



DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES  
AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO

**VISTOS**, la Resolución de Secretaría General N° 000053-2023-AGN/SG, de fecha 22 de junio de 2023, expedido por la Secretaría General; el Memorando N° 000117-2024-AGN/DAN, de fecha 19 de febrero de 2024, de la Dirección de Archivo Notarial; el Informe N° 000089-2024-AGN/SG-OAJ, de fecha 21 de febrero de 2024, 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;

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





DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES  
AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO

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 de Secretaria General N° 000053-2023-AGN/SG, de fecha 22 de junio de 2023, 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, a través del Memorando N° 000117-2024-AGN/DAN, de fecha 19 de febrero de 2024, la Dirección de Archivo Notarial, solicita la designación de los responsables (titular y alterno) del "Libro de Reclamaciones", para la sede Palacio de Justicia;

Que, mediante Informe N° 000089-2024-AGN/SG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica 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 de la sede Palacio de Justicia;

Con los visados de la Unidad Funcional 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, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones del Archivo General de la Nación, de la sede Palacio de Justicia, el cual queda conformado de la siguiente manera:

Órgano	Sede	Titular	Alterno
Dirección de Archivo Notarial	Palacio de Justicia	Miluska Andrea Macavilca Escalante	Luyo Muñoz Oyolo
Dirección de Conservación			
Dirección de Archivo Histórico			





DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES  
AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO

**Artículo 2.- Modificar** el Artículo 1 de la Resolución de Secretaría General N° 000053-2023-AGN/SG, de fecha 22 de junio de 2023, en el extremo correspondiente, en virtud de la designación dispuesta en el artículo 1, concerniente al cuadro de asignación de responsables tanto titular como alterno del Libro de Reclamaciones del Archivo General de la Nación, conforme a las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, el cual quedaría conformado de la siguiente manera:

Órgano	Sede	Titular	Alterno
AGN Central	Correo Central	Nelly Marysol Marcelo Bocanegra	Nighel Schiaffino Díaz
Dirección de Archivo Notarial	Palacio de Justicia	Miluska Andrea Macavilca Escalante	Luyo Muñoz Oyolo
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 Hawaii (Pueblo Libre)	Robert Martín Castro Podestá	Miguel Renato Ordaya Cuenca

**Artículo 3.- Disponer** que la Unidad Funcional 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** a la Unidad Funcional 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](http://www.agn.gob.pe)).

**Regístrese, comuníquese y archívese.**

Firmado digitalmente

**TEODULO QUISPE DE LA CRUZ**  
SECRETARIO GENERAL  
SECRETARÍA GENERAL

