



DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

VISTOS, las Resoluciones Jefaturales Nos. 040-2021-AGN/J y 100-2023-AGN/JEF, de fechas 26 de abril de 2021 y 19 de abril de 2023, respectivamente, expedido por la Jefatura del Archivo General de la Nación; el Informe N° 007-2023-AGN/JEF-LR, de fecha 20 de junio de 2023, de la responsable del Libro de Reclamaciones del Archivo General de la Nación; el Informe N° 000288-2023-AGN/SG-OAJ, de fecha 22 de junio de 2023, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, se establece un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida;

Que, el artículo 2 del decreto supremo en mención tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública; no obstante lo antes indicado, la Segunda Disposición Complementaria Final del decreto supremo señala que entra en vigencia al día siguiente de su publicación; sin embargo, sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la administración pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública aprueba en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la publicación del mencionado decreto supremo;

Que, siendo así, a través de la 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, que tiene por finalidad 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;





DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

Que, es menester precisar que el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que la “máxima autoridad administrativa” de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene la responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 040-2021-AGN/J, de fecha 26 de abril de 2021, se designa a los responsables, titulares y alternos, del Libro de Reclamaciones del Archivo General de la Nación en las cuatro (4) sedes institucionales;

Que, posteriormente, mediante Resolución Jefatural N° 100-2023-AGN/JEF, de fecha 19 de abril de 2023, se: (1) designa al servidor Nighel Schiaffino Díaz, del régimen laboral del Decreto Legislativo N° 1057 (CAS), como responsable alterno del Libro de Reclamaciones de la sede Correo Central del Archivo General de la Nación; (2) deja sin efecto el artículo 3 de la Resolución Jefatural N° 040-2021- AGN/J, de fecha 26 de abril de 2021, a raíz de la nueva designación; y (3) precisa el cuadro de responsables tanto titulares como alternos del Libro de Reclamaciones del Archivo General de la Nación;

Que, a través del Informe N° 007-2023-AGN/JEF-LR, la responsable del Libro de Reclamaciones informa que la Resolución Jefatural N° 040-2021-AGN/J y la Resolución Jefatural N° 100-2023-AGN/JEF se basaron en una norma derogada, el 17 de enero de 2020, con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, según informe de recomendaciones del Órgano de Control Institucional del Archivo General de la Nación; por lo que requiere subsanarse atendiendo a la normatividad vigente;

Que, con Informe N° 000288-2023-AGN/SG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica informa que el apartado c) del numeral 1.1 de la Resolución Jefatural N° 275-2022-AGN/JEF delega a la Secretaría General, para el ejercicio presupuestal 2023, la facultad de aprobar, modificar y/o derogar los documentos de gestión que regulen actos de administración interna, así como trámites internos orientados a optimizar los procedimientos y procesos administrativos de carácter interno, a cargo de los órganos de apoyo y asesoramiento del Archivo General de la Nación. Por tanto, opina que corresponde a la máxima autoridad administrativa, la Secretaría General –de conformidad con el artículo 8 del ROF del AGN– designar a los nuevos servidores que serán los responsables del Libro de Reclamaciones del Archivo General de la Nación; así como dejar sin efecto las resoluciones anteriores que se le opongan;





DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

Con los visados del Área de Recursos Humanos, de la Oficina de Administración y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; y el Decreto Supremo N° 005-2018-MC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Archivo General de la Nación;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Designar a los responsables, titulares y alternos, del Libro de Reclamaciones del Archivo General de la Nación, el cual queda conformado de la siguiente manera:

Órgano	Sede	Titular	Alternos
AGN Central	Correo Central	Nelly Marisol Marcelo Bocanegra	Nighel Schiaffino Díaz
Dirección de Archivo Notarial	Palacio de Justicia	César Raúl Pérez Lagos	Miluska Andrea Macavilca Escalante
Dirección de Conservación			
Dirección de Archivo Histórico			
Escuela Nacional de Archivística	ENA (Pueblo Libre)	María Mónica Dongo Tisnado	Lyda Julia Fernández Jeri
Dirección de Archivo Intermedio	Isla Hawai (Pueblo Libre)	Robert Martín Castro Podestá	Miguel Renato Ordaya Cuenca

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Resolución Jefatural N° 040-2021-AGN/J, de fecha 26 de abril de 2021, y la Resolución Jefatural N° 100-2023-AGN/JEF, de fecha 19 de abril de 2023, que designaron a los responsables tanto titulares como alternos del Libro de Reclamaciones del Archivo General de la Nación, en virtud de la designación dispuesta en el artículo 1.





DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

Artículo 3.- Disponer que el Área de Recursos Humanos de la Oficina de Administración incorpore una copia de la presente resolución en el legajo del personal designado en el artículo 1.

Artículo 4.- Encargar al Área de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano que notifique la presente resolución a los interesados y a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación.

Artículo 5.- Disponer a la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadísticas la publicación de la presente resolución en el portal institucional del Archivo General de la Nación (www.agn.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y archívese.

FIRMADO DIGITALMENTE
Teódulo Quispe De la Cruz
Secretario General
Archivo General de la Nación

