

# INFORME COMPLEMENTARIO POR PLIEGO

## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1 Información General del Titular del Pliego

Nombre de Entidad	Oficina de Normalización Previsional - ONP
Apellidos y Nombres del titular de Entidad	Montoya Chávez Victorhugo
Cargo del Titular	Jefe
Fecha de inicio del periodo reportado:	01 de julio de 2021
Fecha de fin del periodo reportado:	27 de julio de 2021

### 1.2 Información de los Titulares de las Unidades Ejecutoras

Titulares de UE que intervienen en la elaboración del Informe						
N°	Unidad Ejecutora	Tipo de documento de identidad	N° de documento de identidad	Apellidos y nombres	Fecha de inicio en el cargo	¿Entregó información a la entidad? (*)
1	Oficina de Normalización Previsional - ONP	DNI	16750417	Montoya Chávez Victorhugo	17/04/2020	Si

(\*) Si / No

## II. INFORMACIÓN DE PRIORITARIA ATENCIÓN.

### Logros / resultados obtenidos en la gestión en el periodo a reportar:

- **Relacionamiento Institucional:** Se realizó el 1er Seminario Internacional Reforma en los sistemas de Pensiones, con la participación de expertos internacionales y nacionales, con el fin de generar un espacio de diálogo sobre las reformas en los sistemas de pensiones. Como parte de las actividades del Plan de Igualdad de Género se realizó el taller de Sensibilización sobre la reducción de la violencia hacia las mujeres.
- **Revista “Runamanta” y Boletín digital “El Ekeko, te aconseja”:** Con la finalidad de generar y difundir diversos temas previsionales, en el mes de julio de 2021 se publicó la primera revista peruana de pensiones “Runamanta” y la primera edición del boletín digital “El Ekeko, te aconseja”.
- **Sistema de Control Interno:** Se realizó el Reporte de Seguimiento del Plan de Acción Anual – Primer Semestre, y la Evaluación Semestral del Plan de Acción Anual, de acuerdo a la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG, Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado.
- **Sistema de Gestión Antisoborno:** Se suscribió el contrato para el servicio de consultoría para implementar el Sistema de Gestión Antisoborno con la norma ISO 37001.
- **Plataforma Digital Única del Estado - Libro de Reclamaciones:** Durante el periodo del 1 al 14 de julio de 2021, se ha registrado por la Plataforma Digital Única

del Estado un total de 31 reclamos; los cuales vienen siendo atendidos conforme al plazo máximo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2021-PCM.

- **Distribución de espacios físicos:** Adjudicación y contratación del Servicio de Arrendamiento de la Sede Central por un periodo de tres años, considerando la nueva distribución de espacios en aplicación del teletrabajo y una mejora en la disposición de espacios por optimización y afinidad, generando una reducción de áreas a alquilar.
- **Acompañamiento a pensionistas y beneficiarias/os:** Se implementaron 11 sedes físicas del Programa Yuyaq Casa del Pensionista a nivel nacional (5 en Lima Metropolitana y 6 en provincias: Piura, Chiclayo, Trujillo, Huancayo, Ica y Arequipa). Con relación al Fanpage Yuyaq Casa del Pensionista: 294 nuevos seguidores, 40,433 interacciones en los talleres de Taichí, Actividad Física, Danza, Yoga Restaurativo, Gimnasia Cerebral y en las charlas de Autocuidado de la Salud y Salud Mental, y 5,143 interacciones en los talleres de Celular Inteligente e Informática. Con relación a la Estrategia de Acompañamiento Telefónico: 2,200 llamadas realizadas a pensionistas y beneficiarias/os; 350 llamadas realizadas a pensionistas que se encuentran en CARPAM; a la fecha se brinda el servicio a 604 pensionistas en 129 CARPAM a nivel nacional. Con relación al Programa Pensionista Centenario: 240 reconocimientos enviados a pensionistas de 100 años a más.
- **Asesoría Previsional:** A través de la asesoría previsional brindada por diversos canales de atención se atendieron: 9,174 formularios virtuales y 9,767 atenciones presenciales, Canal Web chat/WhatsApp: 12,766 chats y Canal Contáctenos: 523 correos. Asimismo, se brindó asesoría especializada orientada al beneficio del préstamo previsional a 26 aseguradas/os y charlas previsionales que beneficiaron a 45 aseguradas/os. A través de los tótems en los autoservicios se atendieron a 11,137 usuarias/os.
- **Pago a domicilio:** A julio de 2021, 9,488 pensionistas reciben el servicio de pago a domicilio de manera gratuita.
- **Bonificación por Edad Avanzada (BEA):** Se realizó el pago extraordinario de la BEA a 91,170 pensionistas por un importe de S/ 129,039,095.88.
- **Atención presencial en los canales de atención:** Se ha habilitado la atención presencial a través de 80 puntos de atención a nivel nacional: 11 Centros de Atención a nivel nacional con Autoservicio, salas de espera y ambientes para las casas del pensionista (Yuyaq), 21 Canales de Atención Alternativo - Convenios de Colaboración Institucional con diferentes entidades del sector público y 48 Canales de Atención MAC EXPRESS (Tambos, Pías y Municipalidades) a nivel nacional.
- **Seguridad y Salud en el Trabajo:** Se realiza el Reporte COVID-19 en cumplimiento al Plan para la Vigilancia, Prevención y control de COVID-19 en el trabajo. Entre las acciones destacables a través del Servicio de Salud Ocupacional y Bienestar Social, ante la reapertura de los Centros de Atención, Canales Alternativos y Casas del Pensionista Yuyaq a nivel nacional se encuentran: evaluación de Salud Ocupacional de servidoras/es para determinar la condición de salud personal para el regreso y reincorporación en los centros de atención ONP, evaluaciones de salud ocupacional para determinar la aptitud para trabajo presencial, entrega de equipos de protección personal e insumos de bioseguridad; y revisión y gestión para la aprobación, ante el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, del Protocolo de operación para los Centros de Atención, Casas del Pensionista y Canales Alternativos de Atención de la ONP.

- **Acciones de fiscalización:** Desde el 01 al 15 de julio de 2021, el 95.8% de expedientes fiscalizados del SNP y el 65.8% de expedientes/legajos del Régimen 20530, resultaron conforme a la aplicación de la normatividad, sin evidencia de falsedad. Se estima al 27 de julio de 2021 una tendencia que, el 91% de expedientes fiscalizados del SNP y el 68.7% de expedientes/legajos del Régimen 20530 resulten conforme a la aplicación de la normatividad, sin evidencia de falsedad.
- **Lineamientos de Política para la Gestión de la Continuidad Operativa:** Se proyecta la aprobación del documento en el transcurso del mes de julio 2021.

#### **Limitaciones en el periodo a reportar:**

- **Pandemia:** Poca predisposición de las entidades públicas para suscribir convenios y/o alianzas, debido a la emergencia sanitaria, por falta de espacio y sus prioridades institucionales, lo que ha limitado la apertura de canales alternativos.
- **Canales de Atención Alternativo:** No se ha logrado concretar la apertura de los 38 Canales de Atención Alternativo, debido a que los plazos para la suscripción e implementación de los acuerdos, se encuentra supeditada a las gestiones internas de las entidades públicas (Municipales, Regionales, Ministerios, entre otros).

#### **Recomendaciones de mejora identificadas en el periodo a reportar:**

- **Gestión documental:** Se requiere digitalizar con valor legal el acervo documental en físico que actualmente se custodia y desarrollar una Casilla o Buzón Electrónico que permita notificar de manera rápida, eficiente y adecuada a las/os usuarias/os y aseguradas/os.
- **Posicionamiento institucional:** Continuar con la programación y realización de eventos de corte académico con contenido técnico, dirigidos a público interno y externo, que permitan a la ONP posicionarse como una institución especializada en materia previsional.

#### **Asuntos de prioritaria atención identificadas en el periodo a reportar:**

- **Seguimiento de los contratos:** Seguimiento al vencimiento de los contratos de arrendamiento a fin de realizar las acciones para el cumplimiento de la Directiva N° 003-2021-EF/54.01 de la Dirección General de Abastecimiento, sobre acciones previas para el arrendamiento de inmuebles.
- **Seguimiento y continuidad al proceso de redistribución de espacios en la Sede Institucional de la Torre del CC,** optimizando espacios, ubicación por afinidad de oficinas, generación de espacios de uso compartido, salas de reuniones múltiples y ampliación del área de innovación (Katapulta).
- **Seguimiento e implementación de la custodia integral de archivos,** impulsando su conservación y mejorando el servicio archivístico del acervo documental de la ONP.
- **Seguimiento e implementación del plan de fortalecimiento del acervo documental,** a través de la digitalización con valor legal y la digitación de los documentos de pensionamiento.

### III. INFORMACIÓN DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

#### 1. Sistema de Planeamiento:

**Logros / resultados obtenidos en la gestión en el periodo a reportar:**

Se cuenta con una propuesta de modificación del POI Anual 2021 y de modificación del POI Multianual 2022-2024. Se ha realizado la evaluación al 1er semestre del POI Anual 2021.

#### 2. Presupuesto Público:

No se reporta información complementaria respecto de este Sistema Administrativo.

#### 3. Inversión Pública:

**Logros / resultados obtenidos en la gestión en el periodo a reportar:**

El proyecto de inversión para el mejoramiento de la Plataforma Tecnológica del SNP se encuentra en planificación de la fase de formulación y evaluación del ciclo de inversión del Invierte.pe, la cual se requiere culminar para continuar con la fase formulación y evaluación. Este proyecto permitirá se cumpla con lo establecido por la Octava Disposición Complementaria Final del DS N° 354-2020-EF, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento Unificado de las Normas Legales que Regulan el SNP.

En ese sentido, se ha coordinado con la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del MEF la desactivación en el Banco de Inversiones, de la IOARR denominada *Adquisición de Sistema de Información; en el(la) UP Gestión de Afiliados de la Dirección de Producción de la ONP, Centro Cívico - Distrito de Lima, Provincia Lima, Departamento Lima*, CUI 2501100, debido a que cumple el supuesto "IOARR aprobada que corresponde a un proyecto de inversión" del literal g. del numeral 3.2. de los "Criterios para la desactivación de inversiones en el Banco de Inversiones", aprobados con Resolución Directoral N° 0004-2021-EF/63.01.

Como resultado de la coordinación en mención, la Oficina de Planeamiento Presupuesto y Evaluación de la Gestión en su rol de Unidad Formuladora (UF) ha desactivado la IOARR en el Banco de Inversiones.

#### 4. Recursos Humanos:

**Logros / resultados obtenidos en la gestión en el periodo a reportar:**

- Implementación de un plan de bienestar y clima laboral teniendo en cuenta las necesidades del personal y considerando como aspectos importantes la salud integral, el reconocimiento, la innovación y el liderazgo.
- Implementación de un enfoque de capacitación integral que no solo comprende la ejecución del Plan de Desarrollo del Personal (PDP), sino que además articula acciones de fomento de capacitaciones a través de rondas de conferencias, seminarios, incentivo de becas nacionales internacionales y gestión del programa "Compenso Capacitándome". Al mes de julio se ha capacitado a 1366 servidores

a través del PDP y a 972 servidores a través de cursos, seminarios y otras acciones que no se encuentran comprendidos en el PDP.

- Implementación del Teletrabajo como una forma de trabajo que permite conciliar la vida laboral y el entorno familiar. Al mes de julio se aprobó la resolución que aprueba los puestos calificados como teletrabajables; asimismo se aprobó la directiva que regula dicha modalidad, poniendo en marcha el plan de implementación. A partir del 01 de julio del presente año, 75 personas de la Dirección de Producción pasaron a prestar servicios bajo la modalidad de teletrabajo, encontrándose previsto el ingreso de 200 servidores adicionales de la citada dirección para el mes de agosto y proyectando la conclusión del proceso con todas las direcciones en el mes de diciembre de 2021.

**Recomendaciones de mejora identificadas en el periodo a reportar:**

Reforzar las acciones bajo la modalidad virtual en la ejecución del Plan de Bienestar 2021, Plan de Desarrollo de Personas - PDP 2021, Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, Programa de Inducción e implementación del Plan de Teletrabajo a través de herramientas de fácil acceso, contando con mayor participación y satisfacción del personal de la entidad.

**Asuntos de prioritaria atención identificadas en el periodo a reportar:**

Continuar con las acciones de mejora en el subsistema de gestión de compensación de manera integral con el control de asistencia, que optimice la administración de compensaciones del personal de la entidad. Asimismo, continuar con las gestiones respectivas para garantizar la sostenibilidad de las plazas consideradas en el Cuadro de Puestos de la Entidad que han sido programadas en el Plan de Implementación de la Ley de Servicio Civil para el presente año.

**5. Abastecimiento:**

**Logros / resultados obtenidos en la gestión en el periodo a reportar:**

- Adjudicación y contratación del Servicio de Arrendamiento de la Sede Central por un periodo de 3 años, considerando la nueva distribución de espacios en aplicación del teletrabajo y una mejora en la disposición de espacios por optimización y afinidad, generando una reducción de áreas a alquilar.
- Adjudicación del servicio de mensajería Lima express y mensajería local y nacional (CP 005-2021-ONP) y suscripción del contrato para la Consultoría para la implementación de la gestión de antisoborno (AS 0010-2021).
- Gestión para la adquisición de equipos de cómputo a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco (Gran Compra), en el marco de la IOARR de Equipamiento Informático.
- Adjudicación del Servicio de Custodia, conservación y servicio archivístico del acervo documental de la ONP.

**Limitaciones en el periodo a reportar:**

- Demora por parte de los proveedores en remitir las cotizaciones para efectos de emitir el informe de indagación de mercado.
- Impugnación ante el Tribunal del OSCE del procedimiento de selección del

Servicio de custodia, conservación y servicio archivístico del acervo documental de la ONP.

**Asuntos de prioritaria atención identificadas en el periodo a reportar:**

- Seguimiento al vencimiento de los contratos de arrendamiento a fin de realizar las acciones para su prórroga conforme a los plazos establecidos en la Directiva N° 003-2021-EF/54.01 de la Dirección General de Abastecimiento (Servicio de arrendamiento de Centro de Atención de La Libertad - enero 2022, Servicio de interconexión de voz y Datos - diciembre 2021, Suministro de Combustible - enero 2022, Custodia de valores en el mercado Local - octubre 2021, Póliza de Seguros de Riesgos Humanos (FOLA) - enero 2022, Servicio de Reaseguro para pólizas del SCTR - diciembre 2021 y Servicio de Gestión de Servicios de TI, Mesa de Administración de Servicios, Equipamiento Tecnológico Microinformático - diciembre 2021).

**6. Contabilidad:**

**Logros / resultados obtenidos en la gestión en el periodo a reportar:**

- Con fecha 07 de julio del 2021, se cumplió con la presentación de los Estados Financieros de la ONP a la DGCP correspondiente a los meses de abril y mayo, cumpliendo de esta manera con los plazos establecidos por el ente rector.
- Con fecha 09 de julio del 2021, se cumplió con la presentación de los Estados Financieros del FCR a la DGCP correspondiente a los meses de abril y mayo, cumpliendo de esta manera con los plazos establecidos por el ente rector.
- Se ha presentado los Estados Financieros Auditados del FCR y la ONP a la DGCP mediante Oficio N° 923-2021-ONP/OAD y Oficio N° 940-2021-ONP/OAD, respectivamente.
- Se presentarán los estados financieros de la ONP y el FCR correspondiente al cierre del I semestre del 2021.

**7. Tesorería**

**Limitaciones en el periodo a reportar:**

El inicio para operar con firma electrónica y autorizar pagos en nuevo módulo del SIAF, ha sido postergado por el MEF; sin embargo, las claves de acceso fueron recibidas por los apoderados vía correo electrónico la primera semana de julio, quedando pendiente su uso hasta nueva comunicación por parte del MEF.

**8. Endeudamiento**

No se reporta información complementaria respecto de este Sistema Administrativo.

## 9. Modernización:

Mediante el Oficio N° 1614-2021-EF/13.01 que adjunta el Memorando N° 247-2021-EF/41.02 de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 131-2021-EF/41.02 de la Oficina de Planeamiento y Modernización de la Gestión; el MEF emite opinión técnica respecto de la propuesta de modificación del Reglamento de Organización y Funciones de la ONP. A la fecha se encuentra en proceso de revisión y levantamiento de observaciones por parte de la ONP.

Se aprobó la priorización de los servicios al cliente principal conforme a lo indicado en la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público y se modificó la conformación del Equipo de Mejora Continua en el marco de la norma técnica señalada.

## 10. Defensa Jurídica:

### **Logros / resultados obtenidos en la gestión en el periodo a reportar:**

A efectos de unificar la defensa de la entidad se establecieron modelos de contestaciones de demanda, así como lineamientos de defensa sustantivos, los cuales fueron compartidos con los Asesores Legales Externos.

### **Limitaciones en el periodo a reportar:**

Habiendo asumido en el año 2020, la actividad de patrocinio directo (adicionalmente a la supervisión de procesos) y en el mes de mayo de 2021 la ejecución de sentencia, se cuenta con una limitación de personal para asumir dichas actividades.

### **Recomendaciones de mejora identificadas en el periodo a reportar:**

Como oportunidad de mejora de las actividades realizadas, se tiene que la contestación de las demandas por parte de Asuntos Procesales supone la revisión de los petitorios de los procesos procurando la conclusión anticipada de los mismos en los casos en los que corresponde el derecho y contestando oportunamente las demandas en los casos en los que el derecho no le asiste al demandante, en defensa del fondo solidario de pensiones.

## 11. Control:

### **Logros / resultados obtenidos en la gestión en el periodo a reportar:**

Del 01 al 27 de julio de 2021, se ha ejecutado y concluido cinco labores de control previstas en el Plan Anual de Control 2021.

#### IV. INFORMACIÓN DE AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS ENTREGADOS POR LA ENTIDAD.

##### **Servicio: ASEGURAMIENTO INFORMADO**

- Hasta el 27 de julio de 2021 se proyecta la incorporación al SNP de 50 asegurados facultativos y 250 asegurados que actualicen su información relacionada al aseguramiento facultativo que les permita continuar con el pago de su aporte.
- Se suscribió el Convenio de Colaboración Interinstitucional entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIUNICACHI y la ONP, en el marco del Reglamento Unificado (agregador), con la finalidad de llevar a cabo, de manera conjunta, las acciones necesarias para la afiliación facultativa de sus colaboradores.
- A la fecha se viene trabajando la Ficha de Asegurada/o, cuya primera etapa involucra la implementación de un autosevicio en línea para que el ciudadano pueda realizar su aseguramiento al SNP como afiliado facultativo.

##### **Servicio: ACOMPAÑAMIENTO**

- **Programa Yuyaq Casa del Pensionista:** 11 sedes físicas implementadas a nivel nacional (5 en Lima Metropolitana y 6 en provincias: Piura, Chiclayo, Trujillo, Huancayo, Ica y Arequipa), donde se iniciarán los talleres de informática y uso de celular inteligente.
- **Fanpage Yuyaq Casa del Pensionista:** 294 nuevos seguidores, 40,433 interacciones en los talleres de Taichí, Actividad Física, Danza, Yoga Restaurativo, Gimnasia Cerebral y en las charlas de Autocuidado de la Salud y Salud Mental y 5,143 interacciones en los talleres de Celular Inteligente e Informática.
- **Estrategia Acompañamiento Telefónico:** 2,200 llamadas realizadas a pensionistas y beneficiarias/os de las sedes de Lima y 8 nuevas sedes a nivel nacional, que se está contactando por primera vez; y 350 llamadas realizadas a pensionistas que se encuentran en Centros de Atención Residencial para Personas Adultas Mayores (CARPAM).
- **Programa Pensionista Centenario:** Se presentó la dificultad de ubicar las direcciones de pensionistas a nivel de provincia. Se recomienda apoyar al proveedor que traslada las cajas al domicilio del pensionista centenario, facilitándole alternativas de dirección registrado en RENIEC y/o los sistemas de la ONP para reducir la cantidad de cajas devueltas por mes.

##### **Servicio: ACREDITACIÓN DE APORTES**

- Se ha identificado 90 asegurados que cuentan con los requisitos para la activación de la pensión, a los cuales se les invitará a acceder a este servicio.
- Se viene implementando la verificación virtual, a través de comunicaciones con los empleadores, dado que existen limitaciones en las atenciones de las labores de verificación de campo de manera presencial en las empresas que custodian las planillas.

##### **Servicio: ASESORAMIENTO**

- Atenciones efectuadas durante julio: Canal de atención ONP Virtual: 9,174 formularios, Canal telefónico ONP Te Escucha: 15,079 llamadas, Canal Web chat/ WhatsApp: 12,766 chats, Canal Contáctenos: 523 correos, Canales presenciales (CA y Alternativos): 11,137 usuarios asesorados en el tótem; 7,539 usuarios asesorados en diversos temas y a 2,228 con tickets de atención.



- Se brindó asesoría especializada respecto al beneficio del préstamo previsional a 26 asegurados y se brindó una charla previsional que benefició a 45 asegurados.

#### **Servicio: COBERTURA DE TRABAJO DE RIESGO**

- Se estima asegurar a 244,399, trabajadores que realizan trabajos de riesgo y emitir prima de seguros por S/ 4,16 millones.
- El SCTR otorga prestaciones de salud y económicas en el mercado de seguros (estas dos prestaciones son cubiertas por las aseguradoras). Sin embargo, la ONP sólo está facultada a ofrecer la prestación económica del SCTR. En gran medida las empresas contratan el SCTR Salud y Pensión en conjunto, limitando nuestras posibilidades de expansión y diversificación de los riesgos a asegurar. Ante ello, se ha cursado a EsSalud un oficio solicitando suscribir un convenio para ofrecer el SCTR Salud y Pensión en conjunto.

#### **Servicio: CONTROL DE APORTES**

- La opción de pagos parciales de los aportes de la plataforma Pago Fácil se encuentra en proceso de adecuación en la lógica de las reglas de negocio por parte de la ONP.
- Se requiere formular un proyecto para que la ONP asuma directamente la recaudación de aportes facultativos, que permita la determinación del pago de aportes facultativos al SNP mediante una pasarela de pago propia y la implementación de la cuenta individual para los aportes recaudados que permita entre otros; la acreditación de aportes en tiempo real.

#### **Servicio: CULTURA PREVISIONAL**

- Se realizó dos consultorios previsionales dirigidos a asegurados independientes y beneficiarios. Se agregó contenido en el canal YouTube (6 videos) e iVoox (8 videos) de ONP Cultura en diferentes formatos como cuentos, videos, podcast, blogs enfocados a niños, jóvenes y adultos, fomentando la cultura previsional de manera creativa.
- En el Ecosistema Digital se habilitaron nuevas secciones en ONP Datos.pe con 109 normativas para la sección "Normas para ti"; en ONP Cultura.pe se desarrolló la sección Ganadores del concurso "Yo tengo un futuro" con los 8 trabajos premiados y en ONP Virtual se implementó la Zona Segura que permite al asegurado realizar sus gestiones de manera segura en el canal digital, a la par que se implementa la Ficha de la/el Asegurada/o para los actuales y nuevos asegurados.
- En las redes sociales, la asistente virtual Rosita absuelve todas las consultas diarias de manera rápida, segura y sencilla estableciendo vínculos con usuarios y generando percepciones positivas, ayudando a construir y mantener una buena reputación digital institucional.
- Se recomienda el uso de recursos digitales con la finalidad de brindar una atención de calidad, como ONP Te Orienta, plataforma para la gestión de atenciones (herramienta CMR) y Gestión de Notificaciones, servicio de mailing institucional, con las cuales se espera lograr un mejor alcance en las comunicaciones y construir una relación de cercanía con sus diferentes públicos.

#### **Servicio: DEFENSA INICIAL DEL ASEGURADO**

- Los reclamos vienen siendo atendidos conforme al plazo máximo de 30 días hábiles de conformidad con la normatividad vigente.

- Del total de disconformidades atendidas, se evidencia que el 78% no requirió una intervención de Amachaq, puesto que los resultados obtenidos en los servicios requeridos por las/los aseguradas/os se encontraban correctamente atendidos.
- Se continúa realizando el seguimiento a la implementación de las mejoras formuladas para los procesos de verificación, notificación de actos administrativos y registro de solicitudes.

#### **Servicio: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

- Se elaboraron 196 documentos (resoluciones, notificaciones y folletos) con el nuevo tono de comunicación para pensionistas, afiliados y ciudadanía en general, manteniendo la estrategia cliente céntrica, como parte de las comunicaciones amigables. Su difusión mediante campañas de comunicación externa logra que afiliados, pensionistas y ciudadanía a nivel nacional conozcan de forma inmediata las mejoras y beneficios que ofrece el nuevo Reglamento Unificado del SNP.
- Se recomienda el uso de recursos digitales con la finalidad de brindar una atención de calidad, como ONP Te Orienta, plataforma para la gestión de atenciones (herramienta CMR) y Gestión de Notificaciones, servicio de mailing institucional, con las cuales se espera lograr un mejor alcance en las comunicaciones y construir una relación de cercanía con sus diferentes públicos.

#### **Servicio: PAGO DE PRESTACIONES Y BENEFICIOS**

- Se tuvo un total de 9,488 pensionistas que reciben el servicio de pago a domicilio de manera gratuita.
- Un total de 4,907 pensionistas del Decreto Ley N° 20530 del MINEDU, ya han sido transferidos a la ONP en virtud del Decreto de Urgencia N° 015-2019.
- Producto del cruce de datos con RENIEC, se evitó el abono a las cuentas bancarias de pensionistas fallecidos el importe de 3,564,857, correspondiente a 2,454 personas.
- En el mes de Julio 2021 se efectuó el pago extraordinario por BEA a 91,170 pensionistas mayores de 80 años por un importe de S/ 129,039,095.88.
- Se efectuó el pago del Beneficio del Fondo Complementario de Jubilación Minera, Metalúrgica y Siderúrgica a 29,011 pensionistas con un importe total distribuido de S/ 118,237,570.93.

#### **Servicio: RECEPCIÓN DE SOLICITUDES**

- Atenciones efectuadas durante julio: Canal ONP Virtual: 9,174 formularios atendidos, de los cuales 4,087 culminaron con el registro de una solicitud.
- Existen limitaciones en el sistema SharePoint para la asignación, seguimiento y control de la atención de los formularios; para lo cual se viene trabajando en las mejoras a dicho Sistema.
- Existe una cantidad significativa de personal considerado por el médico ocupacional como no apto y/o sujeto a reevaluación lo cual resta capacidad operativa para los canales presenciales. Para ello se viene realizando el seguimiento a la reevaluación del personal asignado al canal presencial a fin de asegurar la atención al público y a la vez gestionando la aplicación de pruebas de descarte del Covid-19 al personal que se encuentra en la modalidad presencial a fin de establecer con mayor certeza su condición de Apto y/o No Apto.

**Servicio: RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES DEL SCTR**

- En base al desarrollo del primer semestre del 2021, para julio se proyecta tener 1382 pensionistas vigentes y pagar pensiones por S/ 7,070,100.86.
- El modelo de negocio del SCTR no cuenta con una base de datos, que permita a la ONP o aseguradoras conocer si el trabajador cuenta con una póliza de SCTR contratada por su empleador, lo que limita calificar oportunamente y de manera cierta las solicitudes de aquellos trabajadores que no cuentan con una póliza del SCTR contratada con la ONP. Para ello, se viene realizando las gestiones para la suscripción del convenio con la SBS, a fin de contar con la información de las aseguradoras, en relación con las pólizas contratadas por los empleadores a favor de sus trabajadores.