



## DESIGNA RESPONSABLES ENCARGADOS DE ASEGURAR EL CORRECTO CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA ENTIDAD

### VISTOS:

El Memorando N° 001040-2023-JF.DA-ONP, del 8 de mayo de 2023, el Memorando N° 001046-2023-JF.DA-ONP, del 11 de mayo de 2023, y el Memorando N° 001070-2023-JF.DA-ONP, del 24 de mayo de 2023, de la Unidad Funcional Defensoría de la/del Asegurada/o; el Informe N° 000275-2023-OAJ-ONP del 20 de mayo de 2023, y el Memorando N° 000580-2023-OAJ-ONP, del 26 de mayo de 2023, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, se establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, el artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM precitado, dispone que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública tiene, entre otras responsabilidades, la de designar formalmente a los 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;

Que, mediante la Resolución de Gerencia General N° 000004-2023-GG-ONP, del 6 de enero de 2023, se designa a los servidores Luis Edgar Calderón Valer, Asesor de Alta Dirección I en la Gerencia General, y Renzo Antonio Pejerrey Salas, Asistente de Atención al Asegurado, como Responsables titular y alterno, respectivamente, de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

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, 26 de mayo 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: 0075 6478 6312 3285



Que, el servidor Luis Edgar Calderón Valer, quien se desempeñara como titular encargado de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, como Asesor de Alta Dirección I en la Gerencia General, concluyó su vinculación con la entidad el pasado 31 de marzo de 2023, conforme a la Resolución Jefatural N° 0000035-2023-JF-ONP, consecuentemente, concluyó su designación como responsable titular encargado de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, mediante Memorando N° 001040-2023-JF.DA-ONP, del 8 de mayo de 2023, Memorando N° 001046-2023-JF.DA-ONP, del 11 de mayo de 2023, y Memorando N° 001070-2023-JF.DA-ONP, del 24 de mayo de 2023, la Unidad Funcional Defensoría de la/del Asegurada/o propone la designación de los servidores Katherine Castillo Mena y Renzo Antonio Pejerrey Salas, como Responsables, titular y alterno, respectivamente; encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, la Oficina de Asesoría Jurídica mediante Informe N° 000275-2023-OAJ-ONP, del 20 de mayo de 2023, y Memorando N° 000580-2023-OAJ-ONP, del 26 de mayo de 2023, opina que resulta legalmente viable la designación de los Responsables, titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, en el marco de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, debiendo comunicarse dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, y por el artículo 10 del Reglamento de Organización y Funciones de la ONP, aprobado con Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10, la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa de la Entidad y ejerce la representación legal de la entidad, por lo que corresponde efectuar la designación de los Responsables, titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Con el visto de la Coordinadora de la Unidad Funcional de Defensoría de la/del Asegurada/o y de la Directora General de la Oficina de Asesoría Jurídica (e), y;

En uso de las facultades conferidas por artículo 10 del Reglamento de Organización y Funciones de la ONP, aprobado con Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10; y conforme a lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública;



## SE RESUELVE:

### **Artículo 1. Designación de Responsables encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad**

Desígnase como Responsables encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, a los servidores:

#### Responsable titular:

KATHERINE CASTILLO MENA, Asesora de Alta Dirección II en Jefatura.

#### Responsable alterno:

RENZO ANTONIO PEJERREY SALAS, Especialista de Defensa del Asegurado.

### **Artículo 2. Comunicación**

Comuníquese a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros la designación efectuada conforme al artículo 1, adjuntando copia de la presente Resolución, en el plazo establecido.

### **Artículo 3. Notificación**

Dispónese que la presente Resolución sea puesta en conocimiento de los servidores Katherine Castillo Mena y Renzo Antonio Pejerrey Salas, así como a la Oficina de Recursos Humanos para el archivo en el legajo personal correspondiente.

### **Artículo 4. Difusión**

Dispónese la difusión de la presente Resolución a las/los servidoras/res de la entidad.

### **Artículo 5. Publicación**

Publícase la presente Resolución en la Plataforma digital única del Estado Peruano ([www.gob.pe/ongp](http://www.gob.pe/ongp)).

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, 26 de mayo 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.ongp.gob.pe/validadorDocumental>

CVD: 0075 6478 6312 3285



**Artículo 6. Derogación**

Derógase la Resolución de Gerencia General N° 000004-2023-GG-ONP.

Regístrese y comuníquese.

MIRTHA A. RAZURI ALPISTE  
GERENTE GENERAL  
Oficina de Normalización Previsional