



## CONFORMA UNIDAD FUNCIONAL DE GESTION DE CANALES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

### VISTOS:

El Informe N° 000205-2023-OPG-ONP del 30 de mayo de 2023 e Informe N° 000213-2023-OPG-ONP del 5 de junio de 2023, de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; el Memorando N° 000810-2023-ORI-ONP del 5 de junio de 2023 y Memorando N° 000813-2023-ORI-ONP, de la misma fecha, de la Oficina de Relaciones Institucionales; y, el Informe N° 000298-2023-OAJ-ONP del 31 de mayo de 2023 y Memorando N° 000614-2023-OAJ-ONP del 5 de junio de 2023, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, se aprueban los Lineamientos de Organización del Estado con el objeto de regular los principios, criterios y reglas que definen el diseño, estructura, organización y funcionamiento de las entidades del Estado;

Que, de acuerdo con la Décima Disposición Complementaria Final de los Lineamientos precitados, excepcionalmente un órgano o unidad orgánica de una entidad pública puede conformar una unidad funcional en su interior, la cual no constituye una unidad de organización y se formaliza mediante resolución de la máxima autoridad administrativa, previa opinión favorable de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, o la que haga sus veces;

Que, asimismo, la disposición normativa referida en el considerando precedente establece que la resolución que aprueba dicha conformación se publica en el Portal de Transparencia Estándar de la entidad, y que la responsabilidad por las funciones asignadas al órgano o unidad orgánica, incluidas las encomendadas a la unidad funcional, recae en el jefe, o el que haga sus veces, de dicho órgano o unidad orgánica, sin perjuicio de la responsabilidad del coordinador de la unidad funcional;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 000098-2023-GG-ONP, se asigna a la Oficina de Relaciones Institucionales la función de gestión de canales que

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 06 de junio de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.

URL: <https://consultasgd.onp.gob.pe/validadorDocumental>  
CVD: 0076 6076 2769 8583



se desprende del Reglamento Unificado de las Normas Legales que regulan el Sistema Nacional de Pensiones, aprobado por Decreto Supremo N° 354-2020-EF;

Que, mediante Informe N° 000205-2023-OPG-ONP, del 30 de mayo de 2023, complementado con Informe N° 000213-2023-OPG-ONP, del 5 de junio de 2023, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión sustenta la propuesta de conformación de una unidad funcional, al interior de la Oficina de Relaciones Institucionales, a fin de que se encargue de la gestión de canales en la Oficina de Normalización Previsional, considerando técnicamente viable su conformación;

Que, mediante el Memorando N° 000810-2023-ORI-ONP, del 05 de junio de 2023, la Oficina de Relaciones Institucionales, manifiesta su conformidad para la conformación de la Unidad Funcional de Gestión de Canales para la atención al usuario, sustentada por la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión y, asimismo, mediante Memorando N° 000813-2023-ORI-ONP, de la misma fecha, propone al señor Carlos Alfredo Jaramillo Christiansen Chu, Analista de operaciones de Centro de Atención, como Coordinador de la precitada Unidad Funcional;

Que, la Oficina de Asesoría Jurídica, mediante Informe N° 000298-2023-OAJ-ONP, del 31 de mayo de 2023, y Memorando N° 000614-2023-OAJ-ONP, del 5 de junio de 2023, opina que resulta legalmente viable la propuesta de conformación de la Unidad Funcional de Gestión de Canales para la atención al usuario al interior de la Oficina de Relaciones Institucionales de la Oficina de Normalización Previsional.

Que, con Resolución de Gerencia General N° 074-2022-ONP/GG se aprueban las siglas para la generación de documentos de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), conforme a los Anexos A, B, C, D y E, que contienen las siglas de los órganos y unidad orgánica, las siglas asociadas a los puestos del Manual de Perfiles de Puestos – MPP, las siglas asociadas a los equipos de trabajo, unidades funcionales y comités conformados en el marco de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados por Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, las siglas asociadas a los servidoras/es facultadas/os a emitir documentación interna y externa, así como las siglas de los órganos desconcentrados de la Dirección de Prestaciones;

Que, en consecuencia, contando con el sustento técnico y legal indicado en los considerandos precedentes, corresponde modificar el Anexo C de la Resolución de Gerencia General N° 074-2022-ONP/GG, a fin de incorporar la sigla de la Unidad Funcional cuya conformación se formaliza en el presente acto resolutivo;

Con los vistos del Director General de la Oficina de Relaciones Institucionales, del Director General de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; y de la Directora General de la Oficina de Asesoría Jurídica (e), y;

En uso de las facultades conferidas por el artículo 6 de la Ley N° 28532, Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional



(ONP); el artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones de la ONP, aprobado por la Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10, y de conformidad a lo dispuesto en los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM;

## **SE RESUELVE:**

### **Artículo 1. Conformación de la Unidad Funcional de Gestión de Canales para la atención al usuario**

Confórmase la Unidad Funcional de Gestión de Canales para la atención al usuario, al interior de la Oficina de Relaciones Institucionales de la Oficina de Normalización Previsional.

### **Artículo 2. Funciones de la Unidad Funcional**

Dispónese que la Unidad Funcional conformada mediante el artículo 1 se encargue de la gestión de canales en la Oficina de Normalización Previsional, en el marco de lo previsto en el Reglamento Unificado de las Normas Legales que Regulan el Sistema Nacional de Pensiones, siendo responsable del cumplimiento de las siguientes funciones:

- a) Diseñar, proponer y ejecutar las estrategias orientadas a la implementación de la experiencia centrada en el usuario en la ONP con un enfoque de omnicanalidad.
- b) Gestionar la implementación integral de los canales de atención, su operatividad, mantenimiento y estandarización.
- c) Diseñar, proponer y actualizar los protocolos de atención y comunicación; así como, supervisar su despliegue en los canales de atención institucionales.
- d) Diseñar y proponer las competencias y habilidades requeridas para desarrollar e implementar el modelo de experiencia centrada en el usuario de la ONP.
- e) Identificar, proponer y sustentar las funcionalidades y/o herramientas tecnológicas que contribuyan a la gestión integral de los canales institucionales.
- f) Medir el nivel de satisfacción de las/los usuarias/os respecto de la accesibilidad de los canales implementados por la ONP.
- g) Ejecutar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia que le sean encargadas por la Oficina de Relaciones Institucionales.

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 06 de junio de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.

URL: <https://consultasgd.onp.gob.pe/validadorDocumental>

CVD: 0076 6076 2769 8583



### **Artículo 3. Designación de Coordinador/a**

Desígnase al señor Carlos Alfredo Jaramillo Christiansen Chu, Analista de operaciones de Centro de Atención, como Coordinador de la Unidad Funcional de Gestión de Canales para la atención al usuario de la Oficina de Normalización Previsional.

### **Artículo 4. Modificación de la Resolución de Gerencia General N° 074-2022-ONP/GG**

Modifícase el Anexo C de la Resolución de Gerencia General N° 074-2022-ONP/GG, a fin de incorporar la sigla de la Unidad Funcional conformada según el artículo 1 de la presente Resolución, conforme al Anexo que forma parte de la presente Resolución.

### **Artículo 5. Acciones dispuestas para su implementación**

Dispónese que se ejecuten las siguientes actividades al interior de la entidad, para la implementación y funcionamiento de la Unidad Funcional conformada:

- a. La Oficina de Recursos Humanos, en coordinación con la Oficina de Ingeniería de Procesos, determina el movimiento de personal necesario para el funcionamiento eficaz y eficiente de la Unidad Funcional conformada, debiendo elevar a la Gerencia General el resultado de dicho análisis en un plazo no mayor de tres (03) días calendario de aprobada la presente resolución.
- b. La Oficina de Tecnologías de la Información, en un plazo máximo de tres (03) días calendario, adecúa los sistemas informáticos de la ONP a las siglas aprobadas en la presente Resolución.
- c. La Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión realiza las coordinaciones necesarias para la correcta implementación de la Unidad Funcional conformada, debiendo informar a la Gerencia General en un plazo máximo de diez (10) días calendario.

### **Artículo 6. Adecuación de documentos de gestión**

Dispónese que la Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión adecúen los documentos de gestión a su cargo, de corresponder; debiendo informar lo actuado a la Gerencia General en un plazo máximo de quince (15) días calendario.



## Artículo 7. Notificación

Notifícase la presente resolución a la Oficina de Relaciones Institucionales, al/a Coordinador/a de la Unidad Funcional de Gestión de Canales para la atención al usuario, a la Dirección de Prestaciones, a la Oficina de Recursos Humanos, a la Oficina de Ingeniería de Procesos, a la Oficina de Tecnologías de la Información y a la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión, para los fines correspondientes.

## Artículo 8. Difusión

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

## Artículo 9. Publicación

Dispónese la publicación de la presente Resolución en la Plataforma digital única del Estado Peruano ([www.gob.pe/onp](http://www.gob.pe/onp)) y en el Portal de Transparencia Estándar del Estado ([www.transparencia.gob.pe](http://www.transparencia.gob.pe)).

Regístrese y comuníquese.

MIRTHA A. RAZURI ALPISTE  
GERENTE GENERAL  
Oficina de Normalización Previsional

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Oficina de Normalización Previsional. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del Lima, 06 de junio de 2023. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.

URL: <https://consultasgd.onp.gob.pe/validadorDocumental>  
CVD: 0076 6076 2769 8583



## **ANEXO DE LA RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL**

### **Anexo C**

**SIGLAS ASOCIADAS AL EQUIPO DE TRABAJO, UNIDADES FUNCIONALES Y COMITÉ CONFORMADOS EN EL MARCO DE LOS LINEAMIENTOS DE ORGANIZACIÓN DEL ESTADO, APROBADOS POR DECRETO SUPREMO N° 054-2018-PCM**

<b>EQUIPO DE TRABAJO</b>	<b>SIGLAS</b>
Equipo de Trabajo para la implementación del Sistema de Control Interno	GG.SCI

<b>UNIDADES FUNCIONALES</b>	<b>SIGLAS</b>
Unidad Funcional Defensoría de la/del Asegurada/o	JF.DA
Unidad Funcional de Gestión Documentaria	OAD.GD
Unidad Funcional de Integridad Institucional	GG.INT
Unidad Funcional de Relacionamento Institucional	ORI.RI
Unidad Funcional de Laboratorio de Innovación	GG.LI
Unidad Funcional de Gestión de Proyectos	JF.GP
Unidad Funcional de Acompañamiento y Cultura Previsional	ORI.AC
Unidad Funcional de Gestión de Canales para la atención al usuario	ORI.GC

<b>COMITÉ</b>	<b>SIGLAS</b>
Comité de Gobierno Digital	GG.CGD