

**Aprueban la Directiva N.° 001-2022-Sunafil/INPA-UFAC, denominada “Directiva para la gestión de reclamos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Sunafil”**

**Resolución de Gerencia General N.° 035-2022-Sunafil-GG**

Lima, 6 de abril del 2022

Vistos:

El Acta N.° 001-2022-Sunafil/INPA/UFAC, el Informe N.° 000002-2022-Sunafil/INPA/UFAC, y el Memorandum N.° 000039-2022-Sunafil/INPA, de fecha 4, 11 y 18 de febrero del 2022, respectivamente, de la Intendencia Nacional de Prevención y Asesoría; el Informe N.° 000078-2022-Sunafil/GG/OGPP, de fecha 01 de marzo del 2022, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N.° 156-2022-Sunafil/GG-OGAJ, de fecha 04 de marzo del 2022, de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y, demás antecedentes; y,

Considerando:

Que, mediante la Ley N.° 29981 se crea la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Sunafil, como organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, responsable de promover, supervisar y fiscalizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico sociolaboral y el de seguridad y salud en el trabajo, así como brindar asesoría técnica, realizar investigaciones y proponer la emisión de normas sobre dichas materias;

Que, la Sunafil desarrolla y ejecuta las funciones y competencias establecidas en el artículo 3° de la Ley N.° 28806, Ley General de Inspección del Trabajo, en el ámbito nacional y cumple el rol de autoridad central y ente rector del Sistema de Inspección del Trabajo, de conformidad con las políticas y planes nacionales y sectoriales, así como con las políticas institucionales y los lineamientos técnicos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Asimismo, como ente rector de ese sistema funcional dicta normas y establece procedimientos para asegurar el cumplimiento de las políticas públicas en materia de su competencia que requieren de la participación de otras entidades del Estado, garantizando el funcionamiento del Sistema;

Que, el artículo 12 y los incisos a) y c) del artículo 13 del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunafil, aprobado por Decreto Supremo N.° 007-2013-TR, modificado por Decreto Supremo N.° 009-2013-TR, establecen que el Secretario General (hoy Gerente General) es la máxima autoridad administrativa de la entidad y actúa como nexo de coordinación entre la Alta Dirección y los órganos de administración interna, asiste al Superintendente en los aspectos administrativos, de comunicación social y relaciones públicas de la institución, asimismo, expide las resoluciones que le corresponda en cumplimiento de sus funciones, y tiene por función dirigir y supervisar la marcha administrativa de la Sunafil, y coordinar y supervisar administrativamente a los órganos de administración interna, en el marco de la normatividad vigente;

Que, el acápite 1.4.2. del numeral 1.4 del artículo 1° de la Resolución de Superintendencia N.° 001-2022-Sunafil, delega en el Gerente General de la Sunafil la facultad en materia administrativa de aprobar y modificar directivas, manuales y/o procedimientos que regulen actos de administración interna, aprobación de documentos normativos e instrumentos de gestión, trámites internos, lineamientos técnico-normativos y metodológicos orientados a optimizar los procedimientos administrativos de carácter interno a cargo de todos los órganos o unidades orgánicas de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, así como dejar sin efecto toda normativa interna o documento de gestión que se le oponga;

Que, de acuerdo con lo dispuesto en los incisos d) y h) del artículo 34 del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunafil, la Intendencia Nacional de Prevención tiene por funciones coordinar con los órganos desconcentrados la mejora continua de la atención a la

ciudadanía, así como proponer los estándares de calidad y otros que sean relevantes para el funcionamiento eficiente de los servicios de atención al ciudadano, respectivamente;

Que, mediante Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM se dictan las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de 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, a través de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.° 001-2021-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, con la 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 la Resolución de Gerencia General N.° 065-2020-Sunafil-GG, se conforma la Unidad Funcional denominada “Unidad Funcional de Gestión de Servicios de Atención al Ciudadano”, dependiente de la Intendencia Nacional de Prevención y Asesoría, disponiendo como una de sus responsabilidades, diseñar y actualizar los procedimientos, directivas u otros instrumentos de gestión interna en materia de atención al usuario, así como velar por su cumplimiento;

Que, a través de la Resolución de Gerencia General N.° 40-2021-Sunafil-GG se designa al Intendente Nacional de la Intendencia Nacional de Prevención y Asesoría y al Coordinador de la Unidad Funcional denominada “Unidad Funcional de Gestión de Servicios de Atención al Ciudadano”, como responsables, titular y alterno, respectivamente, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Sunafil;

Que, en ese sentido, mediante el Memorándum N.° 000039-2022-Sunafil/INPA, la Intendencia Nacional de Prevención y Asesoría remite a la Gerencia General el Informe N.° 000002-2022-Sunafil/INPA/UFAC, a través del cual se presenta la propuesta de Directiva denominada “Directiva para la Gestión de Reclamos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Sunafil”, que tiene por objeto establecer los procedimientos, pautas y funciones para la adecuada gestión de reclamos en la entidad;

Que, por su parte, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, mediante el Informe N.° 000196-2021-Sunafil/GG/OGPP, emite opinión técnica favorable respecto a la propuesta de Directiva denominada “Directiva para la Gestión de Reclamos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Sunafil”, en tanto, señala, se ha elaborado conforme los parámetros de la versión 2 de la Directiva N.° 001-2014-Sunafil/OGPP, aprobada por la Resolución de Secretaría General N.° 014-2016-Sunafil, y cuenta con el sustento pertinente para su aprobación;

Que, mediante el Informe N.° 156-2022-Sunafil/GG-OGAJ, la Oficina General de Asesoría Jurídica emite opinión legal para la aprobación de la referida Directiva, en razón al informe técnico de la Intendencia Nacional de Prevención y Asesoría e informe técnico favorable de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, en el marco de sus funciones; por lo que corresponde emitir la presente resolución;

Con el visado del Intendente Nacional de Prevención y Asesoría, del Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, de la Jefa de la Oficina General de Asesoría Jurídica, y;

De conformidad con la Ley N.° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N.° 29981, Ley que crea la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, su Reglamento de Organización

y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N.° 007-2013-TR, modificado por Decreto Supremo N.° 009-2013-TR;

Se resuelve:

ART. 1°.—Aprobar la Directiva N.° 001-2022-Sunafil/INPA-UFAC, denominada “Directiva para la gestión de reclamos en la Superintendencia Nacional De Fiscalización Laboral - Sunafil”, que como Anexo forma parte integrante de la presente resolución.

ART. 2°.—Disponer la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano, así como la publicación de la resolución y su Anexo en el Portal Institucional de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Sunafil ([www.gob.pe/sunafil](http://www.gob.pe/sunafil)), en la misma fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Teresa Angélica Velásquez Bracamonte

Gerencia General

Documento publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 8 de abril del 2022.