



Lima, 16 de Noviembre del 2023

## RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 000170-2023-JF-ONP

### APRUEBA DIRECTIVA SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE AMACHAQ – DEFENSORÍA DE LA/DEL ASEGURADO/O EN LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

#### VISTOS:

El Informe N° 000027-2023-JF.DA-ONP y Memorando N° 001555-2023-JF.DA-ONP, de la Unidad Funcional Defensoría de la/del Asegurada/o; el Informe N° 000412-2023-OPG-ONP y Memorando N° 000619-2023-OPG-ONP, de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; y el Informe N° 000625-2023-OAJ-ONP y Memorando N° 001233-2023-OAJ-ONP, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Jefatural N° 018-2021-JEFATURA/ONP se aprueba la Directiva N° 001-2021-JF/ONP, Directiva sobre regulación de los dispositivos normativos en la Oficina de Normalización Previsional, con el objetivo de establecer lineamientos que regulen la elaboración y aprobación de dispositivos normativos que emita la Oficina de Normalización Previsional (ONP);

Que, de acuerdo con el numeral 184.1 del artículo 184 del Reglamento Unificado de las Normas Legales que regulan el Sistema Nacional de Pensiones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 354-2020-EF, el asegurado/a tiene la facultad de manifestar su insatisfacción y disconformidad mediante, entre otros mecanismos, la defensa inicial de la/del asegurada/o, a través de la cual la ONP atiende quejas, reclamos, sugerencias y disconformidades de las/os aseguradas/os con relación a los servicios que brinda la entidad, a través de *Amachaq*, que se instituye como la Defensoría de la/del Asegurada/o de la ONP;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 006-2021-GG/ONP se conforma la Unidad Funcional Defensoría de la/del Asegurada/o, al interior de la Jefatura de la ONP, para que se encargue de gestionar y atender los requerimientos de defensa de las/los aseguradas/os, así como las quejas, reclamos y sugerencias, relacionados con la prestación de los servicios que brinda la entidad a la ciudadanía, a fin de garantizar sus derechos o intereses en el marco de los sistemas previsionales;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 080-2022-ONP/JF se aprueba la Directiva N° 002-2022-ONP/JF, Directiva sobre el Aseguramiento en el Sistema Nacional de Pensiones, con el objeto de establecer los lineamientos para regular el registro y la atención continua de los/las asegurados/s durante su ciclo de aseguramiento en el Sistema Nacional de Pensiones;

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 16 de noviembre de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.

URL: <https://consultasgd.onp.gob.pe/validadorDocumental>  
CVD: 0090 6758 4757 9612



Que, mediante Informe N° 000027-2023-JF.DA-ONP y Memorando N° 001555-2023-JF.DA-ONP, la Unidad Funcional Defensoría de la/del Asegurada/o propone y sustenta técnicamente la propuesta de Directiva sobre el funcionamiento de *Amachaq* – Defensoría de la/del Asegurada/o en la ONP, así como la modificación y derogación de determinadas disposiciones de la Directiva N° 002-2022-ONP/JF, Directiva sobre el Aseguramiento en el Sistema Nacional de Pensiones, con la finalidad de establecer en un solo documento los lineamientos que regulen la actuación de *Amachaq*, los principios y enfoque que sustentan su operatividad, los aspectos procedimentales para la atención de los requerimientos de defensa, así como la actuación de oficio ante una posible afectación de derechos de las/los usuarias/os en la prestación del servicio;

Que, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión, mediante Informe N° 000412-2023-OPG-ONP y Memorando N° 000619-2023-OPG-ONP, y la Oficina de Asesoría Jurídica, mediante Informe N° 000625-2023-OAJ-ONP y Memorando N° 001233-2023-OAJ-ONP, opinan que resulta técnica y legalmente viable la aprobación de la propuesta de Directiva sobre el funcionamiento de *Amachaq* – Defensoría de la/del Asegurada/o en la ONP, correspondiendo, en consecuencia, la modificación del numeral 4 de la Directiva N° 002-2022-ONP/JF, Directiva sobre el Aseguramiento en el Sistema Nacional de Pensiones y la derogación de los numerales 5.3, 9.10, 9.11, 9.12, 9.13, 9.14 y 9.15, y los anexos N° 03, N° 04 y N° 05, del precitado dispositivo normativo, cuyo contenido se recoge en la propuesta;

Que, la Directiva propuesta constituye una regulación de carácter general que contiene información relevante y de interés para los usuarios de los servicios que presta la ONP; en consecuencia, corresponde disponer su publicación en el diario oficial El Peruano, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 10 del Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

Que, atendiendo a lo señalado en los informes técnico y legal indicados en los considerandos precedentes, corresponde aprobar la Directiva sobre el funcionamiento de *Amachaq* – Defensoría de la/del Asegurada/o en la ONP, así como también modificar y derogar los numerales precitados de la Directiva N° 002-2022-ONP/JF, Directiva sobre el Aseguramiento en el Sistema Nacional de Pensiones;

Con los vistos de la Coordinadora de la Unidad Funcional Defensoría de la/del Asegurada/o; el Director General de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; la Directora General de la Oficina de Asesoría Jurídica; y la Gerenta General, y;

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley N° 28532, Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional (ONP); el artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones de la ONP, aprobado



mediante Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10; y lo dispuesto en la Directiva N° 001-2021-JF/ONP, Directiva sobre regulación de los dispositivos normativos de la Oficina de Normalización Previsional, aprobada por Resolución Jefatural N° 018-2021-JEFATURA/ONP;

## **SE RESUELVE:**

### **Artículo 1. Aprobación de Directiva**

Apruébese la Directiva N° 000003-2023-JF-ONP, Directiva sobre el funcionamiento de *Amachaq* – Defensoría de la/del Asegurada/o en la Oficina de Normalización Previsional, la que, como Anexo, forma parte integrante de la presente Resolución.

### **Artículo 2. Difusión**

Dispóngase la difusión de la presente Resolución y su Anexo a las/los servidoras/es de la entidad.

### **Artículo 3. Publicación**

Dispóngase a la Oficina de Relaciones Institucionales la publicación de la presente Resolución en el diario oficial El Peruano, así como la publicación de la presente Resolución y su Anexo en la Plataforma digital única del Estado Peruano ([www.gob.pe/onp](http://www.gob.pe/onp)) y en el Portal de Transparencia Estándar del Estado ([www.transparencia.gob.pe](http://www.transparencia.gob.pe)), el mismo día de su publicación en el diario oficial.

### **Artículo 4. Modificatoria**

Modifíquese el numeral 4 la Directiva N° 002-2022-ONP/JF, Directiva sobre el Aseguramiento en el Sistema Nacional de Pensiones, aprobada por Resolución Jefatural N° 080-2022-ONP/JF, el que quedará redactado en los siguientes términos:

#### **“4. Alcance**

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de cumplimiento por todas/as los/las servidores/as que participan en los procesos de aseguramiento y asesoría previsional de la ONP”.

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 16 de noviembre de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.

URL: <https://consultasgd.onp.gob.pe/validadorDocumental>  
CVD: 0090 6758 4757 9612



### **Artículo 5. Derogatoria**

Deróguense los numerales 5.3, 9.10, 9.11, 9.12, 9.13, 9.14 y 9.15, y los anexos N° 03, N° 04 y N° 05 de la Directiva N° 002-2022-ONP/JF, Directiva sobre el Aseguramiento en el Sistema Nacional de Pensiones, aprobada por Resolución Jefatural N° 080-2022-ONP/JF.

Regístrese y comuníquese.

VICTORHUGO MONTOYA CHÁVEZ  
JEFE DE LA ONP  
Oficina de Normalización Previsional



Lima, 16 de Noviembre del 2023

## DIRECTIVA N° 000003-2023-JF-ONP

### I. PARTE GENERAL

#### 1. OBJETO

La Directiva tiene como objeto establecer los lineamientos para regular el funcionamiento de *Amachaq* – Defensoría de la/del Asegurada/o respecto de la actuación de oficio y de los requerimientos de defensa que presenten las/los usuarias/os frente a los servicios que brinda la ONP.

#### 2. ABREVIATURAS

ONP	:	Oficina de Normalización Previsional
SNP	:	Sistema Nacional de Pensiones
SPP	:	Sistema Privado de Pensiones
TAP	:	Tribunal Administrativo Previsional

#### 3. GLOSARIO

3.1. **Amachaq – Defensoría de la/del Asegurada/o:** Es la unidad funcional conformada al interior de la Jefatura de la ONP, encargada de gestionar y atender los requerimientos de defensa de las/los aseguradas/os, constituidas en quejas, reclamos, sugerencias y disconformidades, relacionadas con la prestación de los servicios que brinda la entidad a la ciudadanía; así como, actuar de oficio en los casos que corresponda, de acuerdo a lo establecido en la presente Directiva.

3.2. **Aseguradas/os del SNP:** Son aquellas personas que participan del SNP, los cuales son:

- Afiliadas/os:** Son aquellas/os aseguradas/os que, durante su tiempo de vida activa, bajo relación de dependencia o en forma independiente realizan aportes, para que posteriormente puedan ser objeto de las prestaciones previsionales.
- Pensionistas:** Son aquellas/os aseguradas/os que, por derecho propio, reciben las prestaciones previsionales que brinda el SNP.
- Beneficiarias/os:** Son aquellas/os aseguradas/os que reciben las prestaciones previsionales que brinda el SNP por derecho derivado.



Firmado digitalmente por MARROU  
GARCIA Carmen Maria FAU  
20254165035 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 13.11.2023 14:19:18 -05:00



Firmado digitalmente por CASTILLO  
MENA Katherine Johanna FAU  
20254165035 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 13.11.2023 13:09:38 -05:00



Firmado digitalmente por FARFAN  
RUIZ Hillman FAU 20254165035 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 13.11.2023 12:49:08 -05:00

Es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación digitalizable localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-GT. La verificación puede ser efectuada a partir del 10 de noviembre de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-GT.



- d. **Trasladados/as:** Son aquellos/as aseguradas/os que en su momento fueron afiliados/as al SNP y que posteriormente se afiliaron al SPP y que reciben un beneficio a cargo del SNP.
- 3.3. **Disconformidad:** Es el mecanismo a través del cual las/los usuarias/os pueden manifestar su insatisfacción ante el resultado de un servicio de la ONP. Esta disconformidad es diferente a los reclamos regulados por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública. No procede este mecanismo contra los pronunciamientos del TAP.
- 3.4. **Población en condición de mayor vulnerabilidad:** Se considera como tales a las personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, origen étnico o por circunstancias sociales, económicas, culturales o lingüísticas, se encuentren con especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos.
- 3.5. **Queja:** Es el mecanismo a través del cual las/los usuarias/os expresan su insatisfacción en la atención de procedimientos administrativos y actuaciones administrativas, teniendo como finalidad la culminación en forma célere del procedimiento. Su presentación no reviste formalidad, pudiendo los órganos de la ONP y/o *Amachaq* adecuar el requerimiento siempre que se deduzca su verdadero carácter. No constituye queja cuando la atención de la solicitud o actuación administrativa se encuentra siendo procesada de acuerdo con los plazos administrativos.
- 3.6. **Reclamo:** Es el mecanismo por el cual las/los usuarias/os expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad que lo atendió o le prestó un servicio.
- 3.7. **Sugerencias:** Es la iniciativa formulada por las/los usuarias/os, ya sea en forma individual o colectiva que conlleve a la mejora en la prestación de los servicios de la entidad.
- 3.8. **Usuaría/o:** Persona natural o jurídica que accede a los canales presenciales o virtuales implementados por la ONP, para ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 66 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, o para solicitar información acerca de los procedimientos y servicios que realice la ONP. Puede ser Asegurada/o o no.

#### 4. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de cumplimiento por todas/os las/los servidoras/es que participan en los procesos y servicios brindados por la ONP, así como en la atención de los requerimientos de defensa que presenten las/los usuarias/os de la ONP.

#### 5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. *Amachaq* – Defensoría de la/del Asegurada/o es responsable de cumplir lo dispuesto en la presente Directiva, en el marco de la atención de los requerimientos de defensa de las/los aseguradas/os con relación a la prestación inadecuada de los servicios, de cualquiera de los órganos de la ONP.

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 10 de noviembre de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.



- 5.2. Los órganos de la ONP son responsables de la gestión para la atención de los requerimientos de defensa, trasladados por *Amachaq*.

## 6. BASE NORMATIVA

- 6.1. Decreto Ley N° 19990, que crea el Sistema Nacional de Pensiones de la Seguridad Social.
- 6.2. Decreto Ley N° 18846, Seguro Social Obrero asume exclusivamente el seguro por accidentes de trabajo de los obreros.
- 6.3. Decreto Ley N° 20530, Régimen de Pensiones y Compensaciones por Servicios Civiles prestados al Estado no comprendidos en el Decreto Ley N° 19990.
- 6.4. Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud.
- 6.5. Ley N° 27252, Ley que establece el Derecho de jubilación anticipada para trabajadores afiliados al Sistema Privado de Pensiones que realizan labores que implican riesgo para la vida o la salud.
- 6.6. Ley N° 27617, Ley que dispone la reestructuración del Sistema Nacional de Pensiones del Decreto Ley N° 19990 y modifica el Decreto Ley N° 20530 y la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondo de Pensiones.
- 6.7. Ley N° 28991, Ley de libre desafiliación informada, pensiones mínimas y complementarias, y régimen especial de jubilación anticipada.
- 6.8. Ley N° 30003, Ley que regula el Régimen Especial de Seguridad Social para los Trabajadores y Pensionistas Pesqueros.
- 6.9. Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
- 6.10. Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
- 6.11. Ley N° 31301, Ley que establece medidas de acceso a una pensión proporcional a los asegurados del Sistema Nacional de Pensiones.
- 6.12. Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, aprobada por Resolución Legislativa N° 31090.
- 6.13. Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, aprobado por Decreto Supremo N° 054-97-EF.
- 6.14. Reglamento de la Ley N° 30003, Ley que regula el Régimen Especial de Seguridad Social para los Trabajadores y Pensionistas Pesqueros, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2014-EF.

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 10 de noviembre de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.



- 6.15. Reglamento de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP.
- 6.16. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- 6.17. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 6.18. Decreto Supremo N° 044-2020-RE, Decreto Supremo que ratifica la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
- 6.19. Reglamento Unificado de las Normas Legales que Regulan el Sistema Nacional de Pensiones, aprobado por Decreto Supremo N° 354-2020-EF.
- 6.20. Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030, aprobada por Decreto Supremo N° 006-2021-MIMP.
- 6.21. Reglamento de la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, aprobado por Decreto Supremo N° 024-2021-MIMP.
- 6.22. Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional - ONP, aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10.
- 6.23. Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM.
- 6.24. Directiva N° 001-2021-JF/ONP, Directiva sobre regulación de los dispositivos normativos en la Oficina de Normalización Previsional, aprobada por la Resolución Jefatural N° 018-2021-JEFATURA/ONP.

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 10 de noviembre de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.





## II. DISPOSICIONES NORMATIVAS

### 7. DEFENSA INICIAL

#### A. ENFOQUE Y PRINCIPIOS DE AMACHAQ

- 7.1. **Enfoque de *Amachaq*:** La presente directiva reconoce la importancia de la aplicación transversal de los enfoques y derechos establecidos en la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, su Reglamento, la Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030 y la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores y otros tratados internacionales de derechos humanos, así como en el marco constitucional y legal vigente. Asimismo, aplica una lógica inclusiva, especialmente respecto de la población en condición de mayor vulnerabilidad.
- 7.2. **Principios para la atención:** La actuación de *Amachaq* regulada en la presente Directiva se sustenta, principal, pero no limitativamente, en los siguientes principios:
- a. **Promoción y protección de los derechos de las personas adultas mayores:** Toda acción pública o privada está avocada a promover y proteger la dignidad, la independencia, protagonismo, autonomía y autorrealización de la persona adulta mayor, así como su valorización, papel en la sociedad y contribución al desarrollo.
  - b. **Inmediatez:** Brindar atención oportuna y expedita al caso que involucre a una persona de la población en mayor situación de vulnerabilidad, desde que se toma conocimiento del mismo.
  - c. **Respeto a la autonomía:** Se deben respetar las decisiones de las personas de la población en mayor situación de vulnerabilidad en todos los asuntos que les competen, conforme a su libertad, autonomía y pleno uso de sus facultades, considerando el libre desarrollo de su personalidad y su dignidad, para lo cual la ONP le brinda el apoyo que requiera. Asimismo, las personas con discapacidad tienen plena capacidad de ejercicio, en igualdad de condiciones que las demás y en todos los aspectos de la vida, independientemente de si usan o requieren de ajustes razonables o apoyos para la manifestación de su voluntad.
  - d. **Atención preferente:** *Amachaq* procura las medidas necesarias para facilitar el uso y/o acceso prioritario y adecuado a los mecanismos que brinda respecto a los requerimientos que presente la población en condición de mayor vulnerabilidad.
- 7.3. **Protección a través de *Amachaq*:** Las/los usuarias/os de los servicios de la ONP tienen a su disposición a *Amachaq*, a fin de que vele por sus intereses, ante la prestación inadecuada de los servicios de cualquiera de los órganos de la ONP.

#### B. REGLAS GENERALES

- 7.4. **Actuación de *Amachaq*:** *Amachaq* actúa en los requerimientos de defensa presentados por las/los usuarias/os de la ONP a través de los distintos canales de atención de la ONP o derivados por otra entidad, que requieran la atención

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 10 de noviembre de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.



de solicitudes y/o procedimientos. Asimismo, actúa de oficio en los casos que advierta la vulneración de derechos de las/los aseguradas/os, debiendo informar a la Jefatura y poniendo en conocimiento de la/el usuaria/o.

- 7.5. **Plazos para la actuación:** El plazo de atención y respuesta de los requerimientos de defensa es de treinta días hábiles, contados desde el día siguiente de su ingreso a la ONP o desde la recepción por parte de la ONP del documento de derivación de otra entidad, cuando se remitió por competencia.
- 7.6. **Requerimientos de defensa:** Son los mecanismos que la ONP pone a disposición a las/los usuarias/os, por medio de los cuales expresan su insatisfacción ante la prestación inadecuada de los servicios brindados por cualquiera de los órganos de la ONP. Su presentación no reviste formalidad, pudiendo los órganos de la ONP y/o *Amachaq* adecuar el requerimiento siempre que se deduzca su verdadero carácter. Constituyen requerimientos de defensa los siguientes:
  - a. Queja.
  - b. Disconformidad.
  - c. Reclamo.
  - d. Sugerencia.
- 7.7. **Presentación:** Las/los usuarias/os presentan los requerimientos de defensa a través de los canales presenciales y/o virtuales implementados por la ONP, pudiendo utilizar los formatos que se muestran en los Anexos de la presente Directiva, o ser canalizados por otras entidades a través de la Mesa de Partes de la ONP. Los reclamos son presentados a través de la plataforma digital única del Estado Peruano, según el formato de registro establecido por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros; o en su defecto, a través del Libro de Reclamaciones en su versión física ubicado en los canales presenciales implementados por la ONP.
- 7.8. **Sistema de Gestión *Amachaq*:** Los requerimientos de defensa, con excepción de los reclamos, son registrados en el Sistema de Gestión *Amachaq*, el cual es administrado por la Defensoría de la/del Asegurada/o. En dicho sistema, se realiza la gestión y atención de los requerimientos de defensa, y se almacenan los datos de carácter general de la/el usuaria/o, la descripción del requerimiento de defensa, la identificación de la solicitud y el órgano que se encuentre vinculado.
- 7.9. **Evaluación:** *Amachaq* efectúa las siguientes evaluaciones:
  - a. **Evaluación periférica**, la cual consiste en verificar si los casos remitidos constituyen requerimientos de defensa.
  - b. **Evaluación integral**, la cual se efectúa de acuerdo con el requerimiento de defensa presentado, considerando la etapa del procedimiento, la información que obra en el expediente administrativo y la presentada a través del requerimiento de defensa, así como la recabada de los sistemas y/o archivos de la ONP y otras Entidades Públicas.
- 7.10. **Asistencia técnica:** Es la asistencia que brinda *Amachaq*, por medios virtuales o presenciales, respecto de los requerimientos de defensa registrados en el Sistema *Amachaq*. Consiste en proporcionar a la/el usuaria/o información sobre

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 10 de noviembre de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.



la evaluación realizada, las gestiones efectuadas y la conclusión del caso. Si esta asistencia supera el ámbito de actuación de *Amachaq*, se coordina con el órgano correspondiente para que, en el marco de sus competencias, brinde la asesoría o la información necesaria.

- 7.11. **Recomendaciones:** Con el objetivo de velar por los intereses de las/los usuarias/os de la ONP, *Amachaq* emite recomendaciones, las cuales versan sobre la evaluación realizada a los casos en concreto, expuestos en los requerimientos de defensa y que coadyuvan a la identificación de casuísticas. Las recomendaciones tienen una doble finalidad: exponer una problemática de alta relevancia y las posibles acciones que los órganos de la ONP podrían adoptar para su solución; y, garantizar la prevalencia de los derechos de las/los usuarias/os.
- 7.12. **Encauzamiento:** En el caso de redireccionamiento a los distintos órganos de las peticiones que no se configuren como quejas, reclamos, sugerencias y disconformidades, para su atención correspondiente, se pone en conocimiento de la/el usuaria/o sobre dicha situación.

## 8. REQUERIMIENTOS DE DEFENSA

### A. QUEJAS

- 8.1. **Presentación:** Las/los usuarias/os presentan la queja a través de los canales presenciales y/o virtuales implementados por la ONP, pudiendo utilizar el “formato registro de queja” que se muestra en el Anexo N° 01 de la presente Directiva, o puede ser canalizada por otras entidades.
- 8.2. **Registro:** La ONP registra la queja, a través de sus canales de atención, en el día de recibida y la deriva a *Amachaq*. Una vez ingresada la queja, procede con el registro en el Sistema de Gestión *Amachaq* y se brinda acuse de recibo en el plazo máximo de tres días hábiles, contados desde su recepción.
- 8.3. **Traslado interno al órgano:** *Amachaq* identifica al órgano encargado de atender la queja y en el plazo máximo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente de haberse acusado recibo, traslada la queja para que se ejecuten las acciones pertinentes. De corresponder a una actuación que se encuentra en el TAP, se corre traslado a la Secretaría Técnica del TAP.
- 8.4. **Asistencia técnica:** *Amachaq* brinda el servicio de asistencia técnica en forma permanente a las/los usuarias/os que hayan presentado su queja, mediante el cual informa sobre la situación previsional y el derecho que las/los asiste, así como las gestiones realizadas y el resultado obtenido. La actuación de la asistencia técnica de *Amachaq*, no restringe ni excluye la prestación del servicio de asesoría previsional u otro servicio que brinda la ONP.
- 8.5. **Evaluación:** *Amachaq* se encuentra facultado para realizar una evaluación a fin de coadyuvar con la atención oportuna de la queja, pudiendo realizar las consultas respectivas a los órganos de la ONP, tomando en cuenta lo siguiente:
- a. La información que obra en los sistemas informáticos, bases de datos y/o archivos documentarios que administre la ONP.

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 10 de noviembre de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.



- b. La información que obra en el expediente administrativo de la/el usuaria/o.
  - c. La información proporcionada por la/el usuaria/o al momento de presentar la queja o la que pueda recabarse luego de la comunicación que se efectúe.
  - d. La información que se pueda haber obtenido de entidades públicas y/o privadas, si fuera el caso.
- 8.6. **Actuación del órgano:** Recibido el traslado, la Secretaría Técnica del TAP y/o el órgano identifica las actuaciones pendientes disponiendo la priorización en su atención en el plazo máximo de quince días hábiles, y conforme lo permita su estado. Una vez culminada la atención del caso por parte del órgano, este informa a *Amachaq*. Si el estado del caso no permite su atención, informa a la/el usuaria/o y a *Amachaq* los motivos de tal situación y las acciones adoptadas, así como de la suspensión de los plazos de atención, en los casos trasladados a la Secretaría Técnica del TAP, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 16 del Decreto Supremo N° 385-2015-EF.
- 8.7. **Respuesta final:** Recibida la respuesta de la Secretaría Técnica del TAP o del órgano y/o al advertirse que el procedimiento administrativo o actuación administrativa fue concluido, *Amachaq* emite la respuesta final informando a la/el usuaria/o o entidad pública o privada el resultado, la misma que se realiza de acuerdo con la forma de notificación elegida por la/el usuaria/o o, en su defecto, mediante notificación personal.

## B. DISCONFORMIDAD

- 8.8. **Presentación:** Las/los usuarias/os presentan la disconformidad, a través de los canales presenciales y/o virtuales implementados por la ONP, utilizando el "Formato de Registro de Disconformidad" que se muestra en el Anexo N° 02, o en su defecto puede ser canalizada por otras entidades.
- 8.9. **Registro interno:** La ONP registra la disconformidad en el día de recibida y la deriva a *Amachaq*. Una vez ingresada la disconformidad, procede con el registro en el Sistema *Amachaq* y se brinda acuse de recibo en el plazo máximo de tres días hábiles, contados desde su recepción.
- 8.10. **Requerimientos internos de información:** Para el análisis de la disconformidad, *Amachaq* efectúa los requerimientos de información a los órganos en un plazo máximo de cuatro días hábiles, contados desde el ingreso de la disconformidad.
- 8.11. **Respuesta a requerimientos:** Los órganos atienden los requerimientos de información en un plazo máximo de cuatro días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido; excepcionalmente, el plazo se puede ampliar, debiendo ser sustentado por el órgano correspondiente.
- 8.12. **Asistencia Técnica:** *Amachaq* brinda el servicio de asistencia técnica en forma permanente a las/los usuarias/os que hayan presentado su disconformidad, mediante el cual informa sobre la situación previsional y el derecho que las/los asiste, así como las gestiones realizadas y el resultado obtenido.

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 10 de noviembre de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.



- 8.13. **Evaluación:** Con la información recibida, *Amachaq* realiza una evaluación de la disconformidad tomando en cuenta lo siguiente:
- La información que obra en los sistemas informáticos, bases de datos y/o archivos documentarios que administre la ONP.
  - La información que obra en el expediente administrativo de la/el usuaria/o.
  - La información que pueda haber adjuntado la/el usuaria/o al momento de presentar su disconformidad o la que pueda recabarse luego de la comunicación que se efectúe.
  - La información que se pueda haber obtenido de entidades públicas y/o privadas, si fuera el caso.
  - Otras fuentes de información que coadyuven a la verificación de los hechos que configuran la disconformidad.
- 8.14. **Respuesta sin intervención del órgano:** En caso de no ser necesaria la intervención del órgano, *Amachaq* emite respuesta final informando a la/el usuaria/o o a la entidad pública o privada, del resultado del análisis en un plazo máximo de siete días hábiles contados desde el ingreso de la disconformidad.
- 8.15. **Solicitud al órgano:** En caso se requiera de la intervención de un órgano de la ONP, *Amachaq* identifica al órgano respectivo y en el plazo máximo de cuatro días hábiles, contados a partir del día siguiente de haberse recibido la información del órgano, deriva el requerimiento para que se tome las acciones respectivas.
- 8.16. **Análisis del órgano:** Recibido el requerimiento por parte de *Amachaq*, el órgano evalúa e informa a *Amachaq* el resultado de su evaluación y acciones adoptadas, de ser el caso, en un plazo máximo de ocho días hábiles de recibido el requerimiento.
- 8.17. **Respuesta con intervención del órgano:** Recibida la respuesta de la atención de la disconformidad, *Amachaq* emite la respuesta final informando el resultado a la/el usuaria/o o a la entidad pública o privada.
- 8.18. **Notificación del resultado de la disconformidad:** La respuesta de la disconformidad se realiza a través de la forma de notificación elegida por la/el usuaria/o, en su defecto, mediante notificación personal.

## C. RECLAMOS

- 8.19. **Registro del reclamo:** Las/los usuarias/os ingresan sus reclamos a través de la plataforma digital única del Estado Peruano, según el formato de registro establecido por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros; o en su defecto, a través del Libro de Reclamaciones en su versión física ubicada en los canales presenciales implementados por la ONP, y pueden versar sobre:
- Trato profesional durante la atención.
  - Información.
  - Tiempo de atención.
  - Acceso a la prestación de los bienes y servicios.
  - Resultado de la gestión o atención.
  - Confianza de la entidad ante las personas.

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 10 de noviembre de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.



- 8.20. **Análisis:** *Amachaq* realiza el análisis del reclamo dentro de un plazo no mayor de tres días hábiles, bajo los siguientes parámetros:
- Determina si el requerimiento corresponde a un reclamo conforme a las disposiciones y el plazo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, si la ONP es competente para atender el reclamo y/o si se requiere la subsanación de requisitos y/o de información; caso contrario, efectúa el encauzamiento respectivo, conforme a la norma de la materia.
  - Verifica que la información consignada en el formato de registro sea la necesaria y cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender el reclamo. De no cumplir con estos requisitos, se solicita la respectiva subsanación a la/el usuaria/o, quien tiene un plazo de dos días hábiles a partir de realizado el pedido de subsanación, para su respuesta; caso contrario el reclamo se archiva.
  - Clasifica el reclamo, según la categorización establecida.
  - Deriva el reclamo a la/el responsable del órgano cuyo servicio ha sido objeto de reclamo.
- 8.21. **Respuesta:** La/el responsable del órgano cuyo servicio ha sido objeto de reclamo, dentro de un plazo no mayor de veinte días hábiles de recibido, esclarece los hechos, analiza los medios aportados y proyecta la respuesta del reclamo, cuyo resultado puede ser:
- Aceptado:** Deben sustentarse los motivos por los que se acoge el reclamo de la/el usuaria/o. De corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. De manera excepcional, y conforme a la evaluación del reclamo presentado, se puede establecer medios de restitución del servicio.
  - Denegado:** Deben sustentarse los motivos por los que se deniega el reclamo de la/el usuaria/o.
- 8.22. **Validación:** *Amachaq* evalúa y valida la respuesta final, dentro de un plazo de dos días hábiles de recibido el proyecto de respuesta.
- 8.23. **Notificación de la respuesta al reclamo:** Se efectúa la notificación de la respuesta al reclamo, según la modalidad elegida por la/el usuaria/o y las siguientes consideraciones:
- Al domicilio físico declarado, a partir del día siguiente de expedida la respuesta, de acuerdo a la normativa de Gestión Documental.
  - Al correo electrónico o servicio de mensajes cortos autorizado, se entiende como notificada el mismo día de expedida la respuesta. Esta modalidad se efectúa por la plataforma digital del Libro de Reclamaciones.
  - En la sede de la entidad, a partir del día siguiente de expedida la respuesta. Esta modalidad se efectúa previa coordinación entre *Amachaq* y el órgano responsable.

#### D. SUGERENCIAS

- 8.24. **Presentación:** Las/los usuarias/os tienen la posibilidad de presentar sus sugerencias a través de los canales presenciales y/o virtuales implementados por la ONP, utilizando el "Formato de Registro de Sugerencias" que se muestra en el Anexo N° 03.

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 10 de noviembre de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.

URL: <https://consultasgd.onp.gob.pe/validadorDocumental>  
CVD: 0090 1476 0339 5583



- 8.25. **Registro:** Las sugerencias recibidas en el Buzón de Sugerencias Físico son remitidas por las/los encargadas/os de cada sede de atención presencial de forma diaria, a través de su digitalización. Los requerimientos del Buzón de Sugerencias Virtual ingresan de manera automática. Las sugerencias son registradas en el día de recibidas en el sistema que se implementa para tal efecto.
- 8.26. **Identificación y análisis:** *Amachaq* identifica las sugerencias referidas a mejoras de servicios de la ONP y evalúa la viabilidad de su implementación conjuntamente con los órganos involucrados en un plazo no mayor a veinte días hábiles. Asimismo, el órgano correspondiente ejecuta las acciones necesarias, de corresponder.
- 8.27. **Respuesta final:** *Amachaq* emite respuesta final, de carácter informativo, a la/el usuaria/o sobre la sugerencia planteada en un plazo no mayor a treinta días hábiles de registrada la misma; para aquellas/os usuarias/os que han consignado sus datos personales.

## E. ACTUACIÓN DE OFICIO

- 8.28. **Alcances:** *Amachaq*, de manera excepcional, desarrolla actuaciones por iniciativa propia al tomar conocimiento de una situación, noticia o denuncia pública que involucre una posible vulneración de derechos de las/los usuarias/os en la prestación del servicio, siempre que no se haya materializado un requerimiento de defensa. Para tal efecto, *Amachaq* determina la viabilidad de su intervención considerando las condiciones de mayor vulnerabilidad y/o las situaciones de riesgo a las que hace referencia la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
- 8.29. **Asistencia técnica:** *Amachaq* brinda el servicio de asistencia técnica e informa a la/el titular del caso, apoderada/o o familiares, sobre la actuación de oficio dentro de los tres días hábiles de haber tomado conocimiento, a fin de que manifieste su aceptación o no a la actuación de *Amachaq*. Dicha asistencia se brinda en forma permanente, la cual involucra la situación previsional y el derecho que las/los asiste, así como las gestiones realizadas y el resultado obtenido.
- 8.30. **Registro interno:** De aceptar la/el usuaria/o la actuación de *Amachaq*, se procede con el registro en el sistema habilitado para tal fin. En los casos que no se acepte la actuación de oficio de *Amachaq*, se procede con el registro y cierre en el sistema, debiendo informar a la Jefatura de la ONP sobre ello.
- 8.31. **Requerimientos internos de información:** Para el análisis del caso, *Amachaq* efectúa los requerimientos de información a los órganos en un plazo máximo de cuatro días hábiles, contados desde su registro.
- 8.32. **Respuesta a requerimientos:** Los órganos atienden los requerimientos de información en un plazo máximo de cuatro días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido; excepcionalmente, el plazo se puede ampliar por un máximo de tres días hábiles, debiendo ser sustentado por el órgano respectivo.

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 10 de noviembre de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.



- 8.33. **Evaluación:** Con la información recibida, *Amachaq* realiza una evaluación del caso tomando en cuenta lo siguiente:
- La información que obra en los sistemas informáticos, bases de datos y/o archivos documentarios que administre la ONP.
  - La información que obra en el expediente administrativo de la/el usuaria/o.
  - La información que pueda recabarse luego de la comunicación que se efectúe con la/el usuaria/o.
  - La información que se pueda haber obtenido de entidades públicas y/o privadas, si fuera el caso.
  - Otras fuentes de información que coadyuven a la verificación de los hechos materia de la actuación de oficio.
- 8.34. **Respuesta sin intervención del órgano:** En caso de no ser necesaria la intervención del órgano, *Amachaq* informa a la/el usuaria/o del resultado del análisis en un plazo máximo de siete días hábiles contados desde su registro.
- 8.35. **Solicitud al órgano:** En caso se requiera de la intervención de un órgano, *Amachaq* identifica al órgano respectivo y en un plazo máximo de cuatro días hábiles, contados a partir del día siguiente de haberse recibida la información del órgano, deriva el requerimiento para que se tomen las acciones respectivas.
- 8.36. **Análisis del órgano:** Recibido el requerimiento por parte de *Amachaq*, el órgano evalúa e informa a *Amachaq* el resultado de su evaluación y acciones adoptadas, de ser el caso, en un plazo máximo de ocho días hábiles de recibido el requerimiento.
- 8.37. **Respuesta con intervención del órgano:** Recibida la respuesta de la atención del requerimiento, *Amachaq* brinda asistencia técnica e informa a la/el usuaria/o o a la entidad pública o privada el resultado.
- 8.38. **Cierre del caso:** Culminada la intervención de *Amachaq*, se informa a la Jefatura de la ONP sobre el resultado obtenido y se procede con el cierre del caso en el sistema.

## 9. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 9.1. **Requerimientos vinculados al TAP:** Cuando el órgano advierta que la disconformidad versa sobre el pronunciamiento del TAP lo deriva al flujo respectivo para su atención.
- 9.2. **Quejas por defecto de tramitación:** La atención de las quejas por defecto de tramitación se rigen según lo dispuesto en el artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.





## Anexo N° 01. Formato de Registro de Quejas



ONP  
Oficina de  
Normalización  
Previsional

Día	Mes	Año

### Registro de Queja

PARA BRINDARTE UN MEJOR SERVICIO TE SOLICITAMOS COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS

#### I. DATOS PERSONALES

Nombres  Apellido paterno  Apellido materno   
(usuario/a o asegurada/o)

Nombres  Apellido paterno  Apellido materno   
(apoderada/o)

Tipo de documento  Número de documento   
DNI / CE / PIP / Pasaporte

Resido en el extranjero  País de residencia

Dirección   
Especifica: Av./ Calle / J./ Pjea / Lt. / Mz./ Urb.

Distrito  Provincia  Departamento

Referencia domiciliaria

#### II. DATOS DE CONTACTO

Teléfono fijo  Teléfono celular

Correo electrónico

#### III. ASUNTO RELACIONADO A LA QUEJA

Mensajería  Solicitud de pensión  Otros  
 Acreditación de aportes  Pago de pensión  
 Bonos y/o libre desafilación informada  Duplicado de documentos

#### IV. DESCRÍBENOS LA SOLICITUD QUE PRESENTASTE EN ONP

Adjuntas documentos sustentatorios  SI  NO Cantidad de documentos adjuntos

Nombre de los documentos adjuntos

¿Recibiste asesoría previsional antes de presentar la queja?  SI  NO

Marca el medio a través del cual deseas recibir la respuesta: Correo electrónico  Mensajería personal (entrega a domicilio)

\_\_\_\_\_  
Firma de la usuaria o el usuario

**Nota: Recibirás la respuesta a tu queja en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.**

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 10 de noviembre de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.

URL: <https://consultasgd.onp.gob.pe/validadorDocumental>  
CVD: 0090 1476 0339 5583





## CONSIDERACIONES GENERALES

A través de este formulario, podrás manifestar tu Insatisfacción o malestar por la demora en la atención de tu solicitud.

Para brindarte un buen servicio ten en cuenta las siguientes consideraciones al momento de completar tu Información:

- I DATOS PERSONALES**  
En este campo tú o la personada apoderada (de corresponder) deben completar sus datos reales de manera legible.
- II DATOS DE CONTACTO**  
Completa los datos de teléfono fijo y/o celular y correo electrónico de manera legible para poder contactarnos contigo e informarte sobre el resultado de tu queja.
- III ASUNTO RELACIONADO A LA QUEJA**  
En este campo debes indicarnos el motivo de tu queja.
- IV DESCRIPCIÓN DE TU QUEJA**  
Detalla de manera legible tu queja manteniendo un lenguaje apropiado y respetuoso. En el caso de ser apoderada/o, podrás remitirnos tu Carta Poder Simple en "adjuntar documentos".

No se consideran como "Queja":

- Un reclamo porque sientes que recibiste un mal servicio.
- Una sugerencia o iniciativa para mejorar nuestros servicios.
- Quejas por defecto de tramitación.
- Una asesoría, consulta o requerimiento de Información.
- Una disconformidad por el resultado que obtuviste sobre tu solicitud administrativa.

*Política de Privacidad: La ONP se obliga a dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013 -JUS. La Información personal proporcionada en el presente documento será empleada exclusivamente para los fines que fueron recopilados.*

### Nota:

El formato digital del registro de queja tiene los mismos campos que el formato físico.

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 10 de noviembre de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.



## Anexo N° 02. Formato de Registro de Disconformidad



ONP  
Oficina de  
Normalización  
Previsional

Día	Mes	Año

### Registro de Disconformidad

PARA BRINDARTE UN MEJOR SERVICIO TE SOLICITAMOS COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS

#### I. DATOS PERSONALES

Nombres  (usuario/a o asegurada/o) Apellido paterno  Apellido materno

Nombres  (apoderada/o) Apellido paterno  Apellido materno

Tipo de documento  DNI / CE / PTP / Pasaporte Número de documento

Resido en el extranjero  País de residencia

Dirección  Especifica: Av./ Calle / Jr./ Pje / Lt. / Mz./ Urb.

Distrito  Provincia  Departamento

Referencia domiciliaria

#### II. DATOS DE CONTACTO

Teléfono fijo  Teléfono celular

Correo electrónico

#### III. MOTIVO DE DISCONFORMIDAD

#### IV. DESCRIBE TU DISCONFORMIDAD

Adjuntas documentos sustentatorios  SI  NO Cantidad de documentos adjuntos

Nombre de los documentos adjuntos

¿Recibiste asesoría previsional antes de presentar la disconformidad?  SI  NO

Marca el medio a través del cual deseas recibir la respuesta: Correo electrónico  Mensajería personal (entrega a domicilio)

\_\_\_\_\_  
Firma de la usuaria o el usuario

**Nota: Recibirás la respuesta a tu disconformidad en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.**

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 10 de noviembre de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.

URL: <https://consultasgd.onp.gob.pe/validadorDocumental>  
CVD: 0090 1476 0339 5583





## CONSIDERACIONES GENERALES

A través de este formulario podrás manifestar tu insatisfacción o malestar por el resultado de tu expediente administrativo.

Para brindarte un buen servicio ten en cuenta las siguientes consideraciones al momento de completar tu información:

- ✓ **I DATOS PERSONALES**  
En este campo tú o la persona apoderada (de corresponder) deben completar sus datos reales de manera legible.
- ✓ **II DATOS DE CONTACTO**  
Completa los datos de teléfono fijo y/o celular y correo electrónico de manera legible para poder contactarnos contigo e informarte sobre el resultado de tu disconformidad.
- ✓ **III MOTIVO DE DISCONFORMIDAD**  
En este campo debes indicarnos el motivo de tu disconformidad.
- ✓ **IV DESCRIPCIÓN DE TU DISCONFORMIDAD**  
Detalla de manera legible tu disconformidad manteniendo un lenguaje apropiado y respetuoso. En el caso de ser apoderada/o, podrás remitirnos tu Carta Poder Simple en "adjuntar documentos".

**No se consideran como "Disconformidad":**

- ✓ Un reclamo porque sientes que recibiste un mal servicio.
- ✓ Una sugerencia o iniciativa para mejorar nuestros servicios.
- ✓ Quejas por defecto de tramitación.
- ✓ Una asesoría, consulta o requerimiento de información.
- ✓ Una queja por la demora en la atención de tu solicitud.

*Política de Privacidad: La ONP se obliga a dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013 -JUS. La información personal proporcionada en el presente documento será empleada exclusivamente para los fines que fueron recopilados.*

### Nota:

El formato digital del registro de disconformidad tiene los mismos campos que el formato físico.

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 10 de noviembre de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.





## CONSIDERACIONES GENERALES

El buzón de sugerencias tiene por finalidad recibir tus iniciativas. Para brindarte un buen servicio, ten en cuenta las siguientes consideraciones al momento de completar tu información:

- ✓ **I DATOS PERSONALES**  
Completa en los campos tus datos reales de manera legible; ten en cuenta que estos datos son opcionales.
- ✓ **II DATOS DE CONTACTO**  
Completa los datos de teléfono fijo y/o celular y correo electrónico de manera legible para poder contactarnos contigo e informarte sobre el resultado de tu sugerencia; ten en cuenta que estos datos son opcionales.
- ✓ **III DESCRIPCIÓN DE TU SUGERENCIA**  
Detalla de manera legible y concisa tu sugerencia, manteniendo un lenguaje apropiado y respetuoso.

Tus sugerencias e iniciativas nos ayudan a mejorar nuestros procedimientos y servicios.

No se consideran como "Sugerencias":

- ✓ Un reclamo porque sientes que recibiste un mal servicio.
- ✓ Quejas por defecto de tramitación.
- ✓ Una asesoría, consulta o requerimiento de información.
- ✓ Una disconformidad por el resultado que obtuviste sobre tu solicitud administrativa.
- ✓ Una queja por la demora en la atención de tu solicitud.

*Política de Privacidad: La ONP se obliga a dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013 -JUS. La Información personal proporcionada en el presente documento será empleada exclusivamente para los fines que fueron recopilados.*

### Nota:

El formato digital del registro de sugerencia tiene los mismos campos que el formato físico.

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 10 de noviembre de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.

URL: <https://consultasgd.onp.gob.pe/validadorDocumental>  
CVD: 0090 1476 0339 5583

