

Resolución Secretaría General

Lima, 07 AGO. 2023

VISTA:

La Resolución de Secretaría General N° 0601-2022-RE, de 21 de setiembre 2022;

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, el inciso d) del artículo 7 del referido Decreto Supremo, establece que la máxima autoridad administrativa de la entidad designa 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 Resolución de Secretaría General N° 0601-2022-RE, de 21 de setiembre 2022, se modificó el artículo 1 de la Resolución de Secretaría General N° 0492-2020-RE, en el que se designa a la Consejera SDR, Miluska Rosario Cáceres Escalante como Responsable Titular del Proceso de Gestión de Reclamos del Ministerio de Relaciones Exteriores y a la Tercera Secretaria SDR, 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;

Que, mediante Resolución Viceministerial N° 0219-2023-RE, de 10 de abril 2023 se fijó el 1 de setiembre 2023 como la nueva fecha en que la Tercera Secretaria en el Servicio Diplomático de la República Evelyn Antuanette Coloma Pinglo deberá asumir funciones de su categoría en el Consulado General del Perú en Madrid, Reino de España;

Que, mediante Resolución Viceministerial N° 0262-2023-RE, de 16 de mayo 2023 se da término a la designación de la Consejera en el Servicio Diplomático de la República Miluska Rosario Cáceres Escalante, como Jefa de la Oficina de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Oficina General de Comunicación, el 30 de junio 2023;

Que, mediante Resolución Viceministerial N° 0263-2023-RE, de 16 de mayo 2023 se designó al Ministro Consejero en el Servicio Diplomático de la República, Walter Ricardo Linares Arenaza, como Jefe de la Oficina de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de la Oficina General de Comunicación, a partir del 1 de julio de 2023;

Resolución Secretaría General

Que, resulta necesario designar a un nuevo Responsable Titular y a un nuevo Responsable Alternativo 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, y;

De conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28091, Ley del Servicio Diplomático de la República, aprobado mediante Decreto Supremo N° 047-2021-RE, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 130-2003-RE y sus modificatorias; la Ley N° 29357, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores; el Decreto Supremo N° 135-2010-RE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores; y el Decreto Supremo N.° 007- 2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública;

SE RESUELVE:

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

Designar al Ministro Consejero en el Servicio Diplomático de la República, Walter Ricardo Linares Arenaza, Jefe 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 Tercer Secretario en el Servicio Diplomático de la República, Martín André Abarca Valverde, funcionario de la Oficina General de Comunicación, como Responsable Alternativo del Proceso de Gestión de Reclamos del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Artículo 2.- Responsabilidad

El responsable del Proceso de Gestión de Reclamos tiene las siguientes responsabilidades:

- Gestionar y monitorear los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios de la institución.
- Implementar y utilizar la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" en cumplimiento de la normatividad vigente.
- Establecer mecanismos de información sobre el proceso de atención de los reclamos; así como difundir en lugares accesibles y visibles la ubicación del Libro de Reclamaciones.
- Elaborar y presentar los informes que le sean solicitados
- Brindar asistencia técnica a los encargados de sedes.
- Mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad.
- Cumplir las demás funciones que le asigne la Secretaría General.

Resolución Secretaría General

Artículo 3.- Notificación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros

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.

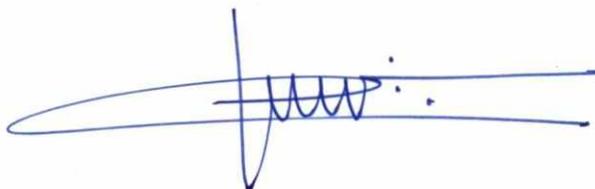
Artículo 4.- Notificación a cargo de la Oficina de Gestión Documental y Archivo del Ministerio de Relaciones Exteriores.

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

Dejar sin efecto la Resolución de Secretaría General N° 0601-2022-RE

Regístrese y comuníquese.



Elmer Schialer Salcedo
Embajador
Secretario General
Ministerio de Relaciones Exteriores

Registrado en la Fecha

07 AGO 2023

RSG N° 0610 / RE