



# *Resolución de Gerencia General*

**N° 183-2021-ONP/GG**

**CONFORMA EQUIPO DE TRABAJO ENCARGADO DE DISEÑAR Y PROPONER LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS Y ACCIONES DE MEJORA PARA DISMINUIR QUEJAS, INSATISFACCIONES Y/O DISCONFORMIDADES EN LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP)**

Lima, 07 de octubre de 2021

## **VISTOS:**

El Informe N° 041-2021-ONP/JF.DA del 6 de octubre de 2021, de la Unidad Funcional de la Defensoría de/la del Asegurada/o; el Informe N° 354-2021-ONP/OPG del 7 de octubre de 2021 de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; y, el Informe N° 654-2021-ONP/OAJ del 7 de octubre de 2021 de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

## **CONSIDERANDO:**

Que, en el marco de lo previsto en el Reglamento Unificado de las Normas Legales que Regulan el Sistema Nacional de Pensiones, aprobado por Decreto Supremo N° 354-2020-EF, 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 Oficina de Normalización Previsional (ONP), con el objeto de que se encargue de gestionar y atender los requerimientos de defensa de las/los aseguradas/os, así como las quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas 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 Decreto Supremo N° 054-2018-PCM se aprueban los Lineamientos de Organización del Estado, con el objeto de regular los principios,

criterios y reglas que definen el diseño, estructura, organización y funcionamiento de las entidades del Estado;

Que, conforme al Anexo 1 - Glosario de Términos de los precitados Lineamientos de Organización del Estado, el Equipo de Trabajo es un mecanismo de carácter temporal, conformado por un grupo de servidores civiles bajo la supervisión de un servidor para la ejecución de funciones específicas al interior de una unidad de organización, y cuya formalización es efectuada por el servidor superior de la unidad de organización mediante un documento interno en el que precise su conformación, objetivos, responsabilidades, líneas de coordinación, entre otros aspectos que considere pertinente, precisando que su conformación no genera gastos;

Que, mediante Informe N° 041-2021-ONP/JF.DA del 6 de octubre de 2021, la Unidad Funcional de la Defensoría de/la del Asegurada/o informa del estado situacional de las insatisfacciones y disconformidades durante el año presente; señalando, entre otros, que existe un incremento del ingreso de quejas y disconformidades en comparación al promedio de ingreso del año 2020, indicando, asimismo, que se debe culminar con la implementación de las mejoras aprobadas; así como de aquellas mejoras operativas que deben realizar los órganos para cumplir con la atención de las solicitudes y notificación de los actos administrativos dentro de los plazos;

Que, mediante Informe N° 354-2021-ONP/OPG del 7 de octubre de 2021, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión opina que es técnicamente viable la conformación del Equipo de Trabajo que se encargue de diseñar y proponer la implementación de medidas y acciones de mejora para disminuir las quejas, insatisfacciones y/o disconformidades en la Oficina de Normalización Previsional (ONP);

Que, mediante Informe N° 654-2021-ONP/OAJ del 7 de octubre de 2021, la Oficina de Asesoría Jurídica concluye que resulta legalmente viable la conformación del Equipo de Trabajo que se encargue de diseñar y proponer la implementación de medidas y acciones de mejora para disminuir las quejas, insatisfacciones y/o disconformidades en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), durante el año 2021;

Que, atendiendo a lo señalado en los informes técnico y legal detallados en los considerandos precedentes, corresponde la conformación del Equipo de Trabajo encargado de revisar el estado situacional de las quejas, insatisfacciones y disconformidades en la Oficina de Normalización Previsional, durante el año 2021;

En uso de las facultades conferidas por el artículo 6 de la Ley N° 28532, Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional (ONP); el artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones de la ONP, aprobado por la Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10 y los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM;



# *Resolución de Gerencia General*

## **SE RESUELVE:**

### **Artículo 1. Conformación de Equipo de Trabajo y objetivo**

Confórmase el Equipo de Trabajo, al interior de la Gerencia General, de carácter temporal, a fin de que se encargue de diseñar y proponer la implementación de medidas y acciones de mejora para disminuir las quejas, insatisfacciones y/o disconformidades en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), durante el año 2021.

### **Artículo 2. Integrantes del Equipo de Trabajo**

Dispónese que el Equipo de Trabajo conformado mediante el artículo 1 se encuentra integrado por los siguientes miembros:

- a. El/la Gerente/a General, o su representante, quien preside el Equipo de Trabajo.
- b. El/la Director/a General de Producción.
- c. El/la Director/a General de Prestaciones.
- d. El/la Director/a General de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión.
- e. El/la Director/a General de la Oficina de Asesoría Jurídica.
- f. El/la Director/a General de la Oficina de Ingeniería de Procesos.
- g. El/la Coordinador/a de la Unidad Funcional de la Defensoría de/la del Asegurada/o, quien actúa como Secretario/a del Equipo de Trabajo.

### **Artículo 3. Funciones del Equipo de Trabajo**

Dispónese que el Equipo de Trabajo tiene las siguientes funciones:

- a. Elaborar su Plan de Trabajo.
- b. Revisar el estado de las quejas, insatisfacciones y/o disconformidades presentadas por los/las administrados/as a la ONP, considerando su magnitud, tendencia, efectos, causas, entre otros aspectos relevantes.

- c. Diseñar las medidas y acciones de mejora con la finalidad de disminuir las quejas, insatisfacciones y/o disconformidades presentadas a la ONP.
- d. Proponer la implementación de las medidas y acciones de mejora diseñadas con la finalidad de disminuir las quejas, insatisfacciones y/o disconformidades presentadas a la ONP.
- e. Elaborar y presentar a la Jefatura el Informe Final, en un plazo de veinticinco (25) días calendario, contados a partir del día siguiente de su instalación.
- f. Otras que estime necesarias para el cumplimiento del objetivo de su conformación.

#### **Artículo 4. Instalación y plazo de duración del Equipo de Trabajo**

4.1. Dispónese que el Equipo de Trabajo conformado por la presente Resolución se instala en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles, contados a partir de la puesta en conocimiento de la presente Resolución a sus integrantes.

4.2. El plazo de duración del Equipo de Trabajo culmina con la presentación del Informe Final señalado en el literal e. del artículo 3 precedente.

#### **Artículo 5. Obligación de todos los órganos de la ONP**

Dispónese que todos los órganos de la ONP deben prestar el apoyo y las facilidades necesarias, así como la atención de las peticiones que realice el Equipo de Trabajo para el cumplimiento de su objetivo y funciones.

#### **Artículo 6. Notificación**

Pónese en conocimiento la presente Resolución a los miembros del Equipo de Trabajo conformado, así como a la Jefatura y a la Oficina de Recursos Humanos para su registro en el legajo personal correspondiente.

#### **Artículo 7. Difusión**

Dispónese la difusión de la presente Resolución a las/os servidoras/es de la entidad.



# *Resolución de Gerencia General*

## **Artículo 8. Publicación**

Publícase la presente Resolución 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)).

Regístrese y comuníquese.