



# *Resolución de Gerencia General*

**N° 086-2022-ONP/GG**

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

Lima, 05 de abril de 2022

**VISTOS:**

El Memorando N° 295-2022-ONP/GG del 5 de abril de 2022, de la Gerencia General; y, el Informe N° 253-2022-ONP/OAJ de la misma fecha, 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 responsables, 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 (3) días hábiles de efectuada la designación;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 002-2022-ONP/GG, rectificada por Resolución de Gerencia General N° 004-2022-ONP/GG, se designa a los servidores Gianmarco Mello Loayza y Miriam Noemí Bustillos Reyna, como responsables titular y alterna, respectivamente, de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, la Oficina de Asesoría Jurídica mediante Informe N° 253-2022-ONP/OAJ del 5 de abril de 2022, opina que resulta legalmente viable la designación del servidor Luis Edgar Calderón Valer y de la servidora Miriam Noemí Bustillos Reyna, como responsables, titular y alterna, respectivamente, 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;

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 alterna, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Con el visto del Director General de la Oficina de Asesoría Jurídica, 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;



# *Resolución de Gerencia General*

## **SE RESUELVE:**

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

Designase como Responsables encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, a partir del 5 de abril de 2022, a los/las servidores/as:

#### Responsable titular:

LUIS EDGAR CALDERÓN VALER, Asesor de Alta Dirección II en la Jefatura.

#### Responsable alterna:

MIRIAM NOEMÍ BUSTILLOS REYNA, Asistente.

### **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.

### **Artículo 3. Notificación**

Dispónese que la presente Resolución sea puesta en conocimiento de los/las servidores/as Gianmarco Mello Loayza, Luis Edgar Calderón Valer y Miriam Noemí Bustillos Reyna, así como de 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**

Dispónese a la Oficina de Relaciones Institucionales la publicación de la presente Resolución en la Plataforma digital única del Estado Peruano ([www.gob.pe/onp](http://www.gob.pe/onp)).

#### **Artículo 6. Derogación**

Derógase la Resolución de Gerencia General N° 002-2022-ONP/GG y Resolución de Gerencia General N° 004-2022-ONP/GG.

Regístrese y comuníquese.