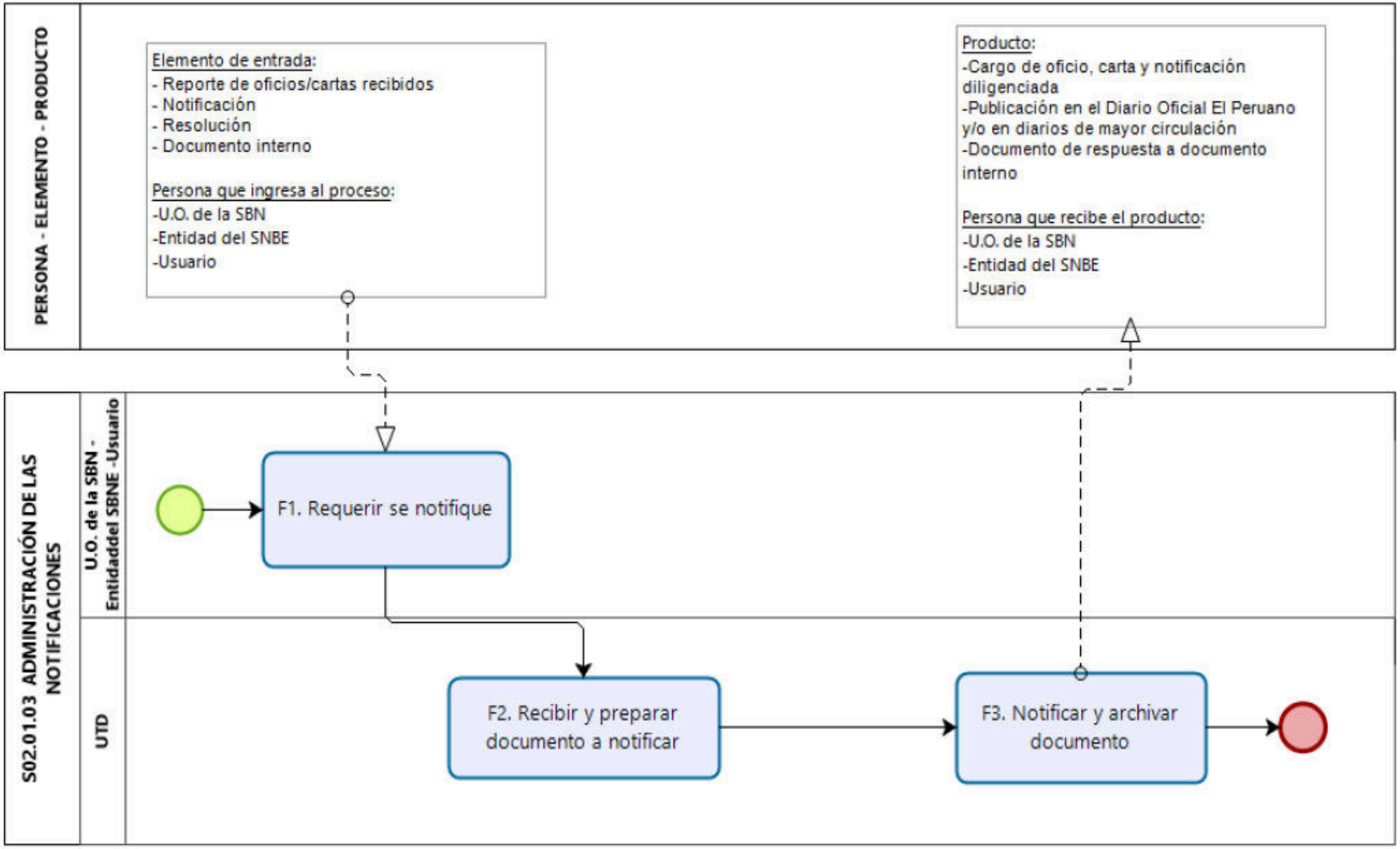
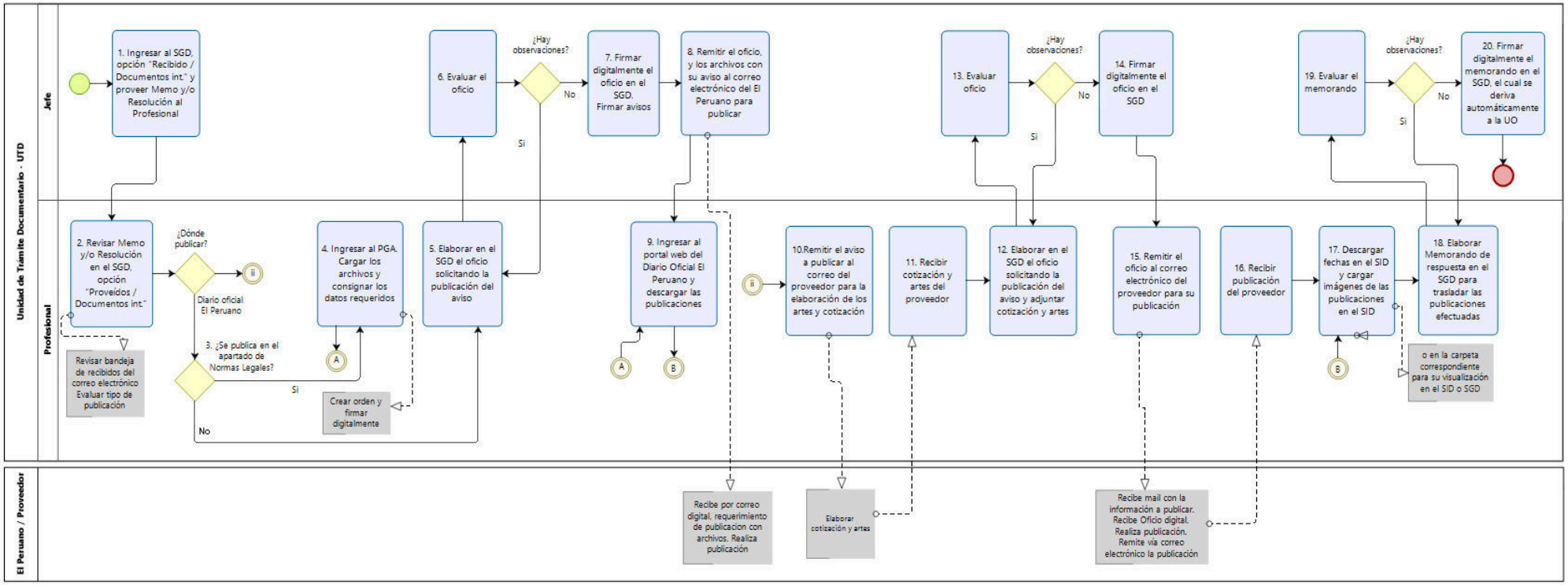


Diagrama de Procedimiento: S02.01.03.02 Gestión de publicaciones



Código: S02.02.01.01	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Transferencia, custodia y archivo de documentos	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Unidad de Trámite Documentario (UTD)	Firmado digitalmente por: FLEMING VILLANO Frank FIR 42724993 hard Fecha: 30/12/2020 12:41:48-0500
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 18:36:12-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	Firmado digitalmente por: LOPEZ ENDO Jaime Eduardo FAU 20131057823 hard Fecha: 30/12/2020 14:40:48-0500

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento:
Cumplir con los requerimientos de los Órganos Responsables para realizar la transferencia, custodia y archivo de sus documentos en el archivo de la SBN..

Alcance del procedimiento
Unidades de organización de la SBN

Base normativa:

a) Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales
b) D.S. N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.
c) D.S. N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
d) D.S. N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General
e) Resolución Jefatural N° 021-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DDPA "Normas para la Formulación y Aprobación del Plan Anual de Trabajo Archivístico en las Entidades Públicas"
f) Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 002-2019-AGN/DDPA "Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas"
g) Resolución Jefatural N° 028-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 008-2019-AGN/DDPA "Directiva Para la Elaboración del Programa de Control de Documentos de las Entidades Pública"
h) Resolución N° 051-2016/SBN que aprueba el "Programa de Control de Documentos (PCD) de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – SBN"

i)	Resolución N° 067-2019/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 003-2019/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Archivística en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales"
j)	Resolución N° 042-2020/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 002-2020/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Documentaria en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales

Siglas y definiciones:	
SGD	Sistema de Gestión Documental
SID	Sistema Integrado Documentario
UO	Unidad de organización de la SBN
UTD	Unidad de Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**
Memorándum de transferencia o de actualización de expediente	UO

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**UO.**	**Responsable**
1	Por correo: Consulta si hay espacio para realizar transferencia de archivo en cajas reglamentarias. - Envía Memorándum solicitando actualización de expediente. Va a la actividad 9	UO	
2	Revisar bandeja de recibidos del correo, coordinar para habilitar espacio en el archivo de acuerdo con la cantidad de cajas a transferir.	UTD	Técnico de Archivo II
	¿Archivo cuenta con espacio? Si: Va a la actividad 4 No: Va a la siguiente actividad	UTD	Técnico de Archivo II
3	Enviar correo informando que no hay espacio. FIN	UTD	Técnico de Archivo II
4	Enviar correo electrónico informando la disponibilidad de espacio	UTD	Técnico de Archivo II
5	Ingresar al Módulo de Transferencias del SID y consignar los datos requeridos. Elaborar Memorándum de Transferencia de documentos.	UO	
6	Verificar Memorándum, seleccionar expedientes al azar y realiza verificación en el SID sobre su correcto registro de transferencia y la cantidad de folios.	UTD	Técnico de Archivo I
	¿Hay observaciones? Si: Va a la siguiente actividad No: Va a la actividad 9		
7	No realiza recepción. Solicita levantamiento de observaciones	UTD	Técnico de Archivo I
8	Levanta observaciones. Va a la actividad 6	UO	
9	Recibir Memorándum y anexos de requerimiento, sellar y firmar el cargo de recepción del Memorándum. *Nota: la UTD conservará los anexos del cargo hasta que el Técnico de Archivo II comunique la conformidad y el	UTD	Secretaria

	Jefe de UTD los firme. *Nota: si el Memorándum corresponde a una actualización de expediente la UTD coordinará el traslado de documentos		
10	Coordinar el envío de los documentos hacia el Archivo Central	UO	
11	Recibir Memorándum con documentación o cajas.	UTD	Técnico de Archivo II
	¿Es un memo que solicita actualización de expediente? Si: va a la siguiente actividad. No: va a la actividad 13		
12	Revisar Memorándum y documentos, ubicar de manera física el expediente. Realizar la apertura de la caja y colocar la nueva documentación. Realizar la foliación de manera correlativa. Colocar en el lugar asignado la caja reglamentaria. Actualizar en el SID la nueva cantidad de folios	UTD	Técnico de Archivo II
13	Revisar Memorándum y cajas y realizar la verificación física y en el SID	UTD	Técnico de Archivo II
	¿Es conforme? Si: va a la actividad 19 No: va a la siguiente actividad		
14	Elaborar en el SGD el Informe con las observaciones y de ser necesario devolver documentación. Elaborar Memorándum en el SGD. Enviar los documentos a las instalaciones de la SBN en San Isidro	UTD	Técnico de Archivo II
15	Evaluar el Memorándum e Informe	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 14 No: va a la siguiente actividad		
16	Firmar digitalmente el Memorándum e Informe en el SGD.	UTD	Jefe
17	Imprimir Memorándum e Informe y adjuntar a los documentos si los hubiera. Entregar documentos a la UO y recepcionar firma del cargo.	UTD	Apoyo Administrativo
18	Levanta observaciones Va a la actividad 6	UO	
19	Comunicar la conformidad de la recepción de los documentos físicos Enviar los documentos a las instalaciones de la SBN en San Isidro	UTD	Técnico de Archivo II
20	Recibir y firmar anexos (2)	UTD	Jefe
21	Recibir Memorándum con anexos y archivar documentos	UTD	Secretaria
22	Entregar anexos a la UO	UTD	Apoyo Administrativo
Fin			

Documentos que se generan:
- Memorándum - Informe

Proceso relacionado:
S02.02.01 Elaboración del Plan Anual de Trabajo de la unidad de organización de Administración de Archivos

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: S02.02.01 Elaboración del Plan Anual de Trabajo de la unidad de organización de Administración de Archivos

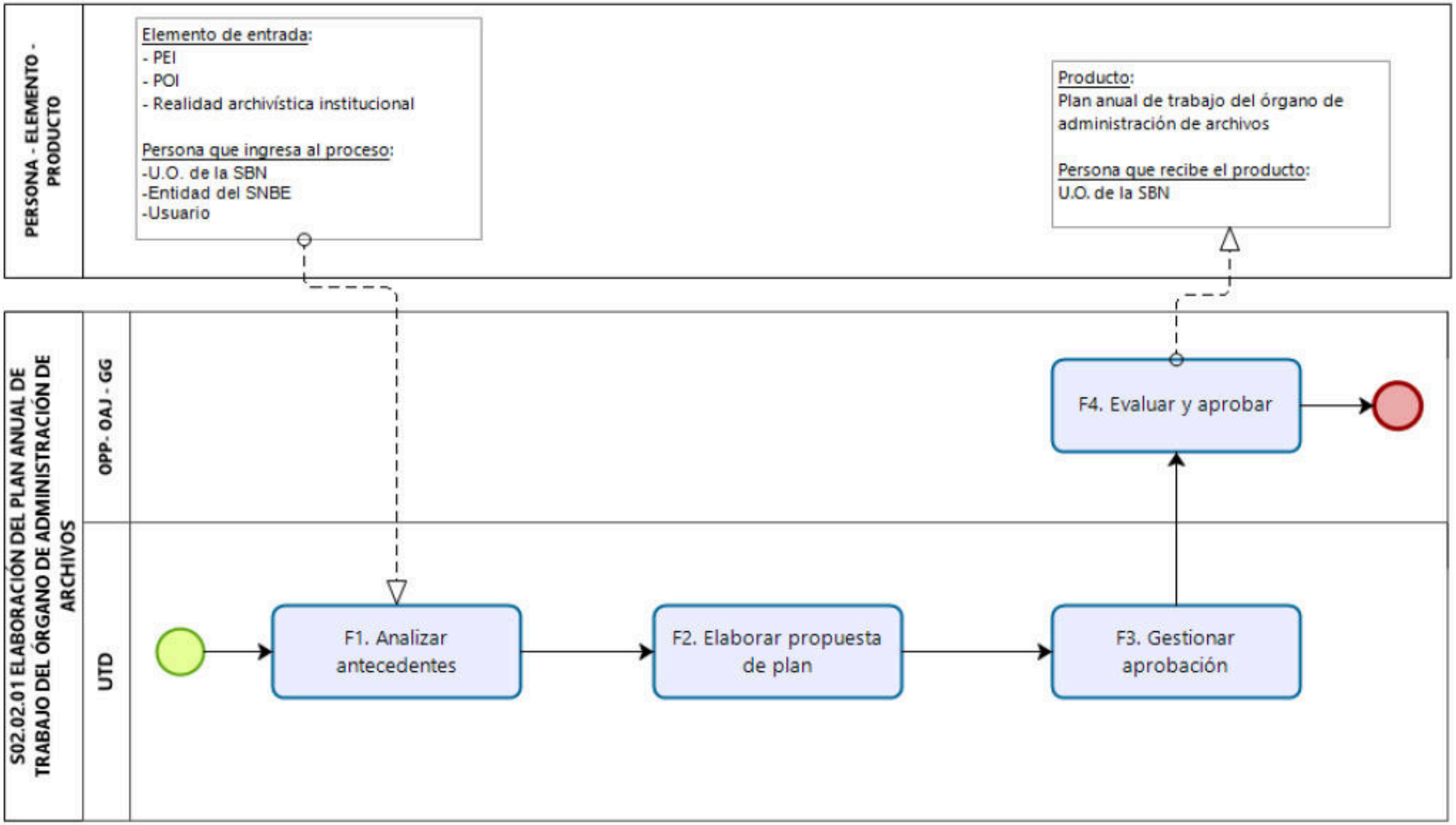
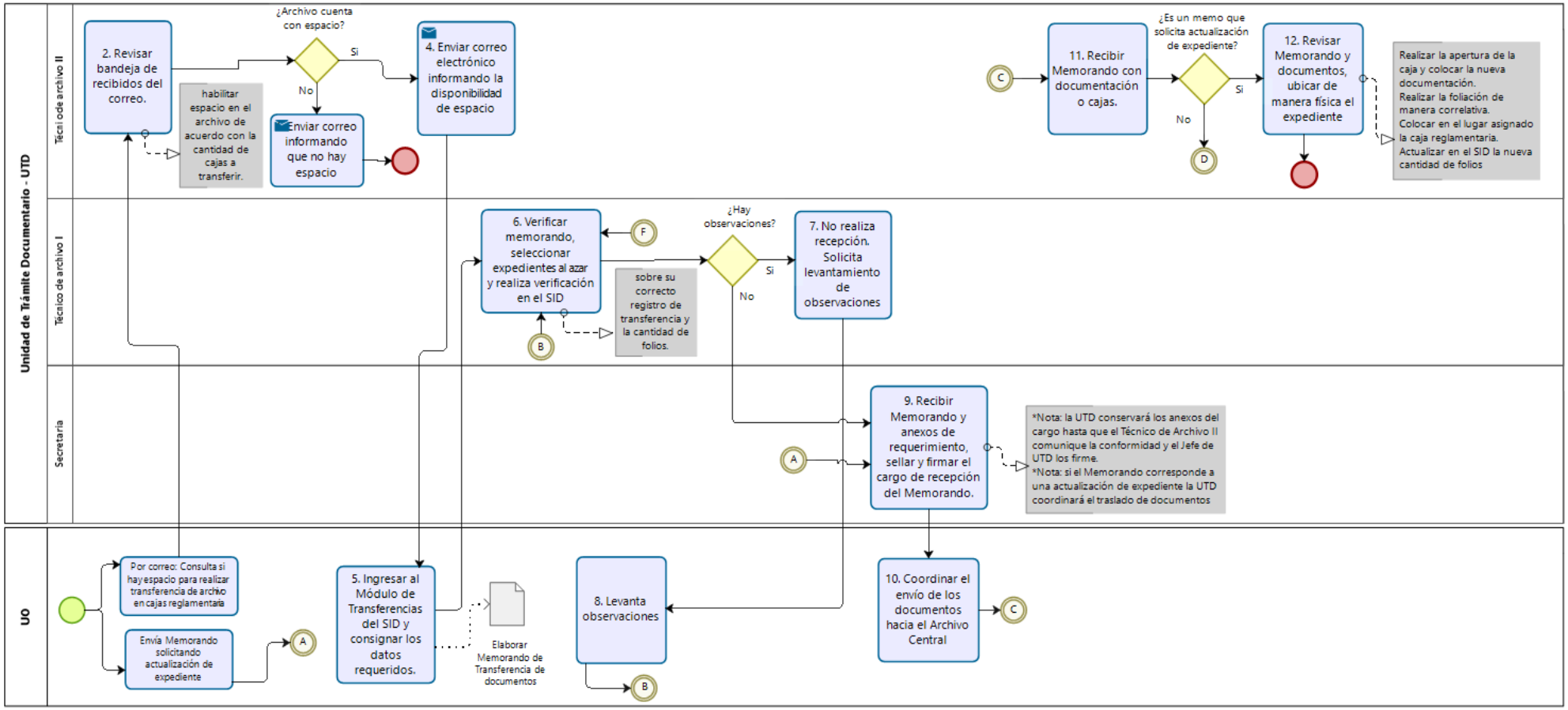
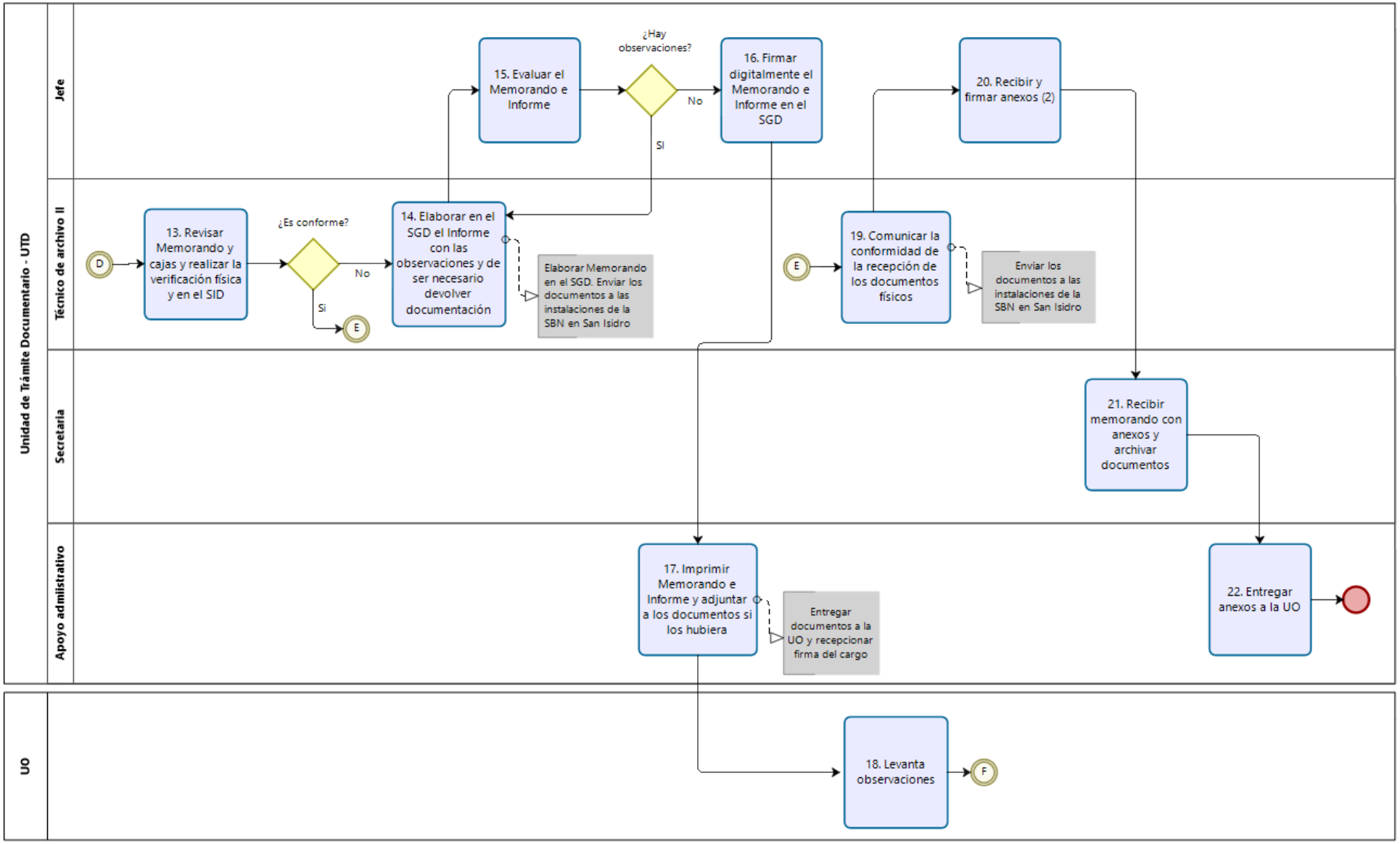


Diagrama de Procedimiento: S02.02.01.01 Transferencia, custodia y archivo de documentos




Unidad de Trámite Documentario - UTD
Jefe
Técnico de archivo II
Secretaria
Apoyo administrativo
UO
D
13. Revisar Memorando y cajas y realizar la verificación física y en el SID
¿Es conforme?
No
Si
E
14. Elaborar en el SGD el Informe con las observaciones y de ser necesario devolver documentación
Elaborar Memorando en el SGD. Enviar los documentos a las instalaciones de la SBN en San Isidro
15. Evaluar el Memorando e Informe
¿Hay observaciones?
No
Si
16. Firmar digitalmente el Memorando e Informe en el SGD
17. Imprimir Memorando e Informe y adjuntar a los documentos si los hubiera
Entregar documentos a la UO y recepcionar firma del cargo
18. Levanta observaciones
F
E
19. Comunicar la conformidad de la recepción de los documentos físicos
Enviar los documentos a las instalaciones de la SBN en San Isidro
20. Recibir y firmar anexos (2)
21. Recibir memorando con anexos y archivar documentos
22. Entregar anexos a la UO

Código: S02.02.02.01	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Préstamo y devolución de documentos archivados	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Unidad de Trámite Documentario (UTD)	Firmado digitalmente por: FLEMING VILLANO Frank FIR 42724993 hard Fecha: 30/12/2020 12:43:56-0500
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 18:37:05-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	Firmado digitalmente por: LOPEZ ENDO Jaime Eduardo FAU 20131057823 hard Fecha: 30/12/2020 14:41:23-0500

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento
Cumplir con los requerimientos para realizar el préstamo y/o devolución de documentos archivados.

Alcance del procedimiento
Unidades de organización de la SBN

Base normativa:

a) Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales
b) D.S. N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.
c) D.S. N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
d) D.S. N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General
e) Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública".
f) Resolución N° 067-2019/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 003-2019/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Archivística en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales".
g) Resolución N° 042-2020/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 002-2020/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Documentaria en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales"

Siglas y definiciones:

SGD	Sistema de Gestión Documental
SID	Sistema Integrado Documentario

UO	Unidad de organización de la SBN
UTD	Unidad de Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**
Memorándum o correo electrónico solicitando el préstamo de documentos archivados	UO

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**UO**	**Responsable**
1	Remitir correo electrónico o Memorándum solicitando el préstamo de documentos *Nota: el requerimiento debe indicar el profesional CAS o CAP que será responsable de los documentos solicitados	UO	
2	Ingresar al SGD "Recibidos/Documentos int." y proveer Memorándum al Técnico de Archivo I	UTD	Jefe
3	Revisar Memorándum en el SGD "Proveídos/Documentos int." Revisar bandeja de recibidos del correo electrónico Verificar que el documento solicitado se encuentre en el archivo.	UTD	Técnico de Archivo I
	¿Documento solicitado se encuentra en archivo? Si: Va a la actividad 7 No: Va a la siguiente actividad		
4	Si el requerimiento es por correo, responder que la documentación no se encuentra en el archivo. Si el requerimiento fue vía Memorándum: Elaborar en el SGD Memorándum de respuesta comunicando que la documentación no se encuentra en el archivo.	UTD	Técnico de Archivo I
5	Evaluar el Memorándum	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 4. No: va a la siguiente actividad		
6	Firmar digitalmente el Memorándum en el SGD FIN *Nota: con la firma del Memorándum se deriva automáticamente a la UO	UTD	Jefe
7	Remitir mail a Técnico de Archivo II para ubicar documento archivado	UTD	Técnico de Archivo I
8	Recibe mail y ubica documentos	UTD	Técnico de Archivo II
9	Coordinar recojo de documentos en Archivo Central. Realizar traslado de los documentos del Archivo Central ubicado en Miraflores a las instalaciones de la SBN en San Isidro	UTD	Técnico de Archivo I
10	Elaborar en el SGD Memorándum de préstamo de documentos	UTD	Técnico de Archivo I
11	Evaluar el Memorándum	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 9 No: va a la siguiente actividad		

12	Firmar digitalmente el Memorándum en el SGD	UTD	Jefe
13	Imprimir Memorándum y adjuntar documentos que se entregarán en calidad de préstamo Registra préstamo en SID y entregar documentos al solicitante y solicitar firma del cargo	UTD	Técnico de Archivo I
14	Recibir, revisar documentos y firmar cargo	UO	
15	Recibir cargo y archivar	UTD	Secretaria
16	Devuelve documentos	UO	
17	Recibir Memorándum, revisar documentos devueltos y firmar cargo	UTD	Secretaria
18	Ingresar al SGD "Recibidos / Documentos int." y proveer Memorándum al Técnico de Archivo I	UTD	Jefe
19	Entregar Memorándum y documentos devueltos al Técnico de Archivo I	UTD	Secretaria
20	Recibir, revisar documentos y registra devolución en el SID Entregar el Memorándum a la secretaria. Coordinar traslado de documentos al Archivo Central. Realizar traslado de los documentos de las instalaciones de la SBN en San Isidro al Archivo Central ubicado en Miraflores	UTD	Técnico de Archivo I
21	Recibir documentos devueltos y archivarlos	UTD	Técnico de Archivo II
22	Recibir Memorándum y archivar	UTD	Secretaria
Fin			

Documentos que se generan:
- Memorándum

Proceso relacionado:
S02.02.02 Servicio archivístico y eliminación de acervo documentario

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: S02.02.02 Servicio archivístico y eliminación de acervo documentario

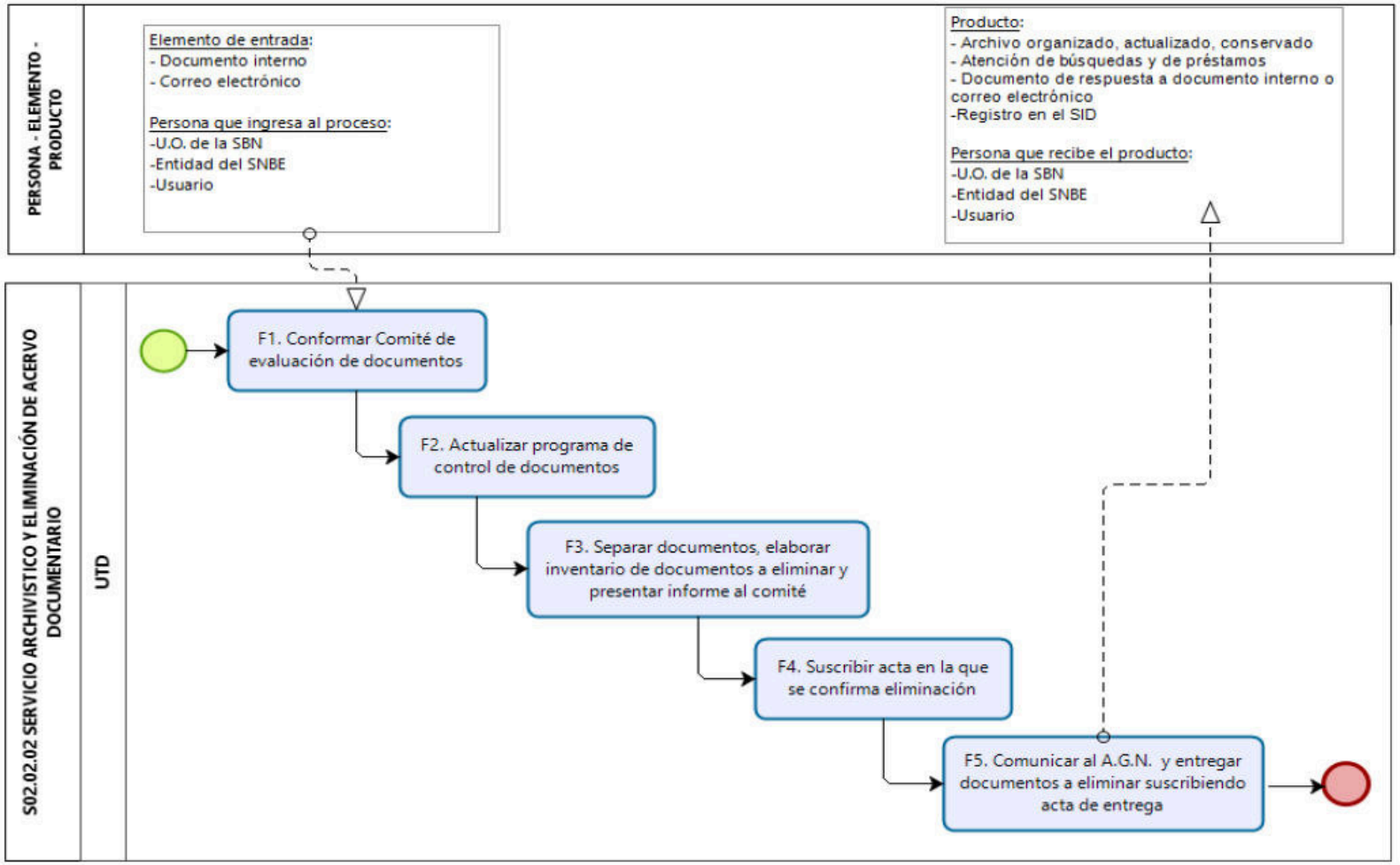
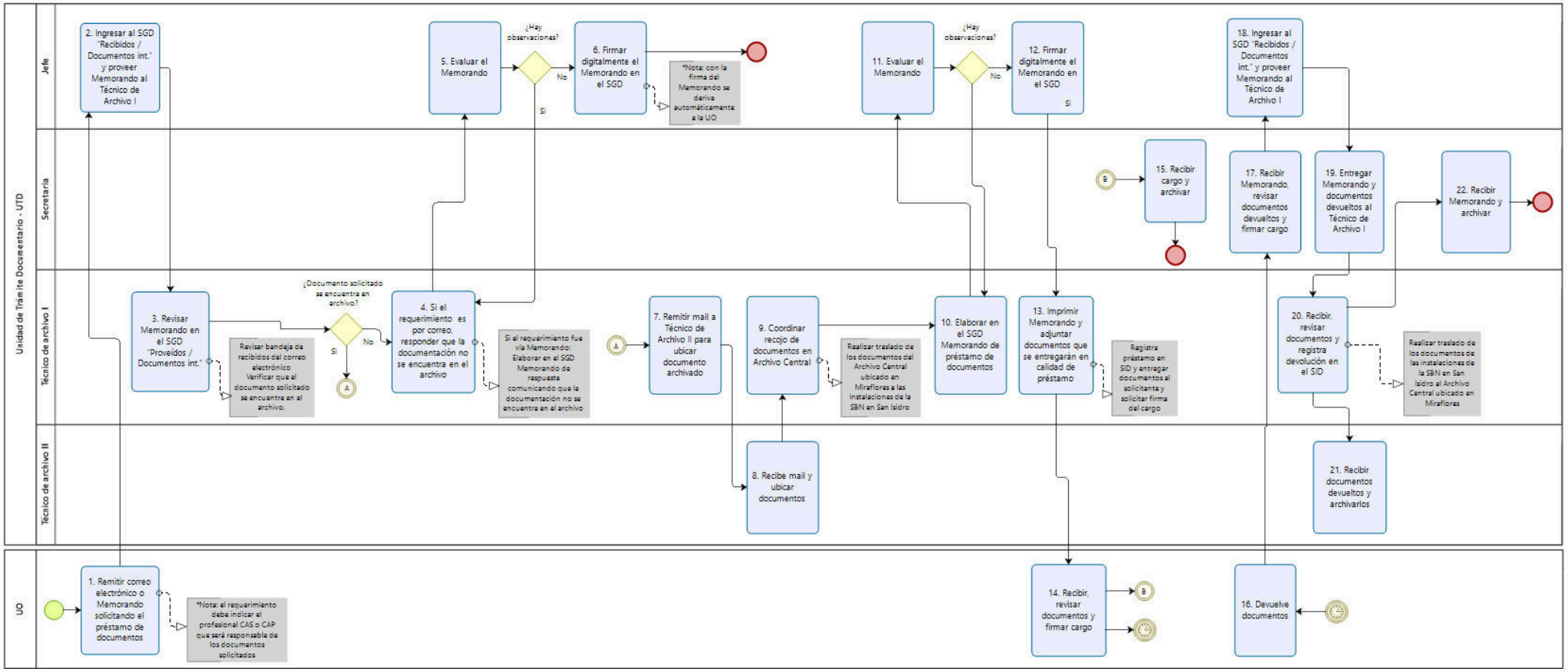


Diagrama de Procedimiento: S02.02.02.01 Préstamo y devolución de documentos archivados



TIPO DE DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO)

NOMBRE DE DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS NIVEL 0 E03 GESTIÓN DE IMAGEN Y RELACIONES INSTITUCIONALES, Y S02 ATENCIÓN AL CIUDADANO

DUEÑO DE LOS PROCESOS:

GERENCIA GENERAL

NÚMERO DEL DOCUMENTO:

MAPRO-01-2020/SBN-GG

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES (SBN)

San Isidro, diciembre de 2020

INDICE

1) **INTRODUCCIÓN** ... 3
2) **OBJETIVO** ... 4
3) **ALCANCE** ... 4
4) **BASE NORMATIVA** ... 4
5) **REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN** ... 4
6) **MATRIZ DE VINCULACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS** ... 5
7) **FICHA DE LOS PROCEDIMIENTOS** ... 6

Procedimientos del proceso: E03 Gestión de imagen y relaciones institucionales ... 6

Elaboración del plan de estrategia publicitaria ... 6

Publicaciones en medios de comunicación tradicional ... 10

Elaboración de piezas gráficas ... 14

Conducción y desarrollo de actos protocolares ... 18

Procedimientos del proceso: S02 Atención al ciudadano ... 22

Registro y derivación de solicitudes de ingreso ... 22

Atención de solicitudes de información ... 27

Emisión de Constancia de Resolución ... 36

Emisión de Notificaciones ... 41

Envió por correspondencia ... 45

Gestión de publicaciones ... 52

Transferencia, custodia y archivo de documentos ... 57

Préstamo y devolución de documentos archivados ... 64

1) INTRODUCCIÓN

La Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN), es el Ente Rector del Sistema Nacional de Bienes Estatales (SNBE) y el Organismo Público responsable de normar los actos de adquisición, disposición, administración y supervisión de los predios estatales, cuya administración está a su cargo, de acuerdo con la normatividad vigente, a nivel nacional.

La Gerencia General (GG), es el órgano encargado de la conducción de las acciones de apoyo y asesoramiento a la Institución, coordinando la marcha de las tareas técnico administrativas, supervisando las actividades de los órganos que cumplen dichas funciones y ejecutando las directivas impartidas por el Superintendente Nacional de Bienes Estatales, de conformidad con el artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN, aprobado por Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA.

La Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica "Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública", aprobada por la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, define a los procedimientos como la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. Al conjunto de procedimientos se le denomina Manual de Procedimientos (MAPRO).

El MAPRO tiene las ventajas siguientes:

- Permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta al objetivo del procedimiento, alcance, base normativa, requisitos, descripción de actividades, tareas, unidad de organización, puestos responsables de su ejecución, documentos que se generan y diagramas.
- Facilita la inducción del puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de los sistemas.
- Permite contar con un documento de consulta de todo el personal.
- Sirve para establecer un sistema de información o modificar el existente.
- Es útil para uniformizar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina de manera sencilla y detallada las responsabilidades administrativas y funcionales.

El MAPRO de los procesos nivel 0 E03 Gestión de imagen y relaciones institucionales, y S02 Atención al ciudadano y sus correspondientes procesos desagregados, cuyo dueño es la GG, ha sido elaborado con la información real de cada procedimiento, dicha información fue incorporada en las fichas correspondientes por personal de la GG, contando con la asistencia técnica de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP). La metodología empleada fue la observación de las acciones realizadas por el personal, entrevistas con personas involucradas en el procedimiento para el levantamiento de información y su correspondiente diagrama.

El presente MAPRO ha sido elaborado conforme a las disposiciones previstas en la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP. Los procedimientos que se desarrollarán, correspondientes a los procesos señalados en el párrafo anterior, son los siguientes:

E03.01.01.01 Elaboración del plan de estrategia publicitaria
E03.01.02.01 Publicaciones en medios de comunicación tradicional
E03.02.01.01 Elaboración de piezas gráficas
E03.03.01.01 Conducción y desarrollo de actos protocolares
S02.01.01.01 Registro y derivación de solicitudes de ingreso
S02.01.01.02 Atención de solicitudes de información
S02.01.02.01 Emisión de Constancia de Resolución

S02.01.02.02 Emisión de notificaciones
S02.01.03.01 Envío por correspondencia
S02.01.03.02 Gestión de publicaciones
S02.02.01.01 Transferencia, custodia y archivo de documentos
S02.02.02.01 Préstamo y devolución de documentos archivados

Finalmente, se pone a disposición del personal para su conocimiento y cumplimiento, por constituir un documento que contribuye a mejorar el desempeño institucional.

2) OBJETIVO

El objetivo principal del MAPRO consiste en lograr la sistematización de las principales actividades que se realizan en el proceso de nivel 0 el Equipo de Comunicaciones y la Unidad de Trámite Documentario de la Gerencia General y sus procesos desagregados, el cual constituye un mecanismo de control e instrumento útil para la gestión administrativa debido a sus múltiples beneficios.

3) ALCANCE

El presente Manual es de aplicación para todo el personal dueño de los procesos: de la Gerencia General, así como del personal de las unidades de organización que intervengan en las actividades de los procedimientos descritos.

4) BASE NORMATIVA

4.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificada por Ley N° 30039 y Decreto Legislativo Nº 1446.
4.2 Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
4.3 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
4.4 Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
4.5 Decreto Supremo Nº 007-2008-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29151 y modificatorias.
4.6 Decreto Supremo Nº 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN).
4.7 Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
4.8 Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
4.9 Decreto Supremo N° 019-2019-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
4.10 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica “Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”.
4.11 Resolución N° 0047-2020/SBN-GG que aprueba el Mapa de procesos Niveles 0, 1 y 2 de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales

5) REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El dueño de los procesos nivel 0 E03 y S02, Gerencia General, es responsable de revisar al menos una vez al año, los procedimientos contenidos en el presente MAPRO, con la finalidad de identificar la necesidad de actualización, incluyendo aquellas que se originen por la modificación de las normas relacionadas con el procedimiento, en caso afecte a la descripción de las actividades, en el marco de lo dispuesto en el numeral 6.2.3 de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP.

6) MATRIZ DE VINCULACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESOS NIVELES 0, 1 Y 2			PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO Y NOMBRE	**NIVEL 2 CÓDIGO**	**NIVEL 2 NOMBRE**	**CÓDIGO**	**NOMBRE**
E03 Gestión de imagen y relaciones institucionales				
E03.01 Gestión de la imagen institucional y comunicación externa	E03.01.01	Elaboración del plan de estrategia publicitaria	E03.01.01.01	Elaboración del Plan de estrategia publicitaria
	E03.01.02	Gestión de medios y plataformas de información	E03.01.02.01	Publicaciones en medios de comunicación tradicional
E03.02 Comunicación interna	E03.02.01	Elaboración y difusión de mensajes y plataformas de comunicación interna	E03.02.01.01	Elaboración de piezas gráficas
E03.03 Gestión protocolar	E03.03.01	Eventos protocolares	E03.03.01.01	Conducción y desarrollo de actos protocolares
S02 Atención al ciudadano				
S02.01 Administración documental	S02.01.01	Recepción y atención al ciudadano	S02.01.01.01	Registro y derivación de solicitudes de ingreso
			S02.01.01.02	Atención de solicitudes de información
	S02.01.02	Emisión	S02.01.02.01	Emisión de Constancia de Resolución
			S02.01.02.02	Emisión de notificaciones
	S02.01.03	Administración de notificaciones	S02.01.03.01	Envío por correspondencia
			S02.01.03.02	Gestión de publicaciones
S02.02 Administración archivística	S02.02.01	Elaboración del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos	S02.02.01.01	Transferencia, custodia y archivo de documentos
	S02.02.02	Servicio archivístico y eliminación de acervo documentario	S02.02.02.01	Préstamo y devolución de documentos archivados

7) FICHA DE LOS PROCEDIMIENTOS

Procedimientos del proceso: E03 Gestión de imagen y relaciones institucionales

Código: E03.01.01.01	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Elaboración del plan de estrategia publicitaria	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Gerencia General (GG)	
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 16:57:32-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento:
Contar con un documento de gestión que determine las acciones a implementar para optimizar la imagen institucional de la SBN

Alcance del procedimiento:
- Ciudadanía - Unidades de Organización

Base normativa:
a) Ley N° 28874, Ley que regula la publicidad estatal. b) Decreto Supremo N°016-2010-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN c) Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. d) Decreto Supremo Nº 019-2019-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.

Siglas y definiciones:	
EC	Equipo de Comunicaciones
ECO	Especialista de Comunicaciones
ECRP	Especialista de Comunicaciones y Relaciones Públicas
GG	Gerencia General

UO	Unidad de Organización

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**
Actividades institucionales operativas y administrativas de interés público	UO de la SBN

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**UO**	**Responsable**
1	Formular diagnóstico situacional	EC	ECRP
2	Identificar la información de las unidades de organización que desean difundir.	EC	ECRP
3	Ingresar la información y derivar al Especialista	GG	ECRP
4	Recepcionar y realizar el diagnostico correspondiente de la información.	EC	ECO
5	Formular el plan de estrategia publicitaria	EC	ECO
6	Revisar el plan de estrategia publicitaria	EC	ECRP
7	Aprobar el plan y elevar a la Gerencia General para su aprobación	EC	ECRP
8	Aprobar el plan de estrategia publicitaria	GG	Gerente General
9	Difundir e informar el plan de estrategia publicitaria	EC	ECRP
10	Elaborar el Informe final sobre la difusión	EC	ECRP
Fin			

Documentos que se generan:

- Correos electrónicos
- Informes
- Plan de difusión
- Pauta publicitaria
- Aviso publicitario /spot/ cuña radial/ flyer/ video/pieza grafica/ gif/
- Informe final

Proceso relacionado:

E03.01.01 Elaboración del plan de estrategia publicitaria

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: E03.01.01 Elaboración del Plan de Estrategia Publicitaria

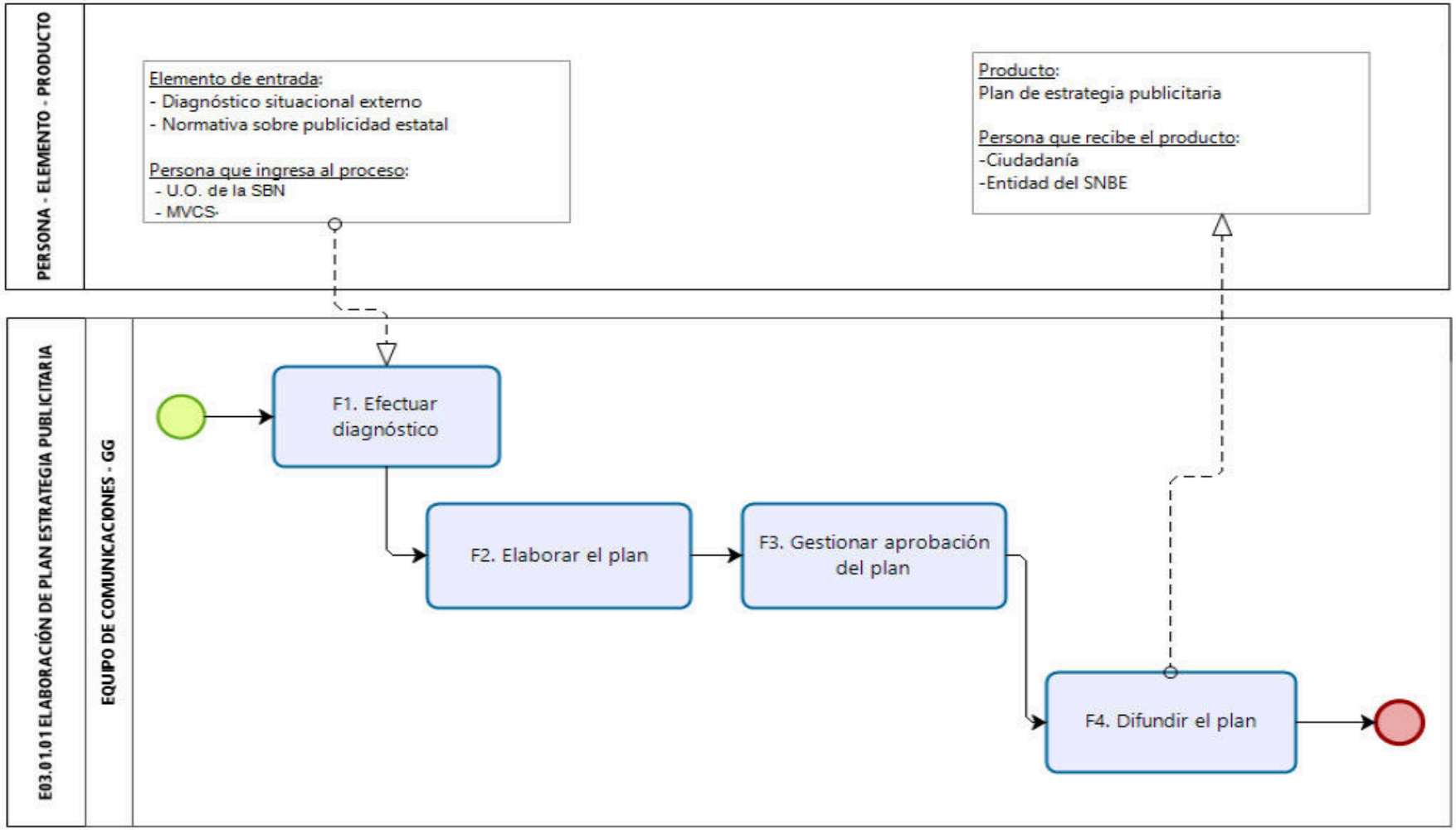
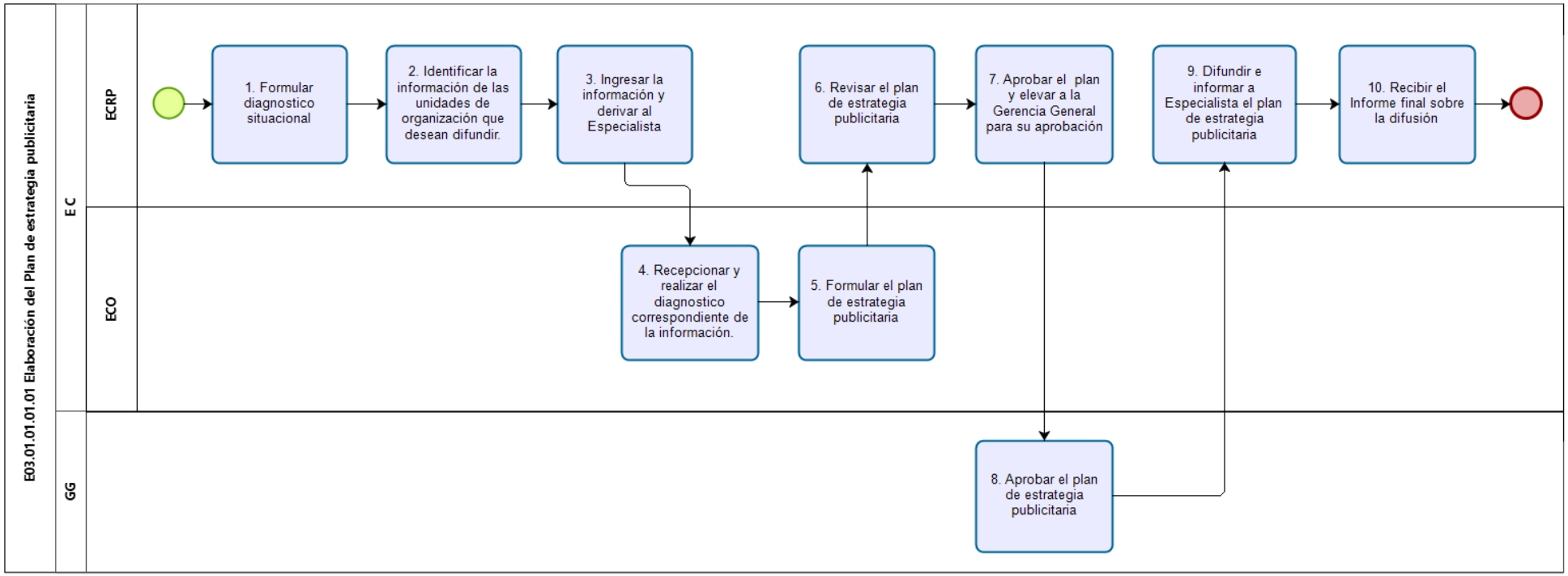


Diagrama de Procedimiento: E03.01.01.01 Elaboración del Plan de estrategia publicitaria



Código: E03.01.02.01	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Publicaciones en medios de comunicación tradicional	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Gerencia General (GG)	
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 17:00:20-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento:

Efectuar publicaciones en medios de comunicación tradicional que contribuyan al posicionamiento de la imagen institucional y al logro de los objetivos institucionales.

Alcance del procedimiento:

- Unidades de organización de la SBN
- Entidades del Sector MVCS
- Medios de comunicación social
- Entidades del SNBE
- Ciudadanía

Base normativa:

a) Ley N° 28874, Ley que regula la publicidad estatal.
b) Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN
c) Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
d) Decreto Supremo Nº 019-2019-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.

Siglas y definiciones:

AD	Alta Dirección
ADIR	Superintendente
EC	Equipo de Comunicaciones
ECO	Especialista de Comunicaciones
ECRP	Especialista de Comunicaciones y Relaciones Públicas
GG	Gerencia General

UO	Unidad de organización

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**
a) Información de las UO	a) UO de la SBN
b) Actividad o evento del área usuaria o UO	b) MVCS / Entidades de la SBNE/ Adscritas al MVCS

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**UO**	**Responsable**
1	Solicitar al UO por correo electrónico información sobre la actividad o evento que se desea difundir.	EC	ECRP / ECO
2	Preparar de la nota de prensa	EC	ECRP / ECO
3	Enviar al UO la nota de prensa para la validación de la información	UO	ECRP / ECO
4	Enviar la nota al medio de comunicación para su difusión respectiva	EC	ECRP / ECO
5	En caso de entrevista, solicitada por el medio o gestionada por nosotros, se informa a la AD para la autorización	EC	ECRP
	¿Se aprueba la entrevista? Si es afirmativo ir a la actividad 7, de ser negativo, notificar al medio de comunicación y fin.		
6	Asignar al vocero institucional	AD	ADIR / GG
7	Informar al medio de comunicación y programar fecha, hora y modalidad	EC	ECRP
Fin			

Documentos que se generan:
- Nota de prensa - Correos electrónicos - Ayuda memoria

Proceso relacionado:
E03.01.02 Gestión de medios y plataformas de información

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: E03.01.02 Gestión de medios y plataformas de información

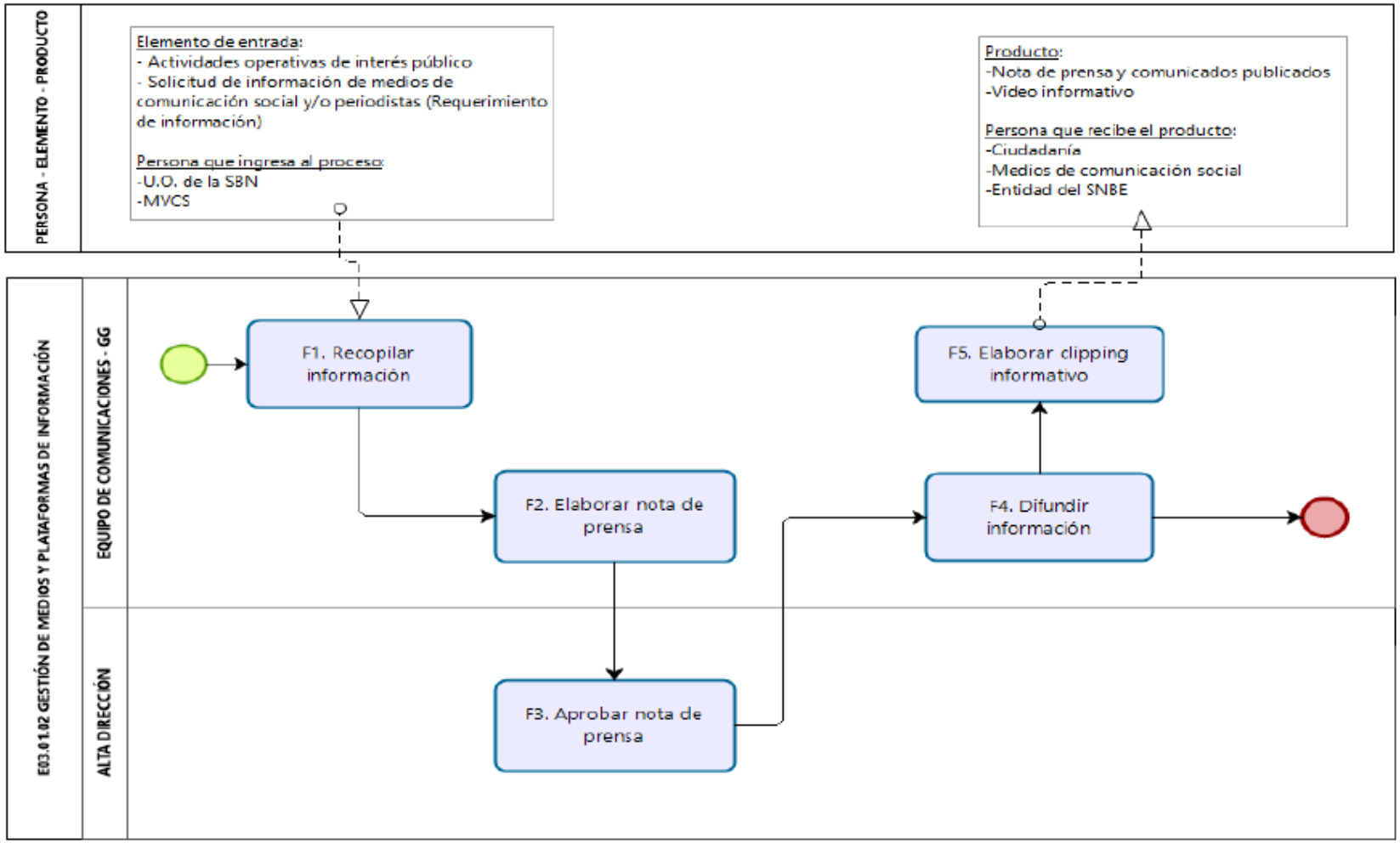
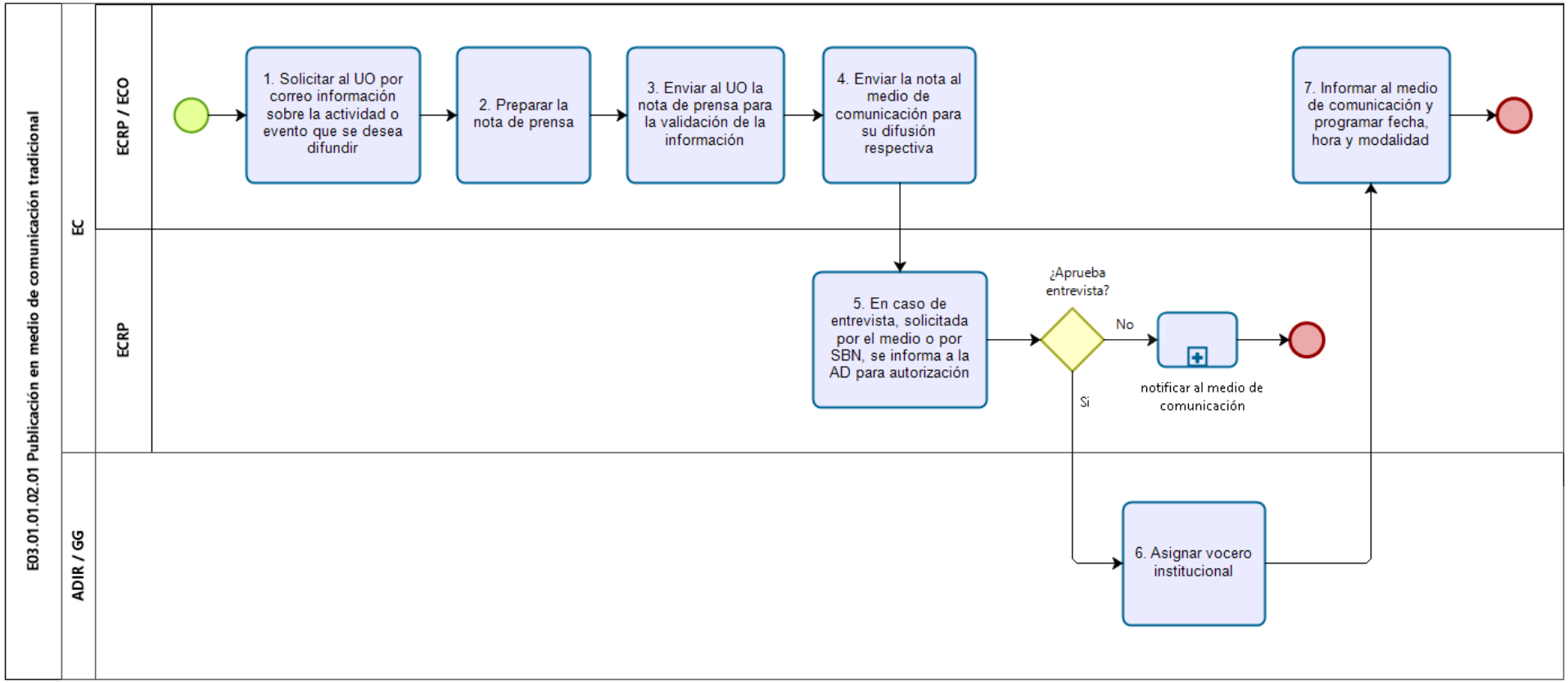


Diagrama de Procedimiento: E03.01.02.01 Publicaciones en medios de comunicación tradicional



Código: E03.02.01.01	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Elaboración de piezas gráficas	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Gerencia General (GG)	
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 17:01:01-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001- 2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento:
Difundir información a través de herramientas gráficas, digitales o físicas, sobre las actividades que realizan las unidades orgánicas orientándolas al público interno de la organización.

Alcance del procedimiento:
Personal de las unidades de organización de la SBN

Base normativa:
a) Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN b) Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. c) Decreto Supremo Nº 019-2019-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.

Siglas y definiciones:	
AU	Área Usuaria
CA	Comunicador asignado
EC	Equipo de Comunicaciones
ECRP	Especialista de Comunicaciones y Relaciones Públicas
GG	Gerencia General
UO	Unidad de organización

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**

Correo electrónico, Memorándum, Brief	Unidades de Organización de la SBN

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**UO**	**Responsable**
1	Solicitar requerimiento de elaboración de pieza gráfica, mediante correo electrónico, memorándum o proveído	AU	
2	Recibir requerimiento, derivar e instruir al comunicador asignado	EC	ECRP
3	Coordinar y diseñar de la pieza gráfica, enviar para aprobación al Coordinador de comunicaciones	EC	CA
4	Aprobar y disponer derivar la pieza grafica al AU	EC	ECRP
5	Enviar la pieza grafica al AU para su aprobación	EC	CA
6	Validar la pieza gráfica	AU	
7	Disponer difusión por correo de la cuenta de Comunicaciones, o imprimir y publicar en la SBN	EC	ECRP
Fin			

Documentos que se generan:

- Flyer (digital)
- Banner (digital)
- Comunicado (digital)
- Saludo institucional (digital)
- Afiches (Impresos)
- Trípticos (Impresos)
- Folletos (Impresos)

Proceso relacionado:

E03.02.01 Elaboración y difusión de mensajes y plataformas de comunicación interna

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: E03.02.01 Elaboración y difusión de mensajes y plataformas de comunicación interna

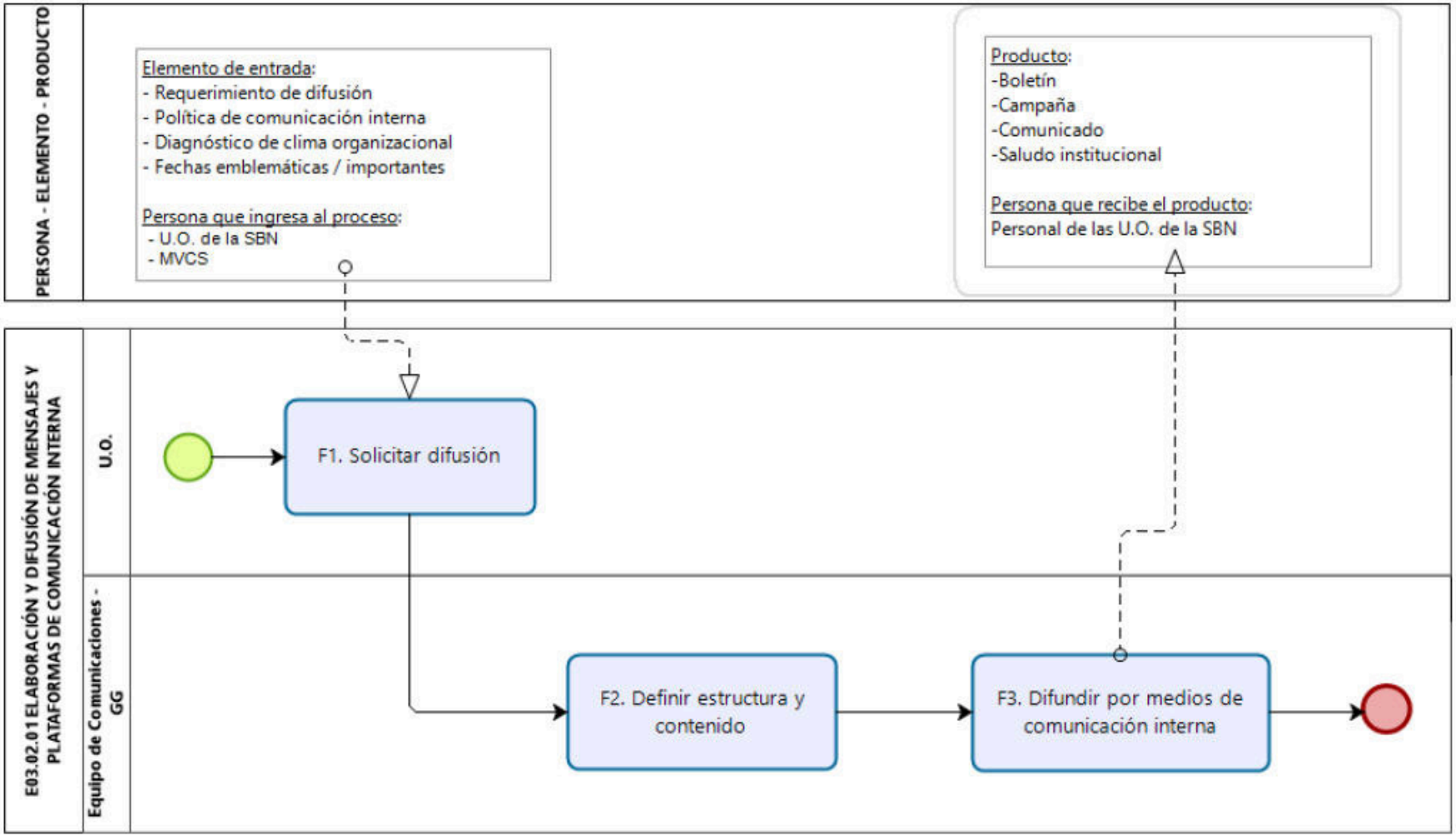
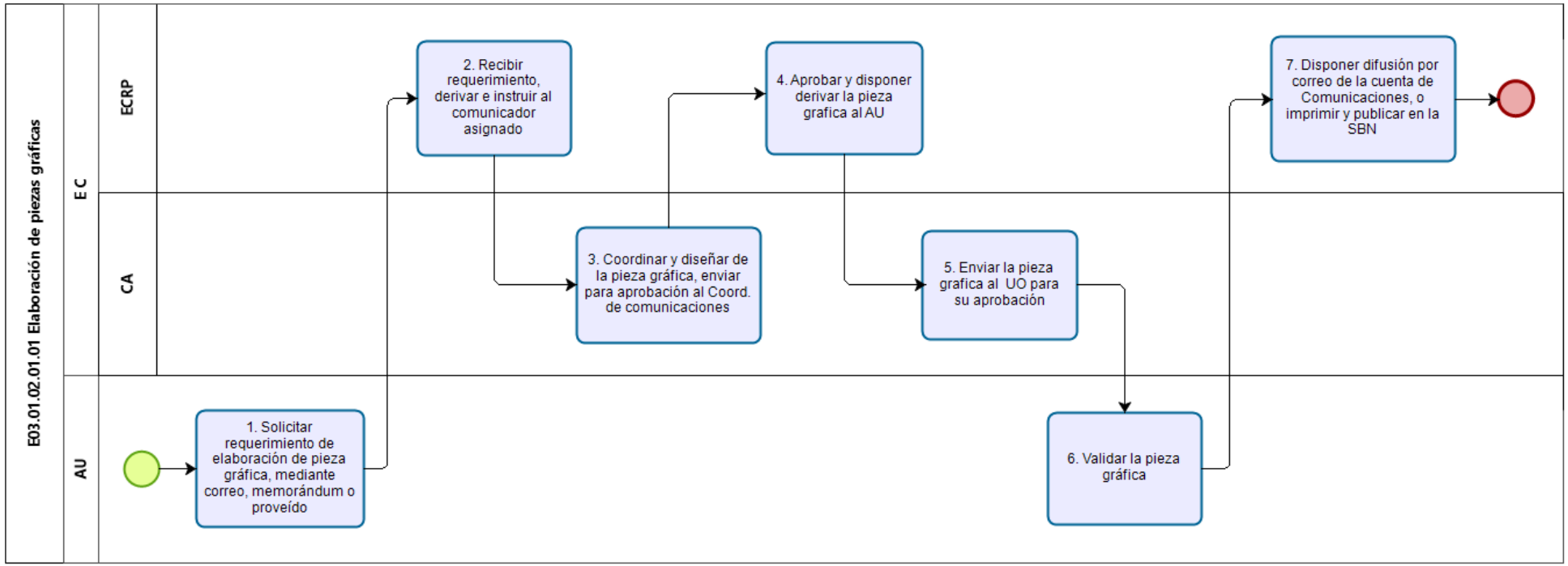


Diagrama de Procedimiento: E03.02.01.01 Elaboración de piezas gráficas



Código: E03.03.01.01	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Conducción y desarrollo de actos protocolares	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Gerencia General (GG)	
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 17:08:50-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento:

Fortalecer el posicionamiento de la imagen de la SBN, y contribuir al logro de los objetivos institucionales

Alcance del procedimiento:

- Unidades Orgánicas de la SBN
- Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento
- Entidades del Estado
- Entidades del SBNE

Base normativa:

a) Ley N° 28874, Ley que regula la publicidad estatal.
b) Decreto Supremo Nº 019-2019-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
c) Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
d) Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN.
e) Decreto Supremo N° 100-2005-RE, Ley de Precedencia.

Siglas y definiciones:

AU	Área usuaria de la SBN, Entidades del Estado, MVCS y Entidades del SBNE
EC	Equipo de Comunicaciones
ECRP	Especialista de Comunicaciones y Relaciones Públicas
EEI	Especialista en Eventos Institucionales
MVCS	Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento

SBNE	Sistema Nacional de Bienes Estatales

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**
a) Memorándum, Proveído	a) Unidades de organización de la SBN
b) Oficio	b) Entidades del Estado c) MVCS d) Entidades del SBNE
c) Correo electrónico indicando realización de evento	e) Todos

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**OU**	**Responsable**
1	Solicitar la realización del evento con fecha, lugar y requerimiento	AU	
2	Analizar la pertinencia del evento y contactar con la institución para definir los detalles de participación	EC	ECRP
3	Designar del equipo que participará en la organización y protocolo del evento	EC	ECRP
4	Realizar la pauta y ver los requerimientos logísticos para la ambientación del recinto del evento	EC	EEI
5	Ejecutar lo planificado el dia del evento	EC	EC
6	Enviar informe de la participación del evento	EC	ECRP
Fin			

Documentos que se generan:
Informes / Correo electrónico

Proceso relacionado:
E03.03.01 Eventos protocolares

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: E03.03.01 Eventos protocolares

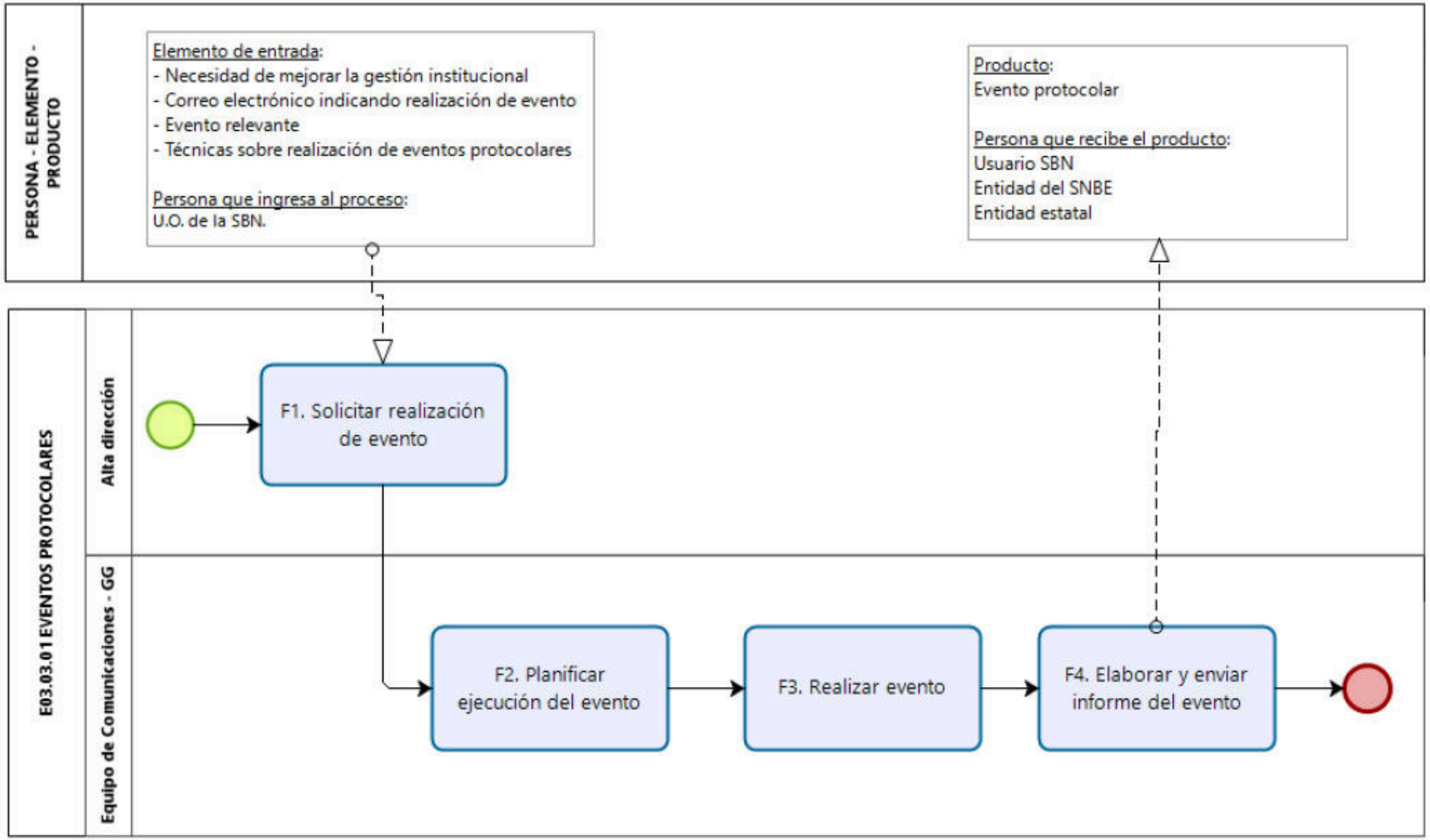
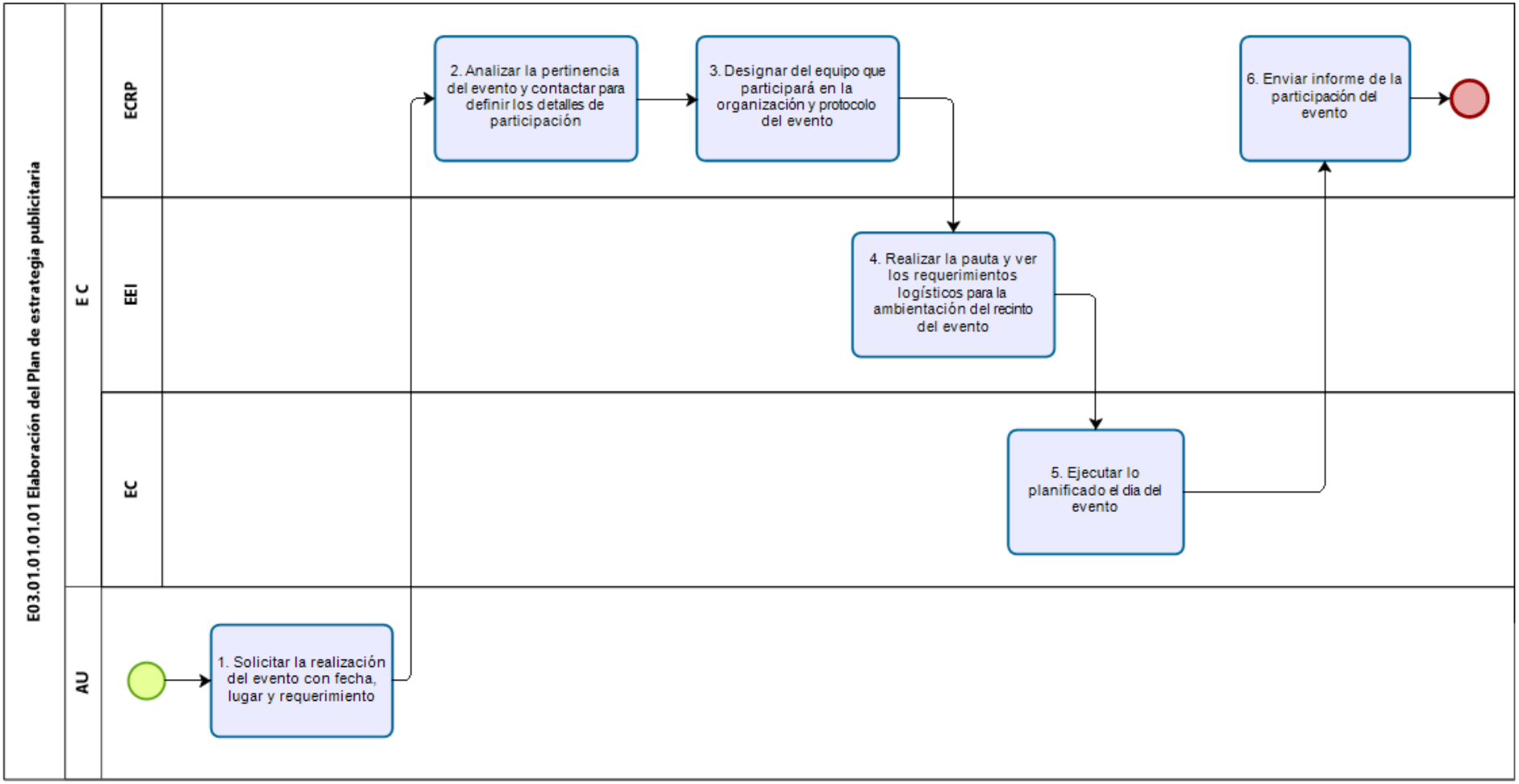


Diagrama de Procedimiento: E03.03.01.01 Conducción y desarrollo de actos protocolares



Procedimientos del proceso: S02 Atención al ciudadano

Código: S02.01.01.01	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Registro y derivación de solicitudes de ingreso	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Unidad de Trámite Documentario (UTD)	
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 17:09:45-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento
Diligenciar adecuadamente las Solicitudes de Ingreso a los Órganos Responsables de la SBN cumpliendo con el plazo de tiempo establecido en el TUO de la Ley 27444 y Directiva N° 002-2020/SBN-GG.

Alcance del procedimiento:
Unidades de Organización de la SBN

Base normativa:

a) Ley N° 28874, Ley que regula la publicidad estatal.
b) Decreto Supremo N°016-2010-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - SBN
c) Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
d) Decreto Supremo Nº 019-2019-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
e) Decreto Supremo N° 011-2020-VIVIENDA que aprueba la modificación del TUPA de la SBN
f) Resolución N° 006-2003/SBN que aprueba el "Programa de Control de Documentos – PCD de la Superintendencia de Bienes Nacionales – SBN"
g) Resolución N° 067-2019/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 003-2019/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Archivística en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales"
h) Resolución N° 042-2020/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 002-2020/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Documentaria en la Superintendencia Nacional de

Bienes Estatales”

Siglas y definiciones:	
CRT	Constancia de Registro Temporal
PIDE	Plataforma de Interoperabilidad del Estado
SGD	Sistema de Gestión Documental
SI	Solicitud de ingreso
SID	Sistema Integrado Documentario
UO	Unidad de organización de la SBN
UTD	Unidad de Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**
Documentos varios: SI generadas a través de plataformas digitales (Mesa de Partes Virtual, Módulo de Acceso a la Información Pública, Certificado Digital de Búsqueda Catastral en el SINABIP, Denuncias por Mal Uso de Predios del Estado y la Plataforma de Interoperabilidad del Estado) y de la Mesa de Partes	Administrado: Documentos ingresados por los administrados a través de la Mesa de Partes, la PIDE y de las plataformas digitales alojadas en la página web institucional

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**OU**	**Responsable**
1	Recibir y Revisar la documentación física	UTD	Recepcionista
	¿Los documentos pertenecen a una subsanación? Si: va a la actividad 4 No: va a la siguiente pregunta	UTD	Recepcionista
	¿El trámite es con requisitos? Si es afirmativo ir a la actividad 2, de ser negativo ir a la actividad 4	UTD	Recepcionista
2	Revisar requisitos	UTD	Recepcionista
	¿Los requisitos están completos? Si es afirmativo ir a la actividad 4, de ser negativo ir a la actividad 3	UTD	Recepcionista
3	Seleccionar el procedimiento. Revisar check list y selecciona los requisitos presentados. Registrar la solicitud en el SID. Sellar, escribir el número de SI y nombre de quien recibe la documentación. Imprimir CRT del SID, solicitar al administrado llenar campos de (nombre, DNI y firma) y adjuntar a la SI. Va a la actividad 7.	UTD	Recepcionista
4	Registrar la solicitud en el SID. Sellar, escribir el número de SI y el nombre de la persona que ha recibido la documentación. Imprimir Constancia de Registro del SID y adjuntar a la SI. Va a la actividad 7	UTD	Recepcionista
5	Revisar bandeja de “Recepción” del SGD que corresponde a los documentos enviados en el PIDE, visualizar SI y aplicar la firma digital para la generación del número de SI. Va a la actividad 8	UTD	Recepcionista
6	Revisar bandeja de “Firmar Solicitudes de Ingreso” del SGD y aplicar la firma digital en señal de recepción a todas	UTD	Veedor

	las SI que ingresaron por medios digitales. Va a la actividad 8		
7	Escanear SI en formato pdf y guardar en carpeta SOLING para su visualización en el SID y SGD	UTD	Profesional
8	Revisar bandeja de “Derivar SI” del SGD, selecciona “acción/derivar”, consignar los datos requeridos por el SGD, de existir información anterior vincular y derivar SI al órgano responsable a través del SGD	UTD	Profesional
	¿La SI es física? Si: va a la siguiente actividad No: Va a la actividad 11	UTD	Profesional
9	Recibir SI. Imprimir carátula de la SI del SID. Imprimir reporte del SID, clasifica y coteja las solicitudes por cada UO.	UTD	Apoyo administrativo
10	Entregar el reporte. Solicitar sello y firma de cargo de recepción	UTD	Apoyo administrativo
11	Recibir SI.	UO	
	¿La SI es física? Si: Sella y firma reporte e ir a la actividad 12. No: Revisa bandeja de “Recibidos/Solicitud de ing.” del SGD	UO	
	¿Corresponde la derivación al UO? Si, Atiende la SI. No, Devuelve la SI a UTD, va a la actividad 13	UO	
12	Recibir cargo de reporte y envía reporte a secretaria	UTD	Apoyo administrativo
13	Modificar derivación de SI en el SID	UTD	Profesional
	¿La SI es física? Si es afirmativo ir a la actividad 9, de ser negativo ir a la actividad 11	UTD	Profesional
14	Recibir y archivar cargo del reporte	UTD	Secretaria
Fin			

Documentos que se generan:

- Solicitudes de Ingreso
- Constancia de registro
- Constancia de registro temporal
- Caratula de SI
- Reporte de solicitudes de ingreso

Proceso relacionado:

S02.01.01 Recepción y atención al ciudadano

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: S02.01.01 Recepción y atención al ciudadano

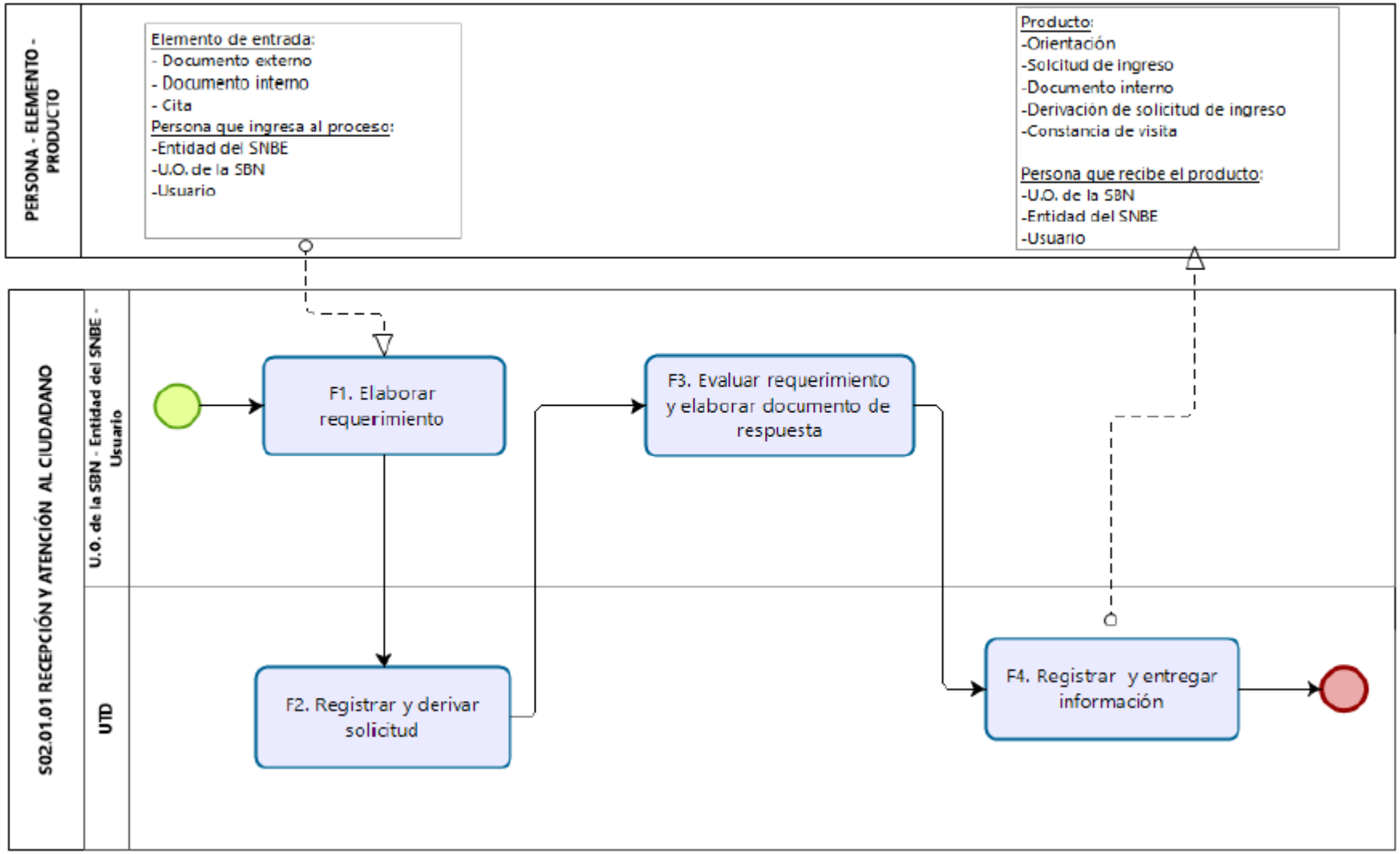
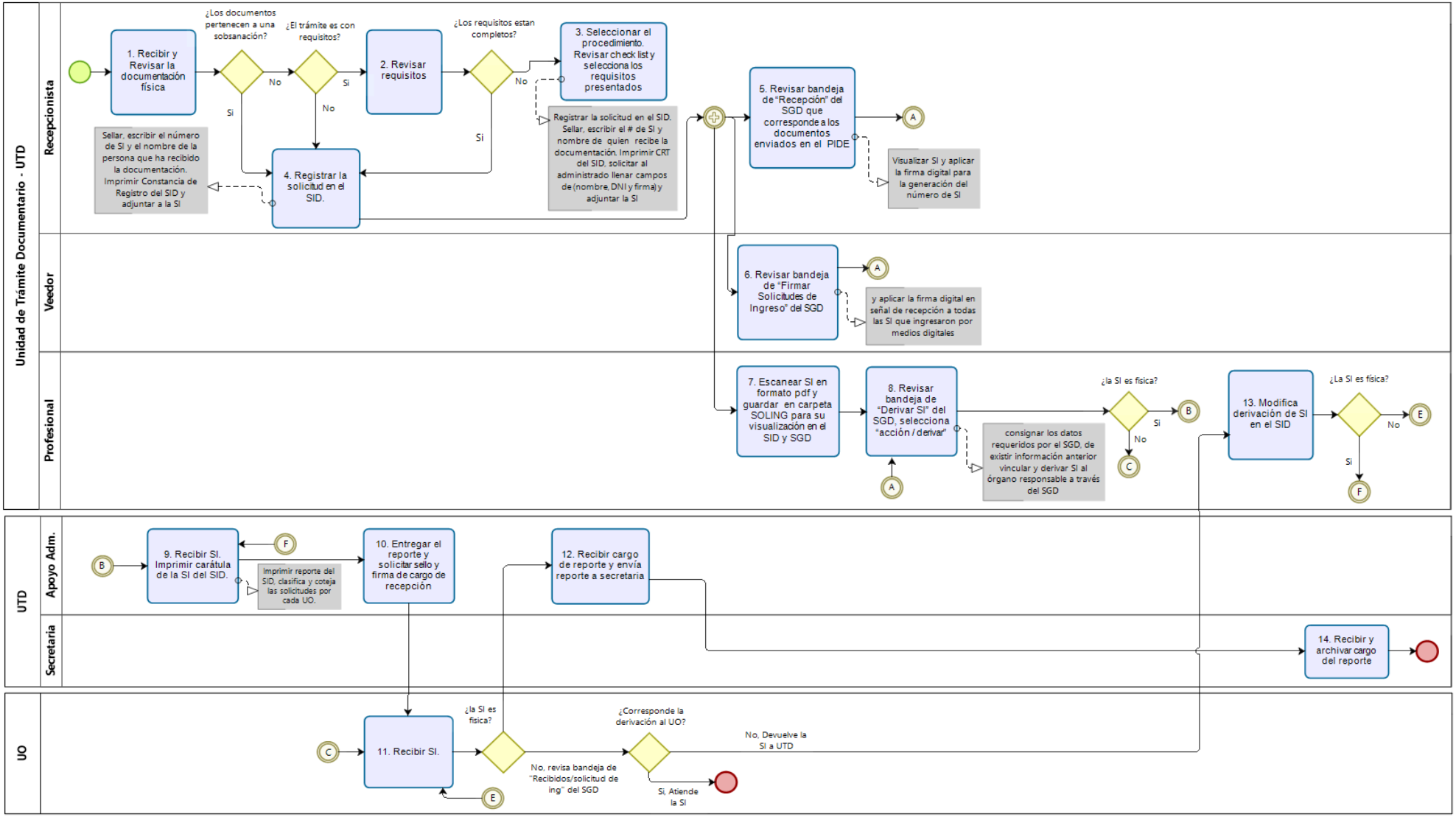


Diagrama de Procedimiento: S02.01.01.01 Registro y derivación de solicitud de ingreso



Código: S02.01.01.02	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Atención de solicitudes de información	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Unidad de Trámite Documentario (UTD)	
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 17:11:03-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento
Atender la solicitud de ingreso del administrado otorgando la información solicitada por acceso a la Información Pública o por colaboración entre Entidades Públicas.

Alcance del procedimiento:
Unidades de Organización de la SBN

Base normativa:

a) Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales
b) Ley N° 27558, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
c) Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales
d) D.L. N° 1353 que aprueba la creación de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos personales y la regulación de la Gestión de Intereses
e) D.S. N° 072-2003-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
f) D.S. N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.
g) D.S. N° 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales
h) D.S. N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
i) D.S. N° 019-2017-JUS que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1353, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la Regulación de Gestión de Intereses

j)	D.S. N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General
k)	D.S. N° 021-2019-PCM que aprueban Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
l)	D.S. N° 011-2020-VIVIENDA que aprueba la modificación del TUPA de la SBN
m)	Resolución N° 049-2018/SBN-SG que aprueba la Directiva N° 005-2018/SBN-SG "Disposiciones para la actualización del portal de transparencia y acceso a la información pública en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales"

Siglas y definiciones:	
AD	Administrado
MAIP	Módulo de Acceso a la Información Pública
MP	Mesa de Partes
MPV	Mesa de Partes Virtual
UO	Unidad de organización de la SBN
PIDE	Plataforma de Interoperabilidad del Estado
SAT	Sistema Administrativo de Tesorería
SI	Solicitud de ingreso
SID	Sistema Integrado Documentario
SGD	Sistema de Gestión Documental
UTD	Unidad de Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**
a) SI que solicitan colaboración entre entidades públicas o acceso a la información pública	a) MP y PIDE
b) SI generadas a través de plataformas digitales (MPV y MAIP)	b) Documentos ingresados por los administrados a través de las plataformas digitales alojadas en la página web institucional

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**OU**	**Responsable**
1	Recibir y recepcionar SI (en físico) en SID	UTD	Secretaria
2	Revisar bandeja de "Recibidos/Solicitudes de ing." Evaluar y proveer SI al profesional o técnico a través del SGD	UTD	Jefe
	¿La SI es física? Si: Va la siguiente actividad No: Va a la actividad 4		
3	Registrar proveído en el cuaderno de cargo y entregar SI física al profesional o técnico	UTD	Secretaria
4	Revisar SI	UTD	Profesional/ Técnico
	¿La SI es de acceso a la información pública? Si: Va a la siguiente pregunta. No: va a la actividad 9		
	¿Hay observaciones? Si: Va a la siguiente actividad		

	No: Va a la actividad 9		
5	Elaborar en el SGD oficio solicitando levantar observaciones *Nota: Si la SI ingreso por el MAIP elaborar oficio en la opción "Proveídos/Solicitudes de ing./Acción/Ver y Responder" Si la SI ingreso por la MP o la MPV elaborar oficio en la opción "Nuevo documento/Documento externo"	UTD	Profesional/ Técnico
6	Evaluar Oficio	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 5 No: va a la siguiente actividad		
7	Firmar digitalmente el Oficio en el SGD *Nota: Si la SI ingreso por el MAIP con la firma del oficio se notificará automáticamente al buzón electrónico del MAIP Si la SI ingreso por la MP o la MPV el oficio se notificará por correo electrónico o Courier, según corresponda	UTD	Jefe
8	¿Administrado levanto las observaciones? Si: va a la siguiente actividad No: FIN	UTD	Profesional/ Técnico
9	Evaluar SI, si la información solicitada: a) Está digitalizada en SID o SGD: va a la siguiente actividad. b) La maneja una UO: va a la actividad 11 c) Está en archivo UTD: solicita información al técnico de archivo. Va a la actividad 16 *Nota: Si es acceso a la información pública: realizar actividades de la 10 a la 28 y de la 32 a la 37 Si es colaboración entre Entidades Públicas: realizar actividades de la 10 a la 16 y de la 29 a la 37	UTD	Profesional/ Técnico
10	Revisar y consolidar información	UTD	Profesional/ Técnico
11	Elaborar en el SGD el Memorando solicitando la información al UO	UTD	Profesional/ Técnico
12	Evaluar Memorando	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 11 No: va a la siguiente actividad		
13	Firmar digitalmente y derivar a través del SGD a la UO	UTD	Jefe
14	Recibir Memorando a través del SGD y atender requerimiento de información	UO	
15	Revisar SGD bandeja de "Recibidos/Documentos int." y proveer documento de respuesta al profesional o técnico	UTD	Jefe
16	Recibir documento requerido o documento de respuesta	UTD	Profesional/ Técnico
17	<u>La solicitud es de</u>: a) Copias: ¿La remisión de la documentación en gratuita? Si: Elaborar en el SGD i) Hoja de liquidación, y, ii) Oficio y	UTD	Profesional/ Técnico

	adjuntar la documentación solicitada No: Elaborar Hoja de liquidación b) Revisión de documentos: Elaborar en el SGD Oficio para invitar al administrado a la lectura de los documentos solicitados c) Consultas: Elaborar en el SGD Oficio con respuesta al administrado *Nota: Si la SI ingreso por el MAIP elabora oficio y/o hoja de liquidación en la opción "Proveídos/Solicitudes de ing./Acción/Ver y Responder" Si la SI ingreso por la MP o la MPV elabora oficio en la opción "Nuevo documento/Documento externo" y/o elaborar hoja de liquidación y la registra en el SID		
18	Evaluar oficio y/o hoja de liquidación	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 17 No: va a la siguiente actividad		
19	Firmar digitalmente los documentos elaborados en el SGD y/o firmar los registrados en el SID *Nota: Si la SI ingreso por el MAIP con la firma digital del oficio y/o hoja de liquidación se notificará automáticamente al buzón electrónico del MAIP Si la SI ingreso por la MP o la MPV el oficio se notificará por correo electrónico o Courier, según corresponda	UTD	Jefe
	¿El administrado paga y concurre o concurre a la SBN? Si: va a la siguiente actividad No: FIN	UTD	Profesional/ Técnico
20	<u>Paga y concurre</u>: Copias: elaborar orden de pago y la registra en el SID Va a la siguiente actividad <u>Concurre</u>: Revisión de documentos: elaborar constancia de revisión Va a la actividad 24	UTD	Profesional/ Técnico
21	Evaluar orden de pago	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 19 No: va a la siguiente actividad		
22	Firmar orden de pago y remitir documento al SAT	UTD	Jefe
23	Recibir Orden de pago y entregar información al administrado	UTD	Profesional/ Técnico
24	Entregar constancia de revisión y documentos a revisar al administrado	UTD	Profesional/ Técnico
25	Revisar documentación, llenar constancia de revisión y devolver documentos al personal	AD	
26	Recibir la documentación y registrar constancia de revisión en el SID	UTD	Profesional/ Técnico
27	Evaluar constancia de revisión	UTD	Jefe

	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 20 No: va a la siguiente actividad		
28	Firmar constancia de revisión	UTD	Jefe
29	Elaborar en el SGD Oficio con respuesta al administrado	UTD	Profesional/ Técnico
30	Evaluar oficio	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 29 No: va a la siguiente actividad		
31	Firmar digitalmente el Oficio en el SGD *Nota: El oficio será notificado haciendo el uso de la PIDE, MPV, correo electrónico o Courier, según corresponda.	UTD	Jefe
32	¿Hay devolución de documentos? Si: va a la siguiente pregunta. No: FIN	UTD	Profesional/ Técnico
	¿Requiere devolución de documentos? Si: va a la siguiente actividad No: Devuelve documentación al técnico de archivo		
33	Elaborar en el SGD memorando que devuelve la documentación prestada	UTD	Profesional/ Técnico
34	Evaluar memorando	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 33 No: va a la siguiente actividad		
35	Firmar digitalmente el Memorando en el SGD	UTD	Jefe
36	Imprimir, entregar memo y documentos adjuntos. Solicitar sello y firma de cargo de recepción	UTD	Apoyo administrativo
37	Recibir memorando y documentos, sellar y firmar cargo	UO	
Fin			

Documentos que se generan:
- Oficio - Constancia de revisión - Hoja de Liquidación - Orden de pago

Proceso relacionado:
S02.01.01 Recepción y atención al ciudadano

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: S02.01.01 Recepción y atención al ciudadano

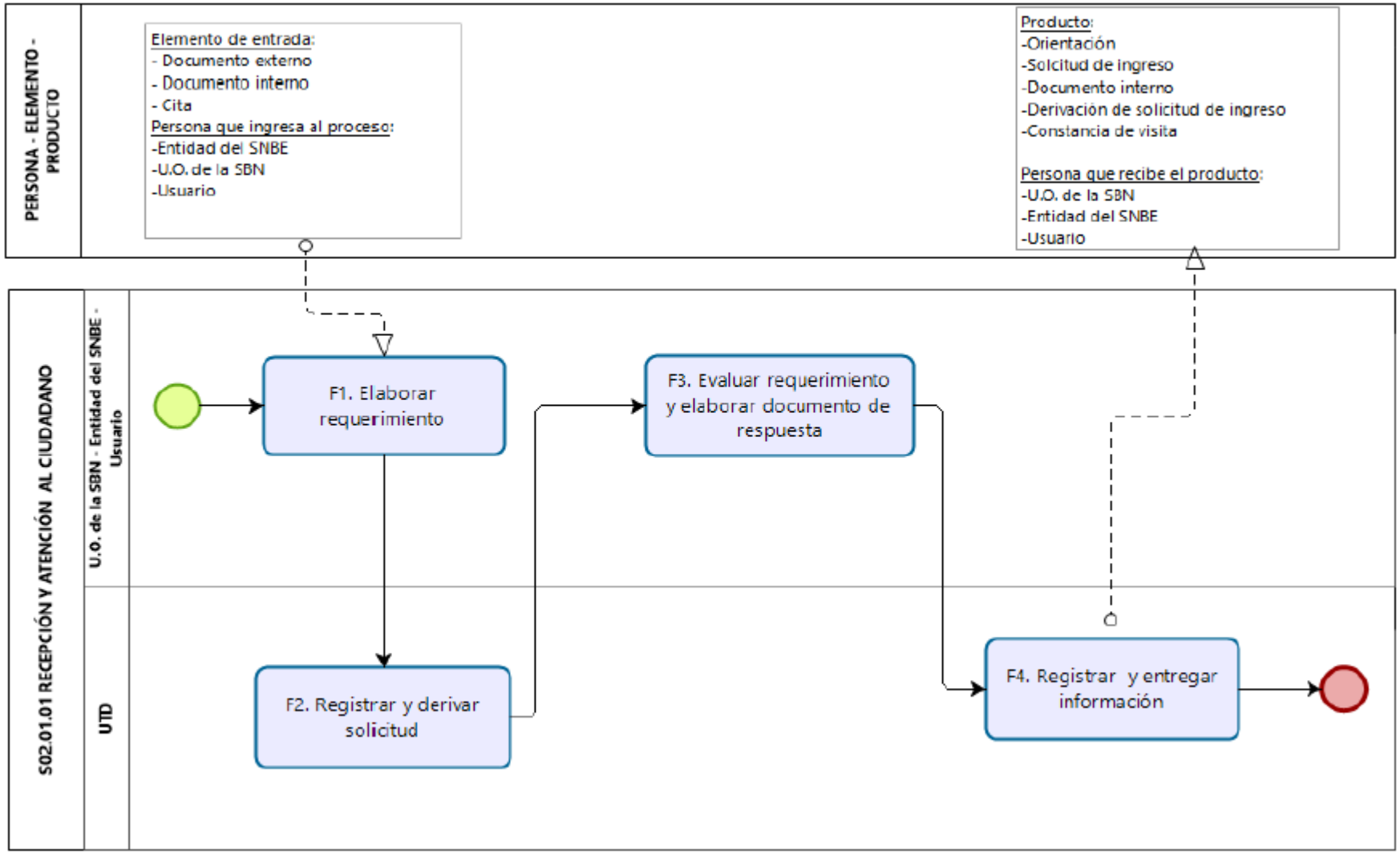
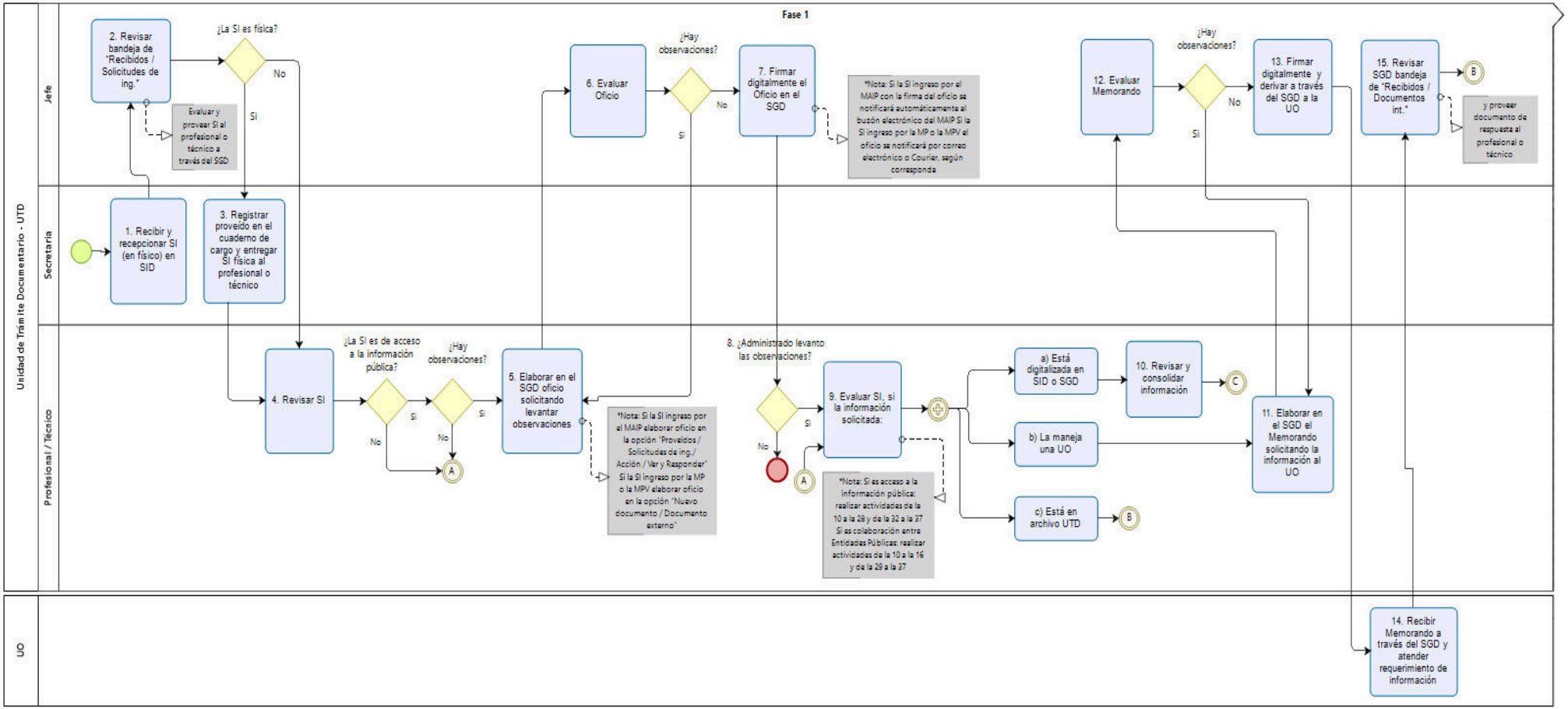
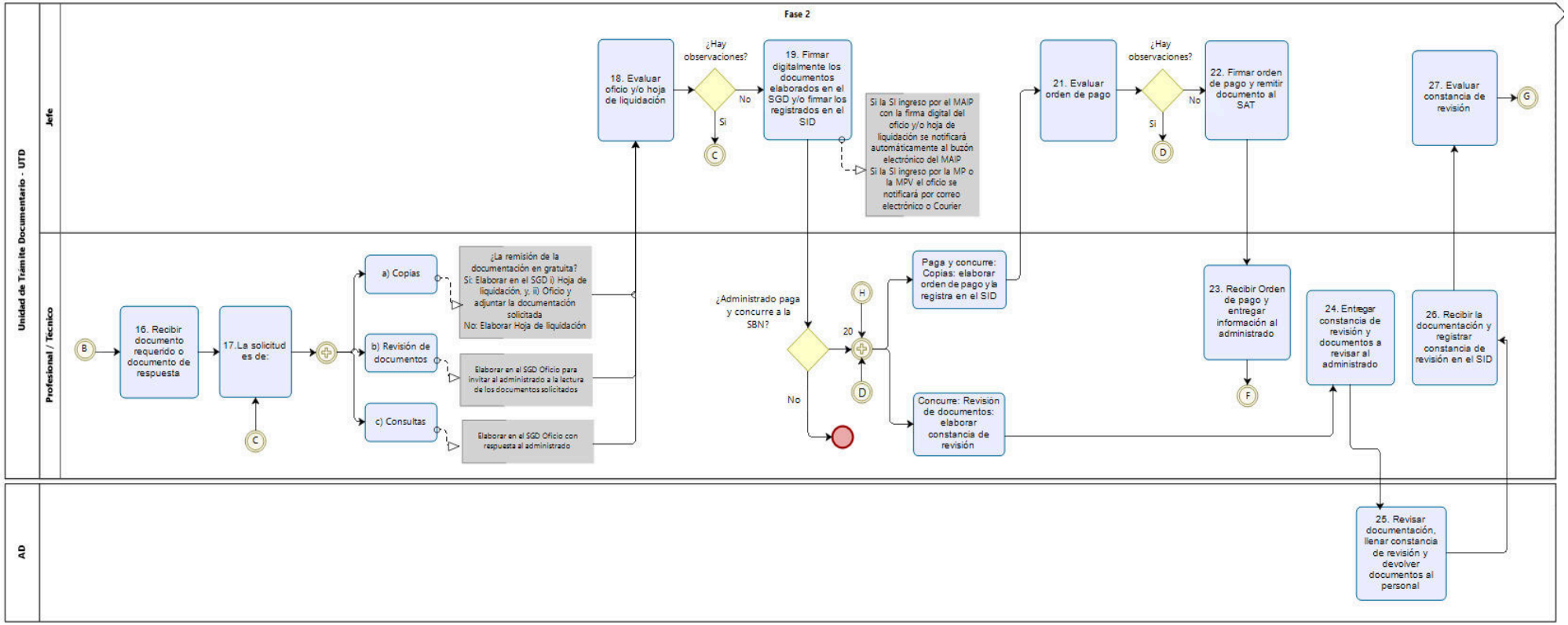
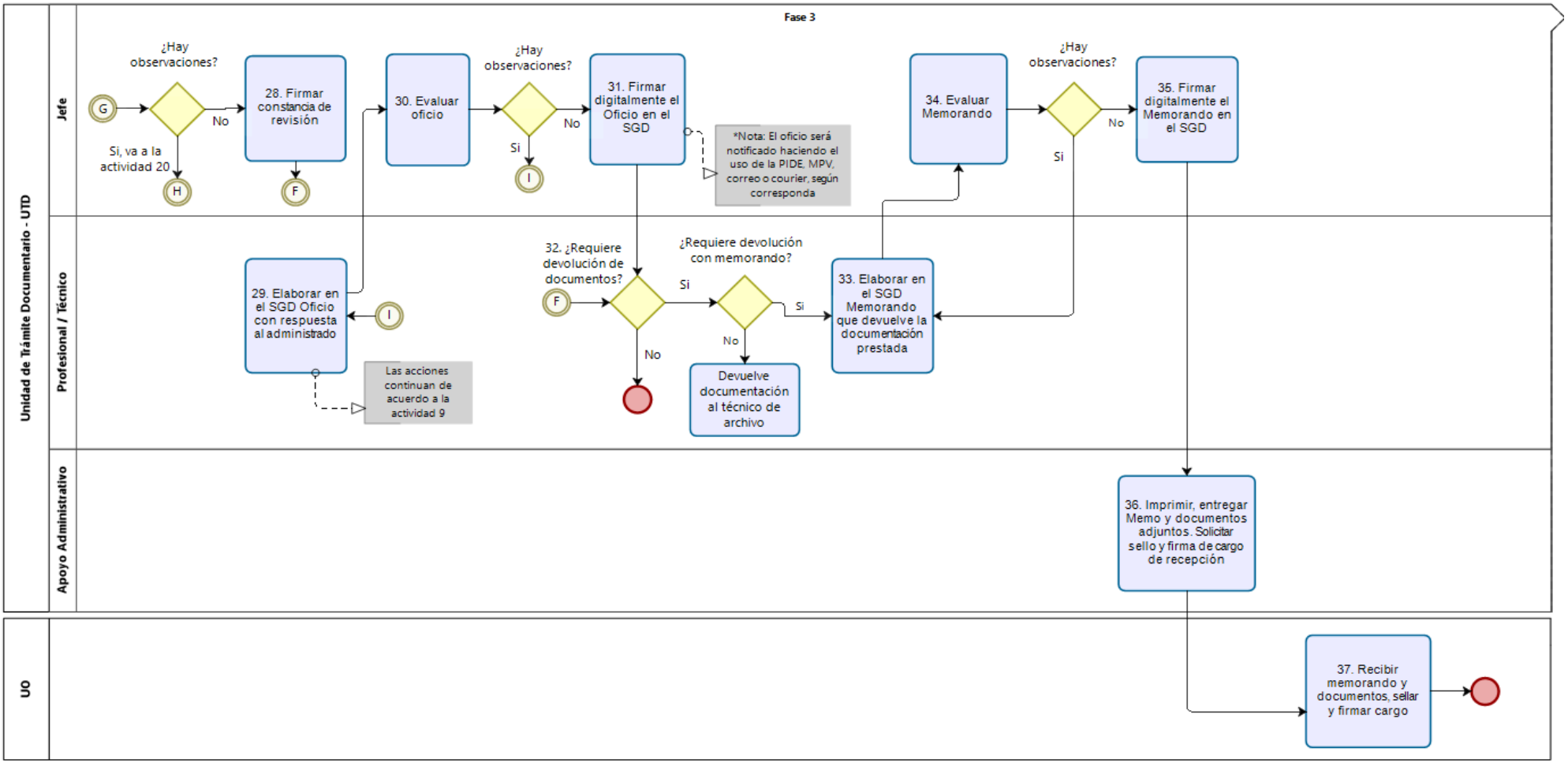


Diagrama de Procedimiento: S02.01.01.02 Atención de solicitudes de información




Unidad de Trámite Documentario - UTD
Jefe
Profesional / Tecnico
AD
Fase 2
B
16. Recibir documento requerido o documento de respuesta
17.La solicitud es de:
C
a) Copias
b) Revisión de documentos
c) Consultas
¿La remisión de la documentación en gratuita? Si: Elaborar en el SGD i) Hoja de liquidación, y, ii) Oficio y adjuntar la documentación solicitada No: Elaborar Hoja de liquidación
Elaborar en el SGD Oficio para invitar al administrado a la lectura de los documentos solicitados
Elaborar en el SGD Oficio con respuesta al administrado
18. Evaluar oficio y/o hoja de liquidación
¿Hay observaciones?
No
Si
C
19. Firmar digitalmente los documentos elaborados en el SGD y/o firmar los registrados en el SID
Si la SI ingreso por el MAIP con la firma digital del oficio y/o hoja de liquidación se notificará automáticamente al buzón electrónico del MAIP Si la SI ingreso por la MP o la MPV el oficio se notificará por correo electrónico o Courier
¿Administrado paga y concurre a la SBN?
No
H
20
D
Paga y concurre: Copias: elaborar orden de pago y la registra en el SID
Concurre: Revisión de documentos: elaborar constancia de revisión
21. Evaluar orden de pago
¿Hay observaciones?
Si
D
No
22. Firmar orden de pago y remitir documento al SAT
23. Recibir Orden de pago y entregar información al administrado
F
24. Entregar constancia de revisión y documentos a revisar al administrado
25. Revisar documentación, llenar constancia de revisión y devolver documentos al personal
26. Recibir la documentación y registrar constancia de revisión en el SID
27. Evaluar constancia de revisión
G


Unidad de Trámite Documentario - UTD
Jefe
Profesional / Técnico
Apoyo Administrativo
UO
Fase 3
¿Hay observaciones?
G
No
Si, va a la actividad 20
H
28. Firmar constancia de revisión
F
30. Evaluar oficio
¿Hay observaciones?
Si
I
No
31. Firmar digitalmente el Oficio en el SGD
*Nota: El oficio será notificado haciendo el uso de la PIDE, MPV, correo o courier, según corresponda
34. Evaluar Memorando
¿Hay observaciones?
Si
No
35. Firmar digitalmente el Memorando en el SGD
29. Elaborar en el SGD Oficio con respuesta al administrado
I
Las acciones continuan de acuerdo a la actividad 9
32. ¿Requiere devolución de documentos?
F
Si
No
¿Requiere devolución con memorando?
Si
No
Devuelve documentación al técnico de archivo
33. Elaborar en el SGD Memorando que devuelve la documentación prestada
36. Imprimir, entregar Memo y documentos adjuntos. Solicitar sello y firma de cargo de recepción
37. Recibir memorando y documentos, sellar y firmar cargo

Código: S02.01.02.01	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Emisión de Constancia de Resolución	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Unidad de Trámite Documentario (UTD)	
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 17:16:19-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento
Emitir la constancia de resolución en el tiempo establecido según ley aplicable.

Alcance del procedimiento
Unidad de Trámite Documentario

Base normativa:

a) Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales
b) Ley N° 27558, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
c) Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.
d) Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
e) Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General
f) Resolución N° 042-2020/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 002-2020/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Documentaria en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales"

Siglas y definiciones:	
SGD	Sistema de Gestión Documental
SID	Sistema Integrado Documentario
UO	Unidad de organización de la SBN
UTD	Unidad de Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**
Reporte “Control de Resoluciones Pendientes”	SID

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**OU**	**Responsable**
1	Generar en el SID el reporte "Control de Resoluciones Pendientes" e imprimir reporte. Verificar fechas de notificación de cada notificado.	UTD	Profesional/ Técnico
	¿Requiere emitir constancia de Resolución? Si: ir a la siguiente actividad No: Fin. No emite constancia de Resolución.		
	¿La Resolución es física? Si: realizar las acciones de la 2 a la 9 No: realizar las acciones de la 10 hacia adelante		
2	Generar numeración de Constancia de Resolución en el SID.	UTD	Profesional/ Técnico
3	Elaborar Constancia de Resolución e imprimir por triplicado	UTD	Profesional/ Técnico
4	Evaluar la constancia	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 3. No: va a la siguiente actividad		
5	Firmar Constancia de Resolución	UTD	Jefe
6	Remitir Constancia de Resolución a la UO	UTD	Apoyo administrativo
7	Recepcionar dos constancia de Resolución, y firmar cargo de recepción	UO	Secretaria
8	Escanear el cargo de la Constancia de Resolución y guardar el archivo en la carpeta CONSTANCIAS DE ACTO FIRME para su visualización en el SID y SGD	UTD	Digitador
9	Archivar Constancia de Resolución	UTD	Secretaria
10	Elaborar Constancia de Resolución en el SGD seleccionando la Resolución en la bandeja de “Proveídos / Acción / Generar Constancia”	UTD	Profesional/ Técnico
11	Evaluar la constancia	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 10 No: va a la siguiente actividad		
12	Firmar digitalmente Constancia de Resolución en el SGD Nota: la Constancia de Resolución firmada se deriva automáticamente a través del SGD a la UO	UTD	Jefe
13	Ingresar al SGD la bandeja “Recibidos/Documentos int.” para visualizar Constancia de Resolución	UO	
Fin			

Documentos que se generan:
Constancia de Resolución

Proceso relacionado:
S02.01.02 Emisión

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: S02.01.02 Emisión

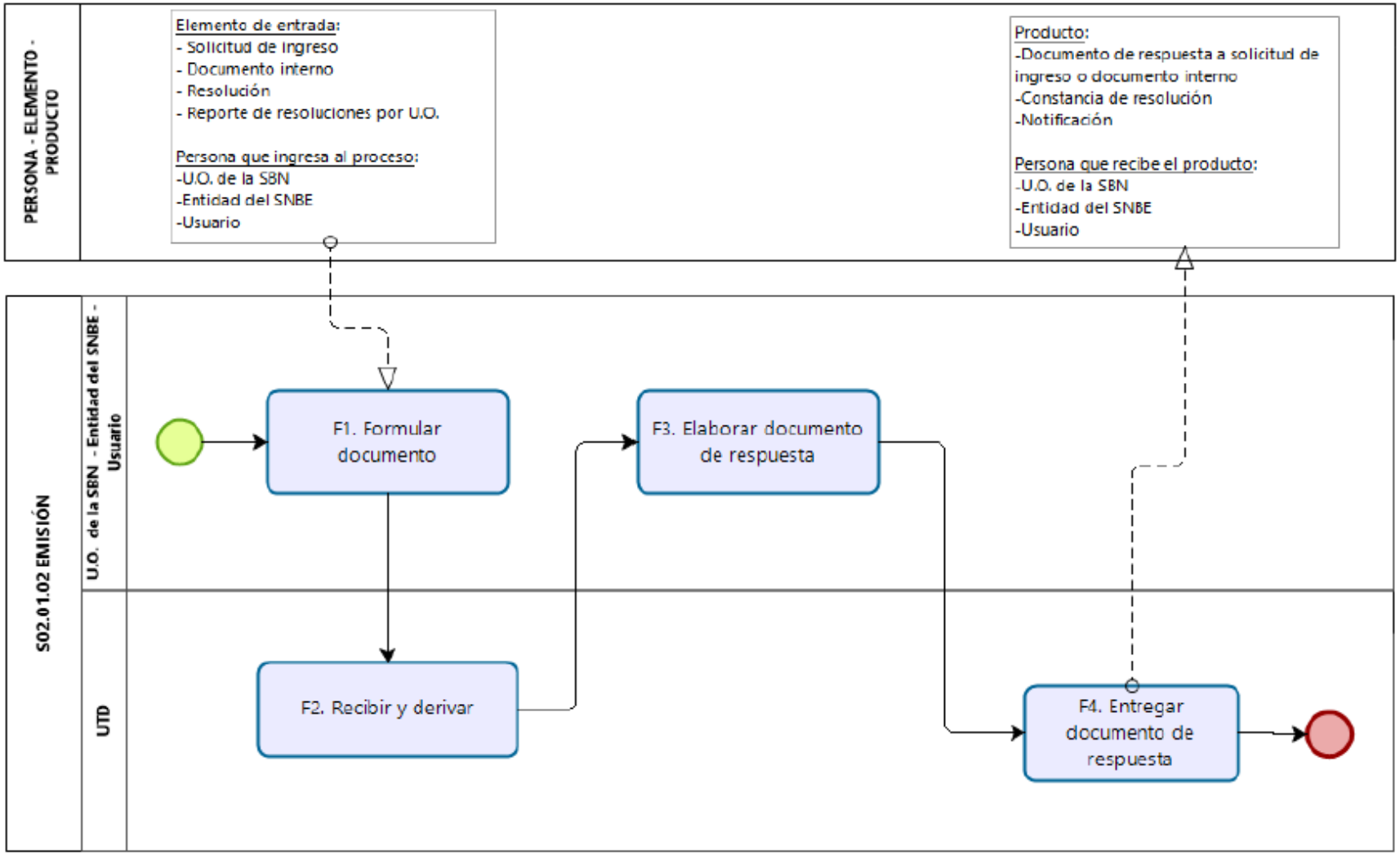
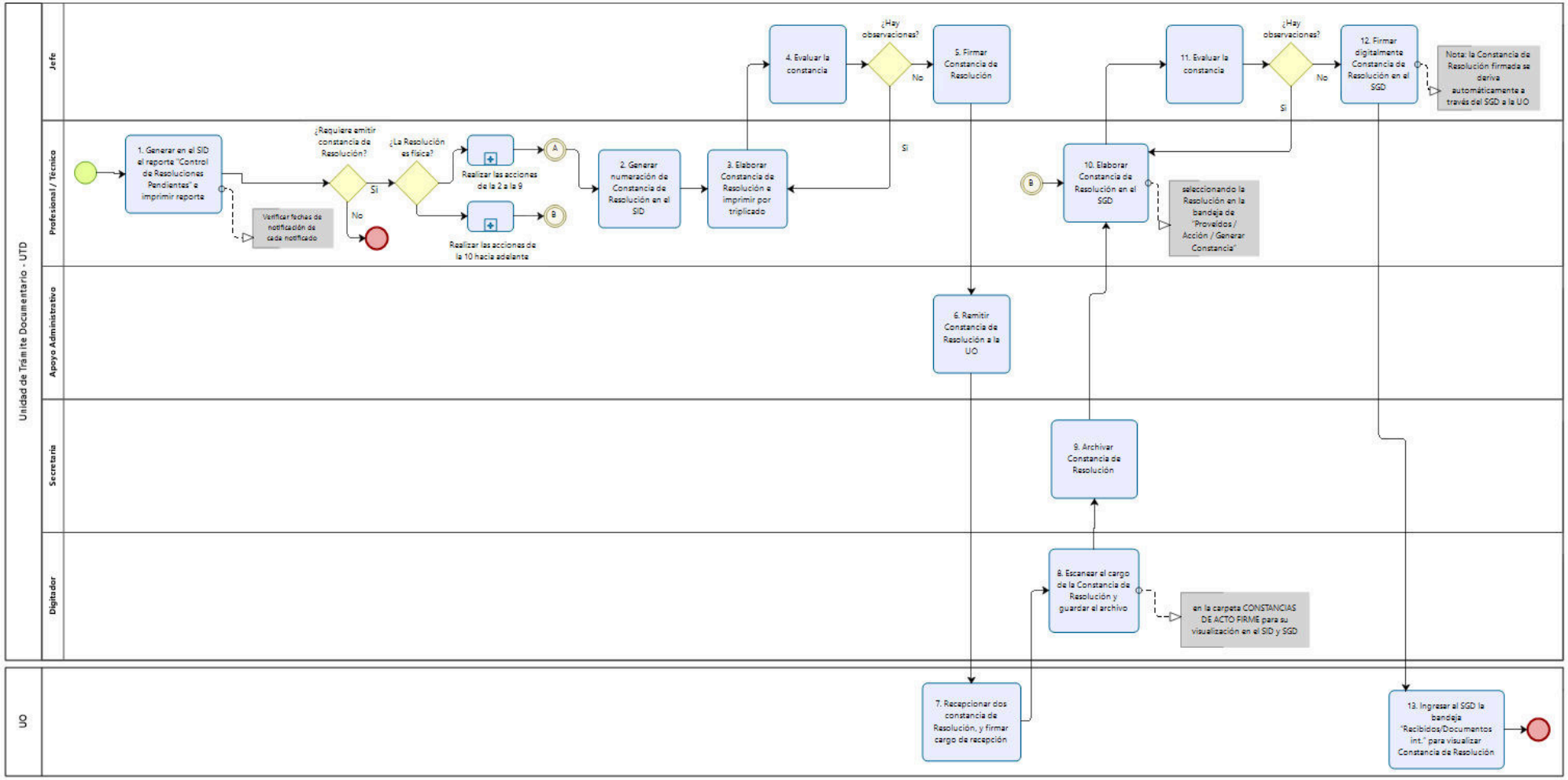


Diagrama de Procedimiento: S02.01.02.01 Emisión de Constancia de Resolución



Código: S02.01.02.02	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Emisión de Notificaciones	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Unidad de Trámite Documentario (UTD)	
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 18:33:31-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento
Emitir la notificación en el tiempo establecido según ley aplicable.

Alcance del procedimiento
Unidad de Trámite Documentario

Base normativa:

a) Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales
b) D.S. N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.
c) D.S. N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
d) D.S. N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General
e) Resolución N° 042-2020/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 002-2020/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Documentaria en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales"

Siglas y definiciones:	
SGD	Sistema de Gestión Documental
SID	Sistema Integrado Documentario
UTD	Unidad de Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**

Memorándums y/o Resoluciones	UO

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**OU**	**Responsable**
1	Ingresar al SGD a la bandeja de “Recibidos/Documentos int.” y proveer Memorándum y/o Resolución al Profesional/Técnico	UTD	Jefe
2	Revisar Memorándum y/o Resolución en el SGD Elaborar la notificación en el SID. Consignar los datos requeridos por el SID. Imprimir la notificación en formato pdf del SID. Cargar el archivo de la notificación y el archivo de los anexos en el SGD en la opción “Nuevo Documento/Firmar otros documentos”	UTD	Profesional/ Técnico
3	Evaluar la notificación	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 2. No: va a la siguiente actividad		
4	Firmar digitalmente la notificación en el SGD	UTD	Jefe
Fin			

Documentos que se generan:
Notificación

Proceso relacionado:
S02.01.02 Emisión

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: S02.01.02 Emisión

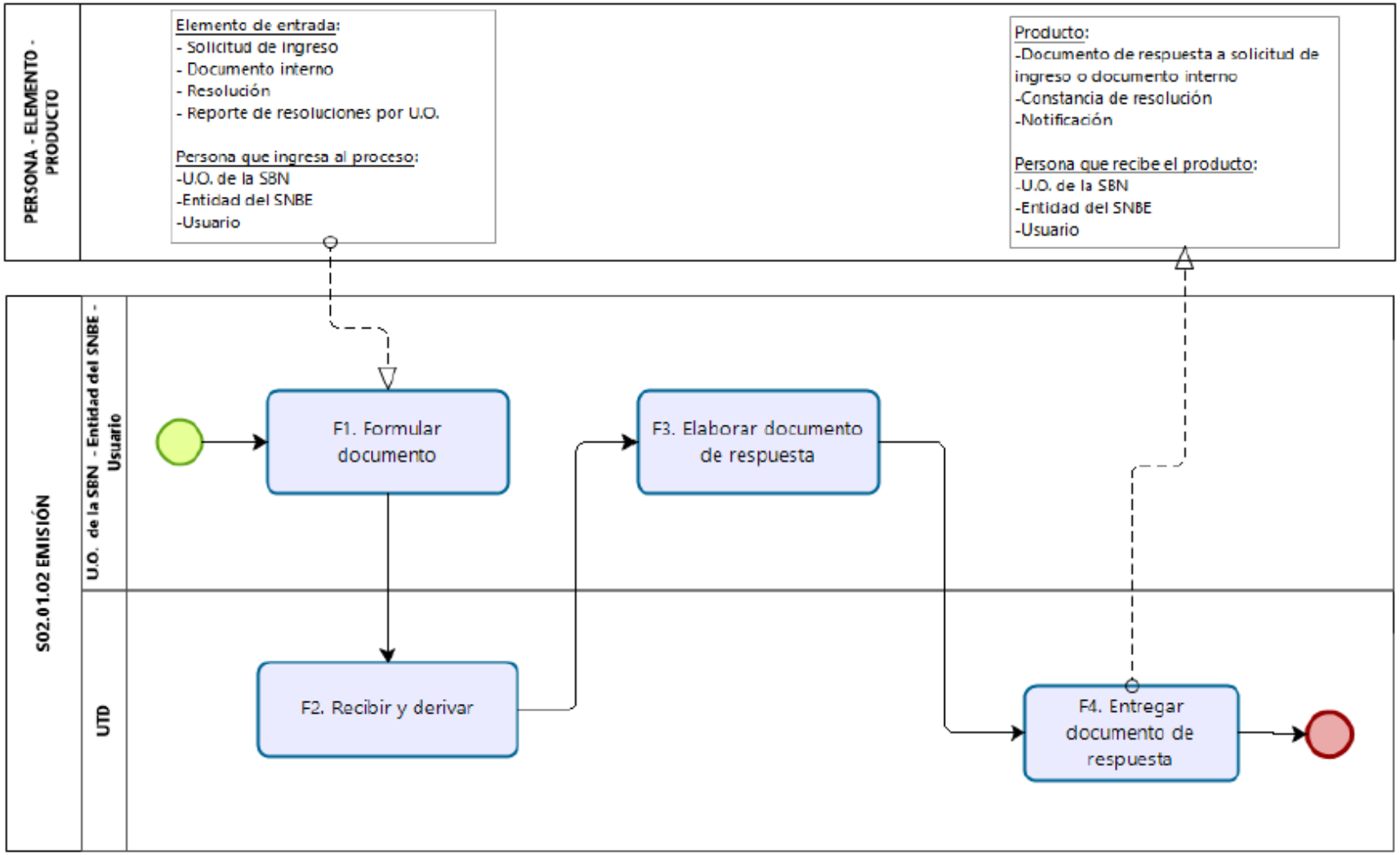
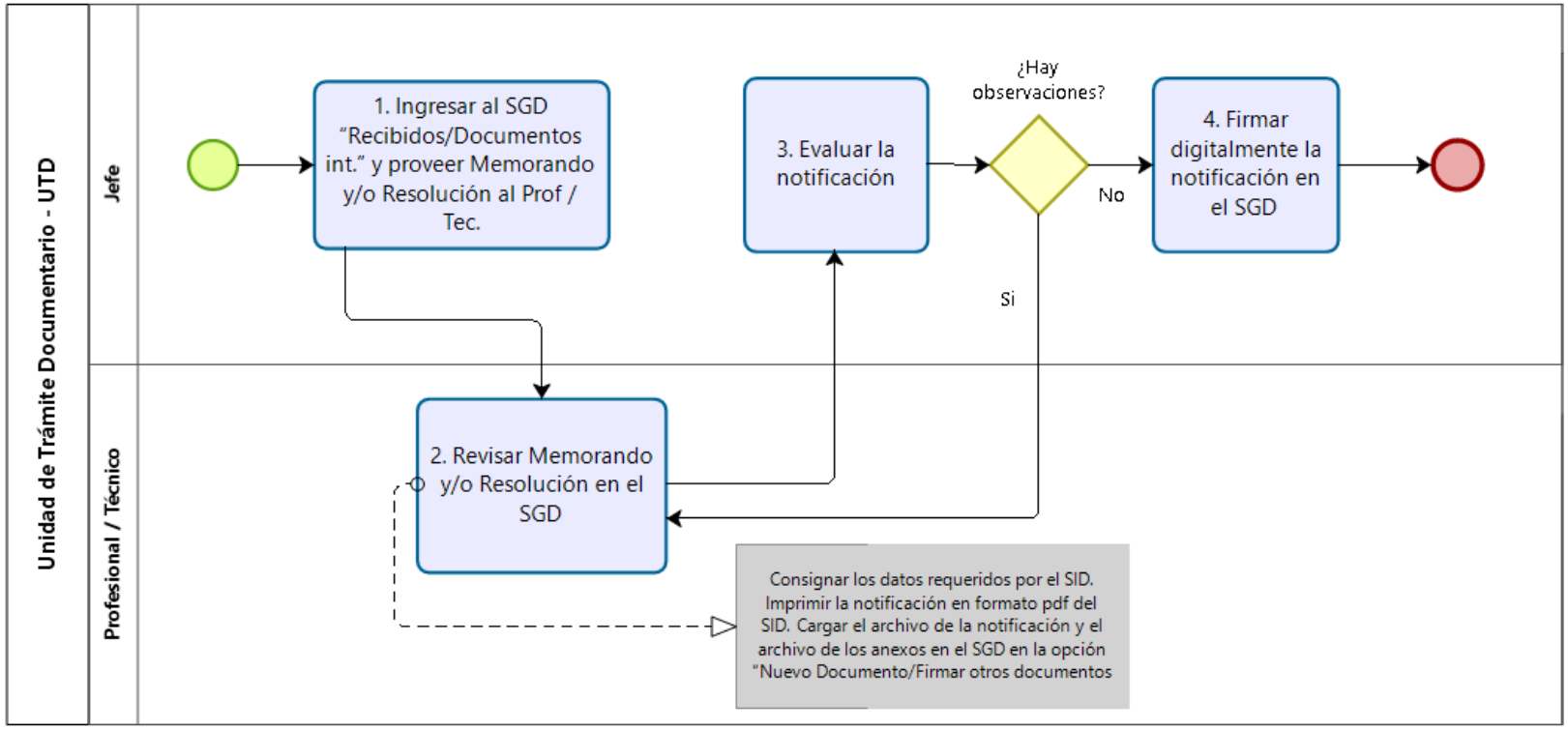


Diagrama de Procedimiento S02.01.02.02 Emisión de notificaciones



Código: S02.01.03.01	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Envió por correspondencia	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Unidad de Trámite Documentario (UTD)	
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 18:34:25-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento
Diligenciar el envío por correspondencia de los documentos remitidos por las unidades de organización responsables de la SBN

Alcance del procedimiento
Unidad de Trámite Documentario

Base normativa:
a) Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales. b) Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General c) Resolución N° 042-2020/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 002-2020/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Documentaria en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales"

Siglas y definiciones:	
SGD	Sistema de Gestión Documental
SID	Sistema Integrado Documentario
UO	Unidad de organización de la SBN
UTD	Unidad de Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**

Resolución, Oficio, Notificación, Carta y Certificado de Búsqueda Catastral.	UO

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**OU**	**Responsable**
1	Recibir requerimiento de notificación	UTD	Profesional/ Técnico
	¿La notificación es interna? Si: va a la actividad 2 No: va a la siguiente pregunta.		
	¿Es un Certificado de Búsqueda Catastral? Si: va a la actividad 3 No: va a la siguiente pregunta.	UTD	Técnico
	¿La notificación es vía electrónica? Si: va a la actividad 6 No: va a la actividad 10	UTD	Técnico
2	Revisar Resolución en el SGD "Recibidos / Documentos int." y difundir a las UO a través del SGD	UTD	Profesional
3	Ingresar al SGD y elaborar Esquela de Notificación	UTD	Técnico
4	Evaluar Esquela de Notificación	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 3 No: va a la siguiente actividad		
5	Firmar digitalmente Esquela de Notificación en el SGD	UTD	Jefe
	¿La notificación es vía electrónica? Si: va a la actividad 6. No: va a la actividad 10.		
6	Recibe correo electrónico, revisar cuadro Excel y archivos adjuntos (oficio y/o carta). Revisa tipo de envío en SID, de ser necesario solicita a la UO la modificación Recibe documentos generados por la UTD (Oficio, Esquela de Notificación y/o Notificación) que deben ser notificados por correo electrónico.	UTD	Técnico
	¿UO realiza modificación? Si: va a la siguiente actividad No: FIN.		
7	Remitir un correo electrónico al administrado y adjuntar el archivo del documento a notificar. *Nota: el administrado tiene un plazo de dos días hábiles para realizar el acuse de recibo.	UTD	Técnico
	¿Hay acuse de recibo? Si: va a la actividad 8 No: va a la siguiente pregunta.		
	¿Es una Esquela de notificación? Si: imprimir documentos (esquela de notificación y anexos) e ir a la actividad 11 No: va a la actividad 9		
8	Descarga fechas de notificación en el SID. Descarga y consolidar en formato pdf el oficio / notificación / carta / esquela de notificación y el correo del administrado que da acuse de recibo y guardar el archivo en la carpeta	UTD	Técnico

	correspondiente. (Oficios/Notificaciones/Cartas/EquelaNotificación) para su visualización en el SGD. FIN.		
9	Informar a la UO por correo los documentos que fueron notificados y no se recibió el acuse de recibo.	UTD	Técnico
10	Recibir "Reporte de correspondencia" y documentos para enviar (original y cargo) a las UO. Recibe documentos generados por la UTD (Oficio, Esquela de Notificación y Notificación) que deben ser notificados por Courier	UTD	Técnico
11	Revisar ubigeo en SID de los documentos remitidos por las UO, de ser necesario modificar. Registra los documentos generados por la UTD en el SID (Registro de Correspondencia)	UTD	Técnico
12	Dar salida a los documentos a través del SID (Salida Correspondencia)	UTD	Técnico
13	Clasificar documentos por tipo de envío. Imprimir: "Documentos enviados por courier" (SID). Llenar orden de servicio (courier) y enviar por mail la relación de todos los documentos que dio salida a la empresa de correspondencia	UTD	Técnico
14	Entregar a la empresa de correspondencia los documentos, reportes y orden de servicio.	UTD	Técnico
	Recepcionar la documentación y realiza el envío de la correspondencia. ¿Se realizó la entrega? Si: solicita firma de cargos como evidencia de entrega o llena formato de ocurrencia. No: - Se extravió la documentación: Realiza denuncia policial, emite documentación para remitirla a la SBN. La empresa presenta la documentación a la SBN. Va a la actividad 21. - No se ubicó al administrado o la dirección: Genera registro de ocurrencia. Devuelve la documentación a la SBN	Empresa de Courier	
15	Recibir y cotejar la documentación enviada por la empresa de correspondencia	UTD	Técnico
	¿Hubo pérdida de documentación? Si: va a la actividad 21. No: va a la siguiente actividad		
16	Descargar fechas de notificación en el SID	UTD	Técnico
17	Escanear documentación en formato pdf y guardar el archivo en la carpeta correspondiente (Oficios/Notificaciones/Cartas/EquelaNotificación) para su visualización en el SGD.	UTD	Digitador
18	Imprimir “Reporte de Cargos Diligenciados por UTD” del SID, clasificar y cotejar la documentación por UO	UTD	Técnico
19	Enviar Reporte de Cargos Diligenciados por UTD y documentos a la UO que emitió el acto administrativo y solicitar firma de cargo	UTD	Apoyo Administrativo
20	Recibir cargo y archivar	UTD	Técnico
21	Recibir SI (denuncia policial) en el SGD “Recibidos / Solicitudes de ing.” y proveer al técnico.	UTD	Jefe

22	Revisar SI en el SGD “Proveídos / Solicitudes de ing.” Registrar fecha de pérdida de documento según denuncia policial en el SID	UTD	Técnico
23	Elaborar Memorándum en el SGD comunicando la pérdida de la documentación.	UTD	Técnico
24	Evaluar Memorándum	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 23 No: va a la siguiente actividad		
25	Firmar digitalmente Memorándum en el SGD y deriva a la UO	UTD	Jefe
Fin			

Documentos que se generan:
- Esquela de Notificación - Reporte de correspondencia - Reporte de "Documentos enviados por Courier” - Reporte de Cargos Diligenciados por UTD - Cargo de Oficio - Cargo de Carta - Cargo de Notificación - Cargo de Esquela de Notificación

Proceso relacionado:
S02.01.03 Administración de notificaciones

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: S02.01.03 Administración de notificaciones

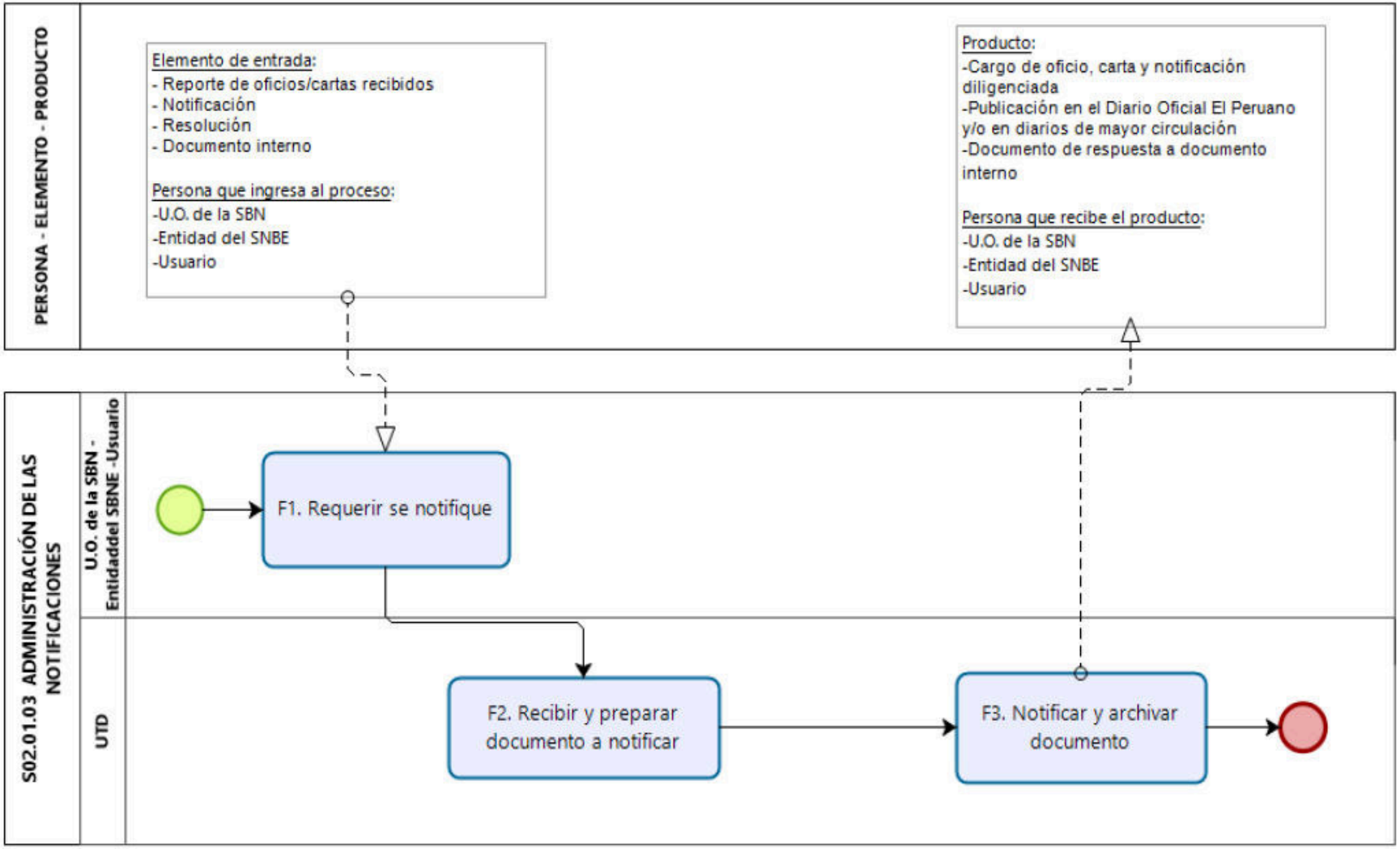
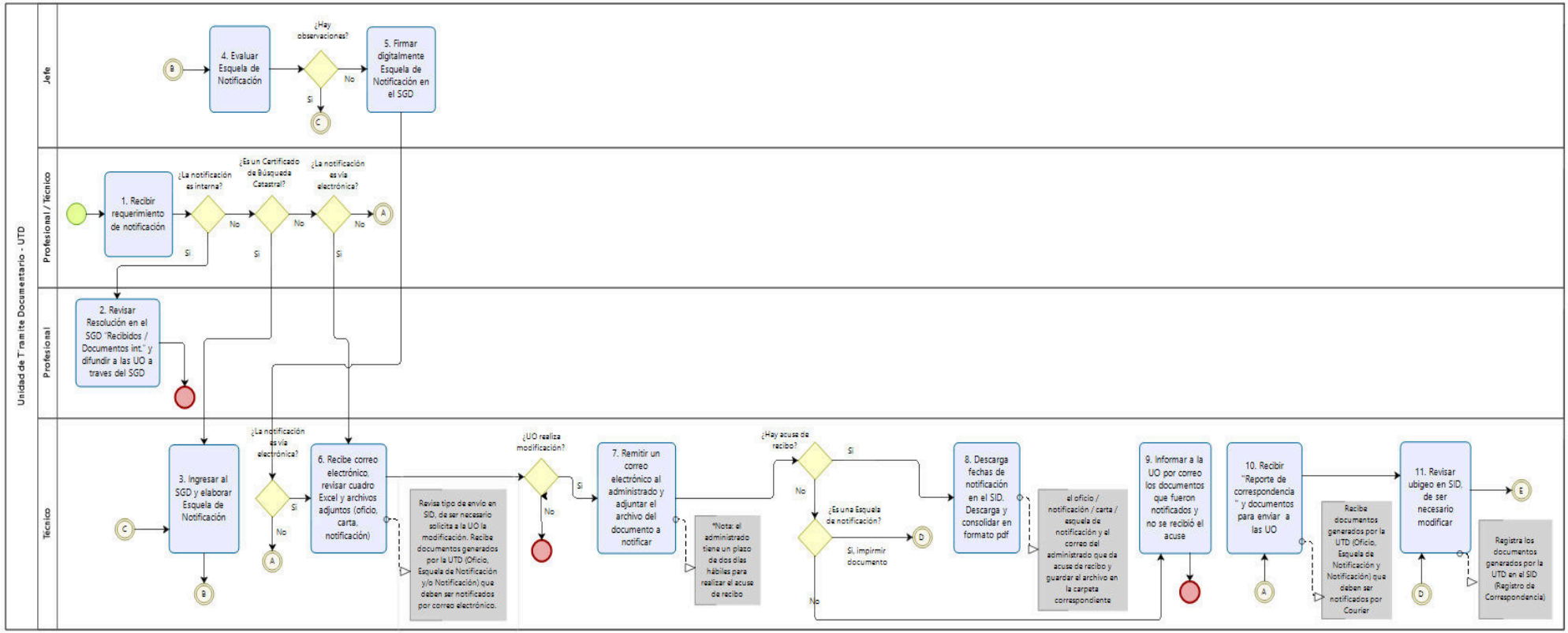
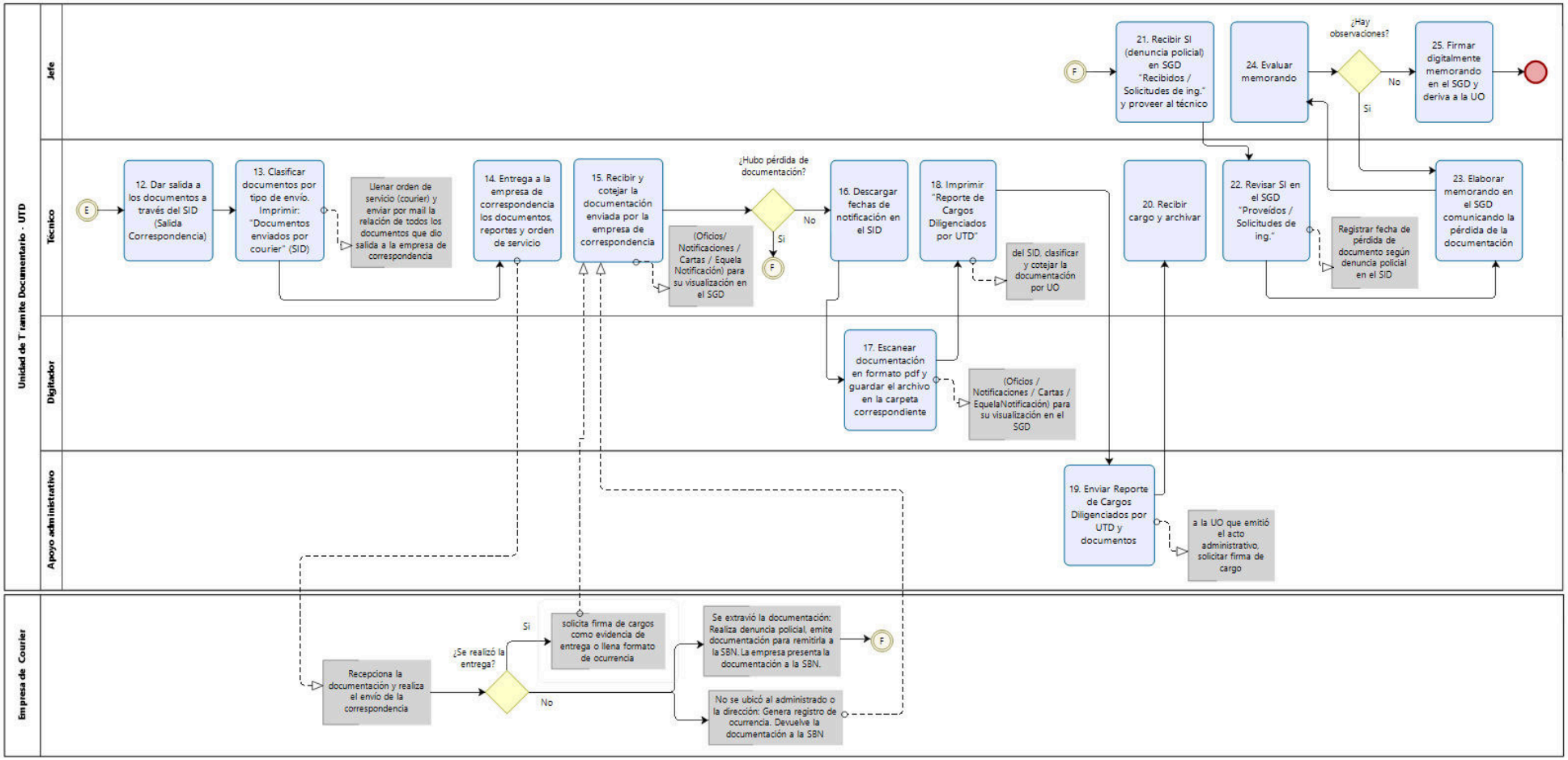


Diagrama de Procedimiento: S02.01.03.01 Envió por correspondencia




Unidad de Trámite Documentario - UTD
Jefe
Técnico
Digitador
Apoyo administrativo
Empresa de Courier
E
12. Dar salida a los documentos a través del SID (Salida Correspondencia)
13. Clasificar documentos por tipo de envío. Imprimir: "Documentos enviados por courier" (SID)
Llenar orden de servicio (courier) y enviar por mail la relación de todos los documentos que dio salida a la empresa de correspondencia
14. Entrega a la empresa de correspondencia los documentos, reportes y orden de servicio
15. Recibir y cotejar la documentación enviada por la empresa de correspondencia
(Oficios/ Notificaciones / Cartas / Equela Notificación) para su visualización en el SGD
¿Hubo pérdida de documentación?
Si
No
F
16. Descargar fechas de notificación en el SID
17. Escanear documentación en formato pdf y guardar el archivo en la carpeta correspondiente
(Oficios / Notificaciones / Cartas / EquelaNotificación) para su visualización en el SGD
18. Imprimir "Reporte de Cargos Diligenciados por UTD"
del SID, clasificar y cotejar la documentación por UO
19. Enviar Reporte de Cargos Diligenciados por UTD y documentos
a la UO que emitió el acto administrativo, solicitar firma de cargo
20. Recibir cargo y archivar
F
21. Recibir SI (denuncia policial) en SGD "Recibidos / Solicitudes de ing." y proveer al técnico
22. Revisar SI en el SGD "Proveídos / Solicitudes de ing."
Registrar fecha de pérdida de documento según denuncia policial en el SID
23. Elaborar memorando en el SGD comunicando la pérdida de la documentación
24. Evaluar memorando
¿Hay observaciones?
Si
No
25. Firmar digitalmente memorando en el SGD y deriva a la UO
Recepciona la documentación y realiza el envío de la correspondencia
¿Se realizó la entrega?
Si
No
solicita firma de cargos como evidencia de entrega o llena formato de ocurrencia
Se extravió la documentación: Realiza denuncia policial, emite documentación para remitirla a la SBN. La empresa presenta la documentación a la SBN.
No se ubicó al administrado o la dirección: Genera registro de ocurrencia. Devuelve la documentación a la SBN.
F

Código: S02.01.03.02	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Gestión de publicaciones	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Gerencia General (GG)	
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 18:35:19-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento
Cumplir con notificar vía publicación los actos administrativos que generen los Órganos Responsables de la SBN, cumpliendo con las formalidades establecidas en el TUO de la Ley 27444.

Alcance del procedimiento:
Unidad de Trámite Documentario

Base normativa:

a) Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales
b) Ley N° 27558, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
c) D.S. N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.
d) D.S. N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
e) D.S. N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General
f) Resolución N° 042-2020/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 002-2020/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Documentaria en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales"

Siglas y definiciones:	
PGA	Portal de Gestión de Atención al Cliente del Diario Oficial El Peruano
Proveedor	Empresa que brinda el servicio de publicaciones en medios escritos
SGD	Sistema de Gestión Documental
SID	Sistema Integrado Documentario
UO	Unidad de organización de la SBN

UTD	Unidad de Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**
Correo electrónico, Memorándum y/o Resolución	UO

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**OU**	**Responsable**
1	Ingresar al SGD, opción “Recibidos/Documentos int.” y proveer Memorándum y/o Resolución al Profesional	UTD	Jefe
2	Revisar Memorándum y/o Resolución en el SGD, opción “Proveídos/Documentos int.” Revisar bandeja de recibidos del correo electrónico Evaluar tipo de publicación	UTD	Profesional
	¿Dónde publicar? i: Oficial El Peruano ii: Otros diarios Diario	UTD	Profesional
i: Diario Oficial El Peruano			
3	¿Se publica en el apartado de Normas Legales? Si: va a la siguiente actividad No: va a la actividad 5	UTD	Profesional
4	Ingresar al PGA. Cargar los archivos y consignar los datos requeridos Crear orden y firmar digitalmente Va a la actividad 9	UTD	Profesional
5	Elaborar en el SGD el oficio solicitando la publicación del aviso	UTD	Profesional
6	Evaluar el oficio	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 5 No: va a la siguiente actividad		
7	Firmar digitalmente el oficio en el SGD. Firmar avisos.	UTD	Jefe
8	Remitir el oficio, y los archivos con su aviso al correo electrónico del El Peruano para publicar	UTD	Jefe
	Recibe por correo o digital, requerimiento de publicación con archivos. Realiza publicación	El Peruano	
9	Ingresar al portal web del Diario Oficial El Peruano y descargar las publicaciones Va a la actividad 17	UTD	Profesional
ii: Otros diarios			
10	Remitir el aviso a publicar al correo del proveedor para la elaboración de los artes y cotización	UTD	Profesional
	Elaborar cotización y artes	Proveedor	
11	Recibir cotización y artes del proveedor	UTD	Profesional
12	Elaborar en el SGD el oficio solicitando la publicación del aviso y adjuntar cotización y artes	UTD	Profesional

13	Evaluar el oficio	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 12 No: va a la siguiente actividad		
14	Firmar digitalmente el oficio en el SGD.	UTD	Jefe
15	Remitir el oficio al correo electrónico del proveedor para su publicación	UTD	Profesional
	Recibe mail con la información a publicar. Recibe Oficio digital. Realiza publicación. Remite vía correo electrónico la publicación	Proveedor	
16	Recibir publicación del proveedor	UTD	Profesional
17	Descargar fechas en el SID y cargar imágenes de las publicaciones en el SID o en la carpeta correspondiente para su visualización en el SID o SGD	UTD	Profesional
18	Elaborar Memorándum de respuesta en el SGD para trasladar las publicaciones efectuadas	UTD	Profesional
19	Evaluar el Memorándum	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 18 No: va a la siguiente actividad		
20	Firmar digitalmente el Memorándum en el SGD, el cual se deriva automáticamente a la UO	UTD	Jefe
Fin			

Documentos que se generan:
- Memorándum - Oficio - Publicación

Proceso relacionado:
S02.01.03 Administración de notificaciones

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: S02.01.03 Administración de notificaciones

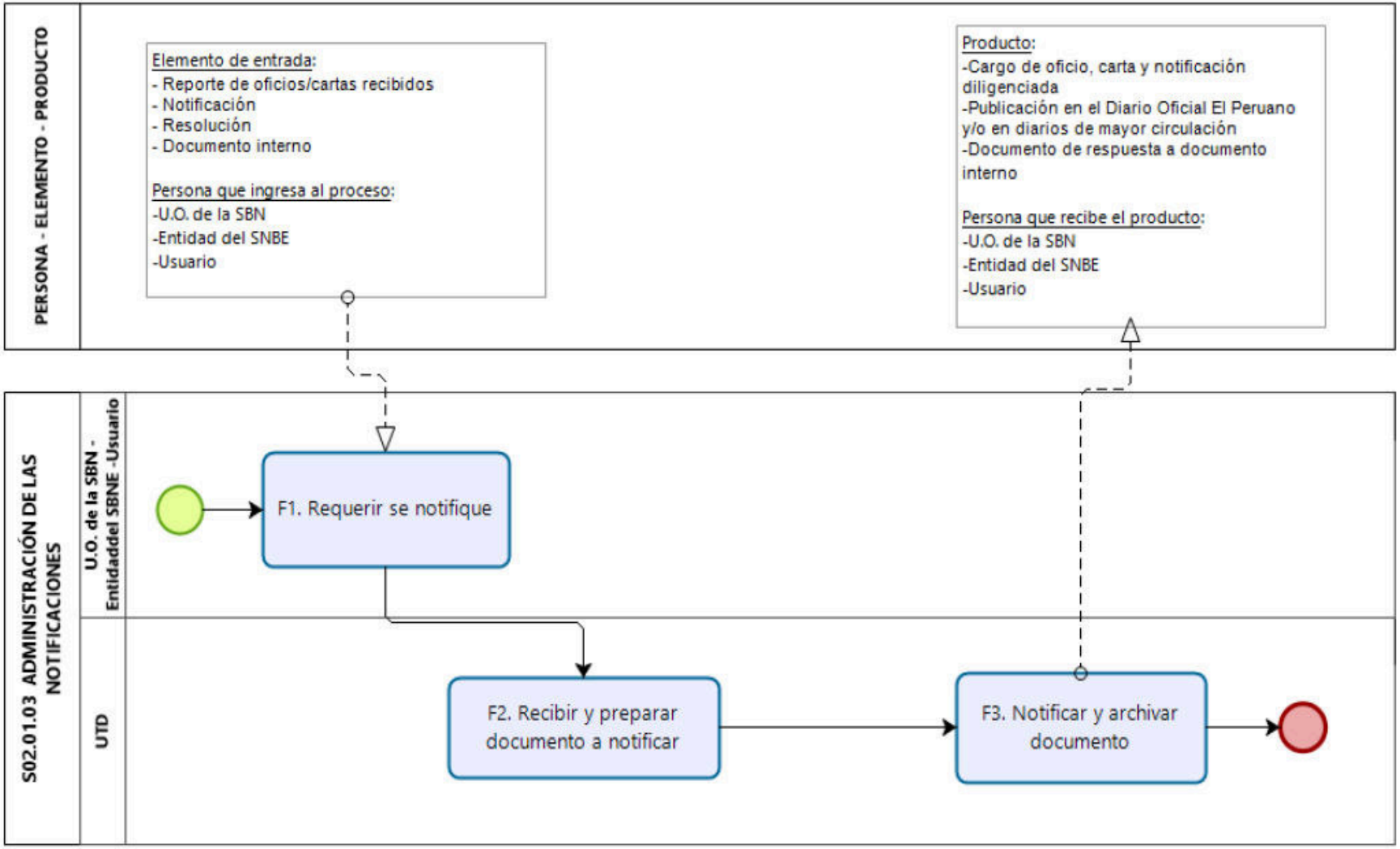
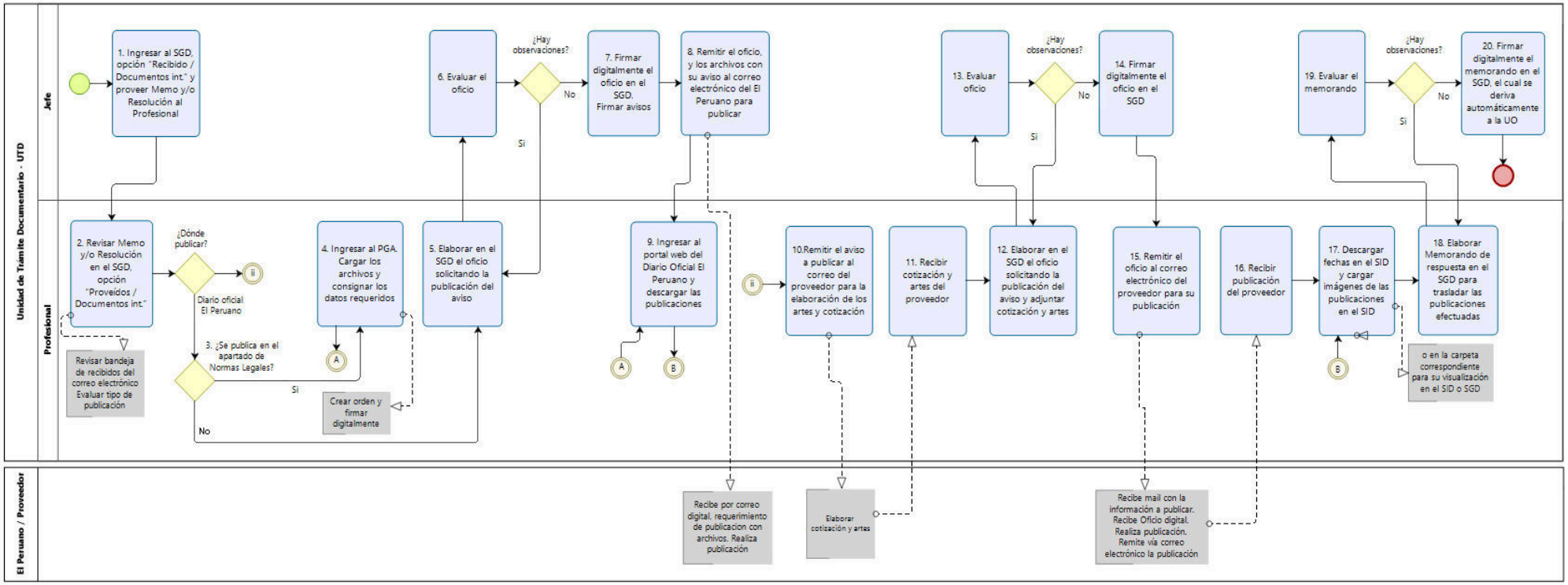


Diagrama de Procedimiento: S02.01.03.02 Gestión de publicaciones



Código: S02.02.01.01	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Transferencia, custodia y archivo de documentos	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Unidad de Trámite Documentario (UTD)	
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 18:36:12-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento:
Cumplir con los requerimientos de los Órganos Responsables para realizar la transferencia, custodia y archivo de sus documentos en el archivo de la SBN..

Alcance del procedimiento
Unidades de organización de la SBN

Base normativa:

a) Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales
b) D.S. N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.
c) D.S. N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
d) D.S. N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General
e) Resolución Jefatural N° 021-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/DDPA "Normas para la Formulación y Aprobación del Plan Anual de Trabajo Archivístico en las Entidades Públicas"
f) Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 002-2019-AGN/DDPA "Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas"
g) Resolución Jefatural N° 028-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 008-2019-AGN/DDPA "Directiva Para la Elaboración del Programa de Control de Documentos de las Entidades Pública"
h) Resolución N° 051-2016/SBN que aprueba el "Programa de Control de Documentos (PCD) de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – SBN"

i)	Resolución N° 067-2019/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 003-2019/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Archivística en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales"
j)	Resolución N° 042-2020/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 002-2020/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Documentaria en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales

Siglas y definiciones:	
SGD	Sistema de Gestión Documental
SID	Sistema Integrado Documentario
UO	Unidad de organización de la SBN
UTD	Unidad de Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**
Memorándum de transferencia o de actualización de expediente	UO

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**UO.**	**Responsable**
1	Por correo: Consulta si hay espacio para realizar transferencia de archivo en cajas reglamentarias. - Envía Memorándum solicitando actualización de expediente. Va a la actividad 9	UO	
2	Revisar bandeja de recibidos del correo, coordinar para habilitar espacio en el archivo de acuerdo con la cantidad de cajas a transferir.	UTD	Técnico de Archivo II
	¿Archivo cuenta con espacio? Si: Va a la actividad 4 No: Va a la siguiente actividad	UTD	Técnico de Archivo II
3	Enviar correo informando que no hay espacio. FIN	UTD	Técnico de Archivo II
4	Enviar correo electrónico informando la disponibilidad de espacio	UTD	Técnico de Archivo II
5	Ingresar al Módulo de Transferencias del SID y consignar los datos requeridos. Elaborar Memorándum de Transferencia de documentos.	UO	
6	Verificar Memorándum, seleccionar expedientes al azar y realiza verificación en el SID sobre su correcto registro de transferencia y la cantidad de folios.	UTD	Técnico de Archivo I
	¿Hay observaciones? Si: Va a la siguiente actividad No: Va a la actividad 9		
7	No realiza recepción. Solicita levantamiento de observaciones	UTD	Técnico de Archivo I
8	Levanta observaciones. Va a la actividad 6	UO	
9	Recibir Memorándum y anexos de requerimiento, sellar y firmar el cargo de recepción del Memorándum. *Nota: la UTD conservará los anexos del cargo hasta que el Técnico de Archivo II comunique la conformidad y el	UTD	Secretaria

	Jefe de UTD los firme. *Nota: si el Memorándum corresponde a una actualización de expediente la UTD coordinará el traslado de documentos		
10	Coordinar el envío de los documentos hacia el Archivo Central	UO	
11	Recibir Memorándum con documentación o cajas.	UTD	Técnico de Archivo II
	¿Es un memo que solicita actualización de expediente? Si: va a la siguiente actividad. No: va a la actividad 13		
12	Revisar Memorándum y documentos, ubicar de manera física el expediente. Realizar la apertura de la caja y colocar la nueva documentación. Realizar la foliación de manera correlativa. Colocar en el lugar asignado la caja reglamentaria. Actualizar en el SID la nueva cantidad de folios	UTD	Técnico de Archivo II
13	Revisar Memorándum y cajas y realizar la verificación física y en el SID	UTD	Técnico de Archivo II
	¿Es conforme? Si: va a la actividad 19 No: va a la siguiente actividad		
14	Elaborar en el SGD el Informe con las observaciones y de ser necesario devolver documentación. Elaborar Memorándum en el SGD. Enviar los documentos a las instalaciones de la SBN en San Isidro	UTD	Técnico de Archivo II
15	Evaluar el Memorándum e Informe	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 14 No: va a la siguiente actividad		
16	Firmar digitalmente el Memorándum e Informe en el SGD.	UTD	Jefe
17	Imprimir Memorándum e Informe y adjuntar a los documentos si los hubiera. Entregar documentos a la UO y recepcionar firma del cargo.	UTD	Apoyo Administrativo
18	Levanta observaciones Va a la actividad 6	UO	
19	Comunicar la conformidad de la recepción de los documentos físicos Enviar los documentos a las instalaciones de la SBN en San Isidro	UTD	Técnico de Archivo II
20	Recibir y firmar anexos (2)	UTD	Jefe
21	Recibir Memorándum con anexos y archivar documentos	UTD	Secretaria
22	Entregar anexos a la UO	UTD	Apoyo Administrativo
Fin			

Documentos que se generan:
- Memorándum - Informe

Proceso relacionado:
S02.02.01 Elaboración del Plan Anual de Trabajo de la unidad de organización de Administración de Archivos

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: S02.02.01 Elaboración del Plan Anual de Trabajo de la unidad de organización de Administración de Archivos

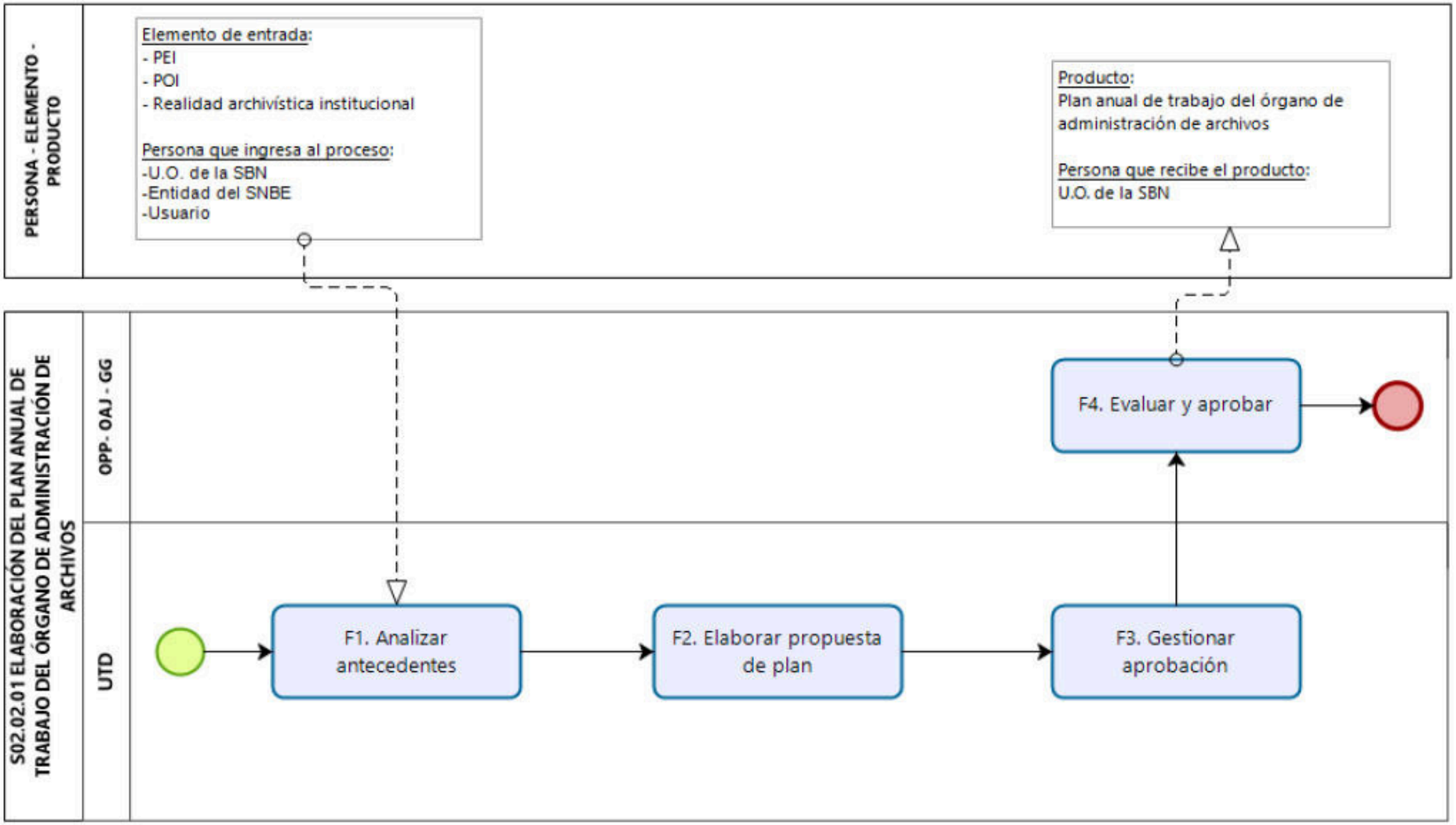
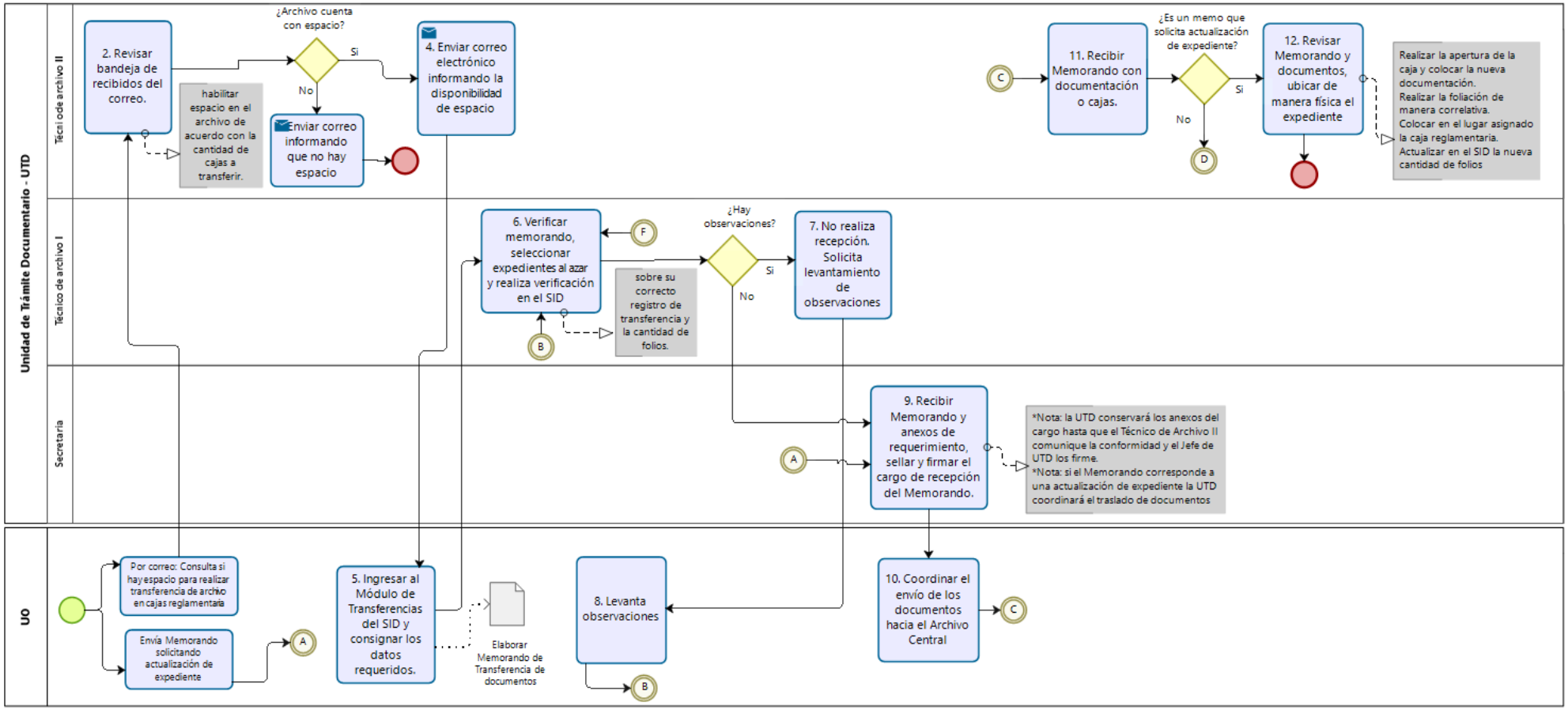
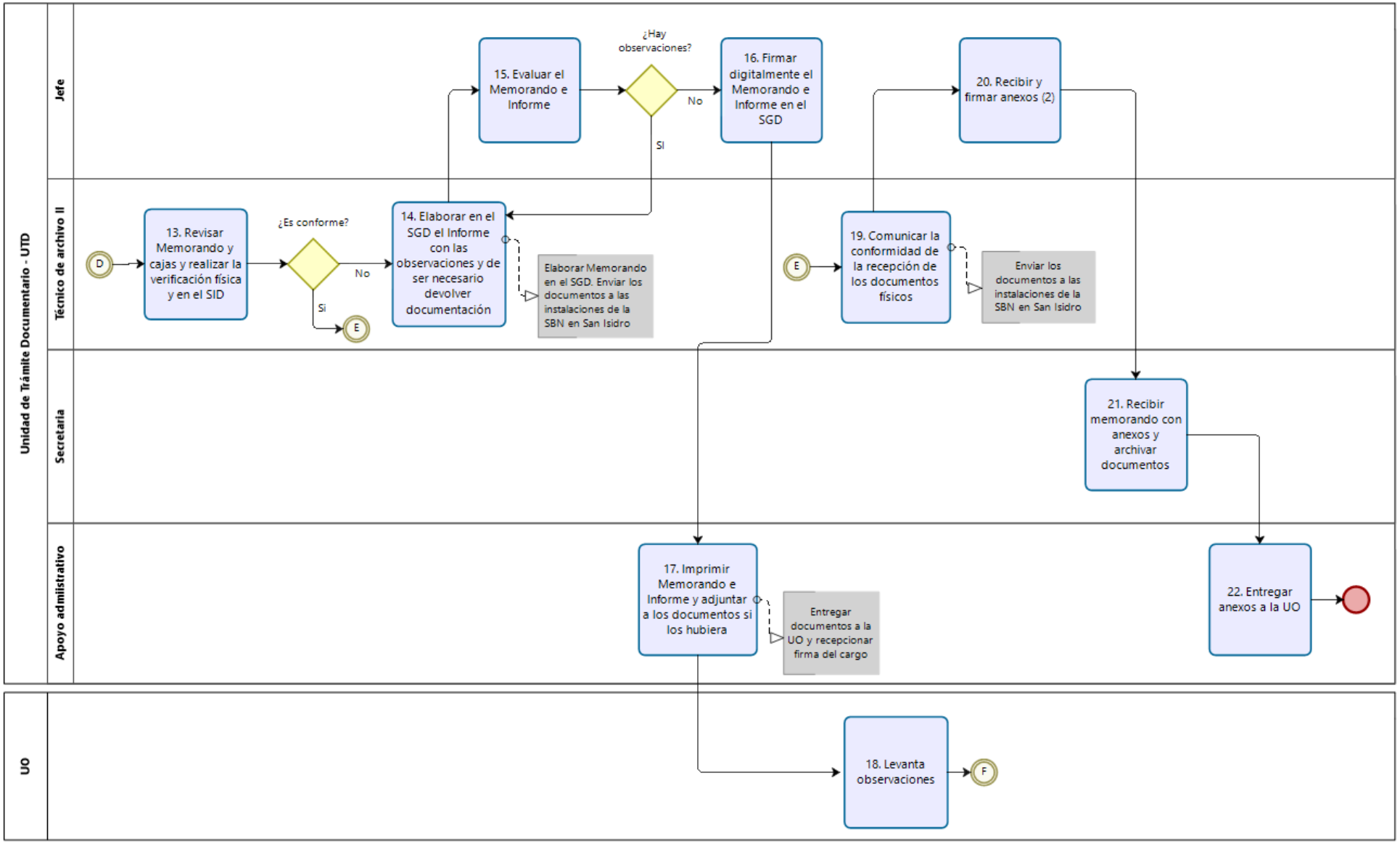


Diagrama de Procedimiento: S02.02.01.01 Transferencia, custodia y archivo de documentos




Unidad de Trámite Documentario - UTD
Jefe
Técnico de archivo II
Secretaria
Apoyo administrativo
UO
D
13. Revisar Memorando y cajas y realizar la verificación física y en el SID
¿Es conforme?
No
Si
E
14. Elaborar en el SGD el Informe con las observaciones y de ser necesario devolver documentación
Elaborar Memorando en el SGD. Enviar los documentos a las instalaciones de la SBN en San Isidro
15. Evaluar el Memorando e Informe
¿Hay observaciones?
No
Si
16. Firmar digitalmente el Memorando e Informe en el SGD
17. Imprimir Memorando e Informe y adjuntar a los documentos si los hubiera
Entregar documentos a la UO y recepcionar firma del cargo
18. Levanta observaciones
F
E
19. Comunicar la conformidad de la recepción de los documentos físicos
Enviar los documentos a las instalaciones de la SBN en San Isidro
20. Recibir y firmar anexos (2)
21. Recibir memorando con anexos y archivar documentos
22. Entregar anexos a la UO

Código: S02.02.02.01	**Versión:** 01
Nombre del Procedimiento: Préstamo y devolución de documentos archivados	

	Unidad de organización	**Firma y sello**
Elaborado por:	Unidad de Trámite Documentario (UTD)	
Revisado por:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP)	Firmado digitalmente por: LLAMOJA CABANILLAS Paul Alex FAU 20131057823 hard Fecha: 22/12/2020 18:37:05-0500
Aprobado por:	Gerencia General (GG)	

Control de cambios		
Versión	**Sección del procedimiento**	**Descripción del cambio**
01	Todo	Adecuación a Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP

Objetivo del procedimiento
Cumplir con los requerimientos para realizar el préstamo y/o devolución de documentos archivados.

Alcance del procedimiento
Unidades de organización de la SBN

Base normativa:

a) Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales
b) D.S. N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.
c) D.S. N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
d) D.S. N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General
e) Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública".
f) Resolución N° 067-2019/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 003-2019/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Archivística en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales".
g) Resolución N° 042-2020/SBN-GG que aprueba la Directiva N° 002-2020/SBN-GG "Disposiciones para la Gestión Documentaria en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales"

Siglas y definiciones:

SGD	Sistema de Gestión Documental
SID	Sistema Integrado Documentario

UO	Unidad de organización de la SBN
UTD	Unidad de Trámite Documentario

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	**Fuente**
Memorándum o correo electrónico solicitando el préstamo de documentos archivados	UO

Actividades:			
N°	**Descripción de la Actividad**	**UO**	**Responsable**
1	Remitir correo electrónico o Memorándum solicitando el préstamo de documentos *Nota: el requerimiento debe indicar el profesional CAS o CAP que será responsable de los documentos solicitados	UO	
2	Ingresar al SGD "Recibidos/Documentos int." y proveer Memorándum al Técnico de Archivo I	UTD	Jefe
3	Revisar Memorándum en el SGD "Proveídos/Documentos int." Revisar bandeja de recibidos del correo electrónico Verificar que el documento solicitado se encuentre en el archivo.	UTD	Técnico de Archivo I
	¿Documento solicitado se encuentra en archivo? Si: Va a la actividad 7 No: Va a la siguiente actividad		
4	Si el requerimiento es por correo, responder que la documentación no se encuentra en el archivo. Si el requerimiento fue vía Memorándum: Elaborar en el SGD Memorándum de respuesta comunicando que la documentación no se encuentra en el archivo.	UTD	Técnico de Archivo I
5	Evaluar el Memorándum	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 4. No: va a la siguiente actividad		
6	Firmar digitalmente el Memorándum en el SGD FIN *Nota: con la firma del Memorándum se deriva automáticamente a la UO	UTD	Jefe
7	Remitir mail a Técnico de Archivo II para ubicar documento archivado	UTD	Técnico de Archivo I
8	Recibe mail y ubica documentos	UTD	Técnico de Archivo II
9	Coordinar recojo de documentos en Archivo Central. Realizar traslado de los documentos del Archivo Central ubicado en Miraflores a las instalaciones de la SBN en San Isidro	UTD	Técnico de Archivo I
10	Elaborar en el SGD Memorándum de préstamo de documentos	UTD	Técnico de Archivo I
11	Evaluar el Memorándum	UTD	Jefe
	¿Hay observaciones? Si: va a la actividad 9 No: va a la siguiente actividad		

12	Firmar digitalmente el Memorándum en el SGD	UTD	Jefe
13	Imprimir Memorándum y adjuntar documentos que se entregarán en calidad de préstamo Registra préstamo en SID y entregar documentos al solicitante y solicitar firma del cargo	UTD	Técnico de Archivo I
14	Recibir, revisar documentos y firmar cargo	UO	
15	Recibir cargo y archivar	UTD	Secretaria
16	Devuelve documentos	UO	
17	Recibir Memorándum, revisar documentos devueltos y firmar cargo	UTD	Secretaria
18	Ingresar al SGD "Recibidos / Documentos int." y proveer Memorándum al Técnico de Archivo I	UTD	Jefe
19	Entregar Memorándum y documentos devueltos al Técnico de Archivo I	UTD	Secretaria
20	Recibir, revisar documentos y registra devolución en el SID Entregar el Memorándum a la secretaria. Coordinar traslado de documentos al Archivo Central. Realizar traslado de los documentos de las instalaciones de la SBN en San Isidro al Archivo Central ubicado en Miraflores	UTD	Técnico de Archivo I
21	Recibir documentos devueltos y archivarlos	UTD	Técnico de Archivo II
22	Recibir Memorándum y archivar	UTD	Secretaria
Fin			

Documentos que se generan:
- Memorándum

Proceso relacionado:
S02.02.02 Servicio archivístico y eliminación de acervo documentario

Diagrama del proceso relacionado y del procedimiento

Diagrama de Proceso Nivel 2: S02.02.02 Servicio archivístico y eliminación de acervo documentario

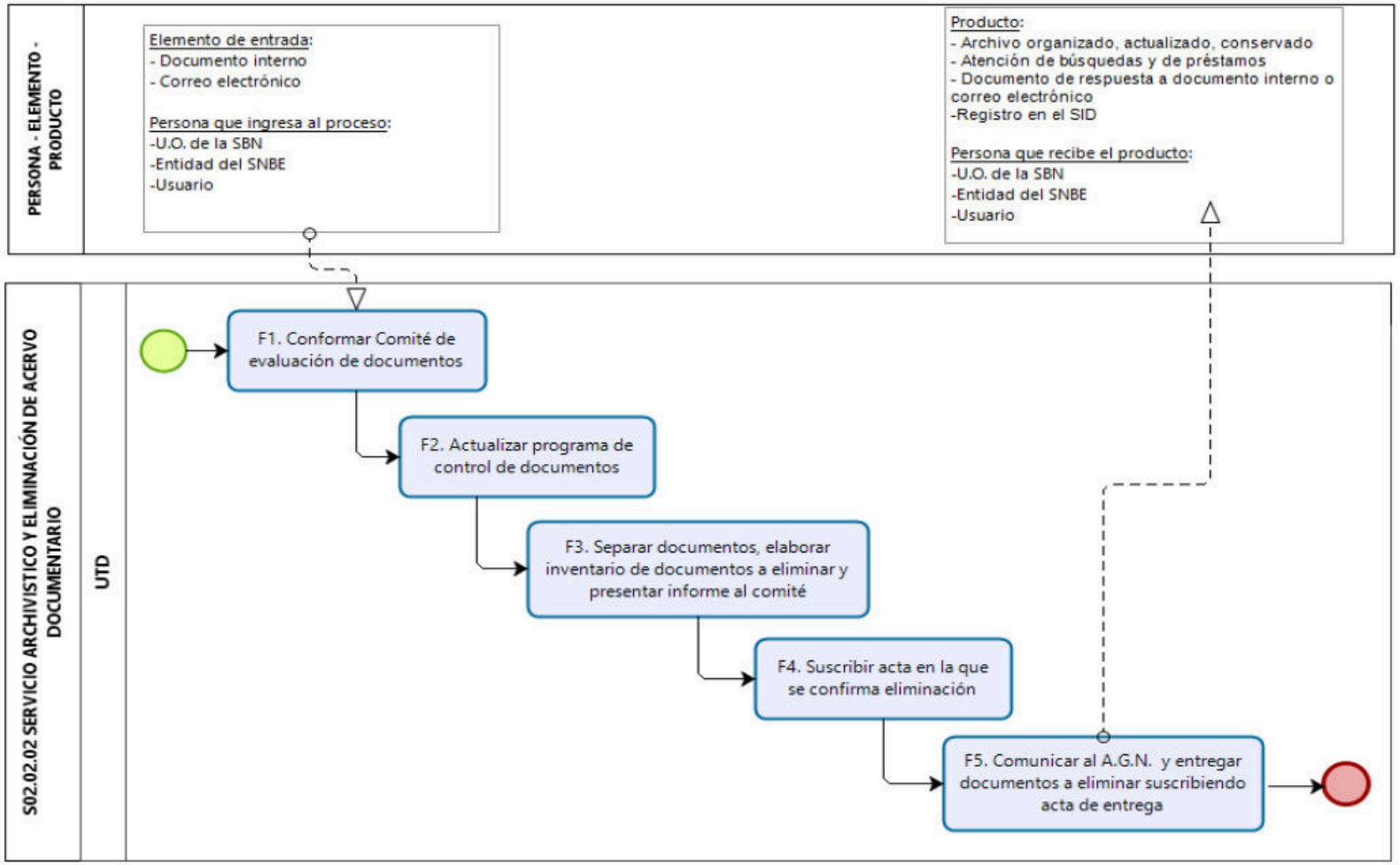
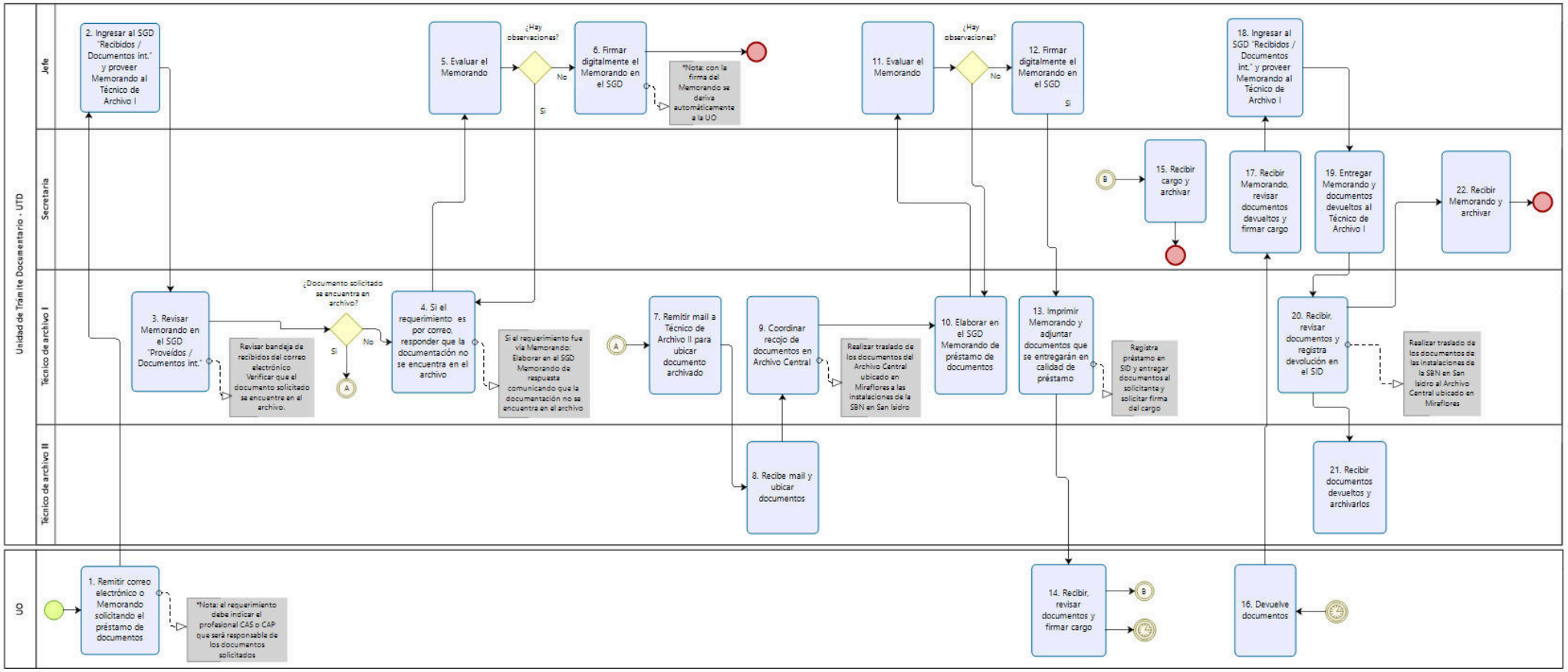



Diagrama de Procedimiento: S02.02.02.01 Préstamo y devolución de documentos archivados