



Lima, 03 de Marzo del 2023

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 000032-2023-JF-ONP

APRUEBA PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATEGICA 2023 DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

VISTOS:

El Memorando N° 000219-2023-ORI-ONP, del 15 de febrero de 2023, que adjunta el Informe N° 000007-2023-ORI.CI-ONP, del 13 de febrero de 2023, de la Oficina de Relaciones Institucionales; el Informe N° 0000067-2023-OPG-ONP, del 24 de febrero de 2023, de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; y, el Informe N° 000094-2023-OAJ-ONP, del 01 de marzo de 2023, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Jefatural N° 146-2021-ONP/JF, del 14 de diciembre de 2021, se aprueban los Lineamientos de Política Institucional para brindar servicios destinados a mejorar la calidad de vida de las/os pensionistas en el marco de la protección social, los mismos que plantean tres estrategias de intervención: i) Política institucional de formación de competencias para la atención a las Personas Adultas Mayores; ii) Relacionamiento Institucional; y, iii) Acompañamiento pensionistas y beneficiarias/os;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 203-2022-ONP/JF, del 21 de diciembre de 2022, se aprueba el Plan Estratégico Institucional 2023-2025 de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), a través del cual se representa el conjunto de actividades ordenadas que contribuyen al logro de un objetivo estratégico institucional, las mismas que son medidas a través de indicadores y sus respectivas metas anuales;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 208-2022-ONP/JF, del 29 de diciembre de 2022, se aprueba el Plan Operativo Institucional Anual 2023 de la ONP, el cual contempla la acción estratégica institucional AEI.01.01 Servicios previsionales oportunos en favor de la ciudadanía, que tiene, entre otras actividades operativas, la AOI00005500510: Implementación del Plan de Comunicación Estratégica de la ONP;

Que, mediante Memorando N° 000219-2023-ORI-ONP, del 15 de febrero de 2023, que adjunta el Informe N° 000007-2023-ORI.CI-ONP, del 13 de febrero de 2023, la Oficina de Relaciones Institucionales sustenta la propuesta de Plan de Comunicación Estratégica 2023, cuyo objetivo general es desarrollar y ejecutar estrategias integrales de comunicación para posicionar a la institución como una



Firmado digitalmente por MUÑOZ
CASTRO Luis Alfredo Jesus FAU
20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.03.2023 13:57:43 -05:00



Firmado digitalmente por FARFAN
RUIZ Hillman FAU 20254165035
soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.03.2023 11:55:50 -05:00



Firmado digitalmente por DIAZ
CALLIRGOS Jose Luis FAU
20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.03.2023 11:50:59 -05:00



Firmado digitalmente por REMY
LLACSA Gaston Roger FAU
20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.03.2023 11:45:00 -05:00

entidad de servicios centrada en el interés de sus aseguradas/os y así fortalecer su reputación;

Que, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión mediante Informe N° 0000067-2023-OPG-ONP, del 24 de febrero de 2023, y la Oficina de Asesoría Jurídica mediante Informe N° 00094-2023-OAJ-ONP, del 01 de marzo de 2023, opinan que es técnica y legalmente viable, respectivamente, la aprobación de la propuesta de Plan de Comunicación Estratégica 2023 de la ONP;

Con el visto del Director General de la Oficina de Relaciones Institucionales; del Director General de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; del Director General de la Oficina de Asesoría Jurídica; y del Gerente General, y;

En uso de las atribuciones conferidas en el artículo 5 de la Ley N° 28532, Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) y en el artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones de la ONP, aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobación del Plan de Comunicación Estratégica 2023

Apruébase el Plan de Comunicación Estratégica 2023 de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), el que, como Anexo, forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2. Difusión

Dispónese que la presente Resolución y su Anexo sean puestos en conocimiento de las/os servidoras/es de la entidad.

Artículo 3. Publicación

Dispónese a la Oficina de Relaciones Institucionales la publicación de la presente Resolución y su Anexo en la Plataforma digital única del Estado Peruano (www.gob.pe/onp) y en el Portal de Transparencia Estándar del Estado (www.transparencia.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.

Plan Comunicación Institucional

Oficina de Relaciones Institucionales

20
23



Firmado digitalmente por MUÑOZ
CASTRO Luis Alfredo Jesus FAU
20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 02.03.2023 20:46:23 -05:00



Firmado digitalmente por
ZORRILLA ARANGUREN Karen
Angelica FAU 20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 02.03.2023 20:05:09 -05:00



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional

ÍNDICE

I. INTRODUCCION	4
II. ANTECEDENTES.....	5
2.1. Coyuntura.....	5
2.2. Acciones ejecutadas en el marco del PCE 2022.....	7
2.3. La comunicación en la ONP	8
2.4. Necesidades comunicacionales.....	9
III. ABREVIATURAS	9
IV. BASE LEGAL.....	10
V. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL Y LINEAMIENTOS.....	10
5.1. Lineamientos de comunicación.....	12
VI. PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 2023.....	13
6.1. Principales actividades de la comunicación externa	14
6.2. Evaluación, monitoreo y seguimiento de acciones de comunicación externa	15
VII. CAMPAÑAS Y ACCIONES DE COMUNICACIÓN	15
7.1. Orientadas al objetivo específico 1:	15
7.2. Orientadas al objetivo específico 2:	16
7.3. Orientadas al objetivo específico 3:	18
VIII. INDICADORES.....	18
IX. PRESUPUESTO.....	19
X. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	19
Anexo 1 - Cronograma de actividades PCE 2023.....	20
Anexo 2 - Herramientas propuestas para la ejecución de campañas	21
Anexo 3 – Ficha para actividad de comunicación.....	22

Índice de cuadros

Cuadro 1 Elementos de la comunicación estratégica.....	9
Cuadro 2 Alineamiento al PEI 2023-2025.....	11

Índice de Anexos

Anexo 1 Cronograma de Actividades PCE 2023.....	20
Anexo 2 Herramientas propuestas para la ejecución de campañas	21
Anexo 3 Ficha para actividad de comunicación	22

I. INTRODUCCION

De acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la ONP, la Oficina de Relaciones Institucionales (ORI) es el órgano dependiente de la Gerencia General, encargada de formular y proponer estrategias de comunicación, gestionar las relaciones institucionales, proponer la política de responsabilidad social e implementar acciones de prevención de situaciones críticas en el entorno de la Institución.

Asimismo, y en conformidad con el Plan Estratégico Institucional 2023-2025, aprobado el 21 de diciembre de 2022, con la finalidad de desarrollar estrategias de comunicación para la difusión de los servicios que brinda la entidad a sus asegurados y ciudadanía, alineado al “OEI.01: MEJORAR la percepción de los servicios brindados a la ciudadanía”, a través del cumplimiento de la “AEI 01.01: Servicios previsionales oportunos en favor de la ciudadanía”. Nuestras acciones están orientadas a mejorar la comunicación que reciben las/los aseguradas/os respecto de los regímenes, seguros previsionales y servicios, formulando y ejecutando el Plan de Comunicación Estratégica PCE 2023 (AOI00005500510) de la Oficina de Normalización Previsional.

Al respecto, la Oficina de Relaciones Institucionales, a través del equipo de Comunicación Institucional, asume el compromiso de crear, planificar y ejecutar las acciones de comunicación dirigidas para nuestras/os aseguradas/os y público en general; asimismo, desarrolla alianzas con otros organismos, públicos como privados, para tener una mayor cobertura informativa.

La comunicación institucional en el frente externo se realiza a través de la Oficina de Relaciones Institucionales, órgano dependiente de la Gerencia General, encargada de formular y proponer estrategias de comunicación, gestionar las relaciones institucionales, proponer la política de responsabilidad social e implementar acciones de prevención de situaciones críticas en el entorno de la Institución¹.

Por su parte, la Oficina de Recursos Humanos tiene a cargo el proceso de la Comunicación Interna que forma parte del Sub sistema de Gestión de las relaciones humanas y sociales².

¹ Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10 y su modificatoria.

² Resolución de Presidencia Ejecutiva N°151-2017-SERVIR-PE.

Estas dos instancias de la ONP elaboran y desarrollan acciones e intervenciones de comunicación y tal como señalan los planes anuales, existen líneas de acción que resultan complementarias.

El propósito es contar con una comunicación estratégica, que fortalezca y articule la comunicación institucional, que tenga cualidades de eficacia, integración y acercamiento, al servicio de las/los aseguradas/os, a fin de posicionar a la ONP como una institución preocupada y cercana a sus aseguradas/os. El plan de comunicación estratégica es la herramienta a través del cual se desarrollará la agenda 2023.

II. ANTECEDENTES

2.1. Coyuntura

El actual contexto marca el comportamiento de las organizaciones del país. Entre los que destacan el contexto sanitario por la Pandemia COVID-19, la situación política, la dinámica social, lo económico, la ampliación y el uso de tecnología.

De acuerdo con lo señalado en el Plan Estratégico Institucional 2023-2025 de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), el funcionamiento institucional ha tenido que, “virar para dar un mejor servicio a las/los aseguradas/os que dependen de la ONP”. Entre las causas las que han generado las nuevas necesidades se menciona:

La Pandemia

- Desde el punto de vista sanitario, cambió nuestra forma de atención, que era presencial, dado que un grupo vulnerable era uno de nuestro principal público objetivo, como son las personas adultas mayores.
- Desde el punto de vista político, las tensiones entre el Poder Ejecutivo y el Poder Legislativo sobre la propuesta de devolución de aportes al SNP sustentada en las mayores necesidades de nuestras/os afiliadas/os producto de la pandemia y del desconocimiento de cómo funcionaba el sistema, que, si bien luego fue declarada inconstitucional, generó que la ONP se convierta en el centro del debate público.
- El problema económico generó menos aportes a los sistemas previsionales y mayor desfinanciamiento de los regímenes previsionales.

- En el plano socio cultural, la necesidad de la población producto de la pandemia ha hecho que más aseguradas/os requieran una prestación previsional.
- En el plano digital, se han generado mayores opciones de atención digital, antes no previstas.

En este contexto, la ONP amplió y afianzó sus canales de atención con la apertura de 12 nuevas sedes propias que, sumadas a los Centros Mac y Mac Express, permitieron a la institución superar los 100 puntos de atención presencial a nivel nacional. Además, continuó con la promoción de los servicios virtuales gratuitos que ofrece la ONP, como una forma rápida y segura de realizar gestiones ante la entidad.

Cambios normativos:

- Se emitió una norma que permite a la ONP conciliar, desistirse, transigir o allanarse de oficio en los procesos judiciales en materia previsional.
- Se hizo una importante transferencia a la ONP de las/los pensionistas del régimen 20530 desde determinadas unidades ejecutoras del Ministerio de Educación y de las Sociedades de Beneficencia.
- Después de casi cincuenta años se modificó el Reglamento del SNP, introduciendo múltiples cambios en la cultura previsional, en los servicios previsionales, en los aportes facultativos y las prestaciones previsionales.
- Se emitió una norma que establece medidas de acceso a una pensión proporcional a las/los aseguradas/os del Sistema Nacional de Pensiones.

Las situaciones antes descritas exigieron que el Plan Estratégico Institucional (PEI) se actualice a fin de responder a las necesidades reales de las personas aseguradas de la ONP. Los objetivos estratégicos y acciones estratégicas institucionales están orientadas a generar bienestar en las personas aseguradas, a través de la protección de sus intereses, y la generación de confianza en la ciudadanía³.

En ese contexto, el Plan de Comunicación Estratégica (PCE) se formula con la responsabilidad de sumar a la consecución de los objetivos institucionales responder a esta demanda institucional prevista para el presente año, que

³³ Plan Estratégico Institucional 2023-2025 de la Oficina de Normalización Previsional (ONP).

contiene un nuevo enfoque en el quehacer institucional y propone como lineamientos el liderazgo, la promoción de la cultura previsional, mejora continua, garantía de derechos, ciudadano como centro de la atención, gestión sólida, eficaz y eficiente, revalorizar al adulto mayor y gestión de personas.

2.2. Acciones ejecutadas en el marco del PCE 2022

El Plan de Comunicación Estratégica 2022 fue aprobado mediante Resolución Jefatural N° 122-2022-ONP/JF y tuvo como objetivo contribuir al posicionamiento institucional y fortalecimiento de su reputación para facilitar el acceso a los servicios que brinda la ONP.

Para cumplir con ese fin, se desarrollaron estrategias de comunicación que las/los aseguradas/os y la ciudadanía en general conozcan y usen nuestros servicios. Los esfuerzos también se enfocaron en la promoción de la cultura previsional y al uso de la comunicación para la mejora de la calidad de vida de nuestras/os afiliadas/os.

El PCE 2022 consideró 13 actividades orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales, entre las que destacan:

Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación para la difusión de canales de atención presencial.

Como parte de esta actividad, se difundió la apertura de doce nuevos centros de atención con lo que la ONP superó los 100 canales de atención presencial a nivel nacional. Las nuevas oficinas están ubicadas en: Cusco, Cajamarca, Huancavelica, Huánuco, Amazonas, Tarapoto, Puno, Iquitos, Ayacucho, Pasco, Apurímac y Ucayali.

Además, se participó en la conceptualización y supervisión de una campaña para informar que los servicios que brinda la ONP están disponibles a través de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, una iniciativa creada por la Presidencia del Consejo de Ministros para brindar en un solo local, diversos servicios y bienes de entidades públicas a nivel nacional.

Brindar soporte a las actividades de promoción de la cultura previsional.

El PCE 2022 tuvo como objetivo contribuir al posicionamiento institucional, desde el ámbito de la Comunicación, para facilitar el acceso a los servicios que brinda la ONP mediante estrategias integrales y eficientes. En ese sentido, a través del equipo de Comunicación Institucional se ejecutaron actividades para dar soporte a la promoción de la Cultura Previsional. En ese contexto, se llevaron a cabo actividades como La Primera Feria Previsional ONP en el distrito de San Martín de Porres, Lima, que congregó y llevó nuestros servicios a más de 5 mil afiliadas/os.

Además, a través de nuestras redes sociales, se difundió el espacio “Consultorio Previsional” el cual desarrolló en más de 15 programas, temas de interés que fueron vistos por más de 156 mil aseguradas/os.

Diseñar y ejecutar campañas para facilitar el aseguramiento previsional (afiliación, aportación y acreditación al SNP).

Se ejecutó una campaña relacionada al nuevo monto del aporte al SNP tras el incremento de la Remuneración Mínima vital (RMV). Dicha campaña estuvo dirigida a las/los aseguradas/os facultativos del SNP, principalmente aquellas/os que realizan aportes equivalentes a una remuneración mínima vital.

Esta campaña, para facilitar y promover la afiliación y el aporte de las/los trabajadoras/es al SNP, continuó los meses de julio, agosto, setiembre y octubre, con la publicación de notas de prensa, desarrollo de parrillas informativas que generaron más de 60 publicaciones en medios y difusión a través de las redes sociales de la ONP.

Diseñar y ejecutar campañas para la prevención de fraudes y estafas a las/los aseguradas/os.

Esta campaña tuvo como objetivo brindar consejos, principalmente a los adultos, para evitar que sean víctimas de suplantación de identidad y fraudes tecnológicos en las actividades de su vida cotidiana. Fue dirigida a 609 196 pensionistas y 4 721, 465 afiliadas/os al Sistema Nacional de Pensiones. Esta campaña tuvo 5 meses de ejecución siendo los principales julio y diciembre, meses en que se incrementa la posibilidad de estos delitos, por el monto adicional que reciben las/los pensionistas a cargo de la ONP.

2.3. La comunicación en la ONP

La ONP ha desarrollado un conjunto de procesos, acciones y actividades comunicacionales, que hoy requieren ser fortalecidas y extendidas para responder a los nuevos lineamientos y desarrollar estrategias de comunicación pertinentes. Desde esa perspectiva, es importante considerar que el marco estratégico de comunicación esté integrado por los siguientes elementos:

Cuadro 1
Elementos de la comunicación estratégica



Fuente: elaboración propia.

2.4. Necesidades comunicacionales

La Oficina de Relaciones Institucionales desarrolla el plan anual en base a las necesidades comunicacionales solicitadas por las direcciones, las cuales responden a los objetivos institucionales. El PCE se ejecuta en el marco del Plan Operativo Institucional Anual (POI) 2023⁴ y el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023 – 2025⁵.

III. ABREVIATURAS

OEI	: Objetivo Estratégico Institucional
ONP	: Oficina de Normalización Previsional
ORI	: Oficina de Relaciones Institucionales
PCE	: Plan de Comunicación Estratégica
PG	: Público en General
PEI	: Plan Estratégico Institucional

⁴ Resolución Jefatural N° 208-2022-ONP/JF, que aprueba el Plan Operativo Institucional Anual 2023 de la ONP.

⁵ Resolución Jefatural N° 203-2022-ONP/JF, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2023-2025 de la ONP.

POI	: Plan Operativo Institucional
SCTR	: Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo
SNP	: Sistema Nacional de Pensiones

IV. BASE LEGAL

- Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional, aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10.
- Resolución Jefatural N° 146-2021-ONP/JF, que aprueba los Lineamientos de Política Institucional para brindar servicios destinados a mejorar la calidad de vida de las/los pensionistas en el marco de la protección social.
- Resolución Jefatural N° 203-2022-ONP/JF, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2023-2025 de la Oficina de Normalización Previsional.
- Resolución Jefatural N° 208-2022-ONP/JF, que aprueba el Plan Operativo Institucional Anual 2023 de la Oficina de Normalización Previsional.
- Resolución de Gerencia General N° 000015-2023-GG-ONP, que aprueba el Manual de Perfiles de Puestos – MPP Actualizado, Novena modificación, de la Oficina de Normalización Previsional.
- Ley N° 28874, Ley que regula la publicidad estatal.
- Ley N° 31515, Ley que modifica la Ley 28874, Ley que regula la Publicidad Estatal.

V. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL Y LINEAMIENTOS

La misión institucional fue definida con el fin de orientar las decisiones y acciones de la totalidad de servidoras/es de la ONP, coadyuvando al establecimiento de sus objetivos, estrategias y dotando de coherencia a la entidad. De esta manera, se buscó dotar de identidad y personalidad a la organización y cimentar las bases para su cultura organizacional.

En ese sentido, la misión es:

Misión

Brindar seguridad social previsional que garantice el reconocimiento de derechos a nuestras/os aseguradas/os a través de servicios públicos con una orientación pro asegurado.

En concordancia, se formularon Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), que se articulan con el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) del sector. Los OEI definen los resultados que la ONP espera alcanzar en el marco de sus funciones, asimismo, cuentan con sus indicadores y correspondientes metas.

En ese sentido, el presente Plan, en concordancia con los objetivos estratégicos institucionales, busca mejorar la percepción de los servicios brindados a la ciudadanía, (OEI.01); así como fortalecer la cobertura previsional en el marco de una protección social en favor de la ciudadanía (OEI.02).

Asimismo, se enmarcará en los lineamientos 2, 5 y 7 de la política institucional que considera el Plan Estratégico Institucional 2023-2025 de la ONP. En tal sentido, las estrategias que nos servirán de marco general para la elaboración de las actividades son las siguientes:

Cuadro 2

Alineamiento al PEI 2023-2025

Misión institucional	Objetivo estratégico	Lineamientos	
Brindar seguridad social previsional que garantice el reconocimiento de derechos a nuestras/os aseguradas/os a través de servicios públicos con una orientación pro asegurado.	OEI.01 MEJORAR la percepción de los servicios brindados a la ciudadanía	L2 Promoción de la cultura previsional	Incentivar el comportamiento para que las personas pertenezcan a un sistema previsional, y entre la diversidad de ofertas, opten por los regímenes y seguros que administra la ONP, y para sus aseguradas/os, mejorar la calidad de sus prestaciones.

	OEI.02 FORTALECER la cobertura previsional en el marco de una protección social en favor de la ciudadanía	L5. Ciudadano es el centro de la atención	Garantizar un trato digno, oportuno y de calidad a nuestras/os aseguradas/os acompañándolas/los y asesorándolas/los en todo su ciclo de vida.
		L7. Revalorizar al adulto mayor	Implementar mecanismos que permitan mejorar la calidad de vida de la persona adulta mayor y reconocerlos como ciudadanas/os con derechos.

5.1. Lineamientos de comunicación

En concordancia con la política institucional, la ORI ha establecido sus lineamientos de comunicación que orientan sus procesos para la gestión de la comunicación en la ONP en los frentes interno y externo. Estos son:

Lineamientos de la Comunicación	
1. Institucionalidad de la ONP	La comunicación estratégica realiza el posicionamiento de la ONP para fortalecer su institucionalidad.
2. Enfoques transversales a la comunicación	Los enfoques de protección de derechos, igualdad de género e interculturalidad son parte de la comunicación institucional.
3. Información y comunicación con transparencia	La información institucional se basa en la transparencia y facilidad de acceso de todos los grupos de interés.
4. Comunicación institucional integrada	ONP desarrolla procesos estratégicos de comunicación, transversales a los objetivos institucionales, asegurando la consistencia de estas entre en ámbito interno y externo.
5. Comunicación digital	La comunicación estratégica de la ONP desarrolla una presencia integral y unificada en su Ecosistema Digital.

6. Relaciones con los medios de comunicación	ONP interactúa permanentemente con los medios de comunicación de alcance nacional y regional.
-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

VI. PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 2023

El Plan de Comunicación Estratégica 2023 está orientado a contribuir al cumplimiento de sus objetivos y acciones estratégicas priorizadas para el periodo 2023-2025 de acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional vigente y el Plan Operativo Institucional Anual 2023.

En ese marco de acción, el Plan de Comunicación Estratégica 2023 de la ONP desarrolla acciones y/o campañas de comunicación que permiten a la entidad acercarse aún más a sus aseguradas/os. En ese sentido, se han definido los siguientes objetivos:

Objetivo General

Desarrollar y ejecutar estrategias integrales de comunicación para posicionar a la institución como una entidad de servicios centrada en el interés de sus aseguradas/os y así fortalecer su reputación.

Objetivos Específicos

- 1) Desarrollar estrategias de comunicación para la difusión de los servicios de la Entidad a sus aseguradas/os y la ciudadanía.
- 2) Ejecutar campañas de comunicación necesarias para lograr el reconocimiento positivo de nuestros *stakeholders* priorizados.
- 3) Ejecutar actividades comunicacionales para la promoción de la Cultura Previsional.

Asimismo, a fin de garantizar la correcta ejecución del presente Plan se requerirá articular con todos los órganos de la entidad involucrados en las campañas, de acuerdo con la naturaleza de cada actividad.

Los principios de la comunicación externa con los que orienta su accionar son:

- **Oportunidad, confiabilidad y veracidad:** Garantizar la difusión y comunicación permanente de información oportuna, veraz, confiable y en tono amigable para la mejor comprensión de la ciudadanía, a través de las plataformas, canales institucionales y medios de comunicación masiva.
- **Celeridad:** Gestionar de manera oportuna los procesos comunicativos y de mediación social dirigidos a los diversos públicos y múltiples escenarios.
- **Eficiencia:** Promover la generación de espacios de comunicación e intercambio de información y de experiencias para la interacción social, el conocimiento y la reflexión.
- **Identidad institucional:** Todas las piezas de comunicación deben identificar a la entidad y los atributos de su marca, para ello se requerirá siempre la aplicación y uso obligatorio de su Manual de Identidad Institucional⁶ (MII).
- **Austeridad:** Todas las acciones de comunicación que se realicen deben atender las medidas de austeridad establecidas para las entidades públicas.

6.1. Principales actividades de la comunicación externa

A continuación, se presenta acciones de comunicación externa priorizadas para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales:

- Diseñar e implementar campañas de comunicación para la mejora de la percepción y generación de conocimiento del quehacer de la institución y la cultura previsional, las mismas deberán considerar a los diversos grupos de interés.
- Potenciar el Ecosistema Digital de la ONP.
- Posicionar la reputación e institucionalidad de la ONP en sus grupos de interés, a través de la difusión de mensajes e información en medios de comunicación y canales institucionales.

Las actividades programadas para el Plan de Comunicación Estratégica están señaladas temáticamente dentro de 13 categorías expuestas en el Cronograma de actividades PCE 2023 (Anexo 1). Así también, mediante la Herramienta de ejecución de campañas, se señalan los medios: tradicionales (radio, televisión y

⁶ Manual de Identidad Institucional de la ONP (RGG N°257-2022-ONP/GG).

prensa) y los digitales que se utilizarán para la difusión de las categorías establecidas (Anexo 2). El PCE también incorpora una segunda herramienta: Ficha para actividad de comunicación, necesaria para la recopilación y definición de las necesidades informativas de una campaña de comunicación (Anexo 3).

6.2. Evaluación, monitoreo y seguimiento de acciones de comunicación externa

- Realizar el seguimiento y monitoreo del impacto de las actividades comunicacionales desarrolladas.
- Seguimiento a los medios comunicación masivo (prensa, televisión, radio e internet) a través de las herramientas de monitoreo.
- Realizar las acciones de prevención y mitigación de los eventos críticos de impacto mediático.

VII. CAMPAÑAS Y ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Con el fin de gestionar una comunicación estratégica que tenga cualidades de eficacia, integración, además de posicionar a la ONP como una institución preocupada y cercana a sus aseguradas/os, orientada a contribuir a lograr los objetivos institucionales, se presenta la propuesta de campañas, actividades dirigidas a los diversos públicos, sistematizada como se muestra a continuación:

7.1. Orientadas al objetivo específico 1:

1) Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación para la difusión del cronograma de pago de pensiones

Difundir oportunamente el cronograma de pago de pensiones para nuestras/os pensionistas de los regímenes: 19990, 18846, 20530, 30003, 26790.

Finalidad: Informar el pago de pensiones.

Público objetivo: Pensionistas de la ONP.

2) Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación para la difusión de canales de atención presencial

Informar sobre los canales de atención presencial (centros y puntos de atención, Centros Mac y Mac Express) que la ONP tiene desplegados a nivel nacional para atender a sus aseguradas/os.

Finalidad: Difundir los canales de atención

Público objetivo: Aseguradas/os de la ONP y público en general.

3) Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación para la difusión de servicios virtuales

Difundir los diversos canales de atención no presenciales que ofrece la ONP y los servicios a los que se puede acceder desde ellos.

Finalidad: Acercar todos los servicios digitales y no presenciales de la ONP a nuestras/os aseguradas/os.

Público objetivo: Aseguradas/os de la ONP y público en general.

4) Diseñar y ejecutar campañas vinculadas al pago de pensiones, bonificaciones y seguros

Informar sobre las características de los diversos tipos de prestaciones que ofrece el Sistema Nacional de Pensiones y otros regímenes administrados por la ONP, así como a las bonificaciones a las que tienen acceso.

Finalidad: Informar y orientar sobre cómo acceder a las prestaciones del SNP, SCTR y otros regímenes administrados por la ONP.

Público objetivo: Pensionistas de la ONP.

7.2. Orientadas al objetivo específico 2:

1) Diseñar y ejecutar campañas para facilitar el aseguramiento previsional (afiliación, aportación y acreditación al SNP)

Informar sobre los requisitos, condiciones, pasos a seguir, entre otros relacionados con la afiliación, aportación, acreditación en el SNP.

Finalidad: Orientar a las/los aseguradas/os para construir una pensión.

Público objetivo: Afiliadas/os de la ONP y público en general.

2) Diseñar y ejecutar campañas para facilitar el acercamiento de la ONP con sus aseguradas/os.

Mostrar a la ONP como una institución empática y cercana con sus aseguradas/os. Fomentar la empatía de las/los servidoras/es con las/los pensionistas.

Finalidad: Informar de las acciones que realiza la ONP en favor de nuestras/os pensionistas con la finalidad de contribuir a su bienestar.

Público objetivo: Aseguradas/os de la ONP y público en general.

3) Diseñar las comunicaciones para fortalecer las actividades de fidelización

Contribuir con el desarrollo de las acciones de comunicación que buscan fortalecer el vínculo entre la ONP y su público de interés.

Finalidad: Desarrollar una relación positiva y cercana con nuestras/os aseguradas/os

Público objetivo: Aseguradas/os de la ONP.

4) Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación para la difusión de las actividades que contribuyen al reconocimiento y valoración de las personas adultas mayores

Contribuir al acercamiento de la Entidad con sus pensionistas a través de la difusión y puesta en valor los saberes y experiencias de las personas adultas mayores mediante testimonios de vida.

Finalidad: Revalorar el rol de las personas adultas mayores dentro de la sociedad.

Público objetivo: Personas adultas mayores (PAM) y público general.

5) Difundir las actividades de Yuyaq Casa del Pensionista

Difundir las actividades y servicios del Programa Yuyaq Casa del Pensionista, tanto de las sedes físicas como las de la fan page Yuyaq.

Finalidad: Incrementar el número de beneficiarias/os de los servicios que ofrecen las casas y la plataforma virtual (recreativos, charlas y talleres).

Público objetivo: Pensionistas de la ONP y público en general.

6) Diseñar y ejecutar campañas para la prevención del fraude y estafas a las/los aseguradas/os

Difundir y promover conductas de prevención contra el fraude y la estafa.

Finalidad: Concienciar sobre las medidas de seguridad a tomar en cuenta para evitar estafas.

Público objetivo: Aseguradas/os de la ONP y público en general.

7) Difundir las publicaciones de la ONP

Difundir las publicaciones que elabora la ONP como el Boletín Estadístico y otros que pudiera editar.

Finalidad: Informar sobre el avance y las actividades que realiza la ONP en favor sus aseguradas/os.

Público objetivo: Aseguradas/os de la ONP y público en general.

8) Difundir las actividades de promoción de la cultura de integridad

Difundir las actividades que realiza la ONP para implementar los procedimientos y mecanismos para fortalecer la labor de prevención y lucha contra la corrupción.

Finalidad: Mostrar a la ONP como transparente y comprometida con la lucha contra la corrupción.

Público objetivo: Aseguradas/os de la ONP y público en general.

7.3. Orientadas al objetivo específico 3:

Diseñar y ejecutar acciones de difusión de las actividades de promoción de la cultura previsional

Difusión y promoción de la cultura previsional: cultura del ahorro y prevención para construir un bienestar mejor para el futuro.

Finalidad: Fomentar el ahorro y la previsión.

Público objetivo: Afiliadas/os de la ONP y público en general.

VIII. INDICADORES

La comunicación permite incrementar el valor público de las políticas, programas y servicios que brinda la ONP, por ello su impacto y su ubicación estratégica dentro de la gestión. Una campaña masiva no solo es importante por el número de ciudadanas/os que la recuerden o la valoren (positiva o negativamente), sino por cuánto contribuyó a fortalecer la presencia y relación con la ciudadanía como política pública, desde su concepción hasta su aplicación.

Para la eficiente gestión de la comunicación es necesario evaluar los resultados obtenidos, para lo cual es importante el seguimiento y medición de los procesos y

los productos comunicacionales. El PCE 2023 propone el cumplimiento de 120 metas alineadas a los objetivos institucionales. Entiéndase por metas al conjunto de acciones y/o campañas de comunicación realizadas de acuerdo con la programación, las mismas que están establecidas cronológicamente en el Anexo 1.

Categorías

- Eficiencia: Óptima utilización de recursos para obtener el logro.
- Eficacia: Obtención de resultados propuestos para cumplir la misión.
- Efectividad: Impacto de la gestión en el logro de los resultados como procesos.

IX. PRESUPUESTO

La implementación Plan de Comunicación Estratégica 2023 se enmarcan en el presupuesto asignado a la Oficina de Relaciones Institucionales (ORI).

X. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Es preciso indicar que el cronograma de actividades se detalla en el Anexo 1.

Anexo 1 - Cronograma de actividades PCE 2023

	Actividades	Público	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov	dic	Metas	Unidades de medida
1	Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación para la difusión del cronograma de pago de pensiones	Pensionistas													12	Acción
2	Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación para la difusión de canales de atención presencial	Aseguradas/os Público en general (PG)													12	Acción
3	Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación para la difusión de servicios virtuales	Aseguradas/os PG													12	Acción
4	Diseñar y ejecutar campañas vinculadas al pago de pensiones, bonificaciones y seguros	Pensionistas													11	Acción
5	Diseñar y ejecutar campañas para facilitar el aseguramiento previsional (afiliación, aportación y acreditación al SNP)	Afiliadas/os PG													12	Acción
6	Diseñar y ejecutar campañas para facilitar el acercamiento de la ONP con sus aseguradas/os	Aseguradas/os PG													3	Acción
7	Diseñar las comunicaciones para fortalecer las actividades de fidelización	Aseguradas/os													12	Acción
8	Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación para la difusión de las actividades que contribuyen al reconocimiento y valoración de las personas adultas mayores	Pensionistas PG													2	Acción
9	Difundir las actividades de Yuyaq Casa del Pensionista	Pensionistas PG													12	Acción
10	Diseñar y ejecutar campañas para la prevención de fraude y estafas a las/los aseguradas/os	Aseguradas/os PG													7	Acción
11	Difundir las publicaciones de la ONP	Aseguradas/os PG													3	Acción
12	Difundir las actividades de promoción de la cultura de integridad	Aseguradas/os PG													11	Acción
13	Diseñar y ejecutar acciones de difusión de las actividades de promoción de la cultura previsional	Afiliadas/os PG													11	Acción

Anexo 2 - Herramientas propuestas para la ejecución de campañas

Frente externo		Nota de prensa	Digital
N°	Campañas	(tv, radio y prensa)	
1	Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación para la difusión del cronograma de pago de pensiones	X	X
2	Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación para la difusión de canales de atención presencial		X
3	Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación para la difusión de servicios virtuales		X
4	Diseñar y ejecutar campañas vinculadas al pago de pensiones, bonificaciones y seguros	X	X
5	Diseñar y ejecutar campañas para facilitar el aseguramiento previsional (afiliación, aportación y acreditación al SNP)		X
6	Diseñar y ejecutar campañas para facilitar el acercamiento de la ONP con sus aseguradas/os		X
7	Diseñar las comunicaciones para fortalecer las actividades de fidelización		X
8	Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación para la difusión de las actividades que contribuyen al reconocimiento y valoración de las personas adultas mayores	X	X
9	Difundir las actividades de Yuyaq Casa del Pensionista	X	X
10	Diseñar y ejecutar campañas para la prevención de fraude y estafas a las/los aseguradas/os	X	X
11	Difundir las publicaciones de la ONP		X
12	Difundir las actividades de promoción de la cultura de integridad	X	X
13	Diseñar y ejecutar acciones de difusión de las actividades de promoción de la cultura previsional	X	X

Anexo 3 – Ficha para actividad de comunicación

FICHA PARA ACTIVIDAD DE COMUNICACIÓN:	
INFORMACIÓN GENERAL	
Nombre de campaña/acción:	
Área solicitante:	
Fecha tentativa para el despliegue de la campaña/acción de comunicación:	El evento virtual se llevará a cabo el... Actividades pre, durante y post campaña: 1. ... 2. ...
Objetivo Estratégico Institucional al que responde:	
Plan institucional al que está alineado (PEI, POI, Plan de trabajo, otro)	
INFORMACIÓN ESPECÍFICA	
Antecedentes:	
Situación Actual:	
Objetivos de la actividad (detallar):	General: Específicos:
PÚBLICOS	
Públicos objetivo:	Resumen
Género:	
Edades:	
Ubicación Geográfica (especificar alcance dentro del territorio nacional):	
Intereses del público (En qué beneficiará al público al que se dirige, especificar en caso de públicos diversos):	
ACTIVIDAD DE COMUNICACIÓN	
Mensajes propuestos:	1. ... 2. ...
Medios de interés (canales):	
Tiempo estimado:	
Datos adicionales relevantes:	



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional

SEDE CENTRAL

Jr. Bolivia 109, Cercado de Lima, Lima
Lima - Perú

[**www.gob.pe/onp**](http://www.gob.pe/onp)