



Resolución Secretaría General

Lima, 21 SET. 2022

VISTO:

El Memorandum (TAI) N.° TAI00410/2022, de 13 de setiembre de 2022; y,

CONSIDERANDO:

Que, a través del Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM, se establecen 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, dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública;

Que, de conformidad con el inciso d) del artículo 7 del referido Decreto Supremo, la máxima autoridad administrativa de la entidad tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades: "*d) 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, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos se efectúa en dicha plataforma digital*";

Que, en cumplimiento a dicho marco normativo, mediante Resolución de Secretaría General N.° 0492-2020-RE, de 17 de agosto de 2020, modificada por Resolución de Secretaría General N.° 0229-2021-RE, se designó al Tercer Secretario en el Servicio Diplomático de la República, Renzo Rodríguez Toro, como Responsable Titular del Proceso de Gestión de Reclamos del Ministerio de Relaciones Exteriores, y al señor Eduardo Armando Orozco Fernández, periodista, Contratado Administrativo de Servicios, como Responsable Alterno del Proceso de Gestión de Reclamos del Ministerio de Relaciones Exteriores;

Que, mediante Resolución de Secretaría General N.° 0524-2021/RE de 27 de setiembre de 2021, se modificó el artículo 1 de la RSG N.° 0492-2020/RE, de acuerdo con el siguiente tenor: "*Designar a la consejera SDR Miluska Rosario Cáceres Escalante, jefa de la Oficina de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Oficina General de Comunicación, como Responsable Titular del Proceso de Gestión de Reclamos del Ministerio de Relaciones Exteriores y al señor Eduardo Armando Orozco Fernández, Periodista de la Oficina General de Comunicación como responsable Alterno del Proceso de Gestión de Reclamos del Ministerio de Relaciones Exteriores*";

Que, atendiendo a lo informado en el documento del visto, resulta necesario designar a un nuevo Responsable Alterno del Proceso de Gestión de Reclamos, con la finalidad de continuar con el correcto cumplimiento de dicho proceso en el Ministerio de Relaciones Exteriores;

Con los visados, de la Oficina General de Comunicación y de la Oficina General de Asuntos Legales;



0601



Resolución Secretaría General

De conformidad con la Ley N.º 28091, Ley del Servicio Diplomático de la República, el Decreto Supremo N.º 135-2010-RE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores; y, el Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Modificar el artículo 1 de la Resolución de Secretaría General N.º 0492-2020-RE, de 17 de agosto de 2020, de acuerdo al siguiente tenor:

Artículo 1.- Designación del Responsable Titular y Alterno del Proceso de Gestión de Reclamos

Designar a la Consejera en el Servicio Diplomático de la República, Miluska Rosario Cáceres Escalante, Jefa de la Oficina de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Oficina General de Comunicación, como Responsable Titular del Proceso de Gestión de Reclamos del Ministerio de Relaciones Exteriores, y a la Tercera Secretaria en el Servicio Diplomático de la República, Evelyn Antuanette Coloma Pinglo, funcionaria de la Oficina General de Comunicación, como Responsable Alternativa del Proceso de Gestión de Reclamos del Ministerio de Relaciones Exteriores."

Artículo 2.- Dejar subsistentes los demás extremos de la Resolución de la Secretaría General N.º 0492-2020-RE, de 17 de agosto de 2020.

Artículo 3.- Disponer la notificación de la presente resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación.

Artículo 4.- Encargar a la Oficina de Gestión Documental y Archivo, la notificación de la presente resolución a las unidades de organización del Ministerio de Relaciones Exteriores para conocimiento y fines.

Artículo 5.- Dejar sin efecto la Resolución de Secretaría General N.º 0524-2021-RE.

Regístrese y comuníquese.

Ana Rosa Valdivieso Santa María
Embajadora
Secretaría General
Ministerio de Relaciones Exteriores

