Firmado digitalmente por DIAZ VALVERDE Jessyca FAU 20336951527 soft
Cargo: Secretaria General
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29.05.2025 10:38:07 -05:00

Lima, 29 de Mayo del 2025

RESOLUCIÓN SECRETARÍA GENERAL N° D000047-2025-MIMP-SG

VISTOS, la Nota N° D000278-2025-MIMP-OACGD y el Informe N° D000005-2025-MIMP-OACGD de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental; los Proveídos N° D004499-2025-MIMP-SG y N° D006348-2025-MIMP-SG de la Secretaría General y el Informe N° D000450-2025-MIMP-OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, tiene como objeto establecer 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, asimismo, la referida norma tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicios 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;

Que, el inciso d) del artículo 7 del citado Decreto Supremo, indica que la máxima autoridad administrativa, de cada entidad, tiene entre sus responsabilidades la 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, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital;

Firmado digitalmente por VELARDE BAZAN Carlos Mario FAU 20336951527 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.05.2025 21:42:54 -05:00

Firmado digitalmente por BASAGOITIA CARDENAS Gina Liliana FAU 20336951527 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.05.2025 19:57:42 -05:00

Firmado digitalmente por DAVILA CHAVEZ Sonia Elaine FAU 20336951527 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.05.2025 19:03:49 -05:00

www.mimp.gob.pe
Camaná 616 Cercado - Lima
Lima 01, Perú
T: (511) 626-1600

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://appweb.mimp.gob.pe:8181/validadorDocumental** e ingresando la siguiente clave: **WADNDLV**

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 383-2023-MIMP, se aprueba la Directiva N° 009-2023-MIMP "Atención de los reclamos interpuestos por las/los usuarias/os en el Libro de Reclamaciones en la Unidad Ejecutora 001: Administración Nivel Central del Pliego 039: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables", la cual tiene por finalidad garantizar la atención adecuada y oportuna de los reclamos que interpongan las/los usuarias/os en la Unidad Ejecutora 001: Administración Nivel Central del Pliego 039: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables;

Que, conforme al artículo 65 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Resolución Ministerial N° 306-2024-MIMP, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental tiene como función, entre otras, la de realizar el seguimiento y supervisión al contenido de la plataforma del libro de reclamaciones y coordinar con los órganos competentes la implementación de medidas correctivas para la mejora de la atención a la ciudadanía; así como otras funciones que le sean asignadas por la Secretaría General o le correspondan de acuerdo con la normativa vigente;

Que, a través del Informe N° D000005-2025-MIMP-OACGD, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental sustenta y propone, conforme a lo solicitado por la Secretaría General del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, la actualización de las/los responsables titular y alterno como encargados/as de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, de acuerdo con el siguiente detalle:

- Director/a II de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental, Responsable Titular.
- Directora/a II de la Oficina de Integridad, responsable Alterno/a.

Que, además, conforme lo prevé el artículo 14 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Resolución Ministerial N° 306-2024-MIMP, la Secretaría General es la más alta autoridad administrativa del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP que asiste y asesora a la/el Ministra/o en los sistemas administrativos, pudiendo ejercer atribuciones por delegación expresa, siempre que no sean privativas del cargo de Ministra/o de Estado; corresponde a dicha autoridad designar a los/as responsables titular y alterno/a, del proceso de gestión de reclamos de la Entidad;

Con las visaciones de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental, de la Oficina de Integridad y de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

De conformidad con el Decreto Legislativo N° 1098, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables; el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración

www.mimp.gob.pe
Camaná 616 Cercado - Lima
Lima 01, Perú
T: (511) 626-1600

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://appweb.mimp.gob.pe:8181/validadorDocumental** e ingresando la siguiente clave: **WADNDLV**

Pública; el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, aprobado por Resolución Ministerial N° 306-2024-MIMP;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Designar al/la Director/a II de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental; y al/la Directora/a II de la Oficina de Integridad, como responsables titular y alterno, respectivamente, del proceso de gestión de reclamos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Resolución de Secretaría General N° 005-2021-MIMP/SG.

Artículo 3.- Notificar la presente Resolución a los/las responsables designados/as en el artículo precedente, para los fines pertinentes.

Artículo 4.- Disponer que la presente Resolución sea publicada en la sede digital del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (www.gob.pe/mimp).

Regístrese y comuníquese.

Documento firmado digitalmente

JESSYCA DIAZ VALVERDE
SECRETARIA GENERAL
MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

www.mimp.gob.pe
Camaná 616 Cercado - Lima
Lima 01, Perú
T: (511) 626-1600

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://appweb.mimp.gob.pe:8181/validadorDocumental** e ingresando la siguiente clave: **WADNDLV**