



Resolución del Secretario General No. 003-2023-TR/SG

Lima, 12 de enero de 2023

VISTOS: el Informe N° 0002-2023-MTPE/4/12 de la Oficina General de Recursos Humanos; y el Informe N° 0040-2023-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 citado 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 al artículo 12 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aprobado por la Resolución Ministerial N° 308-2019-TR, la Secretaria General del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, es la máxima autoridad administrativa del Ministerio;

Que, mediante el artículo 1 de la Resolución del Secretario General N° 043-2022-TR/SG, se designan a la señora ROMINA LIBERTAD MONTOYA RONCEROS y al señor



TOMAS VILLAGRA PERONA, como responsables titular y alterno, respectivamente, encargados/as de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo;

Que, conforme a lo señalado por la Oficina General de Recursos Humanos en el informe de vistos resulta necesario dar por concluidas las designaciones efectuadas mediante la Resolución del Secretario General N° 043-2022-TR/SG y designar a los nuevos responsables, titular y alterno, que se encargarán de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Ministerio del 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 la Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; 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 la Resolución Ministerial N° 308-2019-TR, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Dar por concluidas las designaciones efectuadas por la Resolución del Secretario General N° 043-2022-TR/SG, dándoseles las gracias a la señora ROMINA LIBERTAD MONTOYA RONCEROS y al señor TOMAS VILLAGRA PERONA, por las labores desempeñadas como encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Artículo 2.- Designar a los/las servidores/as como Responsables 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:

- KARLA EDITH SANCHEZ RODRIGUEZ, Asistente Legal de la Oficina General de Recursos Humanos – Responsable Titular.
- CARLO EMMANUEL LAZO ARCOS, Especialista de Relaciones Labores de la Oficina General de Recursos Humanos – Responsable Alterno.

Artículo 3.- Disponer que en el plazo de tres días hábiles de publicada la presente resolución se ponga en conocimiento de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia





Resolución del Secretario General No. 003-2023-TR/SG

del Consejo de Ministros la presente resolución, de conformidad con el inciso d) del artículo 7 y el numeral 8.3 del artículo 8 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Artículo 4.- 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 la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Regístrese y comuníquese.

TABATA D. VIVANCO

Secretaria General

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

