



# Resolución de Secretaría General

N° 005 -2021-MIMP/SG

Lima, 09 FEB. 2021

Vistos, el Memorándum N° D000019-2021-MIMP-SG de la Secretaría General y el Informe N° D000011-2021-MIMP-OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables; y,

## CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, cuyo objeto es determinar el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, la Primera Disposición Complementaria Final del referido Decreto Supremo señala que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros emite las normas complementarias que aprueban, entre otros, los formatos de registro en su versión física y digital, formato mínimo de respuesta, tipología y aspectos objeto del reclamo, matriz para reportes de información por parte de las entidades que no utilizan el Libro de Reclamaciones en su versión digital, flujogramas, señaléticas y demás que resulten necesarios para la aplicación del referido Decreto Supremo;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP se aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, cuya finalidad es proporcionar a las entidades y empresas de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y servicios en beneficio de las personas;

Que, el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM señala que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública tiene la responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad; siendo que de acuerdo al artículo 15 del Decreto Legislativo N° 1098, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de



firmado digitalmente por CASTILLO  
ONZALES Fernando Oscar FAU  
3336951527 hard  
otivo: Doy Vº Bº  
fecha: 09.02.2021 17:16:43 -05:00



firmado digitalmente por JURADO  
CHUY Karina Del Pilar FAU  
3336951527 soft  
otivo: Doy Vº Bº  
fecha: 09.02.2021 13:57:54 -05:00

Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, el Secretario General es la más alta autoridad administrativa del Ministerio;

Que, el numeral 1 de la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM señala que dentro del plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, contados desde el día siguiente de publicada la Resolución de Secretaría de Gestión Pública referida en la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo en mención, las entidades designan por primera vez al responsable de la gestión de reclamos, titular y alerno, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación;



firmado digitalmente por CASTILLO  
ONZALES Fernando Oscar FAU  
3336951527 hard  
otivo: Doy V° B°  
fecha: 09.02.2021 17:16:58 -05:00

Que, estando a lo expuesto, resulta pertinente emitir el acto de administración mediante el cual se designa a los servidores civiles como Responsable titular y alerno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos en la entidad;

Con la visación de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1098, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y modificatoria; su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2012-MIMP y modificatorias; el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; y la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública;

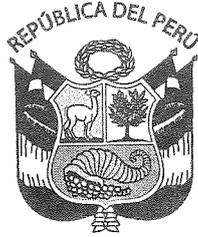
#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Designar al/la Director/a de la Oficina de Trámite Documentario y Atención al Ciudadano y al/la Coordinador/a de la Unidad Funcional de Integridad Institucional, como responsable titular y alerno respectivamente, de la gestión de reclamos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

**Artículo 2.-** Notificar la presente resolución a los/las servidores designados/as en el artículo precedente, para los fines pertinentes.



firmado digitalmente por JURADO  
CHUY Karina Del Pilar FAU  
3336951527 soft  
otivo: Doy V° B°  
fecha: 09.02.2021 13:58:20 -05:00



# Resolución de Secretaría General

**Artículo 3.-** Disponer la publicación de la presente Resolución de Secretaría General, en el Portal Institucional del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables ([www.gob.pe/mimp](http://www.gob.pe/mimp)).

**Regístrese y comuníquese.**



.....  
**FERNANDO OSCAR CASTILLO GONZALES**  
Secretario General  
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

