

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

## RESOLUCION N° 000043-2022-SG/ONPE

Lima, 07 de Abril del 2022

**VISTOS**, los Memorandos n.°s 2299-2021 y 751-2022-SG/ONPE de la Secretaría General, el Informe n.° 000008-2022-REC-ONPE/ONPE del Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos de la Secretaría General; así como, el Informe n.° 0002102-2022-GAJ/ONPE de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Por Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM se establecieron disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública, precisándose el alcance, condiciones, responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las mismas, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas, de acuerdo al artículo 1 de la citada norma;

Asimismo, en el literal d) del artículo 7° de la misma norma se precisó como responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de cada entidad o a quien ésta delegue: *"designar 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, 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, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico [gestionreclamaciones@pcm.gob.pe](mailto:gestionreclamaciones@pcm.gob.pe); debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación"*;

En esa línea, mediante la Resolución Jefatural n.° 001130-2021-JN/ONPE, se señaló que la Secretaría General, sería la máxima autoridad administrativa de la ONPE, correspondiéndole el ejercicio de las responsabilidades y obligaciones establecidas en el artículo 7° del Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM;

A su vez, mediante Resolución n.° 000044-2021-SG/ONPE, la Secretaría General designó a los servidores Erika Judith Solís Alor y Yorlank Ángel Arenas Oviedo de la Jefatura del Área de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario de la Secretaría General, como responsables, Titular y Alterno, respectivamente, de la Gestión de Reclamos de la ONPE, con la finalidad de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, en el marco de lo dispuesto por el Decreto Supremo n.° 007-2020-PCM;

Ahora bien, considerando que en el ejercicio de las funciones de los responsables de la gestión de reclamos, titular y suplente, pueden surgir determinadas circunstancias u hechos externos que no les permitan ejecutarlas permanentemente, tales como, vacaciones, permisos u otros; se propone la designación de otro responsable adicional en calidad de suplente; por lo que, se recomienda designar a la servidora Norma Lizet Vergaray Carlos como Responsable Alterno Suplente, adscrita a la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario de la Secretaría General; todo ello, con el fin de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad; y,

Con el visado de la Gerencia de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Designar a la señora NORMA LIZET VERGARAY CARLOS, como Responsable Alternativo Suplente, adscrita a la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario de la Secretaría General, quien deberá asegurar, el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, en el marco de lo dispuesto por el Decreto Supremo n.º 007- 2020-PCM.

**Artículo Segundo.-** Notificar la presente resolución a la servidora designada en el artículo precedente.

**Artículo Tercero.-** Remitir copia de la presente resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros, dentro del tercer día hábil de su emisión.

**Artículo Cuarto.-** Publicar la presente resolución en el Portal Institucional y en el Portal de Transparencia de la ONPE, dentro de los tres (3) días de su emisión.

**Regístrese y comuníquese**

**ELAR JUAN BOLAÑOS LLANOS**  
**Secretario General**  
**Oficina Nacional de Procesos Electorales**