



VISTOS: el Informe N° 000025-2024-MTPE/4.3, complementada con el Informe N° 000036-2024-MTPE/4.3 de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria; el Memorandum N° 001164-2024-MTPE/4/9 de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; y la Hoja de Elevación N° 000512-2024-MTPE/4/8, de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 5-A.1 del artículo 5-A de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que, el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; propiciar la simplificación administrativa; promover y mejorar la calidad en las regulaciones en el ámbito de competencia de la Presidencia del Consejo de Ministros; el gobierno abierto; la coordinación interinstitucional; la racionalidad de la estructura, organización y funcionamiento del Estado; y la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos; la evaluación de riesgos de gestión y la gestión del conocimiento, hacia la obtención de resultados;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece 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, el antes citado Decreto Supremo 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, el artículo 4 del citado dispositivo legal estipula que el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre aspectos como el trato profesional durante la atención, información; tiempo de atención, acceso a la prestación de los bienes y servicios, resultado de la gestión o atención, confianza de la entidad ante las personas, entre otros;

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, con el objetivo y finalidad de 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, mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, la cual establece como objetivo prioritario 2 la mejora de la gestión interna en las entidades públicas, y en cuyo Lineamiento



L.2.4 se señala que, a fin de lograr una provisión oportuna de los bienes, servicios y regulaciones que ofrecen las entidades, éstas deben ejecutar, entre otros, la Actividad Operativa A2.4.1, la cual consiste en la aprobación de normas, instrumentos y mecanismos para implementar el diseño organizacional, la gestión por procesos, y optimización de trámites;

Que, los artículos 12 y 13 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aprobado por Resolución Ministerial N° 308-2019-TR, establecen que la Secretaría General es la máxima autoridad administrativa de la entidad y tiene entre sus funciones específicas, expedir directivas sobre asuntos administrativos del Ministerio y para el adecuado funcionamiento de las unidades orgánicas que se encuentran bajo su supervisión; y aprobar el establecimiento de los estándares de atención y otros que sean relevantes para el funcionamiento eficiente de los servicios de atención al ciudadano;

Que, en virtud de lo señalado, a fin de establecer disposiciones que regulen el proceso de gestión de reclamos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, así como adecuar los procedimientos de la entidad al marco normativo precitado, resulta necesario emitir el acto resolutivo que apruebe la “Directiva del Proceso de Gestión de Reclamos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo”;

Con la visación de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; y la Oficina General de Asesoría Jurídica; y

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N° 009-2024-MTPE/4, “Directiva del Proceso de Gestión de Reclamos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo” que como Anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Disponer la publicación de la presente resolución y su Anexo en la sede digital del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www.gob.pe/mtpe), siendo responsable de dicha acción la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Regístrese y comuníquese.

Documento firmado digitalmente
TERESA ANGELICA VELASQUEZ BRACAMONTE
Secretaria General
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo