



**VISTOS:** el Informe N° 000012-2024-MTPE/4/3 de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria; el Memorando N° 000308-2024-MTPE/4/9 de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y el Informe N° 000204-2024-MTPE/4/8 de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 2 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, 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 la 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 artículo 5 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, mediante los documentos de vistos, se propone al/a la Jefe/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria como responsable titular y, al/a la Coordinador/a de la Unidad de Atención al Ciudadano como responsable alterno, 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 dispuesto en 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 Secretaría General del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, es la máxima autoridad administrativa;

Que, mediante Resolución del Secretario General N° 003-2023-TR/SG, se designó a la señora Karla Edith Sánchez Rodríguez y al Señor Carlo Emmanuel Lazo Arcos, servidores de la Oficina General de Recursos Humanos, 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 de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria en el informe de vistos, el responsable titular y alterno del proceso de gestión de reclamos deben pertenecer a una unidad de organización que se encargue de la atención al ciudadano, teniendo en cuenta la definición de reclamo comprendida en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, por lo que en mérito a las funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones de la entidad, resulta necesario dar por concluidas las designaciones efectuadas por Resolución del Secretario General N° 003-2023-TR/SG y designar a los nuevos responsables titular y alterno de la precitada Oficina, 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 de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto 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° 003-2023-TR/SG, dándoseles las gracias a la señora Karla Edith Sánchez Rodríguez y al señor Carlo Emmanuel Lazo Arcos, 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 como responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (UE-001), según se detalla a continuación:

- Jefe/a de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, responsable titular.
- Coordinador/a de la Unidad de Atención al Ciudadano, responsable alterno.



**Artículo 3.-** Disponer que en el plazo de tres (03) días hábiles de emitida la presente se ponga en conocimiento de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros la presente resolución.

**Artículo 4.** Publicar la presente resolución en la sede digital del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ([www.gob.pe/mtpe](http://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.**

Documento firmado digitalmente

**TERESA ANGELICA VELASQUEZ BRACAMONTE**

Secretaria General

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo