



DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA

VISTOS, el Memorando Múltiple N° 000001-2025-AGN/JEF-LR, de fecha 03 de septiembre de 2025, de la responsable del Libro de Reclamaciones del Archivo General de la Nación; el Informe N° 000029-2025-AGN/SG-UGDS, de fecha 08 de septiembre de 2025, de la Unidad Funcional de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano; el Informe N° 000406-2025-AGN/SG-OAJ, de fecha 11 de septiembre de 2025, 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 instituye 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;

Que, 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 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;



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Archivo General de la Nación, aplicando lo dispuesto en el Art. 25 del 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: «<https://consultatramite.agn.gob.pe:8193/register/Verifica>» ingresando la siguiente clave: AHFDPCM





DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA

Que, mediante Resolución de Secretaría 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, la cual ha tenido diversas modificatorias, siendo la última la contemplada en la Resolución de Secretaría General N° 000114-2024-AGN/SG, de fecha 13 de noviembre de 2024;

Que, con Memorando Múltiple N° 000001-2025-AGN/JEF-LR, la responsable del Libro de Reclamaciones del Archivo General de la Nación advierte que el responsable alternativo del Libro de Reclamaciones de la sede Correo se encuentra con licencia por tres meses (periodo comprendido desde el 03 de septiembre al 03 de diciembre del 2025), mientras que el responsable alternativo del Libro de Reclamaciones de la sede ENA no tiene vínculo contractual con el AGN; lo que podría generar alguna vulneración en la atención de reclamos cuando los titulares de estas sedes no se encuentren presentes; por tanto, solicita a la Unidad Funcional de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano y a la Escuela Nacional de Archivística proponer a nuevos servidores responsables (alternos) del Libro de Reclamaciones de sus sedes respectivas;

Que, siendo así, a través del Informe N° 000029-2025-AGN/SG-UGDS, la Unidad Funcional de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano comunica que, teniendo las propuestas de los servidores que asumirán el cargo de responsables alternos del Libro de Reclamaciones, tanto de la sede Correo Central como de la Escuela Nacional de Archivística, corresponde a la Secretaría General realizar las coordinaciones pertinentes para la emisión de un nuevo acto resolutivo que disponga dichas designaciones;

Que, sobre lo mencionado en el considerando anterior, cabe precisar que por parte de la Escuela Nacional de Archivística se ha propuesto a la servidora Shirley Georgina Berrocal Valdivia, y en el caso de la sede Correo Central, se ha propuesto a la servidora María Elena Príncipe Yupanqui como responsables alternos del Libro de Reclamaciones del Archivo General de la Nación;

Que, en este contexto, mediante Informe N° 000406-2025-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 alternos del Libro de Reclamaciones del Archivo General de la Nación;

Con los visados de la Unidad Funcional de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano 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;



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Archivo General de la Nación, aplicando lo dispuesto en el Art. 25 del 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: «<https://consultatramite.agn.gob.pe:8193/register/Verifica>» ingresando la siguiente clave: AHFNPCM





DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Designar a los nuevos responsables alternos del Libro de Reclamaciones del Archivo General de la Nación de las sedes Correo Central y Escuela Nacional de Archivística (Pueblo Libre), el cual queda conformado de la siguiente manera:

ÓRGANO	SEDE	ALTERNO
AGN Central	Correo Central	María Elena Príncipe Yupanqui
Escuela Nacional de Archivística	ENA (Pueblo Libre)	Shirley Georgina Berrocal Valdivia

Artículo 2.- Modificar el artículo 2 de la Resolución de Secretaría General N° 000114-2024-AGN/SG del 13 de noviembre de 2024, en virtud de las nuevas designaciones dispuestas en el artículo 1 de la presente resolución, concerniente al cuadro de responsables titular y alterno del Libro de Reclamaciones del Archivo General de la Nación, el cual queda de la siguiente manera:

ÓRGANO	SEDE	TITULAR	ALTERNO
AGN Central	Correo Central	Nelly Marysol Marcelo Bocanegra	María Elena Príncipe Yupanqui
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)	Silvia del Rosario Huallani Chávez	Shirley Georgina Berrocal Valdivia
Dirección de Archivo Intermedio	Isla Hawai (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.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Archivo General de la Nación, aplicando lo dispuesto en el Art. 25 del 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: «<https://consultatramite.agn.gob.pe:8193/register/Verifica>» ingresando la siguiente clave: AHFDPCM





DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA

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 Estadística 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

ANA MARIA OCHOA HERNANDEZ
SECRETARIA GENERAL
SECRETARÍA GENERAL



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Archivo General de la Nación, aplicando lo dispuesto en el Art. 25 del 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: «<https://consultatramite.agn.gob.pe:8193/register/Verifica>» ingresando la siguiente clave: AHF0PCM

