



Resolución del Secretario General No. 043-2022-TR/SG

Lima, 16 de mayo 2022

VISTOS: El Informe N° 0023-2022-MTPE/4/12 de la Oficina General de Recursos Humanos; y el Informe N° 0381-2022-MTPE/4/8 de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 2 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública señala que: *“La presente norma 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”*; y el numeral 3.1 del artículo 3 del citado decreto supremo señala que: *“La presente norma es de aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM (...)”*;

Que, asimismo, el numeral 5.1 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece que: *“La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones”, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades.”*;

Que, en esa línea, el literal d) del artículo 7 del citado cuerpo normativo establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene como responsabilidad *“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 (...)”*;

Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 12 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, la Secretaria General del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, es la máxima autoridad administrativa;



Que, mediante el artículo 1 de la Resolución Ministerial N° 201-2020-TR, se designó a la señora Amparo Mercedes Tineo Urrutia y a la señora Julia Gladys Álvarez Medina, como responsables titular y alterna, respectivamente, del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo;

Que, conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, resulta necesario designar a los nuevos responsables, titular y alterno, que se encargarán de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo;

Con las visaciones de la Oficina General de Recursos Humanos y de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; la Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; el Decreto Supremo N° 019-2019-TR, Decreto Supremo que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; la Resolución Ministerial N° 285-2019-TR, que aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; y el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aprobado por Resolución Ministerial N° 308-2019-TR;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Designar a los/las servidores/as como Responsable Titular y Alterno, encargados/as de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que se detallan a continuación:

- ROMINA LIBERTAD MONTOYA RONCEROS, abogada de la Oficina General de Recursos Humanos – responsable Titular.
- TOMAS VILLAGRA PERONA, Especialista Administrativo III de la Oficina General de Recursos Humanos – responsable Alterno.

Artículo 2. Disponer que en el plazo de tres (03) días hábiles de publicada la presente se ponga en conocimiento de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros la presente resolución, de conformidad con lo





Resolución del Secretario General No. 043-2022-TR/SG

dispuesto por el inciso d) del artículo 7, el numeral 8.3 del artículo 8 y la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

Artículo 3. Publicar la presente resolución en la sede digital del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www.gob.pe/mtpe), siendo responsable de dicha acción el/la Jefe/a de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Regístrese y comuníquese.

JOSÉ F. REYES LLANOS
Secretario General
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

