



Resolución Jefatural

N° 090-2019-JEFATURA/ONP

Lima, 25 SEP 2019

VISTOS:

El Memorandum N° 223-2019-OPG/ONP del Director General de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión, mediante el cual remite la propuesta de la Memoria Anual de la Oficina de Normalización Previsional, correspondiente al año 2018 y el Informe N° 492-2019-OAJ/ONP de la Directora General de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Ley N° 25967, modificado por la Ley N° 26323, se crea la Oficina de Normalización Previsional – ONP, reestructurada integralmente a través de la Ley N° 28532, reglamentada a través del Decreto Supremo N° 118-2006-EF, siendo definida como un Organismo Público Descentralizado del Sector Economía y Finanzas, que tiene a su cargo la administración del Sistema Nacional de Pensiones a que se refiere el Decreto Ley N° 19990, así como del Régimen de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, Decreto Ley N° 18846, la Ley que regula el Régimen Especial de Seguridad Social para los Trabajadores y Pensionistas Pesqueros, Ley N° 30003; y de otros regímenes previsionales a cargo del Estado, que le sean encargados conforme a Ley;

Que, en concordancia con lo dispuesto por la Ley N° 29158 – Ley orgánica del Poder Ejecutivo, el Decreto Supremo N° 058-2011-PCM ha calificado a la ONP como Organismo Público Técnico Especializado;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Oficina de Normalización Previsional, el cual contiene su nueva estructura orgánica y dispone el ordenamiento de la Entidad; modificado por el Decreto Supremo N° 258-2014-EF;

Que, mediante Resolución Directoral N° 008-2018-EF/51.01, se aprueba la Directiva N° 002-2018-EF/51.01 "Lineamientos para la elaboración y presentación de información financiera y presupuestaria para el cierre del ejercicio fiscal de las entidades públicas y otras formas organizativas no financieras que administren recursos públicos"; norma que establece el contenido mínimo de la Memoria Anual de las entidades públicas;

Que, mediante Memorandum N° 223-2019-OPG/ONP, el Director General de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión presenta la propuesta de Memoria Anual de la ONP correspondiente al año 2018, la que cumple con las formalidades dispuestas para su aprobación;



Que, de conformidad con el literal e) del artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones, es función de la Jefatura el aprobar la Memoria Anual de la Institución, así como disponer su remisión a las entidades correspondientes y su respectiva publicación;

En mérito a lo dispuesto por la Directiva N° 002-2018-EF/51.01, y en uso de las facultades conferidas por el artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10 y su modificatoria;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR la Memoria Anual de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, correspondiente al año 2018, que como Anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo.- DISPONER que la Gerencia General remita la Memoria Anual de la ONP a las entidades correspondientes, y disponga su publicación en el Portal de la Entidad (www.onp.gob.pe) y en el Portal de Transparencia del Estado Peruano (www.transparencia.gob.pe)

Regístrese, comuníquese y publíquese.


DIEGO ALEJANDRO ARRIETA ELGUERA
Oficina de Normalización Previsional
Jefe





MEMORIA

ANUAL

2018

ÍNDICE

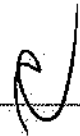
I.	PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL	7
1.1.	CREACIÓN DE LA ONP	8
1.2.	EL SISTEMA NACIONAL DE PENSIONES - SNP	8
II.	MARCO ESTRATÉGICO	11
2.1.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	13
2.2.	DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS	14
2.3.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	15
III.	ENTORNO ECONÓMICO, LABORAL Y PREVISIONAL	16
IV.	PRINCIPALES ACTIVIDADES Y LOGROS OBTENIDOS	18
4.1.	ACCESO UNIVERSAL A LA SEGURIDAD PREVISIONAL	18
4.1.1.	CANALES DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN	18
4.1.2.	DIFUSIÓN DE LA CULTURA PREVISIONAL Y ATENCIÓN PERSONALIZADA	23
4.1.3.	GESTIÓN DE CONVENIOS Y COORDINACIÓN PARLAMENTARIA	24
4.2.	EFICIENCIA Y PREDICTIBILIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PREVISIONALES	27
4.2.1.	MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS PARA LA ACREDITACIÓN DE APORTES	27
4.2.2.	PROCESO DE VERIFICACIÓN EN CAMPO	28
4.2.3.	EVOLUCIÓN DE EXPEDIENTES PENSIONARIOS PENDIENTES Y TIEMPOS DE RESPUESTA ...	29
4.2.4.	OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ATENCIÓN PREVISIONAL	31
4.2.5.	LÍNEA DE EMERGENCIA PARA EL PLAN DE DESCARGA PROCESAL	31
4.2.6.	DESPLIEGUE DEL PERSONAL FRONT EN CENTROS DE ATENCIÓN	33
4.2.7.	MEJORAS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN	34
4.2.8.	IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN CON AUTOMATIZACIÓN	34
4.2.9.	SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO - SCTR	35
4.2.10.	DEVOLUCIÓN DE PAGOS INDEBIDOS O EN EXCESO POR APORTES AL SNP - RÉGIMEN FACULTATIVO	37
4.2.11.	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO PREVISIONAL - TAP	38
4.2.12.	DEFENSA DE LA/EL ASEGURADA/O	39
4.2.13.	PROYECTOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	40
4.3.	SOSTENIBILIDAD EN MATERIA PREVISIONAL	40
4.3.1.	PAGO DE PENSIONES	40
4.3.2.	PAGO DE BONOS DE RECONOCIMIENTO	42
4.3.3.	PAGO DE BONOS COMPLEMENTARIOS Y PENSIONES COMPLEMENTARIAS	42
4.3.4.	PROCESO DE FISCALIZACIÓN	42
4.3.5.	CONTROL DE SUPERVIVENCIA PARA EL PAGO DE PENSIONES	44
4.3.6.	INVERSIONES FINANCIERAS	45
4.3.7.	INVERSIONES INMOBILIARIAS	47
4.4.	ASEGURAR LA INSTITUCIONALIDAD	48
4.4.1.	DESARROLLO DE CAPACIDADES PROFESIONALES	48



4.4.2.	TRÁNSITO DE LA ONP AL RÉGIMEN DEL SERVICIO CIVIL.....	49
4.4.3.	RELACIONES LABORALES EN LA ONP	49
4.4.4.	CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA	50
4.4.5.	CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA	51
4.4.6.	PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	54
4.4.7.	RESPONSABILIDAD SOCIAL	55
4.4.8.	IGUALDAD DE GÉNERO EN LA ONP	58
4.4.9.	GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL Y RIESGO FINANCIERO	59
4.4.10.	DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD	59
4.4.11.	PROCESOS JUDICIALES EN TRÁMITE	60
4.4.12.	INGRESO DE DEMANDAS PREVISIONALES	61
4.4.13.	PROCESOS PREVISIONALES JUDICIALES ARCHIVADOS.....	61
V.	GESTIÓN FINANCIERA.....	63
5.1.	EVALUACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.....	63
5.1.1.	ANÁLISIS HORIZONTAL	63
5.1.2.	ANÁLISIS VERTICAL	70
5.2.	ANÁLISIS DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL.....	74
5.2.1.	ANÁLISIS DE LOS INGRESOS	75
5.2.2.	ANÁLISIS DE LOS EGRESOS.....	77
5.2.3.	EJECUCIÓN VS. MONTOS PRESUPUESTADOS	77
5.2.4.	GASTOS ADMINISTRATIVOS	80
VI.	ANEXOS.....	83




<u>CUADROS:</u>	<u>PÁG.</u>
<i>CUADRO 1:</i> POBLACIÓN ASEGURADA, APORTANTE Y PENSIONISTA, 2015 - 2018	9
<i>CUADRO 2:</i> RECAUDACIÓN BRUTA AL SNP, 2015 - 2018	9
<i>CUADRO 3:</i> DIAGNOSIS Y ESBOZO DE LA ESTRATEGIA	12
<i>CUADRO 4:</i> PLAN ESTRATÉGICO SECTORIAL MULTIANUAL 2017 - 2021.....	13
<i>CUADRO 5:</i> PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2018 - 2020 MODIFICADO.....	13
<i>CUADRO 6:</i> PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS, 2015 - 2018	16
<i>CUADRO 7:</i> INGRESO LABORAL PROMEDIO DE LA PEA OCUPADA, 2015 - 2018	17
<i>CUADRO 8:</i> COBERTURA DEL MERCADO PREVISIONAL, 2015 - 2018.....	17
<i>CUADRO 9:</i> AFLUENCIA DE PÚBLICO EN CENTROS DE ATENCIÓN, 2018	19
<i>CUADRO 10:</i> AFLUENCIA DE PÚBLICO EN ITINERANCIAS, 2018.....	20
<i>CUADRO 11:</i> LLAMADAS INGRESADAS SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, 2018	21
<i>CUADRO 12:</i> CONVERSACIONES ATENDIDAS CHAT ONP, 2018	22
<i>CUADRO 13:</i> PARTICIPACIÓN EN EVENTOS ORGANIZADOS POR EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA, 2018	27
<i>CUADRO 14:</i> NECESIDAD DE VERIFICACIÓN EN CAMPO, 2017 - 2018	28
<i>CUADRO 15:</i> CALIFICACIÓN DE DERECHOS PENSIONARIOS, 2015 - 2018.....	29
<i>CUADRO 16:</i> SALDO DE EXPEDIENTES PENDIENTES DE ATENCIÓN, 2015 - 2018.....	29
<i>CUADRO 17:</i> FLUJO ANUAL DE EXPEDIENTES, 2015 - 2018	30
<i>CUADRO 18:</i> TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS), 2012 - 2018	30
<i>CUADRO 19:</i> EJECUCIÓN DEL PLAN DE DESCARGA PROCESAL, 2018.....	32
<i>CUADRO 20:</i> PLAN DE DESCARGA PROCESAL - ACREDITACIÓN Y CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES, 2018.....	33
<i>CUADRO 21:</i> MODELO DE GESTIÓN CON AUTOMATIZACIÓN, 2018	35

CUADRO 22:	
COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DEL SCTR, 2018.....	36
CUADRO 23:	
SCTR - CANTIDAD DE TITULARES Y BENEFICIARIAS/OS, 2018.....	36
CUADRO 24:	
SCTR - DEUDA TOTAL ENVIADA AL COACTIVO, ACUMULADO AL 2018	37
CUADRO 25:	
EVOLUCIÓN DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL TAP, 2018	38
CUADRO 26:	
RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TAP, 2018	38
CUADRO 27:	
INGRESO DE DISCONFORMIDADES A LA DEFENSA DE LA/EL ASEGURADA/O, 2018.....	39
CUADRO 28:	
CANTIDAD DE PENSIONISTAS POR ENTIDAD BANCARIA, 2018	41
CUADRO 29:	
PAGO DE BONOS DE RECONOCIMIENTO, 2018.....	42
CUADRO 30:	
PAGO DE BONOS COMPLEMENTARIOS Y PENSIONES COMPLEMENTARIAS, 2018	42
CUADRO 31:	
SUSPENSIONES REALIZADAS POR EL SUBPROCESO DE EJECUCIÓN DE LA FISCALIZACIÓN, 2018	43
CUADRO 32:	
MONTOS NO PAGADOS A ASEGURADAS/OS POR CUENTAS SUSPENDIDAS, 2018	43
CUADRO 33:	
REVISIONES PERICIALES REALIZADAS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN, 2018.....	44
CUADRO 34:	
PRODUCCIÓN DE PLANTILLAS DE VERIFICACIÓN POR CONTROL POSTERIOR, 2018.....	44
CUADRO 35:	
EVOLUCIÓN DEL PORTAFOLIO CONSOLIDADO DEL FCR, 2005 - 2018	45
CUADRO 36:	
COMPOSICIÓN DEL PORTAFOLIO FCR Y ASIGNACIÓN ESTRATÉGICA DE ACTIVOS, 2018	46
CUADRO 37:	
EVOLUCIÓN DE LA RENTABILIDAD DEL PORTAFOLIO CONSOLIDADO DEL FCR, 2005 - 2018	47
CUADRO 38:	
RESULTADOS DE INVERSIONES INMOBILIARIAS, 2018	47
CUADRO 39:	
POSICIONES CUBIERTAS EN EL RÉGIMEN SERVICIO CIVIL, 2018	49
CUADRO 40:	
MEDICIÓN - ORBI 3.0 (INTRANET RENOVADA DE LA ONP), 2018	50
CUADRO 41:	
MEDICIÓN - INACTUALES (REVISTA DIGITAL DE LA ONP EN ORBI), 2018	51
CUADRO 42:	
VISITAS AL PORTAL WEB POR RANGO DE EDAD, 2018	52
CUADRO 43:	
VISITAS AL PORTAL WEB POR PAÍS, 2018	52




CUADRO 44:	
PROCESOS JUDICIALES EN TRÁMITE, 2014 - 2018.....	60
CUADRO 45:	
INGRESO DE DEMANDAS PREVISIONALES, 2014 - 2018.....	61
CUADRO 46:	
PROCESOS PREVISIONALES JUDICIALES ARCHIVADOS, 2018.....	62
CUADRO 47:	
ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.....	67
CUADRO 48:	
ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE GESTIÓN.....	70
CUADRO 49:	
ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.....	72
CUADRO 50:	
ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE GESTIÓN.....	74
CUADRO 51:	
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL PIM (INGRESOS), 2017 - 2018.....	74
CUADRO 52:	
PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE INGRESOS, 2018.....	75
CUADRO 53:	
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL (EGRESOS), 2017 - 2018.....	77
CUADRO 54:	
PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE EGRESOS, 2018.....	77
CUADRO 55:	
PRESUPUESTO - PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES, 2018.....	78
CUADRO 56:	
INCIDENCIA DE GASTOS ADMINISTRATIVOS ONP, 2017 - 2018.....	80

ANEXOS:

ANEXO 1:	
CENTROS DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL.....	83
ANEXO 2:	
OFICINAS ITINERANTES A NIVEL NACIONAL.....	84
ANEXO 3:	
PROYECTOS TECNOLÓGICOS EJECUTADOS EN EL 2018.....	87
ANEXO 4:	
ACTIVIDADES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS EJECUTADOS EN EL 2018.....	93
ANEXO 5:	
DOCUMENTOS NORMATIVOS APROBADOS EN EL 2018.....	96
ANEXO 6:	
ESTADOS FINANCIEROS - EJERCICIO 2018.....	97



I. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

Han transcurrido casi 8 años desde que la Oficina de Normalización Previsional - ONP ingresó en un proceso de cambio que viene transformando a la entidad, partiendo de la institucionalización de una cultura organizacional *responsable*¹, lo que la ha llevado a entrar en un ritmo de permanente y constante superación.

La ONP que fue creada para separar la gestión del sistema de pensiones del sistema de salud atravesó una serie de cambios y todos ellos para bien. Actualmente y gracias al esfuerzo colectivo, somos referente de eficiencia en la función pública. En tono de balance, podríamos señalar que producto de los cambios de paradigmas propuestos, los primeros logros y los de mayor trascendencia, son los relativos a actitudes y también a resultados reflejados en la satisfacción de nuestras/os aseguradas/os.

El tránsito del concepto de *trámite a servicio* y el de *subsistencia a responsabilidad* han sido muy importantes porque allí radica el ADN de la entidad. Logramos, todos juntos, el cierre del stock que permitió salir de un modelo perverso para transitar hacia una actuación en tiempo real. Asumimos también, el reto de pasar de una *visión analógica* a una *visión digital*, algo que será progresivo porque tiene raíces generacionales y requiere trabajar más a fondo, particularmente cultura digital y calidad del dato. Pero de cara a futuro, el desafío más importante se refiere a abandonar el antiguo modelo de *gestión de pensiones* para ir a un modelo de *gestión de aportes*, que ya lo venimos trabajando y que nos permitirá olvidar el concepto tradicional de *otorgamiento* de pensiones y hacer realidad el concepto de *activación*.

De cara a nuestros 25 años de creación y al bicentenario renovamos el compromiso de superar nuevos desafíos, construyendo una organización más dinámica y proactiva, desarrollando empatía con la ciudadanía, garantizando el servicio de excelencia que merecen nuestras/os aseguradas/os y estamos seguros, estamos en la capacidad de brindar.

En este orden de ideas, la presente Memoria Anual exhibe un resumen de las principales acciones ejecutadas y de los resultados obtenidos durante el año 2018, enmarcadas en la estrategia institucional.

Alejandro Arrieta Elguera
Oficina de Normalización Previsional
Jefe

¹ Del término *Responsabilidad*, traducción del inglés *Accountability* que está asociado a la responsabilidad de las/los funcionarias/os públicas/os ante la ciudadanía, de rendir cuentas de lo actuado en un período definido.

1.1. CREACIÓN DE LA ONP

Mediante Decreto Ley N° 25967, modificado por la Ley N° 26323, se crea la Oficina de Normalización Previsional - ONP, reestructurada integralmente a través de la Ley N° 28532, reglamentada a través del Decreto Supremo N° 118-2006-EF y calificada como Organismo Público Técnico Especializado del Sector Economía y Finanzas mediante Decreto Supremo N° 058-2011-PCM, que tiene a su cargo:

- ✦ Administrar el Sistema Nacional de Pensiones Decreto Ley N° 19990, conformado por 4 633 967 personas afiliadas y 546 123 pensionistas.
- ✦ Cálculo, emisión, verificación y entrega de Bonos de Reconocimiento Decreto Ley N° 25897, habiéndose emitido alrededor de 543 468 bonos, de los cuales 176 619 bonos ya han redimido.
- ✦ Pago de pensiones de otros regímenes por encargo legal expreso, contando a la fecha con 15 874 pensionistas de estos regímenes.
- ✦ Seguro de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales Decreto Ley N° 18846, conformado por 19 832 pensionistas.
- ✦ Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, Ley 26790² con 114 182 trabajadoras/es (incluye aportaciones directas y contratos) y 1 239 beneficiarias/os (incluye reaseguro).

Asimismo, la ONP mantiene responsabilidad sobre otros temas, entre los cuales destacan:

- ✦ Ley N° 30003, Régimen Especial de Seguridad Social para los trabajadores y pensionistas pesqueros.
- ✦ Ley N° 29741, Fondo Complementario de Jubilación Minera, Metalúrgica y Siderúrgica.
- ✦ Ley N° 29903, Ley de Reforma del Sistema Privado de Pensiones - REJA³.
- ✦ Ley N° 28991, Ley de Libre Desafiliación Informada.
- ✦ Decreto Legislativo N° 817, Secretaría Técnica del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales - FCR.

1.2. EL SISTEMA NACIONAL DE PENSIONES - SNP

El número de personas aseguradas al Sistema Nacional de Pensiones a diciembre de 2018 ascendió a 4 633 967, cifra que supera en 8,9% a lo observado en el año 2015; registrando con ello un crecimiento promedio anual de 2,9%. En cuanto a la población aportante a la ONP, se registra un decrecimiento promedio anual de 0,7%, totalizando a la fecha más de 1,6 millones de personas.

² Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud.

³ Régimen Especial de Jubilación Adelantada.

CUADRO 1
POBLACIÓN ASEGURADA, APORTANTE Y PENSIONISTA, 2015 - 2018

POBLACIÓN	2015	2016	2017	2018
Asegurada (SNP)	4 255 686	4 428 233	4 539 859	4 633 967
Aportante (SNP)	1 640 198	1 627 047	1 603 855	1 607 542
Pensionista (total)	542 801	559 246	568 178	581 829
• Pensionista (D.L. N° 19990)	507 606	523 140	532 298	546 123
• Pensionista (D.L. N° 18846)	20 458	20 246	20 064	19 832
• Pensionista (otros regimenes)*	14 737	15 860	15 816	15 874

* Incluye SCTR, Ley 30003 y otros.

FUENTE: ONP

A pesar del decrecimiento de la población aportante al SNP en el año 2017 y 2018 (en comparación a los dos años previos), se obtuvo un incremento de la recaudación anual en el año 2018 de 7,9% respecto del año 2017.

CUADRO 2
RECAUDACIÓN BRUTA AL SNP, 2015 - 2018
(MILES DE SOLES)

AÑO	RECAUDACIÓN ANUAL	RECAUDACIÓN PROMEDIO MENSUAL	Nº DE APORTANTES
2015	3 417 186	284 765	1 640 198
2016	3 591 737	299 311	1 627 047
2017	3 696 439	308 036	1 603 855
2018	3 986 965	332 247	1 607 542

FUENTE: SUNAT

Algunos otros hechos relevantes con incidencia en la recaudación, ocurridos durante el 2018, se detallan a continuación:

- ✦ En el marco del desarrollo de un sistema que automatice la gestión de aportes tributarios y no tributarios, se realizaron reuniones periódicas entre el personal involucrado, a fin de relevar información y proponer mejoras al proceso de Gestión de Aportes.
- ✦ Se efectuaron 11 383 afiliaciones facultativas al Sistema Nacional de Pensiones (11 368 como facultativa/o independiente y 15 de continuación facultativa).
- ✦ Se efectuaron 4 092 desafiliaciones por Libre Desafiliación Informada - Ley N° 28991 del Sistema Privado de Pensiones - SPP. La transferencia de las Cuentas Individuales de Capitalización - CIC de la Libre Desafiliación Informada, se realizó bajo el convenio de recaudación con el Banco Scotiabank. En el año 2018, el promedio mensual de recaudación por transferencias de CIC fue de S/ 13 968 846 y el promedio mensual de los pagos por diferencial de aportes del mismo período fue de S/ 19 824.



- ✦ En razón de este convenio, la ONP no paga comisiones sobre lo recaudado, por el contrario, en el año 2018 se generaron intereses por un total de S/ 3 051.
- ✦ Se continuó con la recaudación de aportes por ceses colectivos de la Ley N° 27803 con el Banco Continental - BBVA, identificando a la totalidad de las/los aportantes, para la correcta acreditación de sus aportes. El promedio mensual de aportes recaudados por este concepto en el año 2018, fue de S/ 415 127.
- ✦ El Fondo Complementario de Jubilación Minera, Metalúrgica y Siderúrgica - FCJMMS, creado mediante la Ley N° 29741, recaudó en el año 2018 a través de la SUNAT, un promedio mensual de S/ 10 563 312.
- ✦ En relación a la Ley N° 30003, Ley que regula el Régimen Especial de Seguridad Social para los Trabajadores y Pensionistas Pesqueros, vigente a partir del 1 de febrero de 2014, la recaudación se realiza a través de la SUNAT y la afiliación a través de la ONP. Asimismo, a partir del periodo abril de 2018, la SUNAT viene remitiendo la información de la recaudación por el concepto de Aporte Social, creado mediante el Decreto Legislativo N° 1084. En el año 2018, el promedio mensual de la recaudación ascendió a S/ 11 545 438, alcanzando un acumulado de 4 120 trabajadoras/es pesqueras/os afiliadas/os al Régimen Especial de Seguridad Social para los Trabajadores y Pensionistas Pesqueros - REP a diciembre de 2018.



2

II. MARCO ESTRATÉGICO

La Oficina de Normalización Previsional, en virtud a su razón de ser y en cumplimiento de las funciones que se le ha encomendado, estableció su visión y misión institucional, con miras a brindar un servicio de calidad a las/los aseguradas/os y a la ciudadanía en general:

VISIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Ser líder del servicio público en materia previsional
MISIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar seguridad previsional otorgando pensiones mediante un servicio público eficiente, predecible y transparente

En ese sentido, el actuar de la entidad impulsa a consolidar los hitos alcanzados, así como a avanzar y a fijar nuevas metas a mediano plazo, tales como:

- ✦ **Activación de pensiones como nuevo modelo de negocio**
El nuevo modelo de negocio hará transitar del concepto de *otorgamiento* al de *activación de las pensiones*. Esto exige a la entidad estar un paso adelante en las necesidades de las/los aseguradas/os. El ciclo: afiliación, recaudación y acreditación debe culminar con la emisión de la pensión en la oportunidad que la/el asegurada/o la requiera.
- ✦ **Nuevo modelo operacional**
El nuevo modelo de negocio requiere una nueva estructura operacional, la cual deberá agregar, entre otros, los siguientes conceptos: gestión de reglas de negocio, innovación y aseguramiento de la calidad. Ello supone la modificación del mapa de procesos, la creación y fusión de áreas, y la promoción de una cultura de cumplimiento.
- ✦ **Transformación digital**
En materia de gobierno digital se deberá trabajar con un enfoque basado en seis pilares que orientarán la Estrategia Digital, los cuales son: i) Cercano a la/el asegurada/o; ii) Abierto (transparencia), iii) Inteligente (calidad del dato), iv) Eficiente, v) Integrado (interoperabilidad); y, vi) Digital Confiable (seguridad digital), así también se desarrollará e implementará los proyectos institucionales necesarios que permitan alcanzar los objetivos del nuevo modelo de negocio.
- ✦ **Innovación**
Se tiene en gestación una nueva forma de trabajo orientada a diseñar soluciones a través de la experimentación y con un enfoque centrado en la/el usuaria/o. Este

2

marco de trabajo permitirá extraer e interpretar adecuadamente sus expectativas y proponer soluciones creativas. El trabajo en equipo, la sinergia y la inteligencia colectiva serán la característica de esta iniciativa.

Rentabilidad sostenida

Respecto al Fondo Consolidado de Reservas Previsionales - FCR, se proyecta mantener la rentabilidad anual de su Portafolio en niveles mínimos del 6%. El próximo desafío será culminar con la búsqueda y selección de nuevos administradores de cartera externos.

Estos son los principales retos que permiten a la ONP reafirmar su identidad, trabajando unidos en un permanente esfuerzo colectivo, creando e innovando, buscando siempre la excelencia, conscientes del compromiso con la sociedad.

Asimismo, se debe señalar que, para lograr las metas de mediano plazo, también se viene efectuando acciones encaminadas a revertir una historia de poca credibilidad originada por tres causas, *Debilidad de la data, Morosidad de procesos y Cultura pasiva* y frente a los tres problemas centrales diagnosticados, en la ONP se esbozó tres grandes líneas de solución: *Seguridad, Productividad y la Sostenibilidad*.

Dichos aspectos, conjuntamente con los valores institucionales de responsabilidad, predictibilidad y transparencia forman parte del enfoque metodológico sobre el cual reposa actualmente la estrategia de la entidad.



**CUADRO 3
DIAGNOSIS Y ESBOZO DE LA ESTRATEGIA**

Problemas	Descréditos	Valores institucionales	Medios de Solución
Debilidad de Data <ul style="list-style-type: none"> Carencia de registro de aportes Reconstrucción de historias Verificación de pruebas 	Desprestigio	Responsabilidad <ul style="list-style-type: none"> Obligación de rendir cuentas y responsabilizarse por los resultados. 	Seguridad <ul style="list-style-type: none"> Revisar Modelo de Negocio Adelantar acreditación Poblamiento de B. Datos
Morosidad de Procesos <ul style="list-style-type: none"> Procesos ineficientes Acumulación de pendientes Atraso tecnológico Carga judicial 	Desconfianza	Predictibilidad <ul style="list-style-type: none"> Estándares en condiciones, tiempo y calidad de resultados. 	Productividad <ul style="list-style-type: none"> Eliminación de Stocks Reingeniería de Procesos Actualización Tecnológica Minimizar Carga Judicial
Cultura Pasiva <ul style="list-style-type: none"> Cultura de stock Clima de subsistencia 	Cuestionamiento	Transparencia <ul style="list-style-type: none"> Conducta intachable, proactivamente abierta a la vigilancia pública. 	Sostenibilidad <ul style="list-style-type: none"> Alineamiento de Objetivos Cambio Cultural

FUENTE: ONP



2.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

En el marco del proceso de planeamiento estratégico, el Sector Economía y Finanzas elaboró el Plan Estratégico Sectorial Multianual - PESEM correspondiente al periodo 2017 - 2021, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 411-2017-EF/41, el cual constituye un instrumento orientador para priorizar los objetivos y las acciones de los organismos adscritos al Sector.

CUADRO 4
PLAN ESTRATÉGICO SECTORIAL MULTIANUAL, 2017 - 2021

OBJETIVO ESTRATÉGICO SECTORIAL
• Lograr el funcionamiento eficiente de los mercados y el incremento de la competitividad
ACCIÓN ESTRATÉGICA SECTORIAL
• Impulsar la ampliación de la cobertura, eficiencia y sostenibilidad del mercado previsional

FUENTE: PESEM 2017 - 2021

ELABORADO POR: ONP - OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

En este sentido, la ONP ha establecido sus objetivos y acciones estratégicas institucionales, alineados a la acción estratégica sectorial identificada, así como a los dos objetivos prioritarios señalados en la política institucional de la ONP⁴: i) *Gestionar de manera eficaz y oportuna los derechos previsionales de la población asegurada;* y, ii) *Brindar un servicio eficiente en el pago de pensiones.*

CUADRO 5
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2018 - 2020 MODIFICADO⁵

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
1. Incrementar la cultura previsional en la ciudadanía	1.1. Asistencia integral para fomentar la cultura de ahorro en la ciudadanía
2. Fortalecer la gestión de los aportes al SNP	2.1. Sistema desarrollado para la gestión de aportes
	2.2. Acreditación anticipada de aportes al SNP
3. Fortalecer la gestión institucional	3.1. Gobernanza de procesos fortalecida en la entidad
	3.2. Simplificación administrativa implementada en la entidad
	3.3. Modelo de gestión documental implementado en la entidad
	3.4. Instrumentos de gestión ejecutados en la entidad
4. Fortalecer la gestión del riesgo de desastres.	4.1. Gestión del riesgo de desastres con las condiciones dadas para su implementación en la entidad
	4.2. Gestión del riesgo de desastres integrada a la cultura organizacional de la entidad

FUENTE: ONP



⁴ Aprobada mediante Resolución Jefatural N° 078-2017-JEFATURA/ONP.

⁵ Aprobado mediante Resolución Jefatural N° 101-2018-JEFATURA/ONP.

2.2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

La Declaración de Principios de la entidad hace referencia a los siguientes lineamientos:

La esencia de nuestro quehacer

Nuestro primer deber es para con nuestras/os aseguradas/os y con todas/os aquellas/os que directa o indirectamente dependen de nuestra actuación para su seguridad previsional. Por ello aspiramos a elevar el desempeño de la ONP a un grado de excelencia, basándonos en la responsabilidad, la predictibilidad y la transparencia, como nuestros valores fundamentales.

Siendo la esencia de nuestro quehacer ofrecer seguridad previsional, nuestro desafío es darles a nuestros/as administrados/as la garantía de contar con sus prestaciones con la inmediatez debida. Es así como entendemos la seguridad previsional.

Nuestras relaciones

Somos una organización capaz de interpretar a sus grupos de interés, comprometida en construir una relación armoniosa con ellos, basada en la seguridad y confianza. Creemos posible un justo equilibrio entre las expectativas de estos grupos y nuestras operaciones.

Nuestra naturaleza pública nos obliga a ejercer una auténtica cultura de la transparencia y realizar una práctica permanente y totalmente interiorizada de rendición de cuentas ante la sociedad y el Estado, con pleno control de la responsabilidad por nuestros actos y los resultados que logramos.

Visión del futuro

Pertecemos a un país que crece sostenidamente, se desarrolla y avanza. Por tanto, la organización debe ser capaz de responder a los desafíos que ello plantea, ser socialmente responsable y ofrecer un servicio público eficiente.

Nuestra aspiración es convertirnos en líderes de la calidad en el servicio público, facilitando el acceso a nuestros servicios, gestionando eficientemente los aportes de nuestras/os aseguradas/os, mejorando nuestros procesos operativos y actualizando la tecnología que los soporta, pero sobre todo construyendo una cultura organizacional responsable.

Nosotros

Somos parte y objeto de una organización responsable con sus integrantes. Valoramos el talento porque nos consideramos profesionales de primer nivel con un alto compromiso social, una sólida conducta ética y capaces de agregar valor a lo que hacemos. Construimos permanentemente un clima organizacional exitoso, basado en el respeto y el comportamiento íntegro de y para con las personas.



Cimentamos el cambio en nosotros porque somos nosotros mismos el motor del cambio. Labramos la reputación de nuestra entidad trabajando unidos en un permanente esfuerzo colectivo, creando e innovando, buscando siempre la excelencia. Y reconocemos como mejor recompensa, nuestro crecimiento personal y profesional, conscientes de nuestro compromiso con la sociedad.

2.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La estructura orgánica de la Oficina de Normalización Previsional, conforme a lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones⁶, está conformada por:

01. Órganos de Alta Dirección
 - 01.1. Jefatura
 - 01.2. Gerencia General
 - 01.2.1. Oficina de Gestión de Riesgos
 - 01.2.2. Oficina de Relaciones Institucionales
 - 01.3. Consejo Consultivo
02. Órgano de Control
 - 02.1. Órgano de Control Institucional
03. Órgano Resolutivo
 - 03.1. Tribunal Administrativo Previsional
 - 03.1.1. Secretaría Técnica
04. Órganos de Asesoramiento
 - 04.1. Oficina de Asesoría Jurídica
 - 04.2. Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión
 - 04.3. Oficina de Ingeniería de Procesos
05. Órganos de Apoyo
 - 05.1. Oficina de Administración
 - 05.2. Oficina de Recursos Humanos
 - 05.3. Oficina de Tecnologías de la Información
06. Órganos de Línea
 - 06.1. Dirección de Producción
 - 06.2. Dirección de Prestaciones
 - 06.3. Dirección de Inversiones



⁶ Aprobado mediante Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10 y modificado por Decreto Supremo N° 258-2014-EF.

III. ENTORNO ECONÓMICO, LABORAL Y PREVISIONAL

El crecimiento del Producto Bruto Interno - PBI del Perú fue de 4,0% durante el 2018, cifra superior a la reportada en el año 2017 (2,5%). El crecimiento del PBI es explicado por el crecimiento de la inversión pública (14,0%), así como también, en menor medida, de la inversión privada (5,2%), el consumo privado (3,3%) y el consumo público (4,0%), de manera que los principales indicadores macro tuvieron un resultado positivo que contribuyó a potenciar el crecimiento del producto.

CUADRO 6
PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS, 2015 - 2018
(VARIACIONES PORCENTUALES REALES)

INDICADORES	2015	2016	2017	2018
PBI	3,3	4,0	2,5	4,0
Demanda interna	2,9	2,0	1,6	4,2
Consumo privado	3,4	3,5	2,5	3,3
Consumo público	9,5	5,7	1,0	4,0
Inversión privada	-4,5	-1,7	0,3	5,2
Inversión pública	-7,5	9,1	-2,3	14,0

FUENTE: MEF - MARCO MACROECONÓMICO MULTIANUAL, VARIOS AÑOS

En el mercado laboral, para el año 2018, la población económicamente activa registró un incremento de 1,4% respecto del año anterior, en tanto que el empleo aumentó en 1,6%, consecuentemente, la tasa de desempleo disminuyó a 3,9% a nivel nacional respecto al 4,1% registrado en 2017. Así, en el año 2018, el número de personas ocupadas aumentó a 16 millones 776 mil personas respecto a los 16 millones 511 mil personas del año anterior.

Sin embargo, el aumento de la PEA ocupada es resultado del aumento del empleo formal que aumentó en 2,0% en el último año, y en menor medida del empleo informal que aumentó en 1,5% respecto al año pasado.

Los ingresos laborales de la PEA ocupada se han incrementado a la par del aumento de puestos de trabajo. Así, el ingreso laboral promedio pasó de S/ 1 305 a S/ 1 377 en el periodo 2015 - 2017, es decir se incrementó en 5,5%. Para el año 2018 se estima que el ingreso laboral en el área urbana ascienda a S/ 1 595, en tanto que para el área rural el promedio sería de S/ 667.




CUADRO 7
INGRESO LABORAL PROMEDIO DE LA PEA OCUPADA, 2015 - 2018
 (SOLES)

INDICADORES	2015	2016	2017	2018 ^{1/}
Nivel nacional	1 305	1 371	1 377	1 422
Urbano	1 463	1 539	1 543	1 595
Rural	668	675	666	667

^{1/} Estimación en base a la tendencia del período 2015 - 2017.

FUENTE: INEI

Para el año 2018, la población de 14 a más años en el Perú, es decir, la población en edad de trabajar - PET, se estima en 24,1 millones de personas, de las cuales, el 72,3% participó activamente en el mercado de trabajo ofertando su mano de obra (PEA), ya sea trabajando o buscando un trabajo.

CUADRO 8
COBERTURA DEL MERCADO PREVISIONAL, 2015 - 2018

POBLACION (MILES)	2015	2016	2017	2018
PET ^{1/}	23 034	23 402	23 772	24 142
PEA ^{2/}	16 498	16 904	17 216	17 463
PEA Ocupada	15 919	16 197	16 511	16 776
P. Asegurada (SNP + SPP)	10 219	10 692	11 144	11 653
P. Asegurada / PEA	62%	63%	65%	67%
P. Aportante (SNP + SPP)	4 229	4 220	4 580	4 602
P. Aportante / PEA	26%	25%	27%	26%

Notas:

^{1/} Población en edad de trabajar. Está conformada por las personas de 14 a más años. Para el año 2017 la información corresponde al cuarto trimestre de ese año según la ENAHO.

^{2/} Población económicamente activa. Población que participa activamente en el mercado de trabajo, ya sea trabajando o buscando trabajo.

FUENTE: INEI, ONP, SBS.

En los últimos 4 años el indicador de oferta laboral (PEA) se ha incrementado en 5,0%, de igual modo, la proporción de personas que se encontraban aseguradas también ha aumentado de 62% a 67%, en tanto, que la población de aportantes respecto a la PEA alcanzó en 2018 el mismo valor que en 2015 (26%).

De lo anterior se concluye que, la tasa de crecimiento de las personas aseguradas supera la tasa de crecimiento de la PEA. Sin embargo, el indicador de cobertura de aportantes no ha variado significativamente.



[Handwritten signature]

IV. PRINCIPALES ACTIVIDADES Y LOGROS OBTENIDOS

En esta sección, se reseñan las principales actividades y los logros alcanzados en el transcurso del año 2018 que se encuentran vinculados a los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional y que a su vez contribuyen a la ejecución de las acciones estratégicas del PESEM del sector:

4.1. ACCESO UNIVERSAL A LA SEGURIDAD PREVISIONAL

4.1.1. CANALES DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN

La Oficina de Normalización Previsional - ONP cuenta con canales de información, a través de los cuales las/los aseguradas/os reciben atención e información relacionada a los servicios que brinda la entidad. Así se tiene:

CENTROS DE ATENCIÓN

La ONP cuenta con 34 centros de atención a nivel nacional cuyo horario de atención es: lunes de 08:00 a 19:00 horas y martes a viernes de 08:00 a 17:00 horas (ver distribución y ubicación de los centros de atención en el anexo 1).

La ONP mantuvo durante el año 2018 el contrato por el Servicio de Atención al Cliente ONP (Concurso Público N° 0005-2015-ONP), cuya finalidad es brindar atención presencial y personalizada al cliente de la ONP en los procesos principales de atención al público, orientación, recepción, emisión y entrega de documentos (front office). Asimismo, en la atención de los procesos complementarios internos de registro y control de documentos, así como de derivación de documentos (back office). Los procesos se desarrollan en los centros de atención e itinerancias distribuidas a nivel nacional y en la sede central del contratista del Servicio de Atención al Cliente ONP cuando corresponda; asumiendo de esta forma un rol activo de representatividad como el rostro, voz e imagen de la ONP frente a sus clientes.

Asimismo, durante el año 2018, el proceso de orientación y recepción se encuentra segmentado en los centros de atención a nivel nacional, bajo el esquema de plataforma especializada a cargo de personal propio de la ONP, denominados Analistas Front ONP y en ventanillas de atención, a cargo del personal del contratista, mediante el cual, el Analista Front ONP como personal especializado, asume el rol activo de orientación al cliente en los principales




motivos de otorgamiento de prestaciones y de análisis para la acreditación de aportes y la calificación para el reconocimiento del derecho.

Adicionalmente, durante el año 2018 se realizaron acciones para que la ONP asuma completamente las actividades en el año 2019, del servicio de atención al cliente en los centros de atención a nivel nacional (Proceso O4-Atención Previsional).

En el año 2018, con la finalidad de mejorar el servicio brindado, se elaboraron medios audiovisuales en quechua, los cuales se difunden en cinco centros de atención: Puno, Cusco, Junín, Huancavelica, Ayacucho y medios audiovisuales con lenguaje de señas, difundidos en los 34 centros de atención a nivel nacional.

Durante el año 2018, la ONP ha brindado atención a 2 656 993 personas, conforme se detalla a continuación:

CUADRO 9
AFLUENCIA DE PÚBLICO EN CENTROS DE ATENCIÓN, 2018

MES	CANTIDAD DE PERSONAS
Enero	299 702
Febrero	256 500
Marzo	225 952
Abril	208 879
Mayo	213 598
Junio	190 663
Julio	212 925
Agosto	245 868
Septiembre	193 529
Octubre	207 101
Noviembre	192 661
Diciembre	209 615
Total	2 656 993

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRESTACIONES



ITINERANCIAS EN CENTROS DE ATENCIÓN

Con el objeto de generar una cercanía entre los servicios que se brinda y las personas aseguradas, se realiza la atención desconcentrada a través de oficinas itinerantes en pueblos y distritos alejados de la periferia, contando a diciembre de 2018, con 54 oficinas itinerantes (ver distribución y ubicación de las oficinas itinerantes en el anexo 2). En el 2018 se adicionaron las itinerancias de Ignacio Escudero y Marcavelica en el departamento de Piura.

Estas oficinas itinerantes tienen como finalidad brindar información sobre los servicios que brinda la ONP, realizar la revisión de los documentos adjuntos a las solicitudes de reconocimiento de un derecho previsional, entregar boletas de pago de pensiones, brindar información sobre el estado de la solicitud de pensionamiento en la ONP, entre otros servicios.

En el año 2018, la ONP ha brindado atención a 422 621 personas, conforme se detalla a continuación:

CUADRO 10
AFLUENCIA DE PÚBLICO EN ITINERANCIAS, 2018

MES	AFLUENCIA DE PÚBLICO
Enero	41 669
Febrero	35 057
Marzo	33 192
Abril	31 803
Mayo	38 032
Junio	32 540
Julio	34 952
Agosto	40 088
Septiembre	29 927
Octubre	35 582
Noviembre	33 765
Diciembre	36 014
Total	422 621

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRESTACIONES

CENTRAL TELEFÓNICA: ONPTEL

Dentro del servicio de atención telefónica, se orienta, informa y absuelve las consultas de las/los aseguradas/os de la ONP y/o ciudadanía en general, en relación al Sistema Nacional de Pensiones, requisitos generales para afiliarse al Sistema Nacional de Pensiones y para acceder a una prestación previsional, consultas sobre el estado de solicitudes y gestiones generales y servicios a los que pueden acceder y que brinda la entidad.

El servicio de atención telefónica se brinda a través de los números telefónicos 410 0808 (Lima) y 0801 12345 (Provincias), ambas líneas a costo de llamada local y a través del Sistema de Comunicación Directa instalado en los 34 centros de atención en Lima y Provincias en forma gratuita.

Asimismo, este servicio incluye la información que se brinda vía chat a través del portal Web de la ONP.

Para el 2018, la ONP ha recibido a 320.901 llamadas, conforme se detalla a continuación:



C

CUADRO 11
LLAMADAS INGRESADAS SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, 2018

MES	LLAMADAS
Enero	34 514
Febrero	30 869
Marzo	26 559
Abril	26 741
Mayo	28 682
Junio	25 772
Julio	24 446
Agosto	27 756
Septiembre	22 519
Octubre	24 815
Noviembre	24 868
Diciembre	23 360
Total	320 901

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRESTACIONES

PORTAL WEB

A través de la Web, se brinda un servicio ágil y moderno que permite a las/los usuarias/os acceder en tiempo real a la información del portal institucional, poniéndose a disposición la siguiente información:

✦ Información básica pensionaria

- i. Cronograma de pagos : Tipo de pago y fecha de pago.
- ii. Lugares de pago : Dirección.
- iii. Modalidades de pago : Abono de cuenta y pago a domicilio.
- iv. Bonificación FONAHPU : Información sobre requisitos, cronograma de pagos y formas de pago.

✦ Servicios Virtuales

- i. Pensionista : Impresión de constancias de pago.
- ii. No pensionista : Permite confirmar si su empleador/a está cumpliendo con el pago de sus aportes.

✦ Servicio Escribanos - Contáctenos

A través de este servicio las/los aseguradas/os, pensionistas y público en general reciben atención, información y orientación personalizada respecto de los diferentes servicios y beneficios contenidos en los regímenes previsionales a cargo de la ONP (Sistema Nacional de Pensiones - Decreto Ley N° 19990, Régimen de Accidente de Trabajo y Enfermedades Profesionales - Decreto Ley N° 18846, Régimen Especial de Seguridad Social para los Trabajadores y Pensionistas Pesqueros - Ley N° 30003 y



C

otros regímenes a cargo del Estado, conforme a ley); asimismo, pueden enviar consultas y/o sugerencias relacionados a los servicios que ofrece la entidad.

✦ Servicio Escribanos para residentes en el extranjero

A través de este servicio, las/los residentes en el extranjero y connacionales migrantes con voluntad de retorno, reciben orientación e información personalizada sobre los beneficios de los sistemas previsionales que administra la ONP, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Reinserción Económica y Social para el migrante retornado - Ley N° 30001 y en especial sobre la aplicación de los Convenios Internacionales de Seguridad Social suscritos por el Perú vinculados con el Sistema Nacional de Pensiones; asimismo, pueden enviar sus consultas y/o sugerencias relacionadas con los servicios que se ofrecen.

✦ Chat ONP

A través de este servicio se brinda atención y orientación en tiempo real respecto a los diferentes servicios que ofrece la ONP y que fueron señalados anteriormente.

A diciembre 2018, la ONP atendió vía chat a 15 795 personas, conforme se detalla a continuación:



CUADRO 12
CONVERSACIONES ATENDIDAS CHAT ONP, 2018

MES	CONVERSACIONES ATENDIDAS CHAT ONP
Enero	989
Febrero	1 309
Marzo	1 027
Abril	993
Mayo	1 133
Junio	1 214
Julio	1 468
Agosto	1 668
Septiembre	1 414
Octubre	1 582
Noviembre	1 547
Diciembre	1 451
Total	15 795

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRESTACIONES.



LIBRO DE RECLAMACIONES

La ONP cuenta con un libro de reclamaciones físico, ubicado en cada una de sus sedes a nivel nacional, así como un libro de reclamaciones virtual (implementado en el mes de diciembre de 2017) a través del portal Web; en los cuales, el público usuario puede expresar su insatisfacción o disconformidad respecto de los servicios que brinda nuestra entidad a nivel nacional. Cabe señalar que, dicha insatisfacción es diferente a la queja por defecto de tramitación, contemplada en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

En ese sentido, durante el año 2018, se registraron un total de 317 reclamos, los cuales han sido atendidos de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

4.1.2. DIFUSIÓN DE LA CULTURA PREVISIONAL Y ATENCIÓN PERSONALIZADA

Con la finalidad de impulsar la cultura previsional y permitir que las/los aseguradas/os y público en general conozcan sobre los beneficios que ofrece el Sistema Nacional de Pensiones y otros regímenes que administra la ONP, durante el año 2018, la ONP participó en distintas actividades de asesoría previsional coordinadas con entidades públicas y privadas, habiéndose ejecutado un total de 134 eventos y atendido a un total de 7 988 ciudadanas/os.

Las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

- ✦ **Jornadas de asesoría previsional:** Tuvieron como propósito informar directamente a las/los aseguradas/os respecto de la atención de sus procedimientos administrativos, así como brindar asesoría previsional personalizada. Estas se desarrollaron en coordinación con el Congreso de la República y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. En total se realizaron 11 jornadas, atendiéndose a 129 aseguradas/os.
- ✦ **Charlas informativas:** Estuvieron dirigidas a las/los aseguradas/os de entidades públicas y privadas, y tuvieron como objetivo informar los aspectos vinculados a las prestaciones y beneficios que ofrece el Sistema Nacional de Pensiones Decreto Ley N° 19990, así como los requisitos necesarios para el otorgamiento de las prestaciones económicas, Libre Desafiliación Informada y Bonos de Reconocimiento. En total se realizaron 83 charlas (4 442 personas atendidas) y fueron ejecutadas a nivel nacional, en los departamentos de Cajamarca, Huancavelica, Tacna, Ancash, La Libertad, Loreto, Piura, San Martín, Junín, Arequipa, Cusco, Ica, Moquegua y Lima.



R

- ✦ **Videoconferencias:** Con la finalidad de acercar a nuestras/os connacionales residentes en el extranjero, difundir los beneficios del Sistema Nacional de Pensiones, en el marco de los distintos Convenios de Seguridad Social vigentes, y atender sus respectivas consultas y requerimientos; durante el año 2018, se llevaron a cabo siete videoconferencias, las mismas que contaron con la participación de 309 connacionales residentes en el extranjero. Estas videoconferencias estuvieron dirigidas a las ciudades de Barcelona y Madrid en España.
- ✦ **Ferías informativas:** Estuvieron dirigidas al público en general y tuvieron como objetivo difundir los aspectos vinculados a las prestaciones y beneficios que ofrece el Sistema Nacional de Pensiones Decreto Ley N° 19990, así como los requisitos necesarios para el otorgamiento de las prestaciones económicas, entre otros regímenes que administra la ONP. En total se realizaron 30 ferias (3 038 personas atendidas) y se ejecutaron a nivel nacional, en los departamentos de Piura, San Martín, Moquegua, Tumbes, Ica, Ancash, Junín, Arequipa y Lima.

Por otro lado, se continuó con la atención a las diferentes asociaciones debidamente acreditadas, brindándoles asesoría previsional personalizada e impulsando los casos que se mantenían pendientes de atención en nuestra entidad. En ese sentido, se realizaron 69 reuniones con 06 asociaciones, atendiéndose un total de 181 casos (expedientes).

Asimismo, se realizaron atenciones personalizadas a través de los diferentes canales de contacto que se han puesto a disposición (atenciones en sede central, llamadas telefónicas, requerimientos a través de la sección "Contáctenos" de la página Web institucional, atenciones a través de la herramienta Google Apps, correos electrónicos, etc.), realizando un total de 560 atenciones.

Al cierre del año 2018, se atendieron 1 311 solicitudes de lectura de expedientes. En relación al buzón de sugerencias, se admitieron 27 sugerencias relacionadas a la mejora de los servicios que brinda la ONP.

Finalmente, se reforzó la representatividad de la ONP en el Congreso de la República, a través de la asesoría previsional a cargo de una persona representante de nuestra entidad; habiéndose registrado un total de 224 atenciones durante el año 2018.

4.1.3. GESTIÓN DE CONVENIOS Y COORDINACIÓN PARLAMENTARIA

✦ Convenios de colaboración interinstitucional

Durante el año 2018 se gestionó la suscripción de 8 convenios (incluyendo adendas), los mismos que tienen los siguientes objetivos:

- a) Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Banco GNB Perú y la ONP (adenda N° 2) suscrita el 23 de febrero de 2018. Mediante la citada adenda, las partes acuerdan la modificación de la comisión del servicio bancario de traslado de efectivo a domicilio, por lo cual se modifica el quinto párrafo del numeral 2.1.1 de la cláusula segunda de la adenda N° 1 del convenio.
- b) Convenio de Colaboración Interinstitucional entre el Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y la ONP suscrito el 29 de mayo de 2018. Mediante el presente convenio, la ONP proporcionará información al INABIF sobre el estado de afiliación y pensionamiento de las personas beneficiarias y/o potenciales beneficiarias del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.
- c) Convenio de Colaboración Interinstitucional entre Scotiabank Perú S.A.A y la ONP suscrito el 20 de agosto de 2018. El convenio tiene por finalidad establecer los lineamientos generales para la prestación de servicios financieros (préstamos personales) que bajo la modalidad de descuento por planilla otorgará el banco a las/los servidoras/es de la ONP.
- d) Convenio de Colaboración Interinstitucional entre el Banco Internacional del Perú S.A.A. y la ONP suscrito el 20 de agosto de 2018. Mediante este convenio se establece la prestación de servicios financieros por parte del Banco en la modalidad de créditos personales con descuento por planillas a favor de las/los servidoras/és de la ONP, en caso los créditos sean aprobados, éstos serán concedidos de acuerdo a las condiciones establecidas en este Convenio.
- e) Convenio de Colaboración Interinstitucional entre la Caja de Pensiones Militar Policial y la ONP suscrito el 03 de setiembre de 2018. El convenio tiene por objeto que la ONP realice un estudio actuarial del Régimen de Pensiones Militar Policial, Decreto Legislativo N° 1133, que incluya la evaluación de todas las obligaciones previsionales, el cálculo de sus probables contingencias, y evaluación de sus variables y parámetros, que permitan mantener el equilibrio financiero y actuarial de este régimen y asegurar su sostenibilidad; y, asimismo, elabore un modelo actuarial de estimación de las reservas técnicas.
- f) Convenio Interinstitucional entre la ONP y la Derrama Magisterial (adenda N° 3) suscrita el 03 de setiembre de 2018. La adenda tiene por objeto modificar la cláusula quinta y corregir los errores materiales contenidas en esta; modificar las cláusulas séptima y octava para corregir los errores materiales; ampliar la vigencia del Convenio contenido en la cláusula décima, ampliada por la adenda N° 01; modificar la cláusula segunda de la adenda N° 2 para ampliar el número máximo de solicitudes a ser procesadas e incorporar la cláusula de libre



adhesión y separación conforme al Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

- g) Convenio de Colaboración Interinstitucional entre Scotiabank Perú S.A.A, y la ONP suscrito el 19 de setiembre de 2018, mediante el cual el Banco prestará el servicio de administración de cuentas de ahorro individuales, en las cuales se efectuará el pago de pensiones a las/los pensionistas de los diferentes regímenes previsionales que administra la ONP.
- h) Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Seguro Social de Salud - EsSalud y la ONP suscrito el 20 de setiembre 2018. Mediante el presente Convenio, se establece el marco general para la colaboración interinstitucional entre la ONP y EsSalud, que permita en el contexto de sus roles y funciones, apoyar el desarrollo de acciones orientadas al cumplimiento de sus respectivos fines, estableciendo mecanismos de colaboración para la difusión del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR.

Adicionalmente se coordinó la asistencia de especialistas de la ONP en la Cuarta Semana del Migrante "Perú Contigo", actividad en la cual se brindó orientación previsional a la ciudadanía en general. En ese sentido, el 17 y 19 de octubre de 2018, la ONP participó en la charla sobre Convenios Internacionales de Seguridad Social - CISS y en la feria de difusión de servicios, respectivamente, a través de los cuales se difundió los beneficios de los CISS suscritos por nuestro país.



✦ Coordinación Parlamentaria

Durante el 2018, se llevaron a cabo diversas reuniones de trabajo con parlamentarios, asesores y Comisiones del Congreso de la República; acordándose también la presentación de las/los principales funcionarias/os de la entidad, con vista a que expongan ante el Parlamento la posición de la ONP sobre diversos temas previsionales.

En el mismo sentido, se continuaron efectuando labores de coordinación con el Congreso de la República, así como con los órganos de la ONP, con vista a dar atención a las solicitudes de informes y a los proyectos de ley recibidos por nuestra entidad, concernientes al Sistema Nacional de Pensiones

Asimismo, la ONP participó en diferentes eventos organizados por el Congreso de la República, tales como:

C

CUADRO 13
PARTICIPACIÓN EN EVENTOS ORGANIZADOS POR EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA, 2018

Nº	ASUNTO	DETALLE DEL EVENTO
1	Reforma previsional	Organizado por la Comisión de Trabajo y Seguridad Social del Congreso. El Jefe de la entidad, en su calidad de Ex-Presidente de la Comisión de Protección Social, presentó los resultados finales de la Comisión de Protección Social, en lo concerniente a la reforma previsional (17 abril de 2018).
2	Foro "A los 10 años de vigencia del Aporte Social creado por el Decreto Legislativo N° 1084"	Organizado por la Comisión de Producción, Micro y Pequeña Empresa. La ONP expuso sobre la situación actual del Aporte Social creado con el Decreto Legislativo N° 1084; posición que se complementó con la presentación de funcionarios de PRODUCE, MTPE, SBS y SNP (9 de mayo de 2018).
3	Foro "El servicio de transporte público de taxis, mototaxis y motociclistas en Perú"	Organizado por el congresista Jorge Del Castillo en la sede del parlamento. La ONP expuso la posición institucional sobre el Proyecto de Ley N° 2046/2017-CR, "Ley que incorpora obligatoriamente a los taxistas y mototaxistas al seguro social de salud y al SNP" (21 de mayo de 2018).
4	Foro "Sistemas de Pensiones en el Perú y sus desafíos"	Organizado por el congresista Gilbert Violeta López. La ONP expuso sobre las "Mejoras para el Sistema de Pensiones que beneficien a los afiliados" (31 de mayo de 2018).
5	Foro "Jubilados: Desafíos y problemáticas"	Organizado por la Bancada Nuevo Perú. La ONP expuso sobre los "Desafíos y alternativas de la situación de la Seguridad Social en el Perú". El Foro contó con la participación de funcionarios del Ministerio de Economía y Finanzas, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, así como representantes de Centrales y Confederaciones de Jubilados (11 de junio de 2018).

FUENTE: OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES

Adicionalmente, entre otras participaciones, con fecha 12 de junio de 2018, tras la coordinación correspondiente, la ONP expuso ante la Comisión de Producción, Micro y Pequeña Empresa y Cooperativas, la situación del Aporte Social concerniente al Decreto Legislativo N° 1084 "Ley sobre Límites máximos de captura por embarcación", y el 25 de setiembre de 2018, la Comisión de Trabajo y Seguridad Social invitó al Jefe de la ONP, para exponer sobre la situación del SNP y su problemática.

4.2. EFICIENCIA Y PREDICTIBILIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PREVISIONALES

4.2.1. MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS PARA LA ACREDITACIÓN DE APORTES

Para mitigar la carencia de los registros históricos de aportes, se cuenta con un modelo probabilístico de gestión de riesgos para la acreditación de los aportes pensionarios. Este modelo estadístico ordena los tramos laborales desde los más riesgosos a los menos riesgosos, reduciendo la verificación en campo y por ende el tiempo de respuesta de la ONP.

Asimismo, se cuenta con una directiva para la *Aplicación del modelo probabilístico de gestión del riesgo para la acreditación de los aportes pensionarios*, que establece los lineamientos para la implementación de este modelo, el cual se aplica en la sede de Lima y en los centros de atención a nivel nacional. Como parte de la implementación de ésta directiva, en el mes de mayo de 2018 la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión emitió nuevos valores para los parámetros del modelo, con la finalidad de incrementar la certeza en la identificación de los tramos laborales riesgosos y no riesgosos, los cuales fueron implementados en la operativa a partir del mes de junio de 2018.

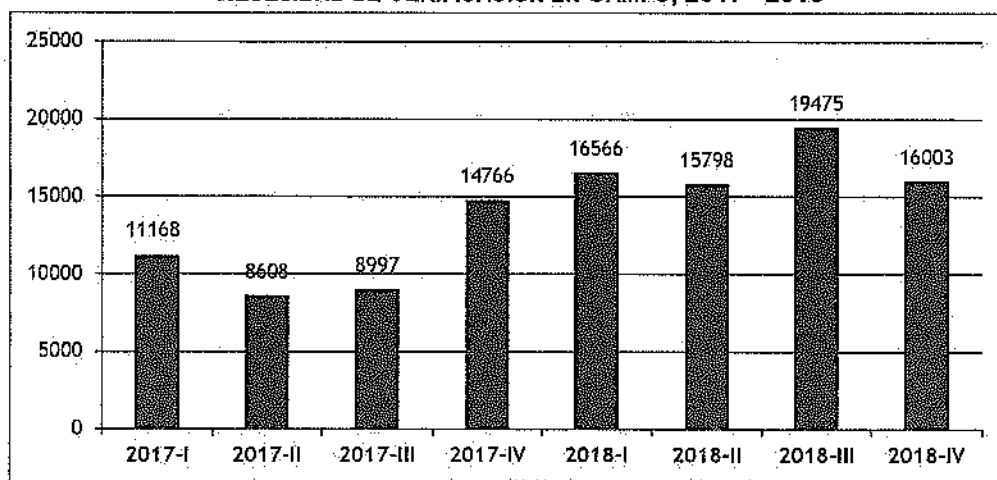
Al respecto, durante el periodo 2015 al 2018 se han acreditado por este modelo un total de 34 444 tramos laborales, que representa el 55% del total de tramos considerados.

4.2.2. PROCESO DE VERIFICACIÓN EN CAMPO

El proceso de verificación en campo consiste en visitar a las/los empleadoras/es o realizar el trabajo en gabinete en el Archivo de Planillas de la ONP, con la finalidad de obtener la información de los periodos laborados por las/los aseguradas/os para la acreditación de los aportes al Sistema Nacional de Pensiones. Esta actividad sólo se realiza si la ONP no cuenta con la información necesaria en sistemas o en los documentos presentados.

En el año 2018, se incrementó la demanda de verificación de campo, atendándose un total de 67 842 pedidos de verificación, 56% más que el año anterior (43 539 pedidos de verificación).

CUADRO 14
NECESIDAD DE VERIFICACIÓN EN CAMPO, 2017 - 2018



FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

El tiempo promedio de verificación en el cuarto trimestre del 2017 fue de 18,8 días, dado el incremento de la demanda de pedidos de verificación y como consecuencia del ingreso de solicitudes adicionales de acreditación anticipada, el tiempo promedio de verificación en el cuarto trimestre del año 2018 se incrementó en 2,7% (19,3 días).

4.2.3. EVOLUCIÓN DE EXPEDIENTES PENSIONARIOS PENDIENTES Y TIEMPOS DE RESPUESTA

Durante el año 2018, se culminaron 177 508 procesos de pensión y otros derechos previsionales.

CUADRO 15
CALIFICACIÓN DE DERECHOS PENSIONARIOS, 2015 - 2018

AÑO	DECRETO LEY N° 19990 + LDJ	DECRETO LEY N° 18846	REGIMENES POR ENCARGO Y EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DECRETOS LEY N° 20530	BONOS	TOTAL
2015	169 702	5 304	8 650	12 990	196 646
2016	156 529	5 470	7 390	10 047	179 436
2017	132 310	4 712	8 112	9 857	154 991
2018	154 275	4 417	9 226	9 590	177 508

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

CUADRO 16
SALDO DE EXPEDIENTES PENDIENTES DE ATENCIÓN, 2015 - 2018

SALDO DE EXPEDIENTES PENDIENTES EN PRODUCCIÓN	2015	2016	2017	2018
Libre desafiliación	520	183	287	214
Régimenes Decreto Ley N° 19990 y Decreto Ley N° 18846	4 129	3 147	12 708	8 359
Bonos de Reconocimiento y Complementarios	1 666	1 550	1 569	1 963
Expedientes judicializados	1 203	1 038	2 805	4 353
Régimen Decreto Ley N° 20530	271	154	315	483
Otros	1 990	1 275	5 542	4 245
Total	9 779	7 347	23 226	19 617

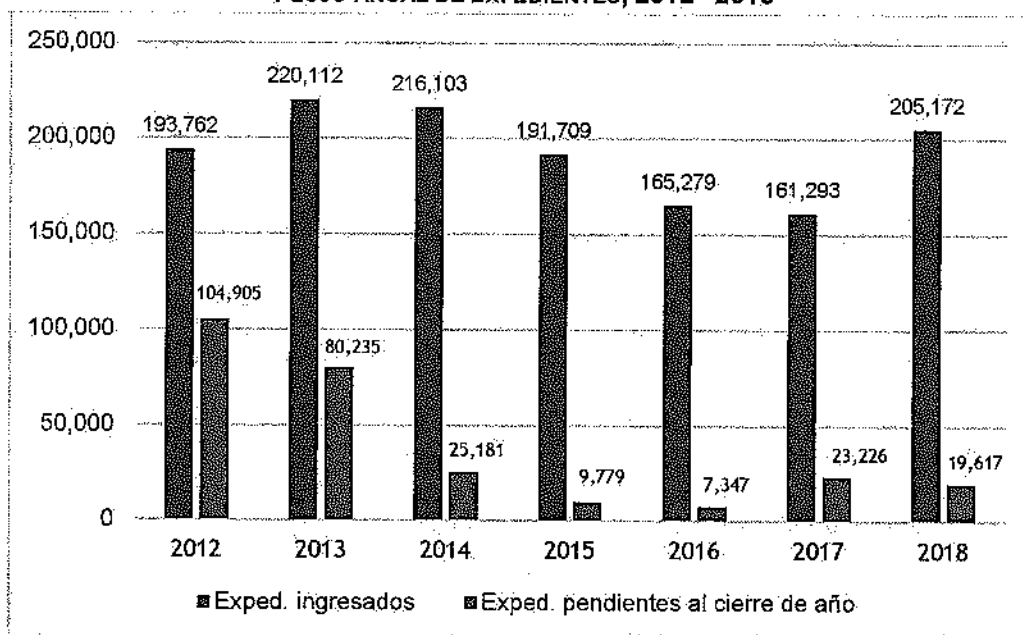
FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

Para el año 2017 el saldo pendiente de atención era el 14,4% de los ingresos de dicho año, mientras que para el 2018 disminuyó a 9,6%.

En los gráficos siguientes, se observa que el flujo de expedientes pendientes y el tiempo promedio de respuesta ha tenido una tendencia decreciente hasta el año 2016; sin embargo, en los últimos dos años se incrementó respecto a ese año debido a los cambios generados por la digitalización de los principales procesos de la entidad (cero papeles), presentando problemas de ajuste en su funcionamiento, lo cual continúa impactando en la atención y en el tiempo promedio de respuesta.



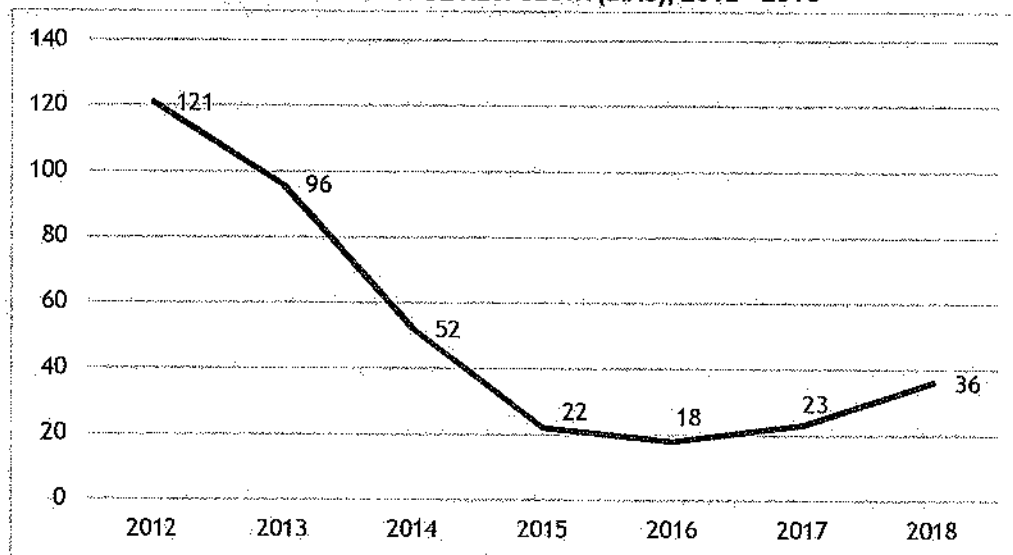
CUADRO 17
FLUJO ANUAL DE EXPEDIENTES, 2012 - 2018



FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

Lo anterior tuvo su correlato en el tiempo promedio de respuesta, el cual se incrementó en 56,5% respecto al año anterior (de 23 a 36 días), no obstante, representa menos de la tercera parte del tiempo promedio del año 2012 (121 días).

CUADRO 18
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS), 2012 - 2018



FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN




4.2.4. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO ATENCIÓN PREVISIONAL

Se realizó un análisis respecto de la continuidad de la tercerización del servicio de atención al cliente ONP, que se brinda dentro del proceso de Atención Previsional, en el cual se planteó como una de las recomendaciones, que la ONP asuma directamente todas las actividades del servicio, lo cual permitirá obtener los siguientes beneficios:

- ✦ Mayor posibilidad de concluir la atención de una solicitud de derecho pensionario en el front office.
- ✦ Efectuar una adecuada orientación (fondo y forma), asegurando la eficiencia en los procesos posteriores.
- ✦ Flexibilidad para la implementación de mejoras e innovaciones, tales como: buzón electrónico, autoservicio y autocontrol de aportes.

En ese sentido, durante el año 2018 la ONP continuó desplegando las actividades que permitan asumir directamente el servicio, las cuales incluyen: formulación de un plan de trabajo para asumir el servicio, el mismo que debe incluir entre otros puntos: gestionar la personalización del sistema de colas, asumir el mantenimiento de la infraestructura física, adecuación de mobiliario, mensajería, provisión de infraestructura tecnológica, bienes e insumos.

4.2.5. LÍNEA DE EMERGENCIA PARA EL PLAN DE DESCARGA PROCESAL

En setiembre de 2018, se implementó la Línea de Emergencia con la finalidad de dar cumplimiento a uno de los lineamientos de Gobierno que fue dispuesto en el Mensaje a la Nación, plasmado en el Plan de descarga procesal, cuya propuesta fue presentada por la entidad a fin de reducir el número de procesos judiciales en trámite iniciados ante el Poder Judicial.

La elaboración de la propuesta del Plan de descarga procesal se inició con la revisión de los expedientes judicializados, de aseguradas/os no pensionistas, con la finalidad de determinar si, con los cambios de criterio adoptados en el tiempo, a la fecha era factible su atención en la vía administrativa, y de esta manera propiciar el allanamiento o conclusión anticipada ante el Poder Judicial. El total de expedientes analizados fue de 6 168 correspondiente al Decreto Ley N° 19990.

A continuación, se detalla el estado de los casos judicializados de aseguradas/os no pensionistas al 31 de diciembre de 2018, donde se muestra que de los 6 168 expedientes, 2 661 pudieron ser atendidos favorablemente.



CUADRO 19
EJECUCIÓN DEL PLAN DE DESCARGA PROCESAL, 2018

EXPEDIENTES	TOTAL	PORCENTAJE
I - Expedientes analizados	5 840	95%
Expedientes a desjudicializar	2 661	43%
Procede al allanamiento	1 851	30%
<i>Allanamiento parcial</i>	815	13%
<i>Allanamiento total</i>	681	11%
<i>Conclusión anticipada parcial</i>	332	5%
<i>Conclusión anticipada total</i>	23	0%
Para ejecución o archivo	810	13%
<i>Sentencia por ejecutar</i>	558	9%
<i>Proceso judicial archivado</i>	252	4%
Expedientes a seguir con proceso judicial	2 978	48%
No procede allanamiento	2 939	48%
No procede conclusión anticipada	39	1%
No corresponde al operativo	201	3%
II - Expedientes pendiente de análisis	328	5%
Total de expedientes (I+II)	6 168	100%

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

De los 1851 casos mostrados en el cuadro precedente, identificados en el proceso de análisis con el indicador *procede al allanamiento*, ya sea parcial o total, a partir del registro de la información de los periodos acreditados en el Nuevo Sistema de Pensiones - NSP, iniciado a fines de octubre de 2018, se puede apreciar en el cuadro 20, la acreditación de 1 163 casos, no pudiéndose efectuar el registro de periodos acreditados de 310 casos, quedando pendiente el registro de 378 casos para acreditar.

En relación a los casos registrados como *caídos en la acreditación*, debe indicarse que corresponden a los casos que no pudieron ser desjudicializados, los mismos que se encuentran desagregados de la siguiente manera: 44 casos con proceso judicial archivado, 49 casos con sentencia por ejecutar y 217 casos como otros, los que comprenden los casos que durante el proceso de acreditación se determinaron que: acreditaban menos aportes de los exigidos, eran documentos irregulares y no cumplían con los requisitos de derecho.

Asimismo, debe señalarse que, a partir de los 1 163 casos acreditados, se dio inicio al proceso de calificación, contando al cierre del año 2018 con 774 casos calificados, y no se pudo continuar con la calificación de 77 casos los cuales han sido registrados como *caídos en la calificación*, quedando 312 casos en proceso calificación.



Respecto a los casos registrados como caídos en la calificación debe indicarse que corresponden a los casos que no pudieron ser desjudicializados, los mismos que se encuentran desagregados de la siguiente manera: 22 casos con proceso judicial archivado, 8 casos con sentencia por ejecutar y 47 casos como otros, que comprenden los casos que durante el proceso de calificación se determinó que: acreditaban menos aportes de los exigidos, eran documentos irregulares y no cumplían con los requisitos de derecho.

CUADRO 20
PLAN DE DESCARGA PROCESAL - ACREDITACIÓN Y CALIFICACIÓN
DE EXPEDIENTES, 2018

ACREDITACIÓN Y CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Proceso de acreditación en el NSP	1 851	100%
Acreditados	1 163	63%
Caídos en la acreditación	310	17%
Pendiente	378	20%
Proceso de calificación	1 163	100%
Calificados	774	67%
Caídos en la calificación	77	7%
En proceso de calificación	312	27%

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

4.2.6. DESPLIEGUE DEL PERSONAL FRONT EN CENTROS DE ATENCIÓN

Bajo el modelo de negocio de mejora continua de la ONP, se dispuso continuar con la atención segmentada en los centros de atención a nivel nacional, mediante el cual, el proceso de orientación y recepción sería atendido en el front office por un equipo multidisciplinario, conformado por personal especializado de la ONP, a quienes se les denomina Analistas Front ONP y por personal del Contratista del Servicio de Atención al Cliente.

Al cierre del año 2018, se determinó que el personal Analista Front recibe el 15,88% de la demanda en los centros de atención a nivel nacional, mientras que el 84,12% es recibido por personal del contratista del Servicio de Atención al Cliente ONP.

El núcleo operativo dimensionado permitió que los centros de atención a nivel nacional operen con un enfoque integral, realizándose mejoras en la recepción de las solicitudes y en la atención de solicitudes de sobrevivencia de causante pensionista - Decreto Ley N° 19990, que permitió emitir el pronunciamiento administrativo final, en el momento mismo de su recepción.



N

4.2.7. MEJORAS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN

Los centros de atención a nivel nacional de acuerdo a su dimensión, cuentan con ventanillas de atención, tópicos de urgencias, dispositivos contra incendios en la sala de archivo, acondicionados para la custodia de las solicitudes y expedientes pensionarios, salas de espera, salas de reuniones para la atención a las asociaciones, entidades y público en general, kioscos de auto atención de boletas de pago de pensiones, servicios higiénicos para damas y caballeros, con facilidades de acceso para personas con discapacidad, así como ambientes internos adecuadamente acondicionados para el procesamiento directo de solicitudes y expedientes que se reciben en dichos centros de atención.

En el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y el Plan Estratégico Institucional de la ONP, durante el año 2018 se implementaron las siguientes mejoras en los centros de atención:

En el mes de febrero y junio de 2018 se implementó un ambiente denominado *Sala Vip* en los centros de atención de Cercado de Lima y de Miraflores, respectivamente; este espacio es exclusivo para las personas que inician la gestión de su pensión y durante la espera de la entrega de la resolución de pensionamiento, permanecen en un ambiente cómodo que cuenta con sillones, televisor y bebidas calientes y/o refrescantes.

Asimismo, se continuaron con las mejoras de acondicionamiento e infraestructura, con la finalidad de brindar comodidad en las estaciones de trabajo de las/los integrantes asignados a los centros de atención a nivel nacional y a la ciudadanía en general, para ello se implementaron y/o mejoraron las vías de accesibilidad a las/los clientes de la ONP (rampas de acceso para personas con discapacidad, ampliación de las puertas de ingreso, instalación de equipos de aire acondicionado, instalación de equipos de calefacción, señaléticas, servicios higiénicos con facilidades para personas con discapacidad, implementación de ambientes para lactario, salas de reuniones, sistemas de respaldo de energía eléctrica, entre otros).

4.2.8. IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN CON AUTOMATIZACIÓN

Se implementó el Modelo de Gestión con Automatización - MGA en los centros de atención, con el propósito de incrementar la recepción de solicitudes y conclusión de solicitudes en APPENS y reducir la dispersión en los plazos de atención de las solicitudes en los sistemas legados.

El despliegue del MGA se realizó a través de un Taller de Gestión del Cambio brindado en todos los centros de atención, que permitió concientizar al personal sobre los objetivos trazados, además de un despliegue de un equipo



multidisciplinario en los centros de atención por dos semanas, donde se realizaron las siguientes actividades:

- ✦ Capacitación en la cartilla para recibir solicitudes de revisión de devengados y uso de la macro (herramienta de Excel) para identificar aportes acreditados.
- ✦ Empoderamiento en la atención de solicitudes de acreditación anticipada, prórrogas de orfandad e incrementos.
- ✦ Alineamiento del método de trabajo en el proceso de mensajería.
- ✦ Provisión de cuadro de control de pendientes y capacitación en balance de línea.

Con el MGA se alcanzó una reducción en la dispersión de los plazos de atención de las solicitudes, como se indica a continuación:

CUADRO 21
MODELO DE GESTIÓN CON AUTOMATIZACIÓN, 2018

SISTEMA	INDICADOR	AL 01/05/2018	AL 31/07/2018	AL 30/11/2018
APPENS	Meses de dispersión	13	4	1
	Solicitudes pendientes	3 193	629	412
LEGADOS	Meses de dispersión	15	7	4
	Solicitudes pendientes	20.003	19.292	19.414

FUENTE: ONP - OFICINA DE INGENIERÍA DE PROCESOS

4.2.9. SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO - SCTR

La ONP asumió directamente la conducción del proceso SCTR desde el 16 de diciembre de 2016, fecha a partir de la cual se contó con el servicio de reaseguro brindado por ARCH REINSURANCE LTD de Bermuda y HANNOVER RÜCK SE de Alemania. Actualmente el servicio de reaseguro se encuentra a cargo de la empresa HANNOVER RÜCK SE cuya vigencia es del 01 de octubre de 2018 al 31 de marzo de 2020.

En el año 2018, el modelo de negocio del SCTR Pensión, orientado a la captación de clientes del sector público (empresas de generación de energía eléctrica, hospitales y gobiernos locales, provinciales y regionales) permitió incrementar las primas emitidas en un 55% respecto al año 2017, llegando a emitir 11,57 millones de soles, quedando la composición de la cartera de la siguiente manera:

J

CUADRO 22
COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DEL SCTR, 2018

ACTIVIDAD	PRIMA EMITIDA (MILLONES DE SOLES)	PORCENTAJE	EMPRESAS
Servicios médicos	6,64	57%	278
Construcción	1,94	17%	183
Electricidad, gas y vapor	1,01	9%	99
Saneamiento	0,47	4%	72
Minería	0,29	3%	16
Mantenimiento de orden público y seguridad (serenazgo)	0,19	2%	8
Fabricación de maquinarias	0,14	1%	96
Fabricación de productos metálicos	0,14	1%	110
Industria de la madera y productos de madera	0,10	1%	56
Otros	0,59	5%	515
Total	11,57	100%	1 433

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

De los 11,57 millones de soles emitidos, el 80% son renovaciones y el 20% representa nueva clientela.

Asimismo, se reservaron nuevos siniestros pagados: trece siniestros por el SCTR, con reservas por 5,6 millones de soles⁷.

Respecto a la cobertura supletoria, a diciembre de 2018, la cuenta por cobrar de la cobertura supletoria ascendió a 65,4 millones de soles como valor actualizado, la cual se encuentra distribuida en 155 empresas. De esa cuenta, se ha recuperado la suma de 3,5 millones de soles, de los cuales para el año 2018, el monto recuperado ascendió a 1,1 millones de soles.

En cuanto a las 155 empresas, estas se encuentran relacionadas a expedientes administrativos que agrupan a titulares y beneficiarias/os de prestaciones económicas, conforme se detalla en el siguiente cuadro.

CUADRO 23
SCTR - CANTIDAD DE TITULARES Y BENEFICIARIAS/os, 2018

	CANTIDAD	INVALIDEZ	INDEMNIZACIÓN	SOBREVIVENCIA
Titulares	327	281	23	23
Beneficiarias/os	364	281	23	60

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

El 58% del monto neto a recuperar de la cuenta por cobrar de la cobertura supletoria se encuentra concentrado en ocho mineras (Doe Run, Shougang, Volcan, Poma Castillo, Minera Quiruvilca, Minas Ocoña, Nexa Resources

⁷ Información proporcionada por La Positiva Vida Seguros y Reaseguros referido a nuevos siniestros pagados.

Atacocha y Minas Cuno Cuno), por un valor actualizado de 37,8 millones de soles.

A diciembre de 2018, se enviaron 115 expedientes a ejecución coactiva por un importe de 18,58 millones de soles, detallando el resultado de la gestión en el siguiente cuadro:

CUADRO 24
SCTR - DEUDA TOTAL ENVIADA AL COACTIVO, ACUMULADO AL 2018

ESTADO DE LOS DOCUMENTOS DE RECUPERO	EXPEDIENTES	IMPORTE (SOLES)	PORCENTAJE
Coactivo Infructuoso	84	13 968 384,37	75%
Coactivo	23	3 324 895,05	18%
Recuperado en Coactivo	8	1 287 215,64	3%
Total	115	18 580 495,06	100%

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

A continuación, se detallan las mejoras obtenidas durante el año 2018:

- ✦ Captación de nuevos clientes (mayormente del sector público).
- ✦ Incremento de la prima emitida en 55% (S/ 11 570) con respecto al año anterior (S/ 7 449).
- ✦ El contrato celebrado con los reaseguradores ARCH REINSURANCE LTD y HANNOVER RÜCK SE, permitió a la ONP obtener mayores ingresos pasando de S/ 0,8 millones en el año 2016 a S/ 2,8 millones en el año 2017 y a S/ 4,4 millones en el año 2018, por concepto de prima retenida y derecho de emisión.
- ✦ En agosto de 2018 entró en producción el nuevo sistema informático SCTR que permite generar cotizaciones y emisión de pólizas del SCTR.
- ✦ Se actualizó la base de datos de siniestros (liquidados y pendientes).
- ✦ Se implementó el plan piloto de chatbot en el portal Web de la ONP.

4.2.10. DEVOLUCIÓN DE PAGOS INDEBIDOS O EN EXCESO POR APORTES AL SNP - RÉGIMEN FACULTATIVO

Durante el año 2018 se continuó la atención de solicitudes de devolución de pagos indebidos o en exceso por aportes al SNP Decreto Ley N° 19990 - régimen facultativo, implementándose las siguientes mejoras:

- ✦ Notificación de los resultados en paralelo a la ejecución de la devolución de aportes.
- ✦ Eliminación del envío de la documentación física de la devolución de aportes, siendo reemplazado por el registro en la Web de la entidad bancaria.
- ✦ Eliminación de la obligación de que la/el administrada/o se acerque a la ONP a recibir y firmar el cheque, siendo reemplazado por la emisión virtual



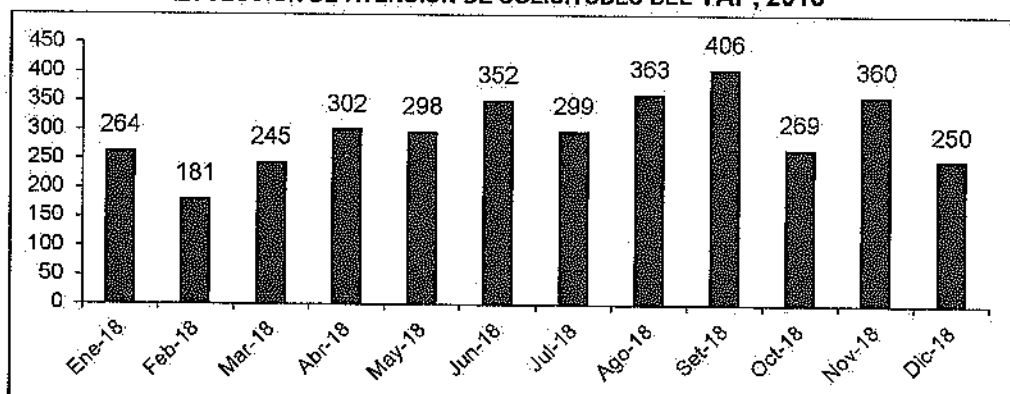
de una orden de pago para que la/el administrada/o se acerque a cobrar a la entidad bancaria solo con su DNI.

Las mejoras en la ejecución de la devolución de aportes se han incluido en el modelado de los siguientes subprocesos: calificación de solicitudes de devolución, ejecución de devolución de aportes y control de comunicación de resultados.

4.2.11. TRIBUNAL ADMINISTRATIVO PREVISIONAL - TAP

En el año 2018, el Tribunal Administrativo Previsional ha atendido 3 589 solicitudes de los regímenes Decreto Ley N° 19990, Decreto Ley N° 18846, Decreto Ley N° 20530 y la Ley N° 30003, cifra que supera en 7,6% a lo atendido en el año 2017 (3 334 solicitudes).

CUADRO 25
EVOLUCIÓN DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL TAP, 2018



Nota: Incluye atención de solicitudes motivo 732, 740, 755, 760 para los regímenes D.L. N° 19990, D.L. N° 18846, D.L. N° 20530 y Ley N° 30003.

FUENTE: ONP - TRIBUNAL ADMINISTRATIVO PREVISIONAL

En el siguiente cuadro se observa que, de las resoluciones emitidas por el TAP durante el año 2018, el 55% obtuvieron como resultado infundado (5 puntos porcentuales más que el año 2017), seguido por un 22% de resoluciones con resultado fundado y fundado en parte (10 puntos porcentuales por debajo de lo obtenido el año 2017).

CUADRO 26
RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TAP, 2018

RESULTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Fundado	307	9%
Fundado en parte	479	13%
Nulidad	377	11%
Infundado	1967	55%
Improcedente	458	13%
Desistimiento	1	0,03%
Total	3 589	100%

FUENTE: ONP - TRIBUNAL ADMINISTRATIVO PREVISIONAL

4.2.12. DEFENSA DE LA/EL ASEGURADA/O

La Defensa de la/el Asegurada/o considera como propuesta de valor lo siguiente:

- ✦ Garantizar el ejercicio de los derechos de las/los clientes.
- ✦ Fortalecer y orientar las acciones de las/los clientes.
- ✦ Mejorar los servicios de la ONP.
- ✦ Disminuir las disconformidades de las/los clientes.

Durante el año 2018, ingresaron a la Defensa de la/el Asegurada/o, 3 317 disconformidades, asimismo, durante el período se revisaron un total de 7 157 casos como resultado del proceso de desjudicialización a iniciativa de la ONP, según el siguiente detalle:

CUADRO 27
INGRESO DE DISCONFORMIDADES A LA DEFENSA DE LA/EL ASEGURADA/O, 2018

DISCONFORMIDADES QUE INGRESARON	TOTAL
Requerimientos de la defensa	3 317
Desjudicialización - Modelo Conclusión Anticipada	5 678
Desjudicialización - Modelo Mixto	1 479
TOTAL	10 474

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRESTACIONES.

En relación a los requerimientos de la defensa, se registraron 3 317 casos, cifra que representa un incremento del 65% de los ingresos respecto del registrado en el año 2017 (2 012 casos). De estos, durante el año 2018, se atendieron 3 124 casos, lo cual representa el 94% de atenciones respecto del total de ingresos, mientras que solo 193 casos se encontraban en proceso de atención. Cabe precisar que, de este último grupo, el 45% está conformado por casos judicializados (inejecución de sentencia) y el 36% corresponde a ingresos del último mes del año.

Por otro lado, y en relación a la Desjudicialización - Modelo Conclusión Anticipada, se registraron 5 678 casos judiciales. De estos, durante el año 2018, el resultado de la evaluación realizada por la Defensa del Asegurado, un 67% (3 778 casos) corresponde a disconformidades improcedentes y el 13% (730 casos) procedente, y el 21 % (1 170 casos) corresponde a otros resultados.

Respecto al Modelo Mixto, para los 1 479 casos, se procedió a solicitar 1 274 expedientes administrativos, a fin de continuar con el análisis y evaluación de los mismos. Como resultado de la evaluación realizada por la Defensa de la/el Asegurada/o, se obtuvo que un 84% (1 067 casos) resultó improcedente y el 16% (207 casos) procedente. Asimismo, se revisaron 205 casos a fin de continuar con las gestiones para entrevistar a la/el asegurada/o y procurar con este último el desistimiento del proceso judicial, de los cuales 112 (55%)



aseguradas/os presentaron el desistimiento al proceso judicial y 93 (45%) aseguradas/os no aceptaron la propuesta administrativa.

4.2.13. PROYECTOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Durante el año 2018, con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información, encargada de definir, implementar y mantener una adecuada plataforma tecnológica que soporte todos los procesos de la entidad, se ejecutaron distintos proyectos, actividades y servicios tecnológicos, cuyos detalles se muestran en los anexos 3 y 4.

Entre los proyectos desarrollados o modificados más importantes, orientados a brindar un servicio con eficiencia y predictibilidad a nuestra población objetivo, se encuentran los siguientes:

- ✦ Sistema de Aportes y Pensionamiento - APPENS.
- ✦ Nuevo Sistema de Pensiones - NSP.
- ✦ Módulo de Afiliación Facultativa.
- ✦ Sistema de Consulta de Afiliados al Sistema Privado de Pensiones.
- ✦ Módulo de Consulta de Cuenta Individual del Asegurado al Sistema Nacional de Pensiones.
- ✦ Sistema Gestión del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.
- ✦ Sistema de Control Plantillas.
- ✦ Nuevo Sistema de Bonos de Reconocimiento.
- ✦ Portal ONP.
- ✦ Nuevo diseño de la interfaz y navegación de la app ONP Móvil.
- ✦ Implementación de piloto de georreferenciación para colaboradoras/es y verificadoras/es de campo de la ONP.



4.3. SOSTENIBILIDAD EN MATERIA PREVISIONAL

4.3.1. PAGO DE PENSIONES

En cuanto al pago de pensiones, se listan a continuación algunos hechos de importancia ocurridos durante el año 2018.

- ✦ En el mes de febrero de 2018, se cumplió con el pago del reajuste de pensiones equivalente a S/ 29 para las/los pensionistas del Decreto Ley N° 20530 a cargo de la ONP y de acuerdo a los requisitos que establece el Decreto Supremo N° 011-2018-EF.
- ✦ En el mes de abril de 2018, en las planillas CENTROMIN, ENAFER y Paramonga Ltda. S.A. de regímenes especiales, se efectuó el reajuste de pensiones por la aplicación del Decreto Supremo N° 004-2018-TR, que incrementa la Remuneración Mínima Vital.

2

- ✦ En la planilla de agosto de 2018 de ENAPU, se ejecutó el proceso judicial seguido por la Asociación de Cesantes y Jubilados de la Empresa Nacional de Puertos S.A. - ACJENAPU (ID 2008-15277/Expediente Judicial 09623-2008) referido al pago por *Gratificación Primero de Mayo*, por lo cual, a partir de dicho mes, se paga el concepto denominado *Asignación Judicial 1ero de mayo*.
- ✦ En la planilla del mes de setiembre de 2018 de ENAPU DS 162-2012-EF, se dejó sin efecto la ejecución de la resolución N° 260 emitida por el Décimo Tercer Juzgado Contencioso Administrativo, que resuelve suspender provisionalmente el proceso judicial N° 0031-2009-0-1801-JR-CA-13 en cumplimiento a lo ordenado en el mandato cautelar emitido (Exp. N° 18679-20152-35-JR-CI-05), hasta la expedición de una sentencia firme en el proceso de amparo que deberá ser informada por el Juzgado Constitucional a cargo.
- ✦ En el mes de julio de 2018, se cumplió con el pago del beneficio anual correspondiente al Fondo Complementario de Jubilación Minera, Metalúrgica y Siderúrgica - FCJMMS a favor de las/los jubiladas/os pertenecientes a la Ley N° 25009 (Sistema Nacional de Pensiones - SNP) y a la Ley N° 27252 (Sistema Privado de Pensiones - SPP). El monto recaudado para el pago del beneficio ascendió a 100 millones 792 mil soles y benefició a un total de 26 887 beneficiarias/os, de los cuales 24 386 pertenecen al SNP y 2 501 al SPP.

Asimismo, durante el año 2018, el 100% de los pagos de las pensiones se realizaron en estricto cumplimiento de la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15, aprobada por el Ministerio de Economía y Finanzas mediante Resolución Directoral N° 002-2007-EF-77.15, la cual señala la obligatoriedad de las unidades ejecutoras de efectuar el pago de las pensiones mediante abonos en cuentas bancarias individuales.

A diciembre de 2018, las/los 587 595 titulares de cuentas de pensión tienen asociada su respectiva cuenta bancaria, en donde se le deposita el importe de sus beneficios pensionarios (incluye pagos únicos y alimentistas).

Para concretar el pago de las pensiones, se tiene convenios de cooperación y/o contrato bancario suscritos con las siguientes entidades bancarias:

CUADRO 28
CANTIDAD DE PENSIONISTAS POR ENTIDAD BANCARIA, 2018

ENTIDAD	D.L. 19990	D.L. 18846	PPE	TOTAL
Banco Continental	36 284	206	1 804	38 294
Banco de la Nación	495 024	19 884	14 177	529 085
Banco GNB Perú	8 929	9	6	8 944
Banco GNB Perú - Domicilio	8 833	110	161	9 104
Banco Scotiabank Perú	1 862	1	-	1,863
Convenio Exportación de Pensión	304	-	1	305
Total	551 236	20 210	16 149	587 595

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRESTACIONES
PPE: PENSIONES POR ENCARGO



4.3.2. PAGO DE BONOS DE RECONOCIMIENTO

Con relación al pago de los Bonos de Reconocimiento - BdR, para el año 2018, se ejecutó un total de S/ 1 116 720 382,72 para los tipos: 1992, 1996 y 2001, lo cual se detalla a continuación:

CUADRO 29
PAGO DE BONOS DE RECONOCIMIENTO, 2018

TIPO BdR	CANTIDAD	MONTO EN SOLES
1992	28 080	1 034 061 069,41
1996	1 042	50 776 881,16
2001	827	31 882 432,15
Total	29 949	1 116 720 382,72

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRESTACIONES

Debe resaltarse que, en virtud de lo establecido en la Ley N° 29426, en el ejercicio se ha registrado un incremento sustantivo del ingreso solicitudes de BdR con redención anticipada.

4.3.3. PAGO DE BONOS COMPLEMENTARIOS Y PENSIONES COMPLEMENTARIAS

El pago de este tipo de bonos es con cargo a garantía estatal, una vez que las/los afiliadas/os del Sistema Privado de Pensiones que se hayan acogido a los beneficios del Bono Complementario y Pensión Complementaria, se les haya agotado el saldo de su cuenta individual, para lo cual las AFP solicitarán la subvención del pago.

Para el año 2018, el pago de Bonos Complementarios - BC y Pensiones Complementarias - PC ascendió a S/ 59 607 950, cuyo detalle se muestra en el cuadro siguiente:

CUADRO 30
PAGO DE BONOS COMPLEMENTARIOS Y PENSIONES COMPLEMENTARIAS, 2018

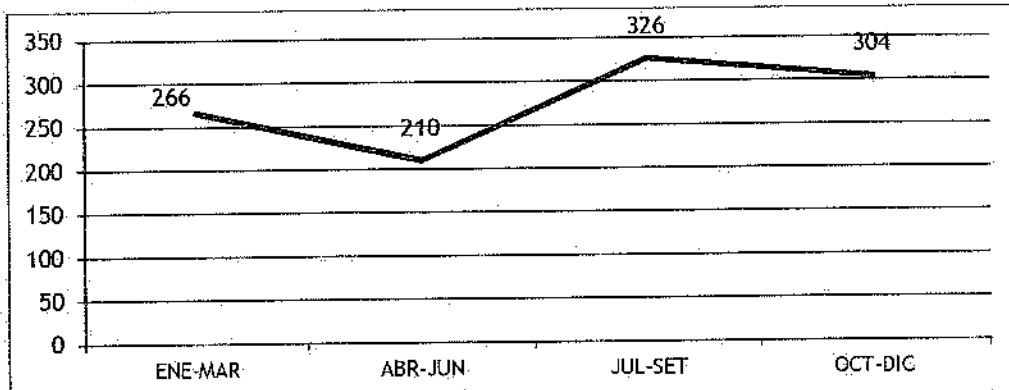
TIPO	CANTIDAD	MONTO EN SOLES
BC	8 108	53 546 383
PC	1 806	6 061 567
Total	9 914	59 607 950

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRESTACIONES

4.3.4. PROCESO DE FISCALIZACIÓN

Para el año 2018, se ejecutó la fiscalización de 23 073 expedientes pensionarios, de los cuales, se suspendieron un total de 1 106 cuentas por falsedad en la documentación presentada durante el periodo evaluado, lo cual representa un 4,8%, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

CUADRO 31
SUSPENSIONES REALIZADAS POR EL SUBPROCESO DE EJECUCIÓN DE LA FISCALIZACIÓN, 2018



FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

A continuación, se detalla el monto total que se ha dejado de pagar desde la suspensión de la cuenta hasta el 31 de diciembre de 2018 y la reserva actuarial afectada a dichas cuentas:

CUADRO 32
MONTO NO PAGADOS A ASEGURADOS/OS POR CUENTAS SUSPENDIDAS, 2018

MES DE SUSPENSIÓN	MONTO DEJADOS DE PAGAR EN S/	CANTIDAD DE CASOS O CUENTAS SUSPENDIDAS (1)	ACTIVACIONES DE PENSION LUEGO DE LA SUSPENSIÓN (2)	CANTIDAD DE CUENTAS NETAS SUSPENDIDAS (1-2)	RESERVA ACTUARIAL EN S/
Enero	641 701,71	87	8	79	5 338 518,35
Febrero	285 457,81	93	9	84	6 868 245,37
Marzo	416 511,54	86	10	76	7 238 645,10
Abril	253 481,89	24	0	24	1 734 083,25
Mayo	392 050,09	68	8	60	5 176 440,47
Junio	268 160,54	118	24	94	7 215 308,94
Julio	102 445,96	137	22	114	10 841 038,48
Agosto	53 195,00	126	3	123	9 982 304,88
Setiembre	66 079,54	63	1	62	4 522 486,73
Octubre	67 704,00	57	0	57	7 213 673,77
Noviembre	15 170,00	166	1	165	13 168 078,87
Diciembre	11 404,00	81	0	81	5 413 684,95
Total	2 573 362,08	1 106	86	1 019	84 712 509,15

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN Y OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.

Notas:

- (1) Cuentas suspendidas luego de determinado el control posterior.
 (2) Activaciones de pensión luego de presentados nuevos documentos por los administrados o por indicación judicial

Debe entenderse por reserva actuarial, al monto necesario a provisionar para garantizar las obligaciones de pagos actuales y futuros de pensionistas (titulares y derechohabientes) de una determinada masa poblacional hasta su extinción. En ese sentido, el cuadro anterior muestra una reducción en la reserva actuarial de S/ 84 712 509 para el 2017.



En cuanto a las revisiones periciales de solicitudes en los centros de atención a nivel nacional, se ejecutaron 62 116 revisiones, encontrándose 889 solicitudes y/o expedientes con evidencia de falsedad material (1,43%).

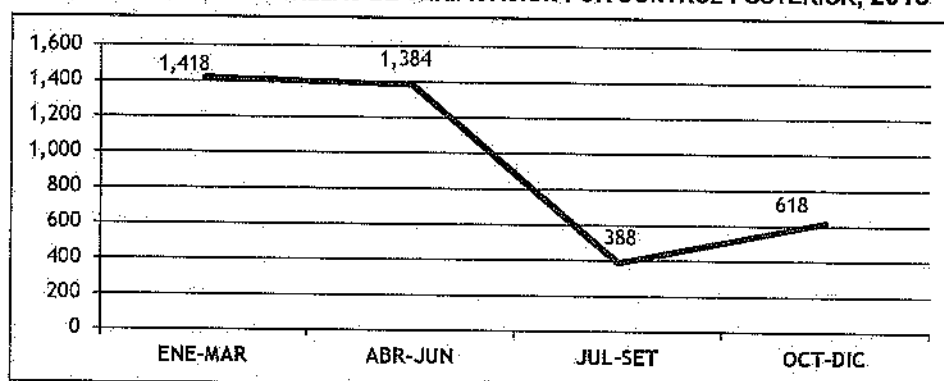
CUADRO 33
REVISIONES PERICIALES REALIZADAS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN, 2018

RESULTADO	ENE - MAR		ABR - JUN		JUL - SET		OCT - DIC		TOTAL	%
	ORIGINAL	COPIA	ORIGINAL	COPIA	ORIGINAL	COPIA	ORIGINAL	COPIA		
Sin evidencia de falsedad material	2 262	12 357	2 329	12 591	2 811	13 680	2 601	12 596	61 227	98,57%
Con evidencia de falsedad material	103	80	174	71	154	53	224	30	889	1,43%
Total	2 365	12 437	2 503	12 662	2 965	13 733	2 825	12 626	62 116	100,0%

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

Asimismo, para el año 2018, la labor de verificación por control posterior fue de 3 808 plantillas culminadas.

CUADRO 34
PRODUCCIÓN DE PLANTILLAS DE VERIFICACIÓN POR CONTROL POSTERIOR, 2018



FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

Del total de la producción anual, el 97,95% corresponde a plantillas de verificación de pensiones, el 1,97% corresponde a bonos y solo el 0,08% a APPENS (solución informática para la gestión de aportes y pensiones).

4.3.5. CONTROL DE SUPERVIVENCIA PARA EL PAGO DE PENSIONES

La ONP en cumplimiento de lo que establece el Decreto Legislativo N° 1246 publicado en el diario oficial El Peruano el 10 de noviembre de 2016, ha implementado el control de supervivencia, que se realiza a través del cruce masivo de información de las/los pensionistas identificadas/os con DNI, con la base de datos del RENIEC, depurando de la planilla y antes del proceso de pago a aquellos registros de pensionistas que se reporten en estado fallecido, asimismo, se validan los datos personales de los pensionistas activos, para el pago de las pensiones.

Asimismo, en cooperación con el Banco de la Nación, se ha implementado el control de supervivencia de las/los pensionistas que tienen como documento

de identidad el pasaporte o el carné de extranjería. Con ello, se ha podido validar al 78% de este grupo de pensionistas, que suman un total de 1 122 al cierre del año. Adicionalmente, se viene analizando otros mecanismos para determinar la supervivencia del 100% de las/los pensionistas extranjeras/os.

La ONP cumple con las diferentes medidas de simplificación administrativa, que disponen la eliminación de la exigencia del certificado de supervivencia u otras constancias de supervivencia o declaraciones juradas en todos los procedimientos o trámites relacionados a las pensiones bajo cualquier régimen, y otras prestaciones económicas.

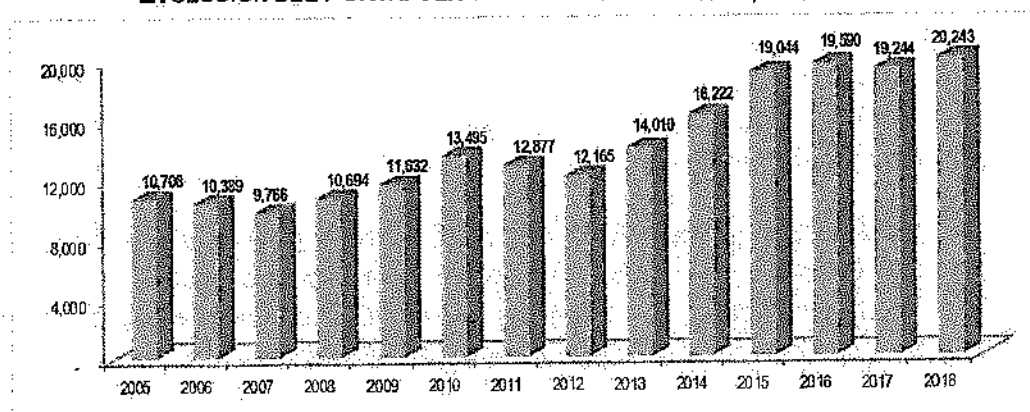
Asimismo, se continúa efectuando coordinaciones con la SUNAT y la SBS para concretar el cruce de información de las/los pensionistas activos, que permita identificar quienes han podido reiniciar actividad laboral y efectuar las acciones de control conforme se precisa en la Ley N° 28678.

Con el Ministerio de Economía y Finanzas se realiza en forma centralizada el cruce de información de las/los beneficiarias/os de la bonificación FONAHPU que administra la ONP y el Aplicativo Informático para el Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público - AIRHSP para identificar a aquellas/os cuyas pensiones son pagadas por las entidades administradoras del Decreto Ley N° 20530 y que superan el monto límite de S/1 000, situación que deja sin efecto el pago de la bonificación.

4.3.6. INVERSIONES FINANCIERAS

A diciembre de 2018, el Portafolio Consolidado del FCR⁸ ascendió a US\$ 6 009 millones equivalente a S/ 20 243 millones, conformado por US\$ 4 839 millones en activos del Portafolio Administrado por el Directorio FCR y US\$ 1 170 millones en acciones de ELECTROPERÚ a valor de Flujo de Caja Descotado.

CUADRO 35
EVOLUCIÓN DEL PORTAFOLIO CONSOLIDADO DEL FCR, 2005 - 2018



FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE INVERSIONES

⁸ FCR: Fondo Consolidado de Reservas Previsionales, cuyo objeto es respaldar las obligaciones previsionales de los regímenes a cargo de la ONP.

Cabe indicar que, durante el año 2018, el FCR continuó con la implementación progresiva de su *Asignación Estratégica de Activos - AEA 2017*, la cual contiene la clase de activos en los que puede invertir el FCR, así como los parámetros y bandas de inversión, a fin que se cuente con la flexibilidad que permita una adecuada gestión de inversiones.

Es de precisar que, la gestión del Portafolio del FCR se realiza a través de inversiones directas efectuadas por la Dirección de Inversiones, así como mediante mandatos de inversión a cargo de administradores de cartera.

El siguiente cuadro muestra la composición del Portafolio FCR a diciembre de 2018 y la AEA, siendo los activos de Renta Fija los más representativos del Portafolio (51,04%), los cuales están principalmente invertidos en el mercado local.

CUADRO 36
COMPOSICIÓN DEL PORTAFOLIO FCR Y ASIGNACIÓN ESTRATÉGICA DE ACTIVOS, 2018

ASIGNACIÓN DE ACTIVOS DEL FCR (EXPRESADO EN MILLONES)	Dic-18		AEA
	US\$	%	
	4 839	100,00%	100,00%
Caja e Instrumentos de Corto Plazo	1 002	20,70%	8,30%
<i>Mercado Local</i>	827	17,10%	6,90%
<i>Mercado Externo</i>	175	3,61%	1,40%
Renta Fija	2 470	51,04%	52,00%
<i>Mercado Local</i>	1,823	37,67%	36,00%
<i>Mercado Externo</i>	647	13,37%	16,00%
Renta Variable	757	15,64%	13,70%
<i>Mercado Local</i>	38	0,78%	0,50%
<i>Mercado Externo</i>	719	14,87%	13,20%
Inversiones Alternativas	610	12,62%	25,90%
<i>Mercado Local</i>	431	8,91%	9,50%
<i>Mercado Externo</i>	179	3,71%	16,40%

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE INVERSIONES

El proceso de implementación de la AEA 2017, ha permitido diversificar el Portafolio del FCR y mantener rendimientos positivos en un contexto económico global de menor crecimiento y mayor volatilidad en los mercados de capitales. Cabe precisar que el cálculo de la rentabilidad, incluye las acciones de ELECTROPERÚ.

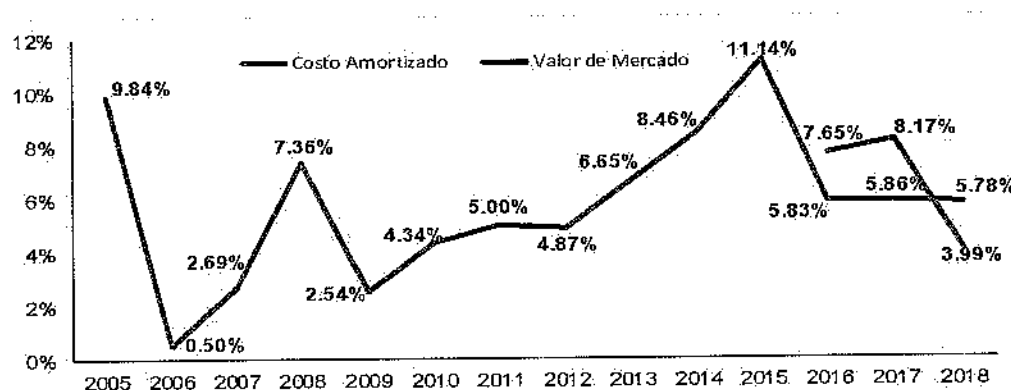
Adicionalmente, se precisa que el FCR utiliza para el cálculo de rentabilidad, una metodología propia que combina lo referente a renta fija mercado local a costo amortizado, las acciones de ELECTROPERÚ a valor contable y la diferencia de las inversiones a valor de mercado.

No obstante, considerando que el Sistema Privado de Pensiones utiliza la metodología a valor de mercado, para fines comparativos, se cuenta con



información bajo esta metodología a partir del año 2016, como lo muestra el siguiente cuadro.

CUADRO 37
EVOLUCIÓN DE LA RENTABILIDAD* DEL PORTAFOLIO CONSOLIDADO DEL FCR, 2005 - 2018



* RENTABILIDAD NOMINAL ÚLTIMOS 12 MESES
FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE INVERSIONES

4.3.7. INVERSIONES INMOBILIARIAS

Respecto a las inversiones inmobiliarias, el 5 de junio de 2018, se adjudicó por venta, el activo inmobiliario denominado Nicolás de Piérola, ubicado en el Cercado de Lima, a la firma SOUYAMA S.A.C, por un valor de US\$ 4,25 millones. Esta empresa realizó el pago por la venta el 12 de junio de 2018.

En lo referido a los servicios que contribuyen a la gestión de inversiones inmobiliarias, en marzo de 2018, se contrató el servicio de póliza de seguros de los inmuebles del FCR por el lapso de dos años. En diciembre de 2018, se concluyó con el servicio de actualización de tarifas de arrendamiento de los activos inmobiliarios del FCR.

En cuanto a los resultados de la gestión de inversiones inmobiliarias, obtenidos en el año 2018, estos se muestran en el siguiente cuadro:

CUADRO 38
RESULTADOS DE INVERSIONES INMOBILIARIAS, 2018

CONCEPTOS	ENE A DIC. 2018
Ingresos totales (*)	31 438 273
Rentabilidad	8,5%
m ² construidos promedio	221 197,1
Productividad S/ x m ²	142
Activos inmobiliarios	31
Activos inmobiliarios vendidos	1

(*) Por concepto de arrendamiento, usufructo y ventas expresado en moneda nacional
FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE INVERSIONES



En lo referente al desempeño del año 2018, expresado en moneda nacional, los activos inmobiliarios obtuvieron un rendimiento de 8,5%, que se descompone en los siguientes rubros:

- ✦ Arrendamiento: rentabilidad de 9,0%.
- ✦ Ventas: rentabilidad de 12,8%, producto de la venta del activo inmobiliario Nicolás de Piérola.
- ✦ Usufructo: rentabilidad de 7,3%.

4.4. ASEGURAR LA INSTITUCIONALIDAD

4.4.1. DESARROLLO DE CAPACIDADES PROFESIONALES

PROCESO DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

El proceso de capacitación, acorde a lo establecido en la Ley del Servicio Civil, impulsa la mejora del desempeño de las/los servidoras/es a través del cierre de brechas, desarrollo de conocimientos y competencias relacionados con el ejercicio de sus funciones y que contribuyan al logro de los objetivos estratégicos institucionales, con la finalidad de afianzar la calidad de los servicios que la ONP brinda a la ciudadanía.

De esta manera, siguiendo las disposiciones de la Directiva "Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas" y bajo la rectoría de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, durante el ejercicio 2018, en el proceso de capacitación en la ONP se realizaron un total de 42 acciones de capacitación, beneficiando a 1 171 servidoras/es, representando el 92% de lo programado en el Plan de Desarrollo de las Personas.

Además, durante el segundo semestre del año se implementó la plataforma virtual – E learning ONP, cuya finalidad fue brindar capacitación virtual a las/los servidoras/es que por diversas razones no pueden acceder a capacitaciones presenciales. De esta manera, se ejecutaron cuatro (04) capacitaciones virtuales, donde 790 servidoras/es participaron del curso Derecho Administrativo, 720 en Gestión Pública, 701 en Gestión por Procesos y 700 en Excelencia en Atención al Ciudadano.

También, con el objetivo de reforzar habilidades para el cambio institucional se han ejecutado dos talleres dirigidas a las/los servidoras/es de los centros de atención: i) Taller "Trabajo en equipo para el cambio organizacional", en las regiones Nororiente (Chiclayo), Sur (Arequipa), Noreste (Trujillo), Sureste (Ica), Centro (Huancayo) y Norte (Piura), beneficiando a un total de 129 integrantes; y ii) Taller "Gestión del cambio organizacional" para las/los servidoras/es de los centros de atención de Lima, tales como: Miraflores, Independencia, Pueblo



Libre, La Victoria, Callao, San Juan de Miraflores, San Juan de Lurigancho, Cercado de Lima, beneficiando a 234 integrantes más.

ETAPA DE CONSOLIDACIÓN Y DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE RENDIMIENTO

Durante el 2018, la ONP fue una de las entidades consideradas por la Autoridad Nacional de Servicio Civil - SERVIR para continuar con la implementación del subsistema de Gestión de Rendimiento. Para ello, mediante Resolución N° 236-2018-GG/ONP se aprobó el cronograma institucional del subsistema de Gestión de Rendimiento correspondiente al periodo 2018 - 2020. A finales del año 2018, se concluyó la etapa de establecimiento de metas, donde se definieron los indicadores, objetivos y metas de 1 216 servidoras/es de la ONP.

4.4.2. TRÁNSITO DE LA ONP AL RÉGIMEN DEL SERVICIO CIVIL

En relación al proceso de tránsito de la ONP al Régimen del Servicio Civil, durante el año 2018, se incorporaron 39 servidoras/es en la entidad bajo el nuevo régimen laboral, en los niveles de directores, ejecutivos, coordinadores y especialistas, de acuerdo al siguiente detalle:

CUADRO 39
POSICIONES CUBIERTAS EN EL RÉGIMEN DEL SERVICIO CIVIL, 2018

NIVEL	POSICIONES CUBIERTAS
Directores	9
Ejecutivos	22
Coordinador/Especialista	8

FUENTE: ONP - OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Asimismo, con Resolución de Gerencia General N° 181-2018-GG/ONP, se aprobó el Manual de Perfiles de Puestos - MPP Actualizado de la ONP.

4.4.3. RELACIONES LABORALES EN LA ONP

En línea con la gestión ecoeficiente y la transformación digital que viene impulsando la ONP, durante el tercer trimestre del año 2018 se dio inicio a las actividades orientadas a la implementación de la entrega de la "boleta de pago digital" a las/los servidoras/es de la ONP.

Se ejecutó el Plan de Bienestar Social conforme a lo previsto, el cual contempla acciones que contribuyen a la creación de condiciones de bienestar que promueven una mejor calidad de vida de los servidoras/es de la ONP y sus familias, así como la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Algunas de las acciones desarrolladas son:



- ✦ Orientación vocacional para hijas/os adolescentes.
- ✦ Chequeo preventivo anual para las/los servidoras/es de la ONP, así como para sus hijas/os.
- ✦ Campañas de beneficios corporativos.
- ✦ Taller de cultura financiera para servidoras/es y familiares.
- ✦ Convenios con entidades bancarias con tasas preferenciales para favorecer la economía familiar.
- ✦ Programas orientados al manejo del estrés y la prevención de enfermedades a nivel nacional, tales como: bailoterapia, ejercicios funcionales, ejercicios cardiovasculares y yoga.
- ✦ Programas de promoción de la actividad física y el deporte como: Aerotón, Torneo Deportivo "Mundialito ONP", "Días de Deporte", entre otros.

En línea con el principio de prevención, establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo que señala que, *El empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores*, se efectuaron diversas actividades preventivas en seguridad y salud en el trabajo, implementando los TIPS SST, de manera virtual, con la finalidad de impartir en las/los servidoras/es conceptos y buenas prácticas sobre la prevención de los riesgos laborales.

4.4.4. CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

La ONP valora a su gente, por ello mantiene el compromiso de seguir mejorando las actividades referidas a brindar beneficios a las/los servidoras/es, con la finalidad de que sientan mayor motivación y asuman como propias la misión, visión y valores de la organización; generando una mayor eficiencia en las labores que realizan.

INTRANET

Tras su renovación en el año 2017, la Intranet ha ido mejorando sus funcionalidades y se ha ido posicionando como una herramienta de trabajo muy útil para las/los servidoras/es. Como evidencia de ello, en el 2018, las interacciones se incrementaron en un 75% en comparación al año anterior. A continuación, se presenta la medición registrada a través de SharePoint Analytics:

CUADRO 40
MEDICIÓN - ORBI 3.0 (INTRANET RENOVADA DE LA ONP), 2018

CATEGORÍA	'ME GUSTA'	Nº COMENTARIOS
Noticias (home)	12 890	6 177
Acciones de Responsabilidad Social	394	36
ONP Avanza	166	19
Sociales	382	879
Acciones de Recursos Humanos	49	0
Total	13 881	7 111

FUENTE: ONP - OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES

Los resultados detallados en el recuadro muestran el alto índice de interacción registrados durante el año 2018. Es preciso indicar que, la entidad recoge los comentarios de cada servidor/a a fin de mejorar la comunicación y/o complementar alguna actividad interna.

CUADRO 41
MEDICIÓN - INACTUALES (REVISTA DIGITAL DE LA ONP EN ORBI), 2018

CATEGORÍA	'ME GUSTA'	PORCENTAJE
Productividad	224	30%
Vida & Familia	201	27%
Cultura	163	22%
Sabías que	159	21%
Total	747	100%

FUENTE: ONP - OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES

Los resultados posicionan a '*Productividad*' como la categoría con los artículos más leídos y de mayor afinidad para las/los servidoras/es.

4.4.5. CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

A fin de sostener las relaciones con sus principales públicos de interés, la ONP sigue trabajando en la mejora de sus canales de comunicación digital, los cuales permiten obtener mayor alcance y frecuencia de visitas, así como continuar con la difusión de la información de manera clara y sencilla.

PORTAL WEB

El portal Web de la ONP es el canal de atención digital que está a disposición de pensionistas y aseguradas/os del SNP. Al cierre de 2018, la herramienta de medición Google Analytics, registró un total de 1 782 609 de visitas al portal (73,9% más que el año 2017), manteniendo a los escenarios *Soy Pensionista* y *Estoy Aportando* (64 000 sesiones y 59 000 sesiones respectivamente) como los más consultados y a la sección *Oportunidades Laborales* (51 000 sesiones) como la más utilizada.

Respecto a los resultados de *Datos Demográficos*, la variable *Género* presenta similitud en ambos porcentajes por lo que no existen diferencias entre la aceptación y uso de la plataforma digital entre hombres (50.1%) y mujeres (49.9%), los porcentajes se mantienen respecto al año 2017. En cuanto a la variable *Edad*, se puede observar que la/el usuario/a que más ingresa a nuestro portal es la/el joven adulta/o (25-34 años):



CUADRO 42
VISITAS AL PORTAL WEB POR RANGO DE EDAD, 2018

EDAD	SESIONES
25-34	287 947
35-44	136 826
18-24	81 638
55-64	81 894
45-54	68 446
65+	40 708
Total	697 459

FUENTE: ONP - OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES

Por otro lado, se registra que el mayor número de usuarios/os del portal proviene de Perú y en segundo lugar de Estados Unidos.

CUADRO 43
VISITAS AL PORTAL WEB POR PAÍS, 2018

PAIS	VISITAS
Perú	1 732 549
Estados Unidos	17 935
España	7 594
Chile	3 879
Argentina	3 350
Colombia	2 519
Italia	1 916
México	1 225
Venezuela	1 162
Total	1 772 129

FUENTE: ONP - OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES

En cuanto a dispositivos, los resultados posicionan a la *computadora de escritorio* (1 089 334 sesiones) como el más utilizado por los usuarios que ingresan al portal, seguido por los móviles (669 901 sesiones) y la tablet (23 374 sesiones).

REDES SOCIALES

FACEBOOK INSTITUCIONAL:

Es la red social más utilizada y la que permite mantener cercanía con las/los aseguradas/os y público en general. Al cierre del año 2018, se ha alcanzado un total de 165 909 seguidoras/es.

Al ser un canal digital, nuestra comunidad está compuesta en su mayoría por jóvenes (18-34 años), no obstante, las personas que generan más interacción (comentarios y/o mensajes) son las que tienen de 45 años a más. En cuanto al género, las mujeres tienen mayor presencia en esta comunidad (51% del total).



Por otro lado, el mayor número de usuarias/os de esta red social proviene de Perú, Chile y Estados Unidos, y las ciudades del país donde hay más usuarias/os son Lima, Trujillo y Arequipa.

TWITTER INSTITUCIONAL:

A diciembre de 2018, con menos de dos años de actividad, la cuenta tiene un total 1.038 seguidoras/es y 1.285 tweets. La campaña de *Remuneración Mínima Vital* y *Pago a Domicilio* generaron impacto en esta red social, generando el segundo pico de interacción total con la cifra de 149, una menos que las 150 conseguidas en marzo, gracias a la campaña que se inició por la aplicación *ONP Móvil*. En cuanto al género, el 62% de nuestros seguidores son hombres y el 38% mujeres.

CANAL DE YOUTUBE:

Durante el año 2018, la cantidad de suscriptoras/es se elevó a 2.339, aproximadamente el doble de lo registrado durante el año 2017. Hubo un total de 1.130.940 visualizaciones, la/el usuaria/o que más ingresa a nuestro portal es la/el joven adulta/o (25-34 años). Asimismo, se trabajó la reestructuración del material audiovisual por categorías de interés para la/el usuario:

- ✦ Sistema Nacional de Pensiones
- ✦ ONP Móvil
- ✦ #InformativosONP
- ✦ Experto ONP
- ✦ La Promo – Serie Web
- ✦ Videos en quechua
- ✦ Portal Web
- ✦ Afiliate a un Sistema de Pensiones
- ✦ ONP en medios
- ✦ Trabajadores del Hogar
- ✦ Tribunal Administrativo Previsional

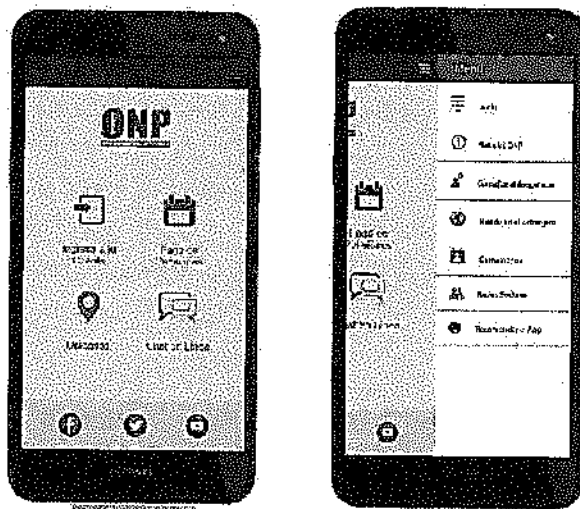
APP ONP MÓVIL

La aplicación se encuentra disponible en las tiendas virtuales Google Play (Android) y App Store (iOS), es gratuita y está disponible para todas/os las/os aseguradas/os, pensionistas y público en general. La aplicación móvil contiene tanto funcionalidades públicas como privadas, a estas últimas se tiene acceso mediante el número de documento de identificación y una clave virtual, la cual se solicita en un centro de atención.

La aplicación para celulares ONP Móvil lanzó su nueva versión el año 2018, brindando servicios más útiles para las/os aseguradas/os, tales como el *Chat en línea*, *Actualización de datos* y *Consejos al asegurado*.



Al cierre de 2018, la aplicación móvil obtuvo 28 000 descargas. Respecto a los servicios más consultados, estos fueron las *Constancias de pago* y *Ver el Estado de Cuenta*.



4.4.6. PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

El Plan de Comunicación Estratégica 2018 tuvo como objetivo primordial reforzar los vínculos que existen entre la ONP y sus principales públicos de interés. Al cierre de 2018, se han ejecutado 32 campañas (18 en el frente externo y 14 en el frente interno)

Cabe destacar que, adicionalmente a las campañas programadas en el plan, se ejecutaron 6 campañas más, producto del encargo de la Alta Dirección y de diversos órganos de la ONP, estas fueron:

- 1) Campaña interna *Modelo de Gestión con Automatización*, con el objetivo de acompañar el despliegue de la Línea APPENS en los centros de atención de la ONP a nivel nacional, realizado con un equipo multidisciplinario itinerante que capacitó y resolvió los principales inconvenientes en el uso de este sistema⁹.
- 2) Campaña interna *Sistema de Gestión Documental* con el objetivo de dar a conocer el nuevo modelo de gestión administrativa, la cual abarca el uso de la nueva herramienta de Sistema de Gestión Documental.
- 3) Campaña interna *Somos iguales* con el objetivo de fomentar el interés en las/los servidoras/es, por los conceptos referidos a la igualdad de género (concepto e impacto).
- 4) Campaña interna/externa *La Voz de la Experiencia* con motivo de conmemorar el día del Adulto Mayor en nuestro país.
- 5) Campaña externa *Pago a domicilio 2da etapa*, con la finalidad de extender el servicio y promocionarlo a nivel nacional.

⁹ Asimismo, se difundió la campaña #Súmate APPENS durante tres meses para promocionar este nuevo modelo presentando sus objetivos y las mejoras esperadas tras su despliegue.

- 6) Campaña externa *Tramitadores Junín* con el objetivo de proteger a la/el asegurada/o frente a personas a intentos de estafas de parte de las/los tramitadoras/es focalizado en La Libertad, Arequipa, Ancash, Piura, Junín y Lambayeque.

4.4.7. RESPONSABILIDAD SOCIAL

La ONP se preocupa por actuar de forma responsable con todos sus grupos de interés y en el marco de la gestión de las acciones de proyección y responsabilidad social, ejecutó los siguientes programas y planes durante el año 2018:

PROGRAMA CASA DEL PENSIONISTA

El Programa Casa del Pensionista tiene como objetivo brindar un servicio de calidad, con la finalidad de mejorar la calidad de vida y promover un envejecimiento activo, saludable y digno de nuestras/os pensionistas.

Actualmente cuenta con dos sedes ubicadas en los distritos de Los Olivos y San Juan de Miraflores. En ambas sedes las/los pensionistas tienen a su disposición diversos ambientes (laboratorio de informática, sala de lectura, mini gimnasio, sala de juegos de mesa, entre otros).

Este programa cuenta con un conjunto de talleres divididos en: i) básicos (actividad física, tai chi, yoga y danzas peruanas), ii) integrales: (informática en tres niveles, estimulación cognitiva y autocuidado de la salud), y iii) complementarios para el desarrollo de emprendimientos y habilidades productivas (pintura, kokedamas y teatro). Las/los pensionistas que asisten al programa reciben charlas y orientación gerontológica que complementan su proceso de jubilación y envejecimiento saludable.

Durante el año 2018, el programa benefició a 2.951 pensionistas, alcanzando una asistencia anual de 66.353 en ambas sedes. Entre los principales logros de cada sede durante el periodo 2018, se debe mencionar lo siguiente:

- **Sede Los Olivos:** Desde junio de 2018, se inició el Curso Educación Continua (alfabetización), dirigido a las personas adultas mayores del programa, a cargo del Centro de Educación Básica Alternativa "Micaela Bastidas", en el marco del Programa de Educación Continua del Ministerio de Educación; el cual benefició a 16 pensionistas, quienes cursaron el primer grado de primaria con éxito. Los cursos impartidos fueron: Matemática; Comunicación; Desarrollo Personal y Ciudadano (DPC); Ciencia, Tecnología y Salud (CTS) y Educación por el trabajo.



- *Sede San Juan de Miraflores:* Durante el año 2018, se dio especial énfasis a los encuentros intergeneracionales familiares, con el fin de crear espacios de socialización, integración, convivencia, respeto y valoración, para la construcción de una sociedad equitativa, fuera de prejuicios y con mayor cohesión. Se alcanzó un total de 85 participantes.

✚ PLAN DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL

El programa tiene como finalidad fomentar la Alfabetización Digital en las/los pensionistas de la ONP. Este programa cuenta con tres módulos de capacitación: iniciación a la computadora, Microsoft Office e Internet y redes sociales.

En cuanto a la metodología de enseñanza, las sesiones de trabajo son dictadas por docentes que tienen experiencia en trabajar con adultas/os mayores, utilizando material adecuado para este grupo etario. Al finalizar el taller, las/los pensionistas reciben un diploma por haber aprobado de manera satisfactoria cada módulo.

Al respecto, durante el año 2018 se logró capacitar a 267 personas adultas mayores en el marco del Programa Casa del Pensionista.

De esta manera se genera una inserción de la/el pensionista hacia el mundo digital, permitiendo su integración y evitando que el analfabetismo digital contribuya con el aislamiento y la soledad de las personas adultas mayores, siendo este un problema de salud de muchas sociedades en el mundo.

✚ PROGRAMA PENSIONISTA CENTENARIO

El Programa Pensionista Centenario se viene desarrollando desde el año 2012 hasta la actualidad, habiendo reconocido y beneficiado a pensionistas mayores de 100 años, con la entrega de más de 6 000 reconocimientos.

El Programa está enfocado en reconocer y valorar a las personas adultas mayores más longevas, a través de la entrega personalizada de una caja y/o canasta con productos comestibles y utilitarios a manera de homenaje en el mes de cumpleaños de la/el pensionista, la cual está acompañada de un saludo personalizado de la Gerencia General. Este reconocimiento contribuye y mejora la percepción sobre la calidad del servicio que brinda la ONP a sus principales clientes, en especial los más longevos.

Entre enero y diciembre del año 2018, se entregaron un total de 1 007 cajas a nivel nacional, con la finalidad de propiciar empatía, cercanía y responsabilidad hacia el asegurado que cumple 100 años de edad a más.



✦ PLAN DE ECOEFICIENCIA

El Comité de Ecoeficiencia tiene como principal labor elaborar el Plan de Ecoeficiencia, cuyo objetivo es minimizar y prevenir la contaminación ambiental de una forma eficiente, a través de la administración y/o uso adecuado de la energía, combustible, agua, útiles de oficina, residuos sólidos y emisiones de CO₂ provenientes del consumo de energía eléctrica.

Durante el año 2018 se realizaron las siguientes campañas y actividades:

Campaña: Juntos Reciclamos, se realiza desde año 2016, con el objetivo de cuidar el medio ambiente, a través del reciclaje de residuos de aparatos eléctricos, electrónicos (RAEE), pilas y chapitas en la ONP.

En abril se realizó la 4ta entrega de chapitas, logrando la suma de 108,8 kilos y en el mes de agosto se realizó la 5ta entrega, logrando una suma de 106 kilos, que fueron donados al Instituto Nacional de Salud del Niño. Esta campaña sirve de ayuda para la compra de medicamentos y productos para las/los niñas/os que padecen de "Piel Mariposa".

Durante los primeros meses del año se instalaron 20 módulos de reciclaje RAEE, considerando la sede central, los centros de atención a nivel nacional y las dos sedes del Programa Casa del Pensionista. En el mes de setiembre se realizó una entrega más de RAEE a la empresa Comintel Perú, especializada en el reciclaje y tratamiento de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, y de pilas. Se recaudó un total de 94,2 kg. de RAEE y 32,8 kg. de pilas.

Campaña: La Hora del Planeta, se realizó en el mes de marzo con el objetivo de promover y difundir esta fecha, así mismo recordar a las/los servidoras/es la importancia de cuidar el planeta. Para esta campaña se instalaron banners móviles en los comedores y se realizó una pequeña activación en el Hall Principal de la ONP en donde se entregaron stickers a la hora de ingreso.

✦ PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

El Programa Voluntariado ONP se desarrolló con el objetivo de promover la vocación de servicio de las/los servidoras/es de la entidad, a través de acciones solidarias. Durante el 2018 se realizaron 02 actividades de voluntariado:

- a. En el mes de abril se realizó una visita al Hogar Geriátrico: San Vicente de Paul, la cual contó con la participación de 40 servidoras/es voluntarias/os, quienes llevaron donativos y alegría a las personas adultas mayores de dicho recinto.




- b. En el mes de diciembre se realizó una visita al Hogar Geriátrico: Hermanitas de los Ancianos Desamparados, la cual contó con la participación de más de 50 servidoras/es voluntarias/os.

En ambas fechas se desarrollaron pequeñas actividades como: spa, juegos de mesa y baile, etc.

4.4.8. IGUALDAD DE GÉNERO EN LA ONP

El Grupo de Trabajo de Igualdad de Género - GTIG de la ONP, tiene como objetivo *coordinar, articular y fiscalizar la incorporación del enfoque de género en las políticas de gestión institucional, a fin de promover el cierre de brechas de género y la igualdad entre mujeres y hombres, en el marco de la implementación de la política nacional en materia de igualdad de género.* El GTIG se instaló al cierre del año 2017, y dentro de las principales actividades y logros obtenidos durante el 2018 se encuentran las siguientes:

- a) Aprobación del Reglamento del Grupo de Trabajo de Igualdad de Género, documento normativo que reglamenta la actuación del citado Grupo de Trabajo.
- b) Se realizó el diagnóstico de la igualdad de género en la ONP, que permitió identificar las brechas y elaborar el plan de actividades para la reducción de brechas de género para el año 2018, alineado a la Política Nacional de Igualdad de Género, para generar una cultura organizacional con igualdad de género.
- c) A partir del 01 de enero de 2018 entró en vigencia la nueva política institucional de la ONP que considera (como uno de sus principios), a la ONP como una organización plenamente igualitaria, responsable con todo su personal y respetuosa de derechos y oportunidades, sin condición alguna.
- d) Se ejecutaron actividades consideradas en el plan de trabajo, tales como: la campaña *Somos Iguales*, para socializar el resultado del diagnóstico y promover la igualdad de género en la ONP; difusión de dos videos, uno de sensibilización sobre la brecha de género a nivel mundial, y otro realizado con las/los niñas/os de primer y segundo grado del I.E. N° 1038 María Parado de Bellido de Cercado de Lima, referido a estereotipos de género en las profesiones.
- e) Asimismo, se realizó la actividad *Cinema ONP*, donde se proyectaron 03 películas basadas en los derechos de las mujeres y estereotipos de género que se expresan en distintos panoramas y cada esfuerzo que se realiza para tener acceso o las mismas oportunidades en la sociedad; y la



2

actividad *Píntemos la Igualdad*, en la cual las/los servidoras/es de la ONP pudieron plasmar su creatividad a través de la pintura de 03 murales artísticos.

- f) La Presidenta del Grupo de Trabajo fue capacitada en el *Curso Taller Planes de Igualdad* en Santa Cruz, Bolivia, sin irrogar gastos a la ONP.

4.4.9. GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL Y RIESGO FINANCIERO

✦ RIESGO OPERACIONAL

Durante el año 2018 se realizó el seguimiento trimestral al despliegue de la gestión de riesgos a todos los procesos de la entidad, logrando identificar recomendaciones de mejora en las matrices de riesgos elaboradas por los diferentes órganos de la ONP.

En materia de cultura de riesgos operativos, con la finalidad de concientizar a las/los servidoras/es de la ONP sobre la importancia de la gestión de riesgos y su uso como instrumento de gestión, se desarrollaron capacitaciones sobre la metodología vigente en materia de riesgo operacional en base a la demanda presentada, y se continuó con las labores de sensibilización a las/los servidoras/es para que tomen conciencia de los riesgos en sus actividades diarias.

✦ RIESGO FINANCIERO

La ONP en su rol de Secretaría Técnica del FCR, durante el año 2018, ha llevado a cabo la adecuación de los procesos internos para mejorar el control y seguimiento de los portafolios gestionados por los administradores de cartera externos, así como para el seguimiento de los fondos de inversión alternativos y los fondos mutuos. Asimismo, se inició la implementación de los procesos asociados al nuevo sistema informático para el seguimiento de inversiones alternativas.

En materia de cultura de riesgos financieros se continuó capacitando a las/los servidoras/es de la Oficina de Gestión de Riesgos en materias vinculadas a las mejores prácticas para la gestión de este tipo de riesgos.

4.4.10. DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD

En el año 2018, se aprobaron 10 documentos normativos: 1 reglamento, 2 procedimientos, 5 directivas y 2 instructivos referidos a distintos procesos de la entidad (el detalle se muestra en el anexo 5). Con esta labor se vienen documentando los procesos a seguir, dejando constancia de los ingresos y

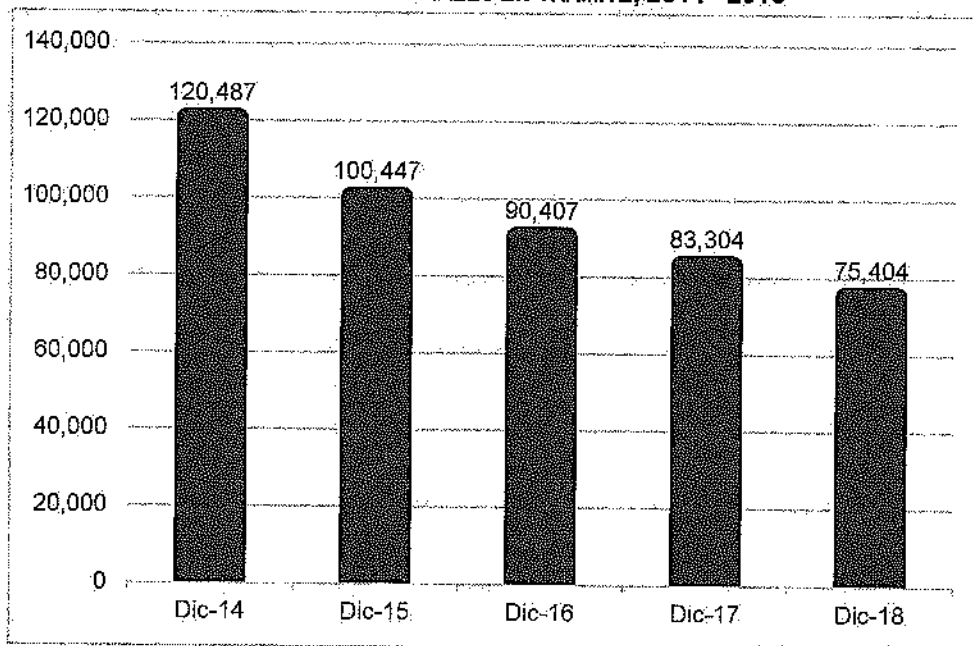


salidas por cada proceso, así como, eliminando o reduciendo ambigüedades en la ejecución de los mismos.

4.4.11. PROCESOS JUDICIALES EN TRÁMITE

Desde el año 2014 a diciembre de 2018, se evidencia una disminución del stock de procesos judiciales en trámite¹⁰.

CUADRO 44
PROCESOS JUDICIALES EN TRÁMITE, 2014 - 2018



FUENTE: ONP - OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA

Así, del año 2014 al 2015, el stock se redujo en 17%, del año 2015 al 2016 en 10%, del año 2016 al 2017 en 8% y del año 2017 al 2018 en 9%. En dicho periodo (entre el 2014 y 2018) los procesos judiciales en trámite se han reducido en 37%.

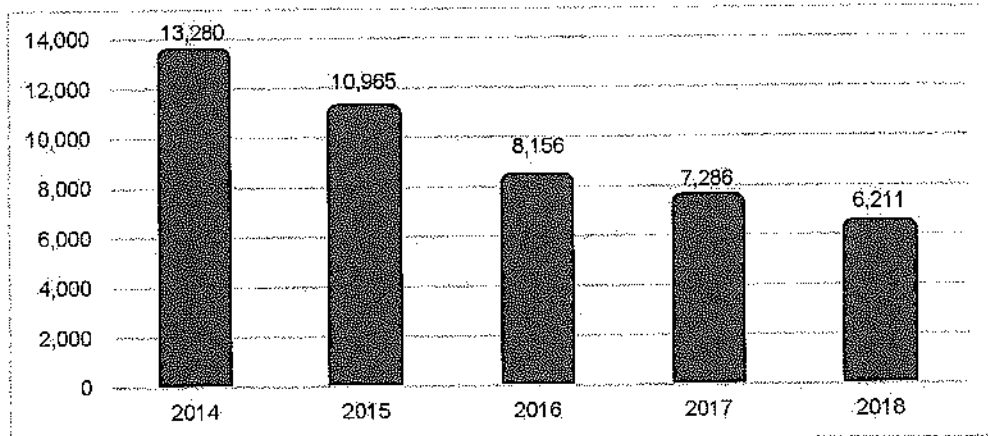
Cabe precisar que las actividades desarrolladas en la línea de emergencia que se implementó para el plan de descarga procesal, señaladas en el numeral 4.2.5, tuvo incidencia en la reducción de los procesos judiciales en trámite del 2018.

¹⁰ Comprende todos los procesos a cargo de la Oficina de Asesoría Jurídica.

4.4.12. INGRESO DE DEMANDAS PREVISIONALES

El cuadro siguiente muestra la evolución del ingreso de demandas previsionales:

CUADRO 45
INGRESO DE DEMANDAS PREVISIONALES, 2014 - 2018



FUENTE: ONP - OFICINA DE ASesoría JURÍDICA

La disminución del ingreso de demandas ha sido progresiva, ello debido a la oportuna calificación de las solicitudes a nivel administrativo, el pago de intereses legales administrativamente y a la implementación del Tribunal Administrativo Previsional.

Asimismo, se detallan aspectos relevantes:

- ⚡ Reducción del ingreso de demandas previsionales en un 15% respecto al año 2017.
- ⚡ Reducción del ingreso de procesos judiciales por intereses legales en un 51% respecto al año anterior.
- ⚡ Reducción del ingreso de procesos correspondientes al Decreto Ley N° 19990, Decreto Ley N° 20530 y Decreto Ley N° 18846 en un 25%, 3% y 47% respectivamente, en comparación al año 2017.
- ⚡ Reducción en el promedio mensual de demandas previsionales ingresadas. Durante el año 2017 el promedio fue de 607 demandas, mientras que en el año 2018 fue de 514.

La ONP sigue orientando sus esfuerzos a fin de reducir el ingreso de demandas, analizándose para ello las demandas en trámite con el fin de verificar si procede otorgar o no el derecho demandado.

4.4.13. PROCESOS PREVISIONALES JUDICIALES ARCHIVADOS

De los 15 965 procesos previsionales judiciales archivados durante el año 2018, el 60,2% corresponde al grupo procesal Decreto Ley N° 19990 y el 19,8%



al grupo procesal intereses legales, representando entre ambos el 80% de la totalidad de procesos archivados durante el año 2018.

CUADRO 46
PROCESOS PREVISIONALES JUDICIALES ARCHIVADOS, 2018

GRUPO PROCESAL	DESFAVORABLE	FAVORABLE	TOTAL	PORCENTAJE
D.L. 19990	5 048	4 569	9 617	60,2%
Intereses legales	2 824	337	3 161	19,8%
D.L. 18846	515	601	1 116	7,0%
Habeas data	472	158	630	3,9%
D.S. 150-2008-EF	270	98	368	2,3%
Bonos	120	140	260	1,6%
D.L. 20530	88	169	257	1,6%
Ley 26790 - SCTR	8	145	153	1,0%
D.L. 19990 Minero	66	85	151	0,9%
Libre Desafiliación	30	98	128	0,8%
LEY 10772 Electrolima	15	29	44	0,3%
LEY 30003	11	30	41	0,3%
FONAHPU	10	29	39	0,2%
TOTAL:	9 477	6 488	15 965	100%

FUENTE: ONP - OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA.

Del total de procesos judiciales archivados, el 59% (9 477) tuvo un resultado desfavorable para ONP, mientras que el 41% (6 488) un resultado favorable para ONP.

J



V. GESTIÓN FINANCIERA

5.1. EVALUACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

A continuación, se muestra el análisis horizontal y vertical tanto del estado de situación financiera de la entidad, como del estado de gestión.

5.1.1. ANÁLISIS HORIZONTAL

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

I. ACTIVO

Efectivo y Equivalente de Efectivo

La variación de S/ -15 654 781,99 corresponde a la disminución generada por la rentabilidad de los importes de capital invertidos en las instituciones financieras privadas; colocados en depósitos en las cuentas corrientes y de ahorros de los fondos del Sistema Nacional de Pensiones Decreto Ley N° 19990, Decreto Ley N° 18846 y el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - Ley N° 26790, durante el año 2018, respecto al ejercicio anterior.

Inversiones Disponibles

La variación de S/ -31 000 000,00 es originada por el efecto neto de la apertura y cancelación de los Depósitos a Plazo realizado durante el ejercicio 2018.

Cuentas por Cobrar (Neto)

La variación de S/ -9 344 039,64 es originada principalmente por la disminución de las aportaciones al Sistema Nacional de Pensiones - Decreto Ley N° 19990 recaudado por la SUNAT; así como las cuentas por cobrar por alquileres y primas de seguros emitidas en el año 2018, con respecto al ejercicio anterior.

Otras cuentas por Cobrar (Neto)

La variación de S/ 446 266 122,29 representa un incremento en el ejercicio 2018, que incluye las garantías por inmuebles alquilados, las acreencias por las resoluciones de multas administrativas, los intereses devengados de depósitos a plazo, así como la parte corriente del saldo de la cuenta por cobrar al Fondo Consolidado de Reservas Previsionales por las operaciones relacionadas con las ganancias o pérdidas generadas por los activos financieros administrados por el citado fondo.



Inventarios

La variación de S/ 47 452,86 representa un incremento en el ejercicio 2018, del stock de materiales y útiles en el almacén de la ONP, respecto al ejercicio anterior.

Servicios y Otros Gastos Pagados por Anticipado

La variación de S/ 81 481,83 representa principalmente un incremento en los adelantos otorgados a las compañías de seguro para contratar las pólizas que permitan mantener protegidos los bienes muebles e inmuebles de propiedad de la entidad; así como el aumento de las entregas a rendir cuenta por los viáticos otorgados al personal en comisión de servicios al cierre del periodo 2018, respecto al ejercicio anterior.

Otras Cuentas por Cobrar a Largo Plazo

La variación de S/ 1 181 437 246,99 muestra un aumento principalmente como resultado del registro de la rentabilidad generada por los activos financieros administrados por el Fondo Consolidado de Reservas Previsionales - FCR, la estimación de las cuentas de cobranza dudosa por los intereses moratorios y recargos acumulados por las aportaciones pendiente de cobranza del Sistema Nacional de Pensiones - Decreto Ley N° 19990; así como la provisión de cobranza dudosa de la deuda por pensiones irregulares al cierre del ejercicio 2018, respecto al ejercicio anterior.

Inversiones

La variación de S/ 21 387,30 representa un incremento correspondiente al reconocimiento de la ganancia en el valor razonable de las inversiones en valores en acciones de las empresas agrarias azucareras, recibidas como aportes al Sistema Nacional de Pensiones - Decreto Ley N° 19990.

Propiedad, Planta y Equipo (Neto)

La variación de S/ 487 163,99 es originada principalmente por la adquisición de bienes, así como el alta de bienes muebles en el ejercicio 2018, con relación al ejercicio anterior.

Otras cuentas del Activo (Neto)

La variación de S/ 37 598 298,41 muestra un incremento en las adquisiciones de licencias de software y las provisiones por las amortizaciones efectuadas en el ejercicio 2018.

II. PASIVO

Cuentas por Pagar

La variación de S/ -3 586 725,68 es originada por la disminución en el año 2018 de las obligaciones relativas a adquisición de bienes y contratación de servicios; siendo estas últimas obligaciones las que influyen significativamente en la variación indicada con respecto al ejercicio anterior.



Impuestos, Contribuciones y Otros

La variación de S/ 55 642,98 es originada por el incremento en el año 2018 de las obligaciones relativas a impuestos, contribuciones, remuneraciones, beneficios por pagar, adquisición de bienes y tributos municipales; siendo estas últimas obligaciones las que influyen significativamente en la variación indicada con respecto al ejercicio anterior.

Remuneraciones y Beneficios Sociales

La variación de S/ - 4 324 407,73 representa una disminución principalmente por el reconocimiento de las obligaciones sobre el monto mínimo de pensiones en aplicación a la Ley N° 23908 del Decreto Ley N° 19990 durante el ejercicio 2018, en relación al ejercicio anterior.

Parte Corriente de Obligaciones Previsionales

La variación de S/ 404 063 948,00 representa un incremento principalmente por el traslado de la parte no corriente a la parte corriente del pasivo pensionario por la cobertura del año 2018.

Parte Corriente de Deudas a Largo Plazo

La variación de S/ -196 716 020,15 representa una disminución principalmente por el reconocimiento de las obligaciones a corto plazo de los títulos pendientes de pago de Bonos de Reconocimiento durante el ejercicio 2018, respecto al ejercicio anterior.

Otras Cuentas del Pasivo

La variación de S/ 8 478 647,34 muestra un incremento en el valor de las acreencias y se explica principalmente por el registro de las provisiones de los procesos judiciales del Seguro Complementario de Trabajo y Riesgo - SCTR y el registro del pago en el 2018 correspondiente a la devolución de aporte indebido según Decreto Legislativo N° 1275 a transferir a las AFP: Hábitat, Integra, Prima y Profuturo.

Deudas a Largo Plazo

La variación de S/ -707 381 424,30 muestra una disminución en el año 2018, originada por la redención de títulos pendientes de pago y las constancias sin título pendientes de pago, en comparación con el ejercicio anterior.

Beneficios Sociales

La variación de S/ 11 454,52 muestra un incremento en el ejercicio 2018, como resultado el efecto neto de la provisión y los pagos por el cálculo de la compensación por tiempo de servicios, así como las obligaciones pendientes de los intereses legales vinculados a dicha compensación.

Obligaciones Previsionales

La variación de S/ - 6 212 479 234,90 muestra una disminución en el ejercicio 2018, como resultado principalmente del ajuste de la reserva actuarial de las/los pensionistas y trabajadoras/es activas/os del Sistema



Nacional de Pensiones - Decreto Ley N° 19990 y el Decreto Ley N° 20530, que influye en la disminución del saldo del rubro con relación al ejercicio anterior.

Provisiones

La variación de S/ -291 613 472,10 muestra una disminución en el año 2018 que se origina principalmente por la provisión de las consignaciones judiciales, con relación al ejercicio anterior.

Otras Cuentas del Pasivo

La variación de S/-12 287 401,86 muestra una disminución en el año 2018 que se origina principalmente por cuenta por pagar por pensiones devengadas en aplicación de la Ley N° 23908 y la cuenta por pagar por devolución de aporte indebido según Decreto Legislativo N° 1275 a transferir a las AFP: Hábitat, Integra, Prima y Profuturo.

III. PATRIMONIO

Hacienda Nacional

La variación de S/ 24 875 714,25 muestra un incremento en el ejercicio 2018 por la capitalización de los resultados acumulados; en comparación con el ejercicio anterior.

Resultados Acumulados

La variación de S/ 8 600 843 616,67, está dada por la variación de los resultados combinados obtenido en el presente ejercicio con relación al ejercicio anterior; y a la variación neta en resultados acumulados originada por el resultado acumulado reconocido en el presente ejercicio.

Comprende el saldo originado principalmente por el registro de los nuevos cálculos actuariales y las contrapartidas de la rentabilidad generada por los activos financieros y las transferencias realizadas a los diversos fondos vinculados con los regímenes pensionarios del Decreto Ley N° 20530.



2

CUADRO 47
ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017
(EN SOLES)

RUBROS	2018	2017	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y Equivalente de Efectivo	534 419 781,00	550 074 562,99	(15 654 781,99)	(2,85)
Inversiones Disponibles	36 000 000,00	67 000 000,00	(31 000 000,00)	(46,27)
Cuentas por Cobrar (Neto)	364 233 321,15	373 577 360,79	(9 344 039,64)	(2,50)
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	4 416 882 700,41	3 970 616 578,12	446 266 122,29	11,24
Inventarios (Neto)	454 709,46	407 256,60	47 452,86	11,65
Servicios y Otros Pagados por Anticipado	480 555,27	399 073,44	81 481,83	20,42
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	5 352 471 067,29	4 962 074 831,94	390 396 235,35	7,87
ACTIVO NO CORRIENTE				
Otras Ctas. por Cobrar a Largo Plazo	14 305 264 880,05	13 123 827 633,06	1 181 437 246,99	9,00
Inversiones (Neto)	220 170,00	198 782,70	21 387,30	10,76
Propiedad, Planta y Equipo (Neto)	8 399 496,11	7 912 327,12	487 168,99	6,16
Otras Cuentas del Activo (Neto)	46 363 254,51	8 764 956,10	37 598 298,41	428,96
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	14 360 247 800,67	13 140 703 698,98	1 219 544 101,69	9,28
TOTAL ACTIVO	19 712 718 867,96	18 102 778 530,92	1 609 940 337,04	8,89
PASIVO Y PATRIMONIO				
PASIVO CORRIENTE				
Cuentas por Pagar a Proveedores	38 382 403,30	41 969 128,98	(3 586 725,68)	(8,55)
Impuestos, Contribuciones y Otros	140 037,39	84 394,41	55 642,98	65,93
Remunerac.y Beneficios Sociales	22 037 809,85	26 362 217,58	(4 324 407,73)	(16,40)
Obligaciones Previsionales	5 048 450 131,00	4 644 386 183,00	404 063 948,00	8,70
Parte Cte. Deudas a Largo Plazo	682 912 530,46	879 628 550,61	(196 716 020,15)	(22,36)
Otras Cuentas del Pasivo	87 619 413,38	79 140 766,04	8 478 647,34	10,71
TOTAL PASIVO CORRIENTE	5 879 542 325,38	5 671 571 240,62	207 971 084,76	3,67
PASIVO NO CORRIENTE				
Deudas a Largo Plazo	3 286 925 141,26	3 994 306 565,56	(707 381 424,30)	(17,71)
Beneficios Sociales	5 746 429,12	5 734 974,60	11 454,52	0,20
Obligaciones Previsionales	107 507 939 223,00	113 720 418 457,90	(6 212 479 234,90)	(5,46)
Provisiones	185 675 447,95	477 288 920,05	(291 613 472,10)	(61,10)
Otras Cuentas del Pasivo	295 949 826,06	308 237 227,92	(12 287 401,86)	(3,99)
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	111 282 236 067,39	118 505 986 146,03	(7 223 750 078,64)	-6,10
TOTAL PASIVO	117 161 778 392,77	124 177 557 386,65	(7 015 778 993,88)	-5,65
PATRIMONIO				
Hacienda Nacional	2 738 711 867,48	2 713 836 153,23	24 875 714,25	0,92
Hacienda Nacional Adicional	0,00	0,00	(0,00)	0,00
Resultados Acumulados	(100 187 771 392,29)	(108 788 615 008,96)	8 600 843 616,67	-7,91
TOTAL PATRIMONIO	(97 449 059 524,81)	(106 074 778 855,73)	8 625 719 330,92	-8,13
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	19 712 718 867,96	18 102 778 530,92	1 609 940 337,04	8,89

FUENTE: ONP - OFICINA DE ADMINISTRACIÓN



ESTADO DE GESTIÓN**I. INGRESOS*****Ingresos Tributarios Netos***

La variación de S/ 670 630 885,10 muestra un incremento en el nivel de recaudación por las aportaciones al Sistema Nacional de Pensiones - Decreto Ley N° 19990 en el ejercicio 2018, respecto al ejercicio anterior.

Ingresos No Tributarios

La variación de S/ -318 846 495,96 muestra una disminución en el ejercicio 2018 principalmente por la reclasificación al Rubro "Ingresos No Tributarios" de la Comisión por el servicio de administración del Sistema Nacional de Pensiones Decreto Ley N° 19990, realizada en el presente ejercicio.

Trasposos y Remesas Recibidas

La variación de S/ 430 456 112,52 muestra un incremento en el año 2018 originada por el mayor traspaso y remesa efectuada por la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público, para atender determinadas obligaciones de la entidad, en relación a los recursos recibidos en el ejercicio anterior.

Donaciones y Transferencias Recibidas

La variación de S/ 18 073 493,01 muestra un incremento en el año 2018 debido principalmente a la transferencia recibida de EsSalud, a fin de atender el pago de la planilla del Decreto Ley N° 18846 - Seguro de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, así como la transferencia del Banco de la Nación para atender el pago de la parte alícuota de las planillas de pensiones de los fondos EMSAL, ENATA y BANCO DE LA NACIÓN, respecto al ejercicio anterior.

Ingresos Financieros

La variación de S/ -20 137 891,91 muestra una disminución en el ejercicio 2018 debido a los menores intereses obtenidos en las cuentas corrientes, depósitos en ahorros y depósitos a plazos que mantiene el Sistema Nacional de Pensiones - Decreto Ley N° 19990, del Fondo Decreto Ley N° 18846 y del Seguro Complementario de Trabajo y Riesgo, en las distintas entidades financieras, respecto al ejercicio 2017.

Otros Ingresos

La variación de S/ 5 676 042 160,04 muestra un incremento, principalmente por la actualización de la provisión en el cálculo actuarial de las obligaciones previsionales de trabajadoras/es activas/os del Sistema Nacional de Pensiones - Decreto Ley N° 19990.



II. COSTOS Y GASTOS

Gastos en Bienes y Servicios

La variación de S/ -743 514,53 muestra una disminución en el ejercicio 2018 originado principalmente por los menores gastos en servicios vinculados a las edificaciones, oficinas y estructuras, otros servicios de informática, servicios diversos y Contratos de Administración de Servicios - CAS, entre otros, con relación al ejercicio anterior.

Gastos de Personal

La variación de S/ -4 634 454 147,81 muestra una disminución en el ejercicio 2018, originado principalmente por la menor provisión registrada por la reserva actuarial de las/los trabajadoras/es activas/os del Sistema Nacional de Pensiones - Decreto Ley N° 19990, respecto al ejercicio anterior.

Gastos por Pensiones, Prestaciones y Asistencia Social

La variación de S/ 43 234 432,09 muestra un incremento en el ejercicio 2018 originada principalmente por el mayor gasto en Fondo Complementario de Jubilación Minera. Metalúrgica y Siderúrgica - FCJMMS, los gastos por pensiones del fondo Decreto Ley N° 18846, la emisión de Bonos Complementarios y bonificación del Fondo Nacional de Ahorro Público - FONAHPU, respecto del ejercicio anterior.

Trasposos y Remesas Otorgadas

La variación de S/ -8 275 368,39 corresponde principalmente a la transferencia al Tesoro Público de los saldos de balance de la fuente de financiamiento Recursos Directamente Recaudados, en el ejercicio 2017, en cumplimiento con el Decreto Supremo N° 179-2017-EF.

Estimaciones y Provisiones del Ejercicio

La variación de S/ -374 664 409,45 muestra una disminución en el ejercicio 2018 debido al menor registro en las provisiones en la cuenta por cobrar por el tributo insoluto e intereses moratorios vinculado a los aportes del Sistema Nacional de Pensiones - Decreto Ley N° 19990, así como los procesos judiciales de Seguro Complementario de Trabajo y Riesgo - SCTR y Empresa Nacional de Puertos - ENAPU S.A., con relación a lo registrado en el ejercicio anterior.

Gastos Financieros

La variación de S/ 185 719,91 muestra un incremento en el ejercicio 2018 originado principalmente por el reconocimiento de los intereses por Compensación por Tiempo de Servicios - CTS.

Otros Gastos

La variación de S/ -180 541 862,11 muestra una disminución en el ejercicio 2018 debido, principalmente, al menor gasto por devoluciones de aportes indebidos por transferir a las AFP, al menor reconocimiento de la Reserva Matemática del SCTR y la disminución de los Títulos sin Evento de Bonos de Reconocimiento, con relación a lo registrado en el ejercicio anterior.



2

CUADRO 48
ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE GESTIÓN
PARA LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 Y 2017
(EN SOLES)

RUBROS	2018	2017	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
INGRESOS				
Ingresos Tributarios Netos	4 184 957 944,13	3 514 327 059,03	670 630 885,10	19,08%
Ingresos No Tributarios	17 038 125,95	335 884 621,91	(318 846 495,96)	-94,93%
Traspasos y Remesas Recibidas	2 103 272 536,05	1 672 816 423,53	430 456 112,52	25,73%
Donaciones y Transferencias Recibidas	172 155 406,72	154 081 913,71	18 073 493,01	11,73%
Ingresos Financieros	14 661 413,80	34 799 305,81	(20 137 891,91)	-57,87%
Otros Ingresos	9 218 161 893,81	3 542 119 733,77	5 676 042 160,04	160,24%
TOTAL INGRESOS	15 710 247 320,56	9 254 029 057,76		
COSTOS Y GASTOS				
Gastos en Bienes y Servicios	(333 090 653,96)	(333 834 168,49)	743 514,53	-0,22%
Gastos de Personal	(6 563 893 527,20)	(11 198 347 675,01)	4 634 454 147,81	-41,39%
Gastos por Pens. Prest. y Asistencia Social	(501 926 059,47)	(458 691 627,38)	(43 234 432,09)	9,43%
Traspasos y Remesas Otorgadas	(2 090 510,29)	(10 365 878,68)	8 275 368,39	-79,43%
Estimaciones y Provisiones del Ejercicio	(422 535 065,47)	(797 199 474,92)	374 664 409,45	-47,00%
Gastos Financieros	(231 527,21)	(45 807,30)	(185 719,91)	405,44%
Otros Gastos	(219 639 570,26)	(400 181 432,37)	180 541 862,11	-45,12%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	(8 043 406 913,86)	(13 198 666 064,15)		
RESULTADO DEL EJERCICIO	7 666 840 406,70	(3 944 637 006,39)	11 611 477 413,09	-294,36%

FUENTE: ONP - OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

5.1.2. ANÁLISIS VERTICAL

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

I. ACTIVO

Activo Corriente

De los rubros que componen el *Activo Corriente*, la partida más significativa es la que corresponde a *Otras Cuentas por Cobrar*, que muestra un incremento de 22,41% en el año 2018, con relación al 21,93% del año 2017. Esta variación se explica básicamente como resultado de las operaciones relacionadas con la gestión de los activos financieros que administra el Fondo de Consolidado de Reservas Previsionales en el año 2018.

El *Efectivo y Equivalente de Efectivo* representa el 2,71% en el año 2018, mientras que, en el año 2017, fue del 3,04%.

El rubro *Cuentas por Cobrar (Neto)* representa el 1,85% en el año 2018, con relación al 2,06% del año 2017. Esta disminución se debe a la cancelación de

CUADRO 49
ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017
(EN SOLES)

RUBROS	2018	%	2017	%
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y Equivalente de Efectivo	534 419 781,00	2,71	550 074 562,99	3,04
Inversiones Disponibles	36 000 000,00	0,18	67 000 000,00	0,37
Cuentas por Cobrar (Neto)	364 233 321,15	1,85	373 577 360,79	2,06
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	4 416 882 700,41	22,41	3 970 616 578,12	21,93
Inventarios (Neto)	454 709,46	0,00	407 256,60	0,00
Servicios y Otros Pagados por Anticipado	480 555,27	0,00	399 073,44	0,00
Otras Cuentas del Activo	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	5 352 471 067,29	27,15	4 962 074 831,94	27,41
ACTIVO NO CORRIENTE				
Otras Ctas. por Cobrar a Largo Plazo	14 305 264 880,05	72,57	13 123 827 633,06	72,50
Inversiones (Neto)	220 170,00	0,00	198 782,70	0,00
Propiedad, Planta y Equipo (Neto)	8 399 491,11	0,04	7 912 327,12	0,04
Otras Cuentas del Activo (Neto)	46 363 254,51	0,24	8 764 956,10	0,05
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	14 360 247 795,67	72,85	13 140 703 698,98	72,59
TOTAL ACTIVO	19 712 718 862,96	100,00	18 102 778 530,92	100,00
PASIVO Y PATRIMONIO				
PASIVO CORRIENTE				
Cuentas por Pagar a Proveedores	38 382 403,30	0,19	41 969 128,98	0,23
Impuestos, Contribuciones y Otros	140 037,39	0,00	84 394,41	0,00
Remuneraciones y Beneficios Sociales	22 037 809,85	0,11	26 362 217,58	0,15
Obligaciones Previsionales	5 048 450 131,00	25,61	4 644 386 183,00	25,66
Parte Cte. Deudas a Largo Plazo	682 912 530,46	3,46	879 628 550,61	4,86
Otras Cuentas del Pasivo	87 619 413,38	0,44	79 140 766,04	0,44
TOTAL PASIVO CORRIENTE	5 879 542 325,38	29,83	5 671 571 240,62	31,33
PASIVO NO CORRIENTE				
Deudas a Largo Plazo	3 286 925 141,26	16,67	3 994 306 565,56	22,06
Beneficios Sociales	5 746 429,12	0,03	5 734 974,60	0,03
Obligaciones Previsionales	107 507 939 223,00	545,37	113 720 418 457,90	628,19
Provisiones	185 675 447,95	0,94	477 288 920,05	2,64
Otras Cuentas del Pasivo	295 949 826,06	1,50	308 237 227,92	1,70
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	111 282 236 067,39	564,52	118 505 986 146,03	654,63
TOTAL PASIVO	117 161 778 392,77	594,35	124 177 557 386,65	686,96
PATRIMONIO				
Hacienda Nacional	2 738 711 867,48	13,89	2 713 836 153,23	14,99
Resultados Acumulados	(100 187 771 392,29)	(508,24)	(108 788 615 008,96)	(600,95)
TOTAL PATRIMONIO	(97 449 059 524,81)	(494,35)	(106 074 778 855,73)	(585,96)
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	19 712 718 862,96	100,00	18 102 778 530,92	100,00

FUENTE: ONP - OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

ESTADO DE GESTIÓN

I. INGRESOS

El rubro *Ingresos Tributarios Netos* representa el 26,64% en el año 2018, mientras que en el año 2017 fue de 37,98%, debido al incremento por la recaudación de aportes al Sistema Nacional de Pensiones del Decreto Ley N° 19990.

El rubro *Ingresos No Tributarios* representa el 0,11% en el año 2018, mientras que, en el año 2017, fue de 3,63%, debido a la reclasificación al Rubro "Ingresos No Tributarios" de la Comisión por el servicio de administración del Sistema Nacional de Pensiones Decreto Ley N° 19990.

El rubro *Trasposos y Remesas Recibidas* representa el 13,39% en el año 2018, mientras que, en el año 2017, fue de 18,08%, debido al incremento en los trasposos recibidos de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público para atender el pago de planillas de pensiones, gastos administrativos y bonificación FONAHPU.

El rubro *Donaciones y Transferencias Recibidas* representa el 1,10% en el año 2018, mientras que, en el año 2017, fue de 1,67%. Dicho incremento se debe a las transferencias realizadas por el Banco de la Nación y EsSalud, con el fin de atender el pago de las planillas de pensiones correspondientes al Decreto Ley N° 18846, Banco de la Nación y el pago de la parte alícuota de la planilla de pensiones de EMSAL S.A. y ENATA S.A.

El rubro más significativo corresponde a *otros ingresos*, que representa el 58,68% en el año 2018, mientras que, en el año 2017, fue de 38,28%; debido principalmente al recupero de provisión del cálculo actuarial de las obligaciones previsionales de trabajadoras/es activas/os del Sistema Nacional de Pensiones - Decreto Ley N° 19990.

II. COSTOS Y GASTOS

El rubro *Gastos en Bienes y Servicios* representa el 2,12% en el año 2018, mientras que, en el año 2017, fue de 3,61%; debido a la disminución en los servicios prestados por terceros para el normal funcionamiento de las operaciones de la ONP.

El rubro *Gastos de Personal*, representa el 41,78% en el año 2018, mientras que, en el año 2017, fue de 121,01%; debido a la disminución de la reserva actuarial de las/los trabajadoras/es activas/os del Sistema Nacional de Pensiones - Decreto Ley N° 19990.




CUADRO 50
ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE GESTIÓN
PARA LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 Y 2017
(EN SOLES)

RUBROS	2018	%	2017	%
INGRESOS				
Ingresos Tributarios Netos	4 184 957 944,13	26,64%	3 514 327 059,03	37,98%
Ingresos No Tributarios	17 038 125,95	0,11%	335 884 621,91	3,63%
Trasposos y Remesas Recibidas	2 103 272 536,05	13,39%	1 672 816 423,53	18,08%
Donaciones y Transferencias Recibidas	172 155 406,72	1,10%	154 081 913,71	1,67%
Ingresos Financieros	14 661 413,90	0,09%	34 799 305,81	0,38%
Otros Ingresos	9 218 161 893,81	58,68%	3 542 119 733,77	38,28%
TOTAL INGRESOS	15 710 247 320,56		9 254 029 057,76	
COSTOS Y GASTOS				
Gastos en Bienes y Servicios	(333 090 653,96)	-2,12%	(333 834 168,49)	-3,61%
Gastos de Personal	(6 563 893 527,20)	-41,78%	(11 198 347 675,01)	-121,01%
Gastos por Pens.Prest.y Asistencia Social	(501 926 059,47)	-3,19%	(458 691 627,38)	-4,96%
Trasposos y Remesas Otorgadas	(2 090 510,29)	-0,01%	(10 365 878,68)	-0,11%
Estimaciones y Provisiones del Ejercicio	(422 535 065,47)	-2,69%	(797 199 474,92)	-8,61%
Gastos Financieros	(231 527,21)	0,00%	(45 807,30)	0,00%
Otros Gastos	(219 639 570,26)	-1,40%	(400 181 432,37)	-4,32%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	(8 043 406 913,86)		(13 198 666 064,15)	
RESULTADO DEL EJERCICIO				
SUPERAVIT (DEFICIT)	7 666 840 406,70	48,80%	(3 944 637 006,39)	-42,63%

FUENTE: ONP - OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

5.2. ANÁLISIS DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL

A diciembre de 2018, el presupuesto de ingresos de la ONP ascendió a S/ 7 048 millones, estando conformados principalmente por los aportes de las/los trabajadoras/es (49%) y por las transferencias del Tesoro Público (30%). Respecto al año precedente, se observa un incremento en las transferencias del Tesoro Público (25%).

CUADRO 51
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL PIM - INGRESOS, 2017-2018
(MILLONES DE SOLES)

CONCEPTO	2017	2018
Tesoro Público	1 680	2 105
Aportes de las/los trabajadoras/es	3 476	3 470
Fondo Consolidado de Reservas Previsionales - FCR	491	502
Recursos Directamente Recaudados	332	347
Otros ^{1/}	722	625
Total Ingresos	6 701	7 048

^{1/} Otros: Decreto Ley N° 18846; SCTR, alcuotas de ENATA, EMSAL, saldos de balance y otros
 FUENTE: ONP - OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.

5.2.1. ANÁLISIS DE LOS INGRESOS

A efectos del presente análisis, se ha considerado como presupuesto programado al Presupuesto Institucional de Apertura - PIA. El PIA se incrementa con las modificaciones presupuestarias, conformando el Presupuesto Institucional Modificado - PIM y se compara con la ejecución de ingresos y gastos, determinando su grado de avance.

CUADRO 52
PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE INGRESOS, 2018
(MILLONES DE SOLES)

GENÉRICA DE INGRESOS	PIA	MODIFICACIÓN	PIM	RECAUDADO
2: Contribuciones sociales	3 470	0	3 470	3 744
3: Venta de bienes y servicios y derechos administrativos	338	4	342	320
4: Donaciones y transferencias	633	30	663	671
5: Otros ingresos	1	0	1	27
7: Venta de activos financieros	0	0	0	2
9: Saldos de balance	29	439	468	581
TOTAL INGRESOS	4 470	473	4 943	5 346
Transferencia del Tesoro Público Recursos Ordinarios	1 566	539	2 105	2 103
Total	6 036	1 012	7 048	7 449

FUENTE: ONP - OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.

CONTRIBUCIONES SOCIALES

La recaudación neta del SNP Decreto Ley N° 19990¹¹, constituida por las aportaciones a este régimen de pensiones, contribuyen con el financiamiento de la respectiva planilla de pensiones. El monto recaudado representa el 50% del total de ingresos del pliego y el 108% del presupuesto aprobado para la genérica Contribuciones Sociales, manteniendo su comportamiento histórico creciente.

Al cierre del año 2018 se observó un incremento del 12% (S/ 389 millones) en la recaudación de aportes al SNP respecto del monto recaudado en el mismo período del año anterior (S/ 3 355 millones).

VENTA DE BIENES, SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS

En esta genérica de gasto se encuentran:

- Servicios a terceros: registra los ingresos por la venta de pólizas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - Decreto Ley N° 26790 por S/ 12,3 millones, que equivale al 145% de su PIM. Cabe indicar que estos ingresos financian la compra de reaseguros de las pólizas contratadas con las compañías de seguros que cubren estos riesgos.

¹¹ La Recaudación neta resulta de deducir de la recaudación de aportes al SNP Decreto Ley N° 19990, la transferencia para gastos de administración calculada según lo previsto en el Artículo 12 del Decreto Supremo N° 118-2006-EF, Reglamento de la Ley N° 28532 - Ley de Reestructuración de la ONP.

- Comisión por servicios o transferencia para gastos de administración: ha ejecutado S/ 307,9 millones, que representa el 92% de su PIM, este rubro corresponde a las transferencias para gastos de administración, la misma que no puede exceder del 4% de la recaudación y las obligaciones previsionales, según lo establecido en los artículos 10 y 12 del Decreto Supremo N° 118-2006-EF Reglamento de la Ley N° 28532, Ley que establece la reestructuración integral de la ONP.

DONACIONES Y TRANSFERENCIAS

Consolidan las transferencias que realizan el Banco de la Nación y el EsSalud D.L. N° 18846 (S/ 172 millones) y el Fondo Consolidado de Reservas Previsionales - FCR (S/ 499 millones) destinados a financiar el pago de las pensiones a su cargo.

OTROS INGRESOS

Se ha ejecutado S/ 14,7 millones, provenientes de intereses y diferencial cambiario, generados por saldos de las cuentas bancarias del SNP D.L. N° 19990.

Asimismo, comprende devoluciones o anulaciones, recuperación de pensiones del SNP Decreto Ley N° 19990 y otros no previstos por S/ 8,4 millones; e ingresos diversos de la Administración Central por S/ 4 millones, provenientes de la recuperación de gastos generales de inmuebles y otros en aplicación de cláusulas de penalidad en los contratos con terceros.

VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS

El monto recaudado en la genérica venta de activos financieros asciende a S/ 2 millones, que corresponde al pago fraccionado del capital (cuotas 12 y 13 de un total de 20) por la transferencia de acciones de POMALCA, TUMAN y CAYALTI pertenecientes al SNP - D.L. N° 19990, realizada por FONAFE.

SALDOS DE BALANCE

Refleja la ejecución de ingresos por saldos de balance del ejercicio 2017. En la fuente de financiamiento Recursos Determinados, se ha ejecutado S/ 569,5 millones, de los cuales S/ 503,8 pertenecen al SNP D.L. 19990, habiéndose incorporado presupuesto institucional, 418,8 para el financiamiento de la planilla del SNP D.L. N° 19990, incluyendo el pago de la bonificación extraordinaria a favor de los pensionistas por viudez, y el pago de Sentencias Judiciales; asimismo, se ejecutó S/ 61 millones del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR, y S/ 4,8 del D.L. N° 18846 para el pago de sentencias judiciales.

En la fuente de financiamiento Recursos Directamente Recaudados, se ejecutó S/ 11,7 millones, de los cuales se incorporaron S/ 9 millones para el financiamiento de la contratación de nuevos puestos previstos en el Cuadro de Puestos de la Entidad - CPE aprobado, en cumplimiento del Plan de Implementación del Régimen de Servicio Civil en la ONP, programado para el año 2018; asimismo se incorporó S/ 2,7 millones, para el financiamiento del servicio de digitalización y



administración de expedientes y documentos de carácter previsional. Las transferencias del Tesoro Público se suman a los ingresos con el fin de equilibrar los presupuestos de ingresos y gastos inicial - PIA y modificado - PIM.

5.2.2. ANÁLISIS DE LOS EGRESOS

Los egresos, durante el año 2018, ascendieron a S/ 7 048 millones, el pago de las obligaciones previsionales a cargo de la ONP representa el 94%, en tanto que los gastos operativos y administrativos representan el 6%. Respecto al año precedente, el gasto fue mayor en 5% debido al aumento del monto destinado al pago de bonos de reconocimiento y el pago de sentencias judiciales.

CUADRO 53
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL (EGRESOS), 2017-2018
(MILLONES DE SOLES)

AGRUPACIÓN DE GASTO	2017	2018
Gastos de Pensiones	5 491	5 452
Redención Bonos Reconocimiento y Bonos Complementarios	818	1 176
Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR	22	8
Gastos operativos y de administración	370	392
Devolución de Pagos Indevidos a AFP		20
Total Gastos	6 701	7 048

FUENTE: ONP - OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.

5.2.3. EJECUCIÓN VS. MONTOS PRESUPUESTADOS

El nivel de ejecución de gastos alcanzado por la ONP ha sido de 98%. A continuación, se detalla brevemente el comportamiento a nivel de grupo genérico de gasto:

CUADRO 54
PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE EGRESOS, 2018
(MILLONES DE SOLES)

CATEGORÍA / GENÉRICA	PIA	MODIFICACIÓN	PIM	DEVENGADO	% EJECUCIÓN
Gastos corrientes	5 383	544	5 927	5 799	98%
5-21: Personal y obligaciones sociales	48	10	58	46	79%
5-22: Pensiones y otras prestaciones sociales	4 982	500	5 482	5 383	98%
5-23: Bienes y servicios	326	6	332	317	96%
5-25: Otros gastos	26	29	56	53	96%
Gastos de capital	4	0	4	1	31%
6-26: Adquisición de activos no financieros	4	0	4	1	31%
Servicio de deuda	649	468	1 116	1 116	100%
7-28: Servicio de la deuda pública	649	468	1 116	1 116	100%
Total pliego	6 036	1 012	7 048	6 916	98%

FUENTE: ONP - OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.




PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES

El PIM se incrementó en S/ 10 millones, para cubrir el financiamiento de la contratación de nuevos puestos previstos en el Cuadro de Puestos de la Entidad - CPE¹² de la ONP, de acuerdo al Plan de Implementación del Régimen del Servicio Civil programado para el año 2018.

La ejecución alcanzó el 79%, debido a que el primer concurso del puesto de Director General de la Oficina de Recursos Humanos estuvo a cargo de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, se inició en marzo y el ingreso al puesto fue el 01 de junio 2018, por ello se modificó el plan de implementación aprobado inicialmente, reprogramando los concursos previstos. Al 31 de diciembre de 2018 se concluyó con la contratación de 24 personas bajo el nuevo régimen SERVIR.

El monto ejecutado en el año 2018 comprende el pago de las planillas de remuneraciones de 422 puestos ocupados, el pago de la Compensación por Tiempo de Servicios de las liquidaciones del personal y el abono bancario de la CTS de las/los servidoras/es sujetos al régimen del Decreto Legislativo N° 728.

PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES

El monto ejecutado (S/ 5 383 millones) equivale al 98% del monto presupuestado para este grupo de gastos. La planilla de pensiones del SNP – D.L. N° 19990 es la más importante, su ejecución equivale al 88% del total ejecutado para el año 2018. La ejecución e incorporación de Saldos de Balance permitieron el financiamiento de la planilla proyectada al cierre del SNP D.L. N° 19990, incluyendo el pago de la bonificación extraordinaria a favor de las/los pensionistas por viudez y el pago de sentencias judiciales de este régimen.

CUADRO 55
PRESUPUESTO - PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES, 2018.
(MILLONES DE SOLES)

FONDOS	PERSONAS	PIA	PIM	EJECUCION
Decreto Ley N° 19990	546 837	4 307,7	4 823,0	4 726,6
Decreto Ley N° 18846	19 870	177,5	188,9	188,2
Decreto Ley N° 20530 y otros regimenes	42 505	391,9	373,9	372,1
Bonificación FONAHPU	49 692	43,3	32,5	32,5
Pensiones	658 904	4 920,40	5 418,22	5 319,4
Bonos y pensiones complement.	9 914	59,4	59,6	59,6
Seguro médico		2,5	4,1	4,1
Pensiones y prestaciones		4 982,28	5 481,93	5 383,08

FUENTE: ONP - OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.

¹² Mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 035-2018-SERVIR/PE se formalizó la aprobación del Cuadro de Puestos de la Entidad – CPE de la Oficina de Normalización Previsional - ONP.

De manera similar, en la planilla de pensiones del Decreto Ley N° 18846 del año 2018, se incorporaron mayores ingresos para el pago de devengados e intereses legales provenientes de transferencias de ESSALUD, en cumplimiento de sentencias judiciales de carácter previsional.

BIENES Y SERVICIOS

Están conformados por los principales gastos operativos y administrativos que soportan el proceso de pensionamiento, los cuales representan un nivel de ejecución del 96% del PIM.

Asimismo, la ejecución en bienes y servicios incluye la compra de reaseguros del SCTR, con un nivel de ejecución de S/ 6,7 millones que equivale al 79% de su PIM, debido a que quedaron pendientes los pagos del reaseguro de los últimos meses del año 2018.

OTROS GASTOS

El monto ejecutado corresponde a las sentencias judiciales de pensiones por S/ 31,5 millones, la devolución de aportes indebidos a las AFP por S/ 20 millones¹³, el pago de impuesto predial, arbitrios, entre otros por S/ 1,9 millones.

ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS

Se ha ejecutado S/ 1,3 millones en la adquisición e instalación de sistemas de energía eléctrica para los centros de atención, adquisición de mobiliario y equipos de telecomunicación proyectores, entre otros. La ONP durante el año 2018 no ejecutó proyectos de inversión.

SERVICIO DE LA DEUDA

En este rubro se ejecuta la redención de los bonos de reconocimiento, que viene a ser la segunda obligación previsional más importante dentro del presupuesto de la ONP, pues representa el 16% del total del presupuesto ejecutado por la ONP. A partir del año 2011, se financian con recursos ordinarios, al haberse agotado los recursos que administraba el FCR - BdR.

El alto nivel de ejecución alcanzado en el año 2018 (S/ 1 116 millones) para el financiamiento de los Bonos de Reconocimiento - BdR se debe al incremento de solicitudes para acogerse al beneficio del Régimen Especial de Jubilación Anticipada en el Sistema Privado de Pensiones - Ley N° 29426, a consecuencia de la promulgación de las Leyes N° 30425 y N° 30478 que permite la disposición del 95,5% de los fondos de la Cuenta Individual de Capitalización (CIC) a las/los afiliadas/os a las AFP que desean adelantar el pago de su bono. El monto ejecutado permitió redimir 29 952 bonos de reconocimiento.



¹³ De acuerdo a lo dispuesto en la Séptima Disposición Complementaria Final del D. Leg. N° 1275 y el DS N° 165-2017-EF debe ser financiado con cargo al PIA de la ONP a partir del año fiscal 2018.

5.2.4. GASTOS ADMINISTRATIVOS

El cuadro siguiente nos permitirá analizar las variaciones por los gastos administrativo.

CUADRO 56
INCIDENCIA DE GASTOS ADMINISTRATIVOS ONP, 2017-2018
(MILES DE SOLES)

INCIDENCIA	2017	2018
Total Gastos Administrativos ¹	359 841	363 205
Monto de Planilla Pagada	6 065 754	6 526 456
Portafolio Consolidado del FCR (Miles US\$) ²	5 225 696	5 494 702
Incidencia del Gasto Administrativo en el monto de la planilla pagada de pensiones	5,93%	5,57%
Incidencia del Gasto Administrativo en el monto del Portafolio consolidado del FCR	2,13%	1,96%
Principales Gastos		
A. Orientación y Recepción + Archivo + Convenio Recaudación SUNAT	99 268	87 368
<i>Incidencia en el total de la planilla</i>	1,64%	1,34%
B. Soporte Técnico + Administración centro cómputo y Otros servicios informáticos + Procesamiento, mantenimiento (Soles anuales por aportante)	54 064	76 490
<i>Incidencia en el total de la planilla</i>	0,89%	1,17%
C. Servicio Bancario	16 761	16 689
<i>Incidencia en el total de la planilla</i>	0,28%	0,26%
D. Estudio de abogados + Asesorías varias	19 092	17 598
<i>Incidencia en el total de la planilla</i>	0,31%	0,27%
E. Personal y obligaciones sociales + CAS + Practicantes	78 129	80 866
<i>Incidencia en el total de la planilla</i>	1,29%	1,24%

^{1/} No incluye compra de reaseguros

^{2/} Valor del portafolio consolidado a valor contable

FUENTE: ONP - OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Dentro de los principales gastos de administración se encuentran los gastos vinculados directamente con el proceso operativo, se encuentran en este grupo el servicio de orientación y recepción, el servicio de archivo y la comisión que se paga a la SUNAT por la recaudación de aportaciones al SNP D.L. N° 19990. En el año 2018, mostraron una disminución de S/ 11,9 millones respecto de los montos ejecutados en el año 2017.

Esta disminución fue generada principalmente por el servicio de archivo, que ejecutó a diciembre del año 2018 S/ 30 millones, cifra menor a la ejecutada para el mismo periodo del año 2017 (S/ 38,4 millones), debido a que en el año 2017 se realizó el inventario de entrega de ORCINEA, así como por el convenio de recaudación con la SUNAT, que establece la comisión por la recaudación de aportes al SNP, equivalente al 1,4% del monto recaudado, al cierre del año 2018 se ejecutó S/ 31,5 millones, monto menor al ejecutado en el año 2017 (S/ 38 millones), en función a los recursos disponibles después de las restricciones

establecidas en el Decreto de Urgencia N° 005-2018, que aprobó medidas de eficiencia del gasto público para el impulso económico, ello se contrarresta con el incremento en el pago al servicio de Orientación y Recepción, al ejecutar a diciembre 2018 S/ 25,8 millones, superior en S/ 3 millones respecto al monto ejecutado en el año 2017.

Con relación a los servicios contratados, a solicitud de la Oficina de Tecnologías de la Información, el servicio de soporte técnico y administración del centro de cómputo comprende los servicios de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información, Mesa de Administración de Servicios, equipamiento, tecnológico microinformático e impresiones y fotocopiado a demanda y centro de datos y comunicaciones; así como la plataforma tecnológica para el funcionamiento de la solución APPENS para reingeniería y automatización de procesos operativos.

En tanto que, en otros servicios informáticos, mantenimiento y desarrollo de sistemas, se ejecuta el mantenimiento de los sistemas operativos y administrativos para el funcionamiento de los procesos de la ONP, la gestión integral de la calidad de los servicios de TIC y el servicio de asistencia especializada para el diagnóstico y resolución de eventos de la solución de reingeniería y automatización de procesos.

En cuanto a servicios bancarios, el cual permite realizar el pago de pensiones a través de abonos bancarios, al cierre del año 2018 se ejecutó S/ 16,7 millones, similar al monto ejecutado en el año 2017¹⁴.

El pago a los Estudios de Abogados, ejecutó a diciembre del año 2018, S/ 16,4 millones, menor a lo ejecutado en el año 2017 (S/ 16,7), se encargan principalmente de atender los procesos judiciales en los que la ONP es parte, así como de las solicitudes de defensa legal, entre otros.

En personal y obligaciones sociales, el PIM se incrementó en S/ 9,8 millones, para cubrir el financiamiento de la contratación de nuevos puestos previstos en el Cuadro de Puestos de la Entidad-CPE¹⁵ de la ONP, de acuerdo al Plan de Implementación del Régimen del Servicio Civil programado para el año 2018.

El monto ejecutado en el año 2018 comprende el pago de la contratación de 24 personas bajo el nuevo régimen SERVIR y el pago de las planillas de remuneraciones de los servidores sujetos al régimen del D. Leg. 728 por 422 puestos ocupados, así como el pago de la compensación por tiempo de servicios de las liquidaciones del personal, y el abono bancario de la CTS.

¹⁴ Hasta el año 2016 el pago de pensiones se realizaba en colegios y a domicilio a través del *servicio de transportadoras*, a partir del año 2017 el pago de las pensiones se realiza exclusivamente a través de abonos bancarios.

¹⁵ Mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 035-2018-SERVIR/PE se formalizó la aprobación del Cuadro de Puestos de la Entidad - CPE de la Oficina de Normalización Previsional - ONP.

El presupuesto ejecutado en los Contratos Administrativos de Servicios se incrementó de S/ 32,3 millones en el año 2017 a S/ 33,5 millones en el año 2018, pasando de 825 puestos a diciembre 2017 a 850 puestos al mismo periodo 2018; comprende principalmente al personal a cargo de los procesos operativos de otorgamiento de derechos pensionarios, que incluye la contratación de 43 personas para los procesos de calificación, revisión y acreditación de aportes, contratado a partir de octubre 2018, como parte del Plan de descarga procesal.



VI. ANEXOS

ANEXO 1

CENTROS DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL

ORDEN	REGIÓN	CENTRO DE ATENCIÓN	DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN	ANEXO TELEFÓNICO
1		Cercado de Lima	Av. Petit Thouars N° 907 y el Jr. Emilio Fernández N° 316 - 326, Urb. Santa Beatriz, Cercado de Lima.	2403
2		Miraflores	Av. Ricardo Palma N° 288 - Miraflores	2035
3		Independencia	Centro Comercial Plaza Norte (Sub Lote G - 1 - A en el eje de la zona industrial del kilómetro 14,5 de la Carretera Panamericana Norte, Independencia, Lima).	2353
4		La Victoria	Av. Nicolás Arriola N° 725 - 727 - 729 - 731 Urb. Santa Catalina - La Victoria	2356
5		Callao	Av. Sáenz Peña N° 120 - 128 - La Perla - Callao	2606
6	Lima	Pueblo Libre	Av. Mariano Cornejo N° 1837 - Pueblo Libre	2605
7		San Juan de Miraflores	Av. Guillermo Billinghurst N° 1043 - San Juan de Miraflores	2193
8		San Juan de Lurigancho	Av. Los Postes Oeste N° 189 - San Juan de Lurigancho.	2198
9		Huacho	Prolongación Grau N° 137 - Huacho	2801
10		Loreto	Calle Yavari N° 332, Maynas - Iquitos - Loreto	2816
11		Ucayali	Jr. Huáscar N° 246 - Pucallpa - Ucayali	2825
12		Cañete	Jr. Túpac Amaru N° 127 Urb. Las Casuarinas 1ª Etapa - Cañete	2810
13		Piura	Calle Libertad N° 619 - 627 - Piura	2820
14	Norte	Tumbes	Jr. San Martín N° 205 - Tumbes	2824
15		La Libertad	Jr. Independencia N° 842 - 846 - Trujillo - La Libertad	2814
16	Noreste	Ancash	Jr. Francisco Bolognesi N° 345 - Chimbote - Ancash	2806
17		Lambayeque	Av. Mariscal Nieto N° 480 Centro Comercial Boulevard; Urb. Campodónico, Chiclayo - Lambayeque	2815
18		Cajamarca	Prolongación Guadalupe N° 309 - Cajamarca	2809
19	Nororiente	Amazonas	Jr. Grau N° 662 - 664 - Chachapoyas - Amazonas	2805
20		San Martín	Jr. Reyes Guerra N° 591 - Moyobamba - San Martín	2822
21		Tarapoto	Jr. San Pablo de la Cruz N° 140 - Tarapoto / San Martín / San Martín	2956
22		Junín	Av. Mártires del Periodismo N° 627 (Ex Av. Galmell del Solar) - San Carlos, Huancayo	2802
23	Centro	Pasco	Av. Los Próceres N° 403 - San Juan Pampa - Yanacancha - Pasco	2819
24		Huánuco	Jr. Constitución N° 458 - Huánuco	2813
25		Huancavelica	Av. Celestino Manchego Muñoz N° 457 - Cercado - Huancavelica	2812
26		Ica	Av. Conde de Nieva N° 1058 - Urb. Luren - Ica	2803
27	Sureste	Ayacucho	Jr. Callao N° 228 - Huamanga - Ayacucho	2808
28		Apurímac	Av. Elías N° 110 - Abancay - Apurímac	2807
29		Arequipa	Calle Rivero N° 611 - Arequipa	2804
30		Puno	Jr. Santiago Mamani N° 244 Urb. La Rinconada - Juliaca - San Román - Puno	2821
31	Sur	Cusco	Av. Micaela Bastidas N° 709 Wanchaq - Cusco	2811
32		Madre de Dios	Av. Dos de Mayo N° 837 - Puerto Maldonado - Madre de Dios	2996
33		Tacna	Calle Arequipa N° 61, distrito, provincia y departamento de Tacna.	2823
34		Moquegua	Calle Tarapacá N° 424 - Moquegua	2818

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRESTACIONES

ANEXO 2
OFICINAS ITINERANTES A NIVEL NACIONAL

N°	REGIÓN	DEPARTAMENTO	ITINERANCIA	DIRECCIÓN	FRECUENCIA	DÍAS DE ATENCIÓN	HORARIO
1.			Ignacio Escudero	Asoc. de Jubilados - Cairretera Panamericana S/N Cerro Mocho, Ignacio Escudero	Mensual	Cuarto Miércoles del mes	8:00-14:00
2			Marcavelica	Calle Grau N° 204 (al Costado de la Biblioteca Municipal de Marcavelica)	Mensual	Cuarto Lunes del mes.	8:00-14:00
3			Morropón	Banco de la Nación Chulucanas	Mensual	Segundo y tercer Miércoles del mes	8:00-13:00
4	Norte	Piura	Paita	Calle Mario Florián Mz. J1 Lote 25 - Urb. Popular Ciudad del Pescador, Paita	Mensual	Primer y tercer Lunes del mes	8:00-14:00
5			Sullana	Centro del Adulto Mayor - EsSalud - Sullana	Semanal	Viernes	8:00-14:00
6			Tambogrande	Centro Integral del Adulto Mayor - CIAM	Mensual	Sábado	8:00-12:00
7			Talara	Sindicato Unificado de los Trabajadores del Petróleo, energía, derivados y afines de la Región Grau - Urb. Alejandro Taboada S/N, Talara	Semanal	Primer y tercer Jueves del mes	8:00-14:00
8			Casa Grande	Asoc. de Jubilados de Casa Grande - Av. Atahualpa N° 118	Semanal	Martes y Viernes	8:00-15:00
9			Catavío	Asoc. de Jubilados - Jr. Bolívar N° 72, Carfavió	Semanal	Lunes	8:00-13:00
10			Chiclín	Asoc. de Jubilados de Chiclín - Av. Perú S/N	Semanal	Miércoles	8:00-13:00
11			Chocope	Municipalidad de Chocope - Jr. Bolívar N° 191, Ascope	Mensual	Tercer Lunes del mes	8:00-13:00
12			Guadalupe	Calle La Victoria 190 - Biblioteca Nacional (a 2 cuadras de la Plaza de Armas de Guadalupe)	Semanal	Jueves	8:00-13:00
13		La Libertad	Otuzco	Calle Tacna N° 870 - Plaza de Armas - Palacio Municipal de Otuzco	Mensual	Primer y tercer Viernes del mes	9:00-16:00
14	Nor Este		Pacasmayo	DEMUNA - Jr. Dos de Mayo N° 7 (a 3 cuadras de la Plaza de Armas de Pacasmayo)	Bimestral	Cuarto Viernes (mes impar)	9:00-13:00
15			Puerto Malabrigo	Asoc. de Jubilados del Puerto - Calle Lima N° 255, Puerto Malabrigo	Semanal	Martes	9:00-16:00
16			Salaverry	Asoc. de Jubilados de Salaverry - Calle Gamarra 104	Mensual	Segundo y cuarto Jueves del mes	14:30-16:30
17			Sausal	Asoc. de Jubilados de Sausal	Mensual	Segundo Viernes del mes	8:00-12:00
18			Casma	Municipalidad Provincial de Casma - Plaza de Armas s/n Casma	Bimestral	Cuarto Viernes (mes par)	8:00-13:00
19	Ancash		Huarez	Zona Desconcentrada de Trabajo y Promoción del Empleo - Prolongación Antonio Raymondí 1070, Huarez	Quincenal	Primer y tercer Lunes del mes	9:00-16:00
20			Huarmey	Centro Médico Huarmey - ESSALUD - Av. Ricardo Palma S/N, Huarmey	Semanal	Martes y Jueves	8:30-16:30
					Quincenal	Primer y tercer Miércoles del mes	8:30-15:00



MEMORIA ANUAL 2018

Nº	REGIÓN	DEPARTAMENTO	ITINERANCIA	DIRECCIÓN	FRECUENCIA	DÍAS DE ATENCIÓN	HORARIO
21			Cayalti	Municipalidad Provincial de Cayalti - Av. Túpac Amaru N° 100.	Mensual	Primer, segundo y tercer Jueves del mes	9:00-13:00
22			Chepén	Villa de Deporte Municipal (VIDEMU) - Complejo Deportivo de Chepen - Jr. Atahualpa S/N.	Mensual	Primer, segundo y tercer Miércoles del mes	8:00-14:00
23			Ferreñafe	Centro del Adulto Mayor EsSalud - Ferreñafe - Calle Unión N° 407.	Mensual	Cuarto Miércoles del mes	8:00-14:00
24	Nor Oriente	Lambayeque	Jaén	Centro del Adulto Mayor EsSalud - Jaén - Calle Mariscal Nieto N° 1801.	Trimestral	Tercer Viernes del tercer Mes	8:00-14:00
25			Lambayeque	Centro del Adulto Mayor EsSalud - Lambayeque - Calle Grau N° 471.	Mensual	Cuarto Martes del mes	8:00-14:00
26			Pátapo	Banco de la Nación - Pátapo, Av. Trapiche S/N.	Quincenal	Primer y tercer Lunes del mes	14:00-16:30
27			Pucallá	Banco de la Nación - Pucallá - Av. Justo Irazabal Landazuri S/N.	Quincenal	Primer y tercer Lunes del mes	8:00-13:00
28			Tumán	Municipalidad Distrital de Tumán - Av. Enrique Ferreyros N° 1.	Quincenal	Primer y tercer Martes del mes	8:00-13:00
29			Lurín	Centro del Adulto Mayor - Calle Moore N° 423, Lurín	Semanal	Miércoles	9:00-13:00
30			Comas	Centro del Adulto Mayor - Av. Túpac Amaru Km. 901 - Urb. Huaquillay, Comas	Semanal	Jueves	9:00-13:00
31			La Perla	Centro del Adulto Mayor EsSalud - Av. Santa Rosa N° 320 - La Perla - Callao	Semanal	Viernes	9:00-13:00
32		Lima	San Juan de Lurigancho	Centro del Adulto Mayor - Av. Gran Chimú N° 1423 - Urb. Zarate, San Juan de Lurigancho	Semanal	Miércoles	9:00-13:00
33			Chaclacayo	Municipalidad de Chaclacayo - Av. Nicolás Aylón N° 896, Chaclacayo	Semanal	Viernes	9:00-13:00
34		Lima	Vitarte	Centro del Adulto Mayor EsSalud - Carretera Central Km 3.5, Sta. Anita	Semanal	Viernes	9:00-13:00
35			Barranca	Comedor Infantil de la Municipalidad de Barranca	Semanal	Martes, Miércoles y Jueves	8:00-16:00
36			Chancay	Centro Integral de Atención del Adulto Mayor - Calle José Venegas Ortiz s/n - Chancay	Semanal	Martes y Viernes	8:00-16:00
37		Huacho	Huatal	Municipalidad de Huatal - Plaza de Armas s/n	Semanal	Lunes, Miércoles y Viernes	8:00-16:00
38			Paramonga	Municipalidad de Paramonga - Av. Almirante Grau s/n	Semanal	Lunes y Jueves	8:00-16:00
39		Ucayali	Aguaytía	Posta Médica de ESSALUD de Aguaytía - Junta Vecinal Barrio Unido MZ. 212 LT. 12, Aguaytía - Padre Abad - Ucayali	Mensual	Tercer Jueves del mes	8:00-13:00



MEMORIA ANUAL 2018

N°	REGION	DEPARTAMENTO	ITINERANCIA	DIRECCION	FRECUENCIA	DIAS DE ATENCION	HORARIO
40			Jauja	Centro del Adulto Mayor - Jr. Bolívar 429	Mensual	Primer y tercer Lunes del mes	8:00-13:00
41	Junin		La Merced	Centro del Adulto Mayor La Merced - Calle las Mandarinas S/N - Ex Hospital EsSalud	Mensual	Cuarto Viernes del mes	8:00-13:00
42			La Oroya	Centro del Adulto Mayor - Horacio Zevallos N° 400	Semanal	Martes	8:00-13:00
43	Centro		Tarma	Centro del Adulto Mayor - Jr. Arequipa N° 941 - Ref. Costado de RENJEC	Quincenal	Segundo y cuarto Jueves del mes	8:00-13:00
44	Huancavelica		Lircay	Centro Cívico de la Municipalidad Provincial de Lircay - Plaza de Armas - Jr. Buenos Aires N° 235	Mensual	Viernes antes del tercer Sábado del mes	8:00-13:00
45	Pasco		Junin	Centro del Adulto Mayor - EsSalud - Junin	Mensual	Cuarto viernes después del tercer Sábado	8:00-13:00
46			Chincha Alta	Centro Cultural de la Municipalidad de Chincha Alta - Av. Luis Galvez Chipoco N° 190-1er piso.	Diaria	Lunes a Jueves	8:00-13:00
47			Chincha Baja	Municipalidad Distrital de Chincha Baja - Plaza de Armas N° 148	Mensual	Primer Jueves del mes	8:00-13:00
48	Sur Este	Ica	Nazca	Centro del Adulto Mayor - Pasaje Santa Angela S/N - San Carlos	Semanal	Viernes	8:00-13:00
49			Pisco	Centro del Adulto Mayor - Av. Alipio Ponce N° 390 (3ra Cuadra)	Semanal	Martes y Miércoles	8:00-13:00
50			Sunampe	Oficina de Participación Ciudadana - Complejo Deportivo Cañaveril (entrada de Sunatrimpe)	Mensual	Primer Lunes del mes	8:30-13:30
51		Arequipa	Mollendo	Calle Arica N° 305 - Mollendo	Diaria	De Lunes a Viernes	8:00-16:00
52			Camana	Gubernatura de Camaná - Urb. Villa Salazar C-1	Semanal	Viernes	9:00-14:00
53	Sur	Puno	Puno	Palacio Municipal de Puno - Jr. Deustua N° 458 (Primer piso)	Quincenal	Segundo y cuarto Viernes del mes	08:00-12:00
54		Moquegua	Ilo	Asoc. de Jubilados - Av. 28 de Julio N° 683, Ilo	Semanal	Miércoles y Viernes	8:00-16:00

FUENTE: ONP - DIRECCIÓN DE PRESTACIONES



ANEXO 3
PROYECTOS TECNOLÓGICOS EJECUTADOS EN EL 2018

PROYECTO	OBJETIVO	LOGROS
Sistema de Gestión Documental - SGD	Implementar la solución tecnológica que permita soportar el proceso de trámite documentario; el cual incluye el uso de firma o certificado digital en los documentos internos de la entidad.	Automatización del proceso de trámite documentario con certificado digital con valor legal (1ra etapa - piloto)
Sistema de Archivo Administrativo	Implementar la solución tecnológica que permita soportar el proceso de gestión documental del archivo administrativo interno y externo.	Automatización de los procesos de organización y transferencia de documentos.
Portal SCTR: Etapa 2	Brindar un canal de comunicación a las/los interesadas/os del SCTR de la ONP.	Canal de registro de cotizaciones y emisión de pólizas del SCTR para primeros contratantes.
Sistema Gestión de SCTR: Etapa 3	Contar con un sistema para la gestión del SCTR, que facilite la cotización, emisión, facturación de pólizas y administración de la base de datos de las/los aseguradas/os y empleadoras/es para las diversas actividades de riesgo.	Automatización de la cotización, emisión y pago de la Póliza del SCTR.
Sistema de Gestión de Documentos APPENS - SGDA	Implementar la solución tecnológica que permita dar soporte al proceso de archivo de documentos físicos generados en la atención de los servicios APPENS.	Automatización del proceso de archivo de documentos físicos APPENS.
Nuevo Sistema de Trámite Documentario - NSTD (1)	Identificar los expedientes digitalizados (total o en parte) a fin de que se resuelva una solicitud sin requerir el expediente físico.	Apoyo en la gestión de trámite documentario del expediente digitalizado.
Nuevo Sistema de Trámite Documentario - NSTD (2)	Integrar la información de las listas A y C de la Caja del Pescador.	Interoperatividad entre las aplicaciones que manejan la información de la Caja del Pescador, para la adecuada atención de las solicitudes.
Módulo de Afiliación Facultativa - etapa 1	Facilitar una herramienta de cálculo de recargo a nivel nacional.	Incorporación de la opción de cálculo de los recargos por mora para las aportaciones de aseguradas/os facultativas/os.
Nuevo Sistema de Pensiones - NSP	Modificar el NSP para la aplicación del tope pensionario a las solicitudes de otorgamiento de pensión de derecho derivado.	Correcta aplicación de los topes pensionarios para las solicitudes de derecho derivado del D.L. 19990, considerando la fecha de presentación de la solicitud de pensión.
	Modificar el NSP para la implementación de la funcionalidad que permita generar un archivo log en el proceso masivo del reporte de "Constancias de Pago Devengados e Intereses" y "Constancia de Pagos de Pensiones".	Correcta generación de los reportes de constancias de pago de devengados e intereses considerando los criterios de selección de tipos de conceptos en cargas masivas y las fechas de pago de acuerdo al tipo de pago de las/los pensionistas.
	Modificar el NSP para la implementación de una funcionalidad que permita la generación de datos y medios magnéticos, de tal manera que considere los rangos alfabéticos y que pueda ejecutarse para cualquier entidad de pago en los regímenes D.L. 18846, D.L. 19990 y D.L. 20530.	<ul style="list-style-type: none"> - Generación de datos y medios magnéticos considerando los rangos alfabéticos para cualquier entidad de pago en los D.L. 18846, 19990 y 20530. - Correcta generación de los reportes de "Totales transferidos a bancos" y ejecución del proceso de generación de archivos MCPP.



PROYECTO	OBJETIVO	LOGROS
	<p>Modificar las reglas de negocio para el otorgamiento de la pensión del NSP para aquellas/os aseguradas/os que se encuentren bajo los alcances del D.S. N° 099-2002-EF.</p> <p>Modificar el NSP para la aplicabilidad de la Nonagésima Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30281, que autoriza el otorgamiento de un Complemento Retributivo de carácter no pensionable a favor a los pensionistas del régimen del D.L. 18846 que perciben del referido régimen una pensión mensual inferior a los S/ 370.00.</p>	<p>Calificación automática considerando en la evaluación del DS 099-2002-EF, nuevos criterios de evaluación para el régimen minero.</p> <p>Aplicabilidad de Ley N° 30281 a favor de los pensionistas del régimen del D.L. 18846.</p>
Sistema de Atención de Procesos Judiciales - SAPJ - etapa 1	Optimizar el proceso de gestión de penalidades y la gestión de pagos del proceso legal.	Implementación de la codificación de penalidades, penalidades automáticas, estados y registro de requerimientos, gestión de descargos, etc.
Sistema de Atención de Procesos Judiciales - SAPJ - etapa 2	Interacción con el SIAF para el pago procesos - recomendación OCI.	Se implementó la gestión de contratos de tipo específico para los procesos previsionales y penales, asimismo se realizaron modificaciones a los reportes del Módulo de Liquidaciones.
Sistema de Atención de Procesos Judiciales - SAPJ - etapa 3	Crear el macro perfil.	Se crearon nuevos perfiles para en el sistema SAPJ, asimismo se flexibilizó el acceso a las opciones que tiene el SAPJ y que se gestionan a través de SAA. (Sistema que administración de accesos)
Sistema de Atención de Procesos Judiciales - SAPJ - etapa 4	Gestionar las notificaciones.	Implementación de la gestión de notificaciones enviadas del Poder Judicial a la ONP en el SAPJ, optimizando la funcionalidad de edición de procesos para dicho fin.
Sistema de Atención de Procesos Judiciales - SAPJ - etapa 5	Mejorar el flujo de requerimientos de expediente administrativo.	Implementación en el SAPJ de mejoras para el flujo de requerimientos de información de expedientes administrativos que concierne: como la inclusión de nuevos reportes de información, funcionalidad de reiterativos de requerimientos, entre otros.
Sistema de Atención de Procesos Judiciales - SAPJ - etapa 6	Modificar el reporte de cuenta individual del REP por cambio normativo de la Ley N° 30003.	Implementación en el MCCIA (Módulo de Consulta de Cuenta Individual del Aportante al SNP) de los cambios normativos para la generación del reporte de estado de cuenta individual del trabajador pesquero y estado de cuenta en línea, dada la modificación del Reglamento de la Ley N° 30003, mediante DS N° 289-2017-EF.
Sistema de Atención de Procesos Judiciales - SAPJ - etapa 7	Personalizar los distritos judiciales.	Permite la parametrización de encargatura de procesos, con el fin de considerar la provincia y no solo los distritos. De esta manera no se encargarán procesos a los ALE sin jurisdicción geográfica en determinadas provincias.



PROYECTO	OBJETIVO	LOGROS
Sistema de Atención de Procesos Judiciales - SAPJ - etapa 8	Crear nuevo grupo procesal D.L. 19990 - minero - Ley N° 25009.	Se crearon 2 nuevos grupos de procesos D.L. 19990 – Minero Lima y D.L. 19990 – Minero Provincias
Sistema de Administración de empleadoras - etapa 1	Optimizar el procedimiento de carga de empleadores.	Modificar la validación de ubigeo válido y permitir la carga de empleadores que no habían sido transferidos del NETI (Nuevo Esquema de Transferencia de Información) a la BD SAEMPLSYS.
Sistema de Administración de empleadoras - etapa 2	Regularizar los empleadores pendientes de migración de la SUNAT al SAEMPLSYS.	Migración de 867 119 empleadores de SUNAT que han sido migrados al SAEMPLSYS.
Sistema de Administración de empleadoras - etapa 3	Procesar 18 000 casos pendientes de procesar del NETIMIGSYS al SAEMPLSYS.	Se realizó el procesamiento, asimismo se implementó notificaciones de carácter técnico, cada vez que se presente un error en la carga de información.
Sistema de Consulta de Afiliados al Sistema Privado de Pensiones - SCASPP - etapa 1	Actualizar la estructura de recepción.	Ampliación de los campos que reciben los datos personales de afiliadas/os e incorporación del dato origen de la/afiliada/o.
Sistema de Consulta de Afiliados al Sistema Privado de Pensiones - SCASPP - etapa 2	Servicio web en SCASPP para mostrar información para el reporte de EECC del REP.	Implementación de un servicio web que permita mostrar información correspondiente a la afiliación de la persona al Sistema Privado de Pensiones - SPP para ser consumida por el MCCIA (Módulo de Consulta de Cuenta Individual del Aportante al SNP).
Módulo de Consulta de Cuenta Individual del Asegurado al Sistema Nacional de Pensiones	Exponer la regla de cargas de novedades SUNAT.	Visualización gráfica de las reglas de negocio aplicadas a la carga de novedades SUNAT.
Nuevo Sistema de Bonos de Reconocimiento - etapa 1	Modificar la lógica de cálculo del valor de pago de un BdR.	Optimización de la funcionalidad que genera el proceso y reproceso de los reportes contables, así como la de pago / autorización de pago inicial / ONP - AFP. Incluye la modificación de la lógica de las fuentes de variación correspondientes a pagos y reversión de pago de los reportes contables, y pagos iniciales y reversión de pago de los reportes de saldos adeudados.
Nuevo Sistema de Bonos de Reconocimiento - etapa 2	<ul style="list-style-type: none"> - Actualizar la generación del filtro y tipo inubicable, como las que se realiza para las ubicables. - Eliminar el registro manual del número de carta de entrega de las plantillas de verificación y reverificación de los tipos de lote programado y no programado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se automatizó el registro del acta de entrega en la opción "De ONP a Emp. Verificadora" del módulo de verificación. - Se modificó la impresión y reimpresión de la notificación de verificación, y su correspondiente cargo, para aportes facultativos. - Se implementó una validación al momento de grabar los periodos de 48 aportaciones que impida ingresar periodos cuya fecha inicial sea mayor a la fecha final, para los módulos de recepción, verificación y trámites.



PROYECTO	OBJETIVO	LOGROS
Nuevo Sistema de Bónos de Reconocimiento - etapa.3	Retirar la validación de los 6 últimos aportes consecutivos en la calificación de ejecuciones de sentencia.	Continuar con el flujo de calificación para aquellos trámites de ejecución de sentencia, en los que el empleador se encuentra inubicable y el periodo corresponde a los 6 últimos aportes consecutivos.
Sistema de Control Plantillas - SCP	Implementar modalidades adicionales en la generación: MGR y VC-DI.	Optimización del flujo de gestión de plantillas en el SCP, para que permita el registro y gestión de plantillas de Lote ONP-MGR (OR) y Lote VC-DI (VD).
Sistema Integrado de Gestión Administrativa	Implementar la planilla de pagos de SERVIR.	Se automatizó la generación del pago de remuneraciones para la nueva planilla de SERVIR, permitiendo controlar las nuevas escalas remunerativas y los diferentes conceptos que esta planilla contempla.
	Implementar el Plan Anual de Contrataciones.	Se adecuó el sistema para que contemple el Plan Anual de Contrataciones, de tal manera que se pueda tener control de cada uno de los servicios y adquisiciones contratados a través de las diferentes formas permitidas por la Ley.
	Implementar el flujo de procesos referente a los movimientos CUT (Cuenta Única del Tesoro).	Permite consultar los movimientos y saldos de las cuentas bancarias.
	Implementar el servicio de entrega de boletas de pago, CTS y rentas de quinta categoría en forma digital.	A través del módulo de planillas, el sistema permite firmar electrónicamente las boletas de pago de las diferentes planillas que maneja, certificados de renta de quinta categoría y constancias de depósito de CTS, de manera masiva, permitiendo ahorro de tiempo y contribuyendo a la política de cero papel pues se derivan los comunicados a través de correo electrónico.
Sistema de Cálculo Actuarial	Implementar el cálculo actuarial del SCTR.	El sistema permite realizar el cálculo actuarial para todos los pertenecientes al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, elaborando el informe respectivo.
	Implementar el cálculo actuarial del Régimen Pesquero.	El sistema permite realizar el cálculo actuarial para todos los trabajadores y pensionistas pertenecientes a la Ley N° 30003 - Régimen Pesquero, régimen encargado a la ONP.
Portal ONP	Implementar el Servicio de Verificación de Supervivencia.	Se ha puesto a disposición de la ciudadanía la búsqueda de documentos de supervivencia para ciudadanas/os con documento diferente al DNI.
	Implementar la búsqueda del servicio de mensajería internacional.	Se ha puesto a disposición de la ciudadanía, la carga de la relación de residentes en el extranjero que no han podido ser ubicados.
	Implementar el libro de reclamaciones virtual.	Se pone a disposición de la ciudadanía el libro virtual de reclamaciones como un canal adicional a lo ya dispuesto,



PROYECTO	OBJETIVO	LOGROS
		permitiendo a la ciudadanía registrar sus reclamos de así considerarlo, en cualquier momento del día, todos los días de la semana.
Convocatorias	Implementar el nuevo sitio de convocatorias para puestos de trabajo de la ONP.	Con esta implementación se reemplaza el aplicativo anterior, permitiendo el registro de personas en base de datos. De esta manera se cuenta con gran cantidad de almacenamiento y mejor manejo de las convocatorias de manera fácil y segura.
Intranet	Implementar el nuevo sitio de la videoteca APPENS	Se implementa la sección videoteca APPENS a través de la intranet, permitiendo compartir con todas/os las/os colaboradoras/es de la entidad, instructivos del uso del aplicativo a través de videos streaming, además de optimizar la utilización del ancho de banda.
Sistema de Aportes y Pensionamiento – APPENS Paquete Evolutivo 1	Adecuar las reglas de la acreditación de aportes.	Se logró automatizar las reglas de negocio para el Cálculo de las Aportaciones que eran procesadas por los usuarios en forma manual, que permitió disminuir los tiempos de procesamiento en beneficio de la población de aportantes al SNP que solicitan un derecho pensionario.
Sistema de Aportes y Pensionamiento – APPENS Paquete Evolutivo 2	Implementar el escalamiento automático en el sistema APPENS. Adecuar las reglas de pensión de invalidez.	Se logró contar con una asignación automática que agiliza la atención de las solicitudes de derechos pensionarios y permitió llevar un adecuado control. Se logró que la pensión de invalidez sea calificada de acuerdo a la única norma (Decreto Ley N° 19990) y permitió que las solicitudes de invalidez puedan ser procesadas en APPENS.
Sistema de Aportes y Pensionamiento – APPENS Paquete Evolutivo 3	Implementar la regla de remuneraciones efectivas.	Se logró que APPENS identifique las remuneraciones efectivas para calcular el promedio, que servirá de base para el cálculo de la pensión. Todo este proceso al ser automático, elimina los errores de cálculo y agiliza la atención de derechos pensionarios.
Publicación del nuevo diseño de la interfaz y navegación de la app ONP Móvil, con funcionalidades de colaboración inteligente	Brindar un canal de comunicación que proporcione una adecuada experiencia a la/el usuaria/o, a las/los interesadas/os, aseguradas/os y pensionistas de la ONP. Cumplir con el Objetivo Estratégico N° 1 de la estrategia Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017 aprobada con Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM.	Contar con una plataforma de comunicación móvil que permite difundir los servicios que brinda la ONP, donde se incluye: <ul style="list-style-type: none"> - Estados de cuenta para las/los aportantes. - Constancias de pago de pensiones para las/los pensionistas. - Búsqueda de centros de atención e itinerancias a través de un mapa interactivo. - Comunicación en línea a través de Contáctenos y Resido en el extranjero. - Cronograma de pago a pensionistas. - Noticias relevantes de la ONP.



PROYECTO	OBJETIVO	LOGROS
		<ul style="list-style-type: none"> - Redes sociales de ONP (facebook, youtube y twitter). - Chat en línea de ONP.
<p>Implementación de piloto de georreferenciación para colaboradoras/es y verificadoras/es de campo de la ONP</p>	<p>Proporcionar una herramienta tecnológica basada en una solución móvil que apoye en aquellos procesos de la ONP donde se hace necesario tener monitoreadas las rutas y movimientos de sus colaboradores, de tal forma que optimice tiempos y costos de los procesos operativos que involucre, mejorando la atención a la ciudadanía.</p>	<p>Contar con una plataforma de comunicación móvil para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visualización inmediata y organizada de las plantillas (empresas y direcciones) asignadas a las/los verificadoras/es. - Control de la cantidad de plantillas por verificación asignadas y atendidas por verificador/a, distrito, departamento. - Visualización de desvío de rutas por parte de el/la verificador/a. - Control y seguimiento en los viajes realizados a provincia y otros departamentos por parte de las/los verificadoras/es. - Ubicación en tiempo real de las/los verificadoras/es en un mapa que muestra todo el país.
<p>Implementación del Piloto de la Plataforma LMS (Learning Management System) de la ONP</p>	<p>Contar con una plataforma que permita realizar capacitaciones virtuales a las/los colaboradoras/es de la ONP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar el primer curso virtual en la plataforma LMS de la ONP. - Ahorro de tiempo y costos de traslado de las/los trabajadoras/es hacia el lugar de la capacitación presencial. - Masificación de las capacitaciones (790 beneficiarios en la capacitación). - Optimización del tiempo de el/la trabajador/a dentro del horario laboral: Los cursos estuvieron habilitados en la ONP fuera de horario de oficina.

FUENTE: ONP - OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

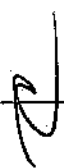



**ANEXO 4
ACTIVIDADES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS EJECUTADOS EN EL 2018**

ACTIVIDAD/ SERVICIO	OBJETIVO	LOGROS
Servicio de Interconexión de Voz y Datos	Contar con un servicio integral para la interconexión de red de área extendida y de telefonía fija, el cual soporte las comunicaciones de todos los centros de atención a nivel nacional y otras donde la ONP tenga presencia, en el ámbito de voz, datos, video y aplicaciones, con calidad de servicio (QoS), la misma que permitirá ejecutar las actividades administrativas y operativas de toda la ONP para cumplir con las atenciones de las/los aportantes y jubiladas/os del SNP.	Se otorgó la buena pro para el Concurso Público N°0002-2018-ONP - Servicio de Interconexión de Voz y Datos.
Modificación al Servicio de Comunicación Móvil e Internet a través de una red privada inalámbrica de cobertura nacional.	Informar y determinar la cantidad óptima de equipos móviles que requiere la entidad en base a los lineamientos establecidos por la Oficina de Ingeniería de Procesos para la asignación de teléfonos móviles con el objetivo de brindar una comunicación inmediata y oportuna entre todos los órganos de la entidad.	Se gestionó con la Oficina de Administración la reducción de prestaciones así como la solicitud de prestaciones adicionales al Servicio de Comunicación Móvil e Internet a través de una red privada inalámbrica de cobertura nacional.
Mejora de cobertura móvil en el centro de atención de Pueblo Libre	Optimizar la señal de voz y datos del operador móvil Movistar en el centro de atención Pueblo Libre.	Se incrementó la señal de voz y datos del operador móvil Movistar. Con ello, se mejoró la navegación de internet y flujo de llamadas telefónicas mediante la red celular en el centro de atención.
Servicio de Asistencia Especializada para la solución APPENS	Proveer el servicio asistencia especializada para la solución APPENS, que tenga la capacidad técnica y sea conocedora del negocio de la ONP, para dar un adecuado soporte a las/los usuarios, así como atender nuevos requerimientos evolutivos para la solución APPENS.	Con el servicio se atendieron eventos, consultas, solicitudes y mantenimientos evolutivos del área usuaria a la Solución APPENS. Evento: Interrupción asociada a la solución APPENS o situaciones no esperadas en la operación de la misma. Consultas: Consultas asociadas a la implementación de la solución APPENS. Solicitudes: Peticiones específicas de parte de ONP Mantenimiento evolutivo: Atención de los requerimientos evolutivos de la solución APPENS, que implique modificaciones al código fuente de la aplicación.
Servicio de Asistencia Especializada para el Diagnóstico y Resolución de Eventos de la Solución de Reingeniería y Automatización de Procesos	Proveer el servicio asistencia especializada para la Solución APPENS, que tenga la capacidad técnica y sea conocedora del negocio de la ONP, para dar un adecuado soporte a los usuarios de la Solución APPENS.	Con el servicio se atendieron eventos, consultas y solicitudes del área usuaria a la solución APPENS Evento: Interrupción asociada a la solución APPENS o situaciones no esperadas en la operación de la misma. Consultas: Consultas asociadas a la implementación de la solución APPENS. Solicitudes: Peticiones específicas de parte de ONP
Servicio de Centro de Datos y Comunicaciones - Solución de Videoconferencia	Implementar una red de video que permita interconectar la sede principal de la ONP y sus sedes a nivel nacional a través de videoconferencia, así como la integración con la/el cliente de video llamadas Skype empresarial.	Se realizó la implementación de la solución de videoconferencia en la sede principal y sedes a nivel nacional de la ONP.



ACTIVIDAD/ SERVICIO	OBJETIVO	LOGROS
Servicio de acceso a internet.	Brindar el servicio de acceso a internet para la ONP que permita desarrollar los procesos internos y brindar información hacia las/los afiliadas/os al SNP, público en general y a otras instituciones.	En el año se ha servido en promedio a 1 948 equipos que navegan hacia internet y se ha realizado más de 2 856 000 atenciones a través de los servicios electrónicos.
Servicio de Centro de Datos y Comunicaciones – Solución Wireless	Implementar la red inalámbrica de la ONP a nivel nacional así como un esquema de seguridad y autenticación.	Se realizó la implementación de la Solución Wireless, así como la configuración de un esquema de seguridad y autenticación. En adición a ello, se establecieron 03 tipos de redes destinadas a Laptops/Celulares/Invitados.
Mantenimiento del Sistema de Seguridad de la Información de la Plataforma Tecnológica	Mantener la seguridad de la información a través del uso de estándares internacionales.	Re Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de Información (ISO 27000) según los estándares internacionales.
Servicio del Centro de Datos y Comunicaciones	Brindar apoyo tecnológico de las actividades operativas de la ONP, sobre la base de mantener una infraestructura tecnológica a demanda, basada en estándares aceptados por la industria del sector, transparente para los servicios de aplicaciones y para los usuarios finales; evitando la obsolescencia tecnológica.	El servicio se ha brindado adecuadamente cumpliendo en todo el año con los acuerdos de nivel de servicio establecidos en las bases.
Monitoreo Interno de la Certificación de CMMI para Adquisiciones con Nivel de madurez 3	Asegurar el grado de adherencia a las áreas de procesos, practicas específicas y genéricas del framework de procesos CMMI, constelación adquisiciones en el nivel de madurez 3. Establecer las brechas a la adherencia, crear acciones correctivas y estrategias para que el proceso se ejecute de manera sostenible.	Se obtuvo producto de la evaluación interna SCAMPI B, una adherencia del 90% de cumplimiento de las áreas de proceso del CMMI-ACQ N3. Se obtuvo el feedback de participantes y se afianzó el conocimiento del framework, creándose el procedimiento de gestión documental de artefactos CMMI.
Sistema Gestión de Servicio de Tecnologías de la Información basado en la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2011	Contar con un Sistema de Gestión de Servicios para la provisión de los "Servicios de Gestión para el Soporte Microinformático en Software y Aplicaciones" y "Gestión para el Soporte Microinformático en Hardware, Equipos y Componentes" de la Oficina de Tecnologías de la Información de la ONP, de acuerdo al catálogo de servicios vigente. Este Sistema de Gestión de Servicios se basa en un modelo de calidad y de mejora continua, teniendo como pilar principal para la operación los procesos ITIL.	Proporciona un marco de trabajo con los procesos básicos para aplicar un enfoque de servicio a la gestión de TI. Se obtuvo la Certificación en la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2011
Servicio de Gestión de Servicios de TI, Mesa de Administración de equipos, Equipamiento Tecnológico Microinformático e Impresiones y Fotocopiado a Demanda	Gestionar los servicios de TI con habilidades y destrezas en la aplicación de las mejores prácticas que procuren asegurar el éxito de los procesos y la calidad de los servicios producidos; dar soporte a usuarios a nivel nacional, brindando atención telefónica y/o personal en el caso se requiera, ante cualquier consulta, incidente o requerimiento; abastecer de equipos tecnológicos microinformáticos; así como proveer	El servicio se ha brindado adecuadamente cumpliendo en todo con los acuerdos de nivel de servicio establecidos en las bases del CP N° 0003-2017-ONP.

ACTIVIDAD/ SERVICIO	OBJETIVO	LOGROS
	de equipos, suministros y soporte técnico para las impresiones y fotocopiado a demanda; todo ello sobre la base de mantener un equipamiento tecnológico basado en estándares, transparente para los servicios de aplicaciones y para los usuarios finales.	
Servicio de Interconexión de Voz y Datos - Implementación de aceleración de tráfico WAN	Contar con un servicio integral para la interconexión de red de área extendida y de telefonía fija, el cual soporte las comunicaciones de todos los centros de atención a nivel nacional y otras donde la ONP tenga presencia, en el ámbito de voz, datos, video y aplicaciones, con calidad de servicio (QoS), la misma que permitirá ejecutar las actividades administrativas y operativas de toda la ONP para cumplir con las atenciones de los aportantes y jubilados del SNP.	Se realizó la implementación de la solución de aceleración de tráfico WAN en los centros de atención de Lima y a nivel nacional, hacia el sites de principal y alterno de ONP.

FUENTE: ONP - OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



ANEXO 5
DOCUMENTOS NORMATIVOS APROBADOS EN EL 2018

Nº	TIPO	ORGANO	NOMBRE
1	Directiva	Oficina de Tecnologías de la Información / Oficina de Relaciones Institucionales	Registro y actualización de información en el Portal de Transparencia Estándar
2	Reglamento	Oficina de Recursos Humanos	Reglamento Interno de los Servidores Civiles - RIS de la Oficina de Normalización Previsional
3	Directiva	Oficina de Recursos Humanos	Formulación y atención de denuncias por presuntos actos de corrupción presentadas ante la ONP y aplicación de medidas de protección a la /el denunciante
4	Directiva	Oficina de Planeamiento Presupuesto y Evaluación de la Gestión	Cálculo de reservas actuariales del Decreto Ley N° 19990
5	Procedimiento	Dirección de Producción / Oficina de Planeamiento Presupuesto y Evaluación de la Gestión	Cumplimiento de mandatos jurisdiccionales en materia previsional
6	Procedimiento	Dirección de Producción	Contingencias judiciales y arbitrales SCTR
7	Directiva	Dirección de Producción	Aplicación del modelo probabilístico de gestión del riesgo para la acreditación de los aportes pensionarios
8	Instructivo	Dirección de Producción	Control de calidad de la recepción de documentos en el Archivo ORCINEA
9	Instructivo	Dirección de Producción	Control de calidad para la custodia de libros de planillas en el Archivo de Planillas
10	Directiva	Dirección de Prestaciones	Verificación de supervivencia de pensionistas

FUENTE: ONP - OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

[Handwritten signature]



**ANEXO 6
ESTADOS FINANCIEROS - EJERCICIO 2018**

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Dirección General de Contabilidad Pública
Servicio 146500

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 31 de Diciembre del 2018 y 2017.
(EN SOLES)

Fecha: 30/12/2019
Hora: 14:27:33
Página: 1 de 1

EF-1

SECTOR: 04 ECONOMÍA Y FINANZAS
ENTIDAD: 099 OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

ACTIVO CORRIENTE

Activo y Equivalente de Efectivo
Inversiones Financieras
Cuentas por Cobrar (Neto)
Otros Cuentas por Cobrar (Neto)
Inventarios (Neto)
Servicios y Otros Pagados por Anticipo
Otras Cuentas del Activo

	2018	2017
Nota 3	354,419,791.00	589,774,532.29
Nota 4	38,000,000.00	61,000,000.00
Nota 5	384,233,521.15	3,373,733,811.70
Nota 6	2,618,952,703.21	3,870,819,973.12
Nota 7	154,709.26	101,252.22
Nota 8	50,052.27	29,673,344.44
Nota 9	0.00	0.00

TOTAL ACTIVO CORRIENTE

Cuentas por Cobrar a Largo Plazo
Cuentas por Cobrar a Corto Plazo
Inversiones Financieras (Neto)
Propiedades de Inversión
Propiedad, Planta y Equipo (Neto)
Otras Cuentas del Activo (Neto)

	2018	2017
Nota 10	0.00	0.00
Nota 11	14,995,263,890.25	13,123,827,633.26
Nota 12	225,700.00	183,782.70
Nota 13	0.00	0.00
Nota 14	8,303,256.11	2,503,132.13
Nota 15	46,303,334.31	1,784,555.12

TOTAL ACTIVO

Cuentas de Orden

	2018	2017
Nota 35	18,112,218,867.25	19,522,778,632.29
	5,563,966,367.09	1,877,947,822.04

PASIVO Y PATRIMONIO

PASIVO CORRIENTE

Cuentas Bancarias
Cuentas por Pagar a Proveedores
Impuestos, Contribuciones, Arrendamientos, Rentas, Comisiones y Servicios
Obligaciones Financieras
Obligaciones de Créditos
Pagos por Débitos a Largo Plazo
Otras Cuentas del Pasivo

	2018	2017
Nota 16	0.00	0.00
Nota 17	25,532,652.84	41,980,738.96
Nota 18	140,021.34	84,384.47
Nota 19	22,952,217.06	26,392,217.06
Nota 20	5,048,400,105.10	4,844,316,193.05
Nota 21	0.00	0.00
Nota 22	682,570,320.18	879,233,880.01
Nota 23	87,018,413.36	31,460,788.94

TOTAL PASIVO CORRIENTE

PASIVO NO CORRIENTE

Deudas a Largo Plazo
Cuentas por Pagar a Proveedores
Reservas Sociales
Obligaciones Financieras
Financiación
Otras Cuentas del Pasivo
Ingresos Diferidos

	2018	2017
Nota 24	3,206,725,141.28	3,064,388,026.43
Nota 25	0.00	0.00
Nota 26	5,262,639.13	3,754,174.00
Nota 27	10,507,389,293.02	11,202,718,054.96
Nota 28	125,876,147.02	47,298,021.04
Nota 29	246,940,693.00	383,287,247.89
Nota 30	0.00	0.00
Nota 31	111,322,236,037.28	138,862,810,146.00
	112,161,775,329.77	124,177,617,286.63

TOTAL PASIVO NO CORRIENTE

TOTAL PASIVO

PATRIMONIO
Reserva Nacional
Reserva Adicional
Reservas No Realizadas
Reservas Faltantes

	2018	2017
Nota 32	2,726,711,367.49	2,713,010,103.24
Nota 33	0.00	0.00
Nota 34	1,043,857,713,992.00	1,042,793,000,000.00
	37,402,098,334.81	106,074,778,865.73

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO

Cuentas de Orden

	2018	2017
Nota 35	19,712,218,867.25	19,522,778,632.29
	5,563,966,367.09	1,877,947,822.04



Las Notas forman parte integrante de los Estados Financieros.
CPC-GESTOR DE CUENTAS
MAGDALENA MONTAÑEZ
OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
ENRIQUE MINIBEAU ZELASCO
Director General (C-04) (C-05) (C-06) (C-07) (C-08) (C-09) (C-10) (C-11) (C-12) (C-13) (C-14) (C-15) (C-16) (C-17) (C-18) (C-19) (C-20) (C-21) (C-22) (C-23) (C-24) (C-25) (C-26) (C-27) (C-28) (C-29) (C-30) (C-31) (C-32) (C-33) (C-34) (C-35)

ALCALDESA CRISTINA EL GUERA
CUBIERTA POR IDENTIFICACIÓN

HELENA GARRÓN VELA SQUEZ
Directora de la Inspección Previsional
Gerente General

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
 Dirección General de Contabilidad Pública
 Versión 180600

Fecha : 28/03/2019
 Hora : 14:39:49
 Página : 1 de 1

ESTADO DE GESTION
 Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2018 y 2017
 (EN SOLES)

SECTOR : 08 ECONOMIA Y FINANZAS
 ENTIDAD : 095 OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

EF-2

	2018	2017
INGRESOS		
Ingresos Tributarios Netos	Nota 08 4,184,857,844.13	2,614,327,669.09
Ingresos No Tributarios	Nota 37 17,038,125.95	335,684,621.81
Aportes por Regulatoria	Nota 38 0.00	0.00
Traspases y Retiros Recibidos	Nota 39 2,103,272,538.05	1,673,916,423.53
Donaciones y Transferencias Recibidas	Nota 40 172,155,405.72	254,081,913.74
Ingresos Financieros	Nota 41 14,861,413.60	34,708,305.81
Otros Ingresos	Nota 42 8,215,161,893.01	3,542,119,788.77
TOTAL INGRESOS	15,710,247,320.56	8,254,029,057.79
COSTOS Y GASTOS		
Costo de Ventas	Nota 43 0.00	0.00
Gastos en Bienes y Servicios	Nota 44 (393,030,850.86)	(333,834,168.49)
Gastos de Personal	Nota 45 (8,563,993,527.20)	(11,198,347,675.91)
Gastos por Paga Presto y Asistencia Social	Nota 46 (501,828,058.47)	(458,691,627.38)
Transferencias, Subsidios y Subvenciones Sociales Otorgadas	Nota 47 0.00	0.00
Donaciones y Transferencias Otorgadas	Nota 48 0.00	0.00
Traspases y Retiros Otorgados	Nota 49 (2,090,510.26)	(10,383,878.68)
Estimaciones y Provisiones del Ejercicio	Nota 50 (422,535,065.47)	(797,199,474.92)
Gastos Financieros	Nota 51 (231,527.21)	(45,607.30)
Otros Gastos	Nota 52 (219,639,570.26)	(409,181,432.37)
TOTAL COSTOS Y GASTOS	(8,043,400,913.66)	(13,106,658,064.15)
RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERAVIT (DEFICIT)	7,666,846,406.90	(4,844,627,006.36)



[Signature]
CONTADOR GENERAL
 MAT. N°
 CPCC: HÉCTOR LOCKUAN SILVA
 Matriculada N° 20086
 Ejecutiva de Contabilidad
 Oficina de Normalización Previsional

[Signature]
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
ENRIQUE MINDREAU ZELASCO
 Director General de la Oficina de Administración
 Oficina de Normalización Previsional

[Signature]
TITULAR DE LA ENTIDAD
ALEJANDRO ARRIETA ELGUERA
 Oficina de Normalización Previsional
 JEFE

[Signature]
HEIDI CARRIÓN VELASQUEZ
 Oficina de Normalización Previsional
 Gerente General(e)

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Dirección General de Contabilidad Pública
Versión 180500

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO
Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2018 y 2017
(EN SOLES)

Fecha : 26/03/2019
Hora : 16:40:12
Página : 1 de 1

SECTOR : 08 ECONOMIA Y FINANZAS
ENTORNO : 098 OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

EF-3

CONCEPTOS	HACIENDA NACIONAL	HACIENDA NACIONAL ADICIONAL	RESULTADOS NO REALIZADOS	RESULTADOS ACUMULADOS	TOTAL
SALDO INICIAL AL 31 DE ENERO DE 2017	2,713,809,001.77	0.00	0.00	(103,028,441,000.30)	(102,314,631,998.53)
Aportes de Ejecutores Anteriores	0.00	0.00	0.00	184,482,749.19	184,482,749.19
Transferencias y Remesas del Tesoro Público	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Transferencias y Remesas de Otras Entidades	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Transferencias de Documentos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Otras Operaciones Patrimoniales	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Superavit (Déficit) del Ejercicio	0.00	0.00	0.00	(3,944,637,003.39)	(3,944,637,003.39)
Transferencias entre Cuentas Patrimoniales	30,831.46	0.00	0.00	(30,151.46)	0.00
Transferido de Saldo por Fusión, Extinción, Adquisición	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017	2,713,839,833.23	0.00	0.00	(103,786,615,008.99)	(106,072,775,855.76)
SALDO INICIAL AL 31 DE ENERO DE 2018	2,713,839,833.23	0.00	0.00	(103,786,615,008.99)	(106,072,775,855.76)
Aportes de Ejecutores Anteriores	0.00	0.00	0.00	908,876,924.23	908,876,924.23
Transferencias y Remesas del Tesoro Público	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Transferencias y Remesas de Otras Entidades	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Transferencias de Documentos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Otras Operaciones Patrimoniales (Neto)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Superavit (Déficit) del Ejercicio	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Transferencias entre Cuentas Patrimoniales	24,678,714.25	0.00	0.00	(24,678,714.25)	0.00
Transferido de Saldo por Fusión, Extinción, Adquisición	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	2,738,518,547.48	0.00	0.00	(100,187,711,392.04)	(87,469,259,824.67)

[Firma]
CONTADOR GENERAL
MAYOR N°
CPCC HECTOR LOCKUAN SILVA
Ejecutivo de Contabilidad
Oficina de Normalización Previsional

[Firma]
DIRECTOR GENERAL
DE ADMINISTRACIÓN
ENRIQUE MENDREAU VELASCO
Director General de la Oficina de Administración
Oficina de Normalización Previsional

[Firma]
ALCALDE DE LA ENTIDAD
ALEJANDRO ARRIBETA ELGUERA
Oficina de Normalización Previsional
JEFE

[Firma]
HELENA CARRION VELASQUEZ
Oficina de Normalización Previsional
Gerente General(a)



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
 Dirección General de Contabilidad Pública
 Versión 1.00000

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
 Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2018 y 2017
 (EN SOLES)

Fecha : 28/03/2019
 Hora : 14:41:04
 Página : 1 de 1

SECTOR : 09 ECONOMÍA Y FINANZAS
 ENTIDAD : 095 OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

EF-4

CONCEPTOS	AÑO 2018	AÑO 2017
A.- ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Cobranza de Impuestos, Contribuciones y Deudas Administrativas (Nota)	4,071,769,285.39	3,372,876,807.68
Cobranza de Aportes por Español	0.00	0.00
Cobranza de Venta de Bienes y Servicios y Renta de la Propiedad	16,737,424.43	335,684,621.91
Donaciones y Transferencias Corrientes Recibidas (Nota)	172,165,406.72	154,081,913.71
Traspasa y Remesas Corrientes Recibidas del Tesoro Público	987,253,414.80	938,871,285.07
Citas (Nota)	861,446,510.47	488,529,426.19
MENOS		
Pago a Proveedores de Bienes y Servicios (Nota)	(305,946,334.33)	(295,163,265.89)
Pago de Restituciones y Obligaciones Sociales	(50,424,081.20)	(45,677,263.85)
Pago de Otras Contribuciones y Compensaciones	0.00	0.00
Pago de Pensiones y Otras Beneficias	(5,328,038,535.99)	(5,174,568,163.19)
Pago por Prestaciones y Asistencia Social	(4,027,938.89)	(3,749,990.72)
Transferencias, Subsidios y Subvenciones Sociales Otorgadas	0.00	0.00
Donaciones y Transferencias Corrientes Otorgadas (Nota)	0.00	0.00
Traspasa y Remesas Corrientes Entregadas al Tesoro Público	(2,050,810.28)	(8,784,812.09)
Citas (Nota)	(432,388,314.91)	(132,456,225.65)
AUMENTO (DISMINUCIÓN) DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	(13,910,870.79)	(609,880,766.96)
B.- ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Cobranza por Venta de Vehículos, Maquinaria y Dese	0.00	0.00
Cobranza por Venta de Bienes y Activos No Productivos (Nota)	0.00	0.00
Cobranza por Venta de Otras Cuentas de Activo (Nota)	110,024.00	0.00
Citas (Nota)	0.00	0.00
MENOS		
Pago por Compra de Vehículos, Maquinaria y Cines	(1,179,493.45)	(1,630,987.12)
Pago por Compra de Efectos y Activos No Productivos (Nota)	0.00	0.00
Pago por Compras en Curso (Nota)	0.00	0.00
Pago por Compra de Otras Cuentas de Activo (Nota)	(1,080,451.84)	(878,501.92)
Citas (Nota)	0.00	0.00
AUMENTO (DISMINUCIÓN) DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(2,149,919.29)	(2,509,489.04)
C.- ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		
Donaciones y Transferencias de Capital Recibidas (Nota)	0.00	0.00
Traspasa y Remesas de Capital Recibidas del Tesoro Público	1,145,019,121.25	783,845,138.48
Cobranza por Colocaciones de Valores y Otras Operaciones (Nota)	0.00	0.00
Endeudamiento Interno y/o Externo (Nota)	0.00	0.00
Citas (Nota)	0.00	0.00
MENOS		
Donaciones y Transferencias de Capital Entregadas (Nota)	0.00	0.00
Traspasa y Remesas de Capital Entregadas al Tesoro Público	0.00	0.00
Amortización, Intereses, Comisiones y Otras Gastos de la Deuda (Nota)	(1,116,019,121.25)	(753,845,138.48)
Citas (Nota)	0.00	0.00
Traspasa de Bienes por Fianza, Exención, Adquisición	0.00	0.00
AUMENTO (DISMINUCIÓN) DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	0.00	0.00
D.- AUMENTO (DISMINUCIÓN) DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO	(13,964,711.99)	(609,880,766.96)
E.- DIFERENCIA DE CAMBIO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO	0.00	0.00
F.- SALDO EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO AL INICIO DEL EJERCICIO	559,074,502.99	1,053,442,036.09
G.- SALDO EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO AL FINALIZAR EL EJERCICIO	534,119,791.00	559,074,502.99



[Signature]
HILMAN FAREAN RUIZ
 Director General de Normalización Previsional
 Oficina General de Contabilidad

[Signature]
CPRONIA ANDRÉS GARCÍA SALVA
 Mestrado en Contabilidad
 Ejecutiva de Contabilidad
 Oficina General de Contabilidad Previsional

[Signature]
ENRIQUE MANDREAU ZELASCO
 DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

[Signature]
ALEJANDRO ARBATA ELGUERA
 Oficina General de Contabilidad Previsional