



Resolución Jefatural

Nº 122-2022-ONP/JF

APRUEBA PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATEGICA 2022 DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

Lima, 08 de junio de 2022

VISTOS:

El Informe N° 0057-2022-ONP/ORI, del 5 de abril de 2022, de la Oficina de Relaciones Institucionales; el Informe N° 0127-2022-ONP/OPG, del 12 de mayo de 2022, de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; y, el Informe N° 372-2022-ONP/OAJ, del 19 de mayo de 2022, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Jefatural N° 085-2022-ONP/JF, se aprueba el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 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° 163-2021-ONP/JF, se aprueba el Plan Operativo Institucional Anual 2022 de la ONP, el cual contempla la acción estratégica institucional AEI.02.02 Servicios previsionales a los que acceden las/los aseguradas/os y público en general, que tiene, entre otras actividades operativas en el Plan Operativo Institucional Anual 2022, la AOI00005500360 Ejecución del seguimiento de la implementación del Programa de Integridad, y AOI00005500361: Implementación del Plan de Comunicación Estratégica de la ONP;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 146-2021-ONP/JF, 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 establecen tres lineamientos estratégicos de acción: 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 Informe N° 0057-2022-ONP/ORI, del 5 de abril de 2022, la Oficina de Relaciones Institucionales sustenta la propuesta de Plan de Comunicación Estratégica 2022, cuyo objetivo es contribuir al posicionamiento institucional y fortalecimiento de su reputación, desde el ámbito de la comunicación para facilitar el acceso a los servicios que brinda la ONP mediante estrategias integrales y eficientes;

Que, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión mediante Informe N° 0127-2022-ONP/OPG, del 12 de mayo de 2022, y la Oficina de Asesoría Jurídica mediante Informe N° 372-2022-ONP/OAJ, del 19 de mayo de 2022, opinan que es técnica y legalmente viable, respectivamente, la aprobación de la propuesta de Plan de Comunicación Estratégica 2022 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 2022

Apruébase el Plan de Comunicación Estratégica 2022 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.



Resolución Jefatural

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.



Firmado digitalmente por:
REMY LLACSA Gaston Roger
FAU 20254185035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 08/08/2022 13:18:14-0500



Firmado digitalmente por:
BORJA ROJAS Walter Efrain
FAU 20254185035 hard
Motivo: JEFE
Fecha: 08/08/2022 19:25:40-0500



Firmado digitalmente por:
DIAZ CALLIRGOS Jose Luis
FAU 20254185035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 08/08/2022 11:37:01-0500



Firmado digitalmente por:
MUÑOZ CASTRO Luis Alfredo
Jesus FAU 20254185035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 08/08/2022 12:13:39-0500



Firmado digitalmente por:
FARFAN RUIZ Hillman FAU
20254185035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 08/08/2022 13:01:52-0500

2022

PLAN DE _____ COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA



ONP
Oficina de
Normalización
Previsional

Firmado digitalmente por:
MUÑOZ CASTRO Luis Alfredo
Jesus FAU 20254165035 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 08/06/2022 12:17:39-0500



ÍNDICE

I.	INTRODUCCION	4
II.	ANTECEDENTES.....	5
	2.1. Coyuntura.....	5
	2.2. La comunicación en la ONP	7
	2.3. Necesidades comunicacionales.....	8
III.	ABREVIATURAS	8
IV.	BASE LEGAL.....	9
V.	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL Y LINEAMIENTOS.....	9
	5.1. Lineamientos de comunicación.....	10
VI.	OBJETIVOS.....	11
	6.1. Objetivo General.....	12
	6.2. Objetivos Específicos	12
VII.	PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 2022.....	12
	7.1. Principales actividades de la comunicación externa	13
	7.2. Evaluación, monitoreo y seguimiento de acciones de comunicación externa	13
VIII.	CAMPAÑAS Y ACCIONES DE COMUNICACIÓN	13
	8.1. Acciones y/o campañas orientadas al objetivo específico 1:.....	14
	8.2. Acciones y/o campañas orientadas al objetivo específico 2:.....	15
	8.3. Acciones y/o campañas orientadas al objetivo específico 3:.....	16
IX.	INDICADORES	17
X.	PRESUPUESTO.....	17
XI.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	17
	Anexo 1 - Cronograma de actividades PCE 2022.....	18
	Anexo 2 - Herramientas propuestas para la ejecución de campañas	19
	Anexo 3 – Ficha para actividad de comunicación	20

Índice de cuadros

Cuadro 1 Elementos de la comunicación estratégica... ..	¡Error! Marcador no definido.
Cuadro 2 Alineamiento estratégico.....	10

Índice de Anexos

Anexo 1 Cronograma de Actividades PCE 2021	19
Anexo 2 Herramientas propuestas para la ejecución de campañas y programas	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 3 Ficha para actividad de comunicación	21

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 2021-2024, aprobado a finales de junio de 2021, 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.02: Mejorar la accesibilidad a los servicios previsionales para la atención de las/los aseguradas/os y público en general”, a través del cumplimiento de la “AEI 02.02: Servicios previsionales a los que acceden las/los asegurados y público en general”. 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 2022 (AOI00005500360 y AOI00005500361) 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. Asimismo, mediante la Resolución de Gerencia General N° 098-2021-

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

ONP/GG se conforma la Unidad Funcional de Relacionamento Institucional al interior de la ORI para encargarse de las acciones de relacionamiento en la entidad.

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.

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 2022.

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 2021-2024 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 emergencia sanitaria:** desde el punto de vista sanitario, cambió nuestra forma de atención, que era presencial, dado que un grupo vulnerable es uno

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

de nuestro principal público objetivo, como son las personas adultas mayores.

- **Lo político:** las tensiones entre el Poder Ejecutivo y el Poder Legislativo sobre la devolución de aportes al SNP sustentada en las mayores necesidades de nuestras/os afiliadas/os producto de la pandemia y del desconocimiento de cómo funciona el sistema. Si bien luego fue declarada inconstitucional, el sistema previsional se convirtió en el centro del debate público.
- **En el plano económico,** se espera registrar una recuperación de aportes como efecto del incremento de la Remuneración Mínima Vital (RMV) que eleva el aporte mínimo mensual al SNP a ciento treinta y tres soles.
- **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,** la Pandemia COVID-19, contribuyó con la diversificación y masificación de las opciones de servicios digitales en entidades privadas y públicas. Lo que también incrementó la necesidad de educar digitalmente a la ciudadanía y garantizar el acceso virtual de los servicios públicos, de una forma clara y sencilla a fin de contribuir con el uso de canales digitales de autoservicio.

En este contexto, la ONP desarrolló canales de atención digitales a fin de atender la demanda de servicios que se gestionaban de manera presencial. Además, puso a disposición plataformas especiales con información clara y transparente sobre el funcionamiento de la ONP y los diferentes regímenes y seguros que administra. Finalmente, concluyó el traslado de los servicios e información en la plataforma digital única del Estado peruano: Gob.pe. Todo esto con el objetivo de garantizar la presencia de la ONP en el plano digital de manera ordenada.

Asimismo, se señalan cambios normativos, donde resaltan:

- La 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.

- La transferencia a la ONP de la administración y pago de las pensiones del Decreto Ley N° 20530, de las empresas y entidades bajo el ámbito del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE), así como de aquellas empresas liquidadas o en proceso de liquidación, disueltas o en proceso de disolución del FONAFE.
- La modificación del reglamento del SNP, introduciendo múltiples cambios en la cultura previsional, en los servicios previsionales, en los aportes facultativos y las prestaciones previsionales.

Las situaciones antes descritas llevaron que el PEI fuera actualizado para responder a las necesidades de las personas aseguradas de la ONP. También se estimó necesario establecer una nueva declaración de 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 social³. Los objetivos estratégicos y acciones estratégicas institucionales están orientadas a mejorar sus servicios en favor de las/los aseguradas/os y de la ciudadanía en general.

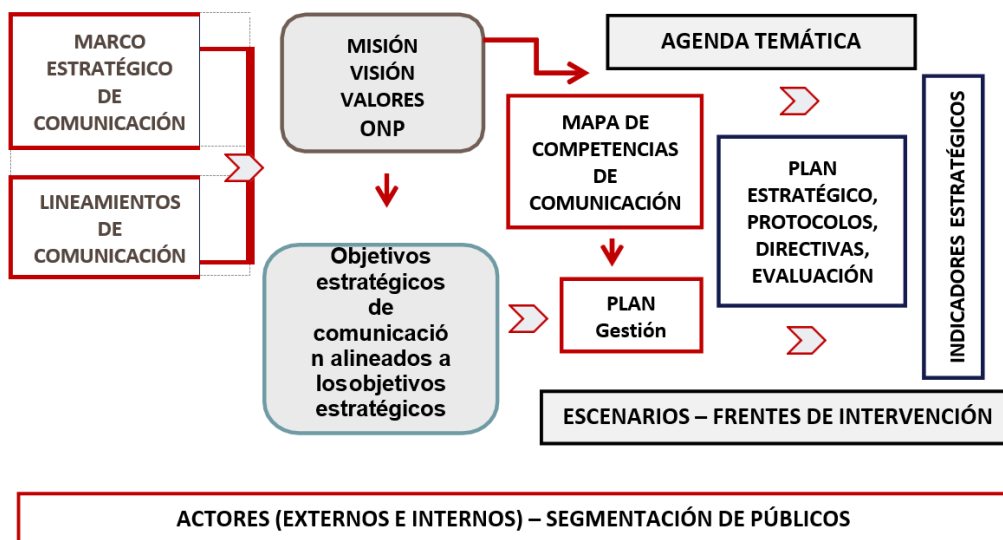
Desde esa perspectiva, el Plan de Comunicación Estratégica (PCE) tiene la responsabilidad de responder a esta demanda institucional prevista para el presente año, que contiene un nuevo enfoque en el quehacer institucional.

2.2. 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:

³ 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.

Cuadro 1
Elementos de la comunicación estratégica



Fuente: elaboración propia.

2.3. 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 (POI) 2022⁴ y el Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025⁵.

III. ABREVIATURAS

OEI	: Objetivo Estratégico Institucional
ORI	: Oficina de Relaciones Institucionales
PCE	: Plan de Comunicación Estratégica
PEI	: Plan Estratégico Institucional
POI	: Plan Operativo Institucional
SNP	: Sistema Nacional de Pensiones

⁴ Resolución Jefatural N° 163-2021-ONP/JF, que aprueba el Plan Operativo Institucional Anual 2022 de la ONP.

⁵ Resolución Jefatural N° 085-2022-ONP/JF, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 de la ONP.

IV. BASE LEGAL

- Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10, que aprueba la propuesta de modificación del Reglamento de Organización y Funciones, presentada por la Oficina de Normalización Previsional.
- Resolución Jefatural N° 085-2022-ONP/JF, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 de la Oficina de Normalización Previsional.
- 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° 163-2021-ONP/JF, que aprueba el Plan Operativo Institucional Anual 2022 de la Oficina de Normalización Previsional.
- Resolución de Gerencia General N° 043-2022-ONP/GG, que aprueba el manual de perfiles de puestos – MPP actualizado, Séptima modificación, de la Oficina de Normalización Previsional.
- Ley N° 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 garantizar el correcto funcionamiento de los regímenes y seguros previsionales, así como el eficiente manejo de los fondos previsionales encargados, a fin de lograr mayor cantidad de personas aseguradas que gocen de adecuadas prestaciones previsionales, a través de una atención de calidad que genere confianza en la ciudadanía.

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 accesibilidad a los servicios previsionales para la atención de los asegurados y público en general, (OEI.02).

Asimismo, se enmarcará en los lineamientos 1 y 3 de la política institucional para brindar servicios destinados a mejorar la calidad de vida de las/los pensionistas en el marco de la protección social, aprobados mediante Resolución Jefatural N° 146-2021-ONP/JEFATURA:

- Lineamiento 1. Política institucional de formación de competencias para la atención a las personas adultas mayores.
- Lineamiento 2. Relacionamiento Institucional.
- Lineamiento 3. Acompañamiento a pensionistas y beneficiarios.

En tal sentido, las estrategias que nos servirán de marco general para la elaboración de las actividades son las siguientes:

Cuadro N° 02

Alineamiento estratégico

Lineamiento	Estrategia
L1	Desarrollo de un modelo de formación de competencias en seguridad social y calidad de atención al Adulto Mayor.
L3	Acompañar al pensionista y beneficiarias/os en los distintos ámbitos de su vida, especialmente en las áreas médica y psicológica
	Reconocimiento de la participación ciudadana de las/los pensionistas a través de sus expresiones organizadas.

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:

- **Lineamiento 1: Institucionalidad de la ONP**
La comunicación estratégica realiza el posicionamiento de la ONP para fortalecer su institucionalidad.
- **Lineamiento 2: Enfoques transversales a la comunicación**
Los enfoques de protección de derechos, igualdad de género e interculturalidad son parte de la comunicación institucional.
- **Lineamiento 3: Información y comunicación con transparencia**
La información institucional se basa en la transparencia y facilidad de acceso de todos los grupos de interés.
- **Lineamiento 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.
- **Lineamiento 5: Comunicación digital**
La comunicación estratégica de la ONP desarrolla una presencia integral y unificada en su Ecosistema Digital.
- **Lineamiento 6: Relaciones con los medios de comunicación**
ONP interactúa permanentemente con los medios de comunicación de alcance nacional y regional.

VI. OBJETIVOS

El Plan de Comunicación Estratégica 2022 está orientado a contribuir al cumplimiento de sus objetivos y acciones estratégicas priorizadas para el periodo 2021-2025 de acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional vigente y el Plan Operativo Institucional 2022⁶.

OEI. 02 Mejorar la accesibilidad a los servicios previsionales para la atención de las/los aseguradas/os y público en general.

OEI. 02.02 Servicios previsionales a los que acceden las/los aseguradas/os y público en general.

⁶ Resolución Jefatural N° 163-2021-ONP/JF, que aprueba el Plan Operativo Institucional Anual 2022 de la ONP.

En ese marco de acción, el Plan de Comunicación Estratégica 2022 de la ONP desarrolla acciones y/o campañas de comunicación que permitan a la entidad acercarse aún más a sus aseguradas/os.

6.1. Objetivo General

Contribuir al posicionamiento institucional y fortalecimiento de su reputación, desde el ámbito de la Comunicación para facilitar el acceso a los servicios que brinda la ONP mediante estrategias integrales y eficientes.

6.2. Objetivos Específicos

- 1) Desarrollar estrategias de comunicación para la difusión de los servicios de la Entidad a sus aseguradas/os y la ciudadanía.
- 2) Diseñar y ejecutar campañas de comunicación orientadas a la mejora de la calidad de vida de las/los aseguradas/os.
- 3) Ejecutar actividades comunicacionales para dar soporte a la promoción de la Cultura Previsional.

VII. PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 2022

El plan de comunicación estratégica se desarrolla aplicando una comunicación centrada en gestionar las intervenciones con sentido estratégico, que tenga cualidades de eficacia, integración y acercamiento, a fin de posicionar a la ONP como una institución preocupada y cercana a sus aseguradas/os, que contribuye a ampliar la cobertura de la protección social en el país.

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 los ciudadanos, 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 Institucional (MII).
- Austeridad: todas las acciones de comunicación que se realicen deben atender las medidas de austeridad establecidas para las entidades públicas.

7.1. 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.

7.2. 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 escrita, 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.

VIII. CAMPAÑAS Y ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Con el fin de gestionar una comunicación estratégica que tenga cualidades de eficacia, integración y acercamiento a las/los aseguradas/os, además de posicionar a la ONP como una institución preocupada y cercana a sus aseguradas/os, dedicada a ampliar la cobertura de la protección social en el país, se presenta la

propuesta de campañas, actividades dirigidas a los diversos públicos, sistematizada como se muestra a continuación:

8.1. Acciones y/o campañas 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.

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.

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, afiliadas/os, público en general.

8.2. Acciones y/o campañas 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: Aseguradas/os 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 los servidores 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 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 sus públicos de interés.

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

Público objetivo: Aseguradas/os, público en general.

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 y público general.

5) **Difundir las actividades 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 beneficiarios de los servicios que ofrecen las casas y la plataforma virtual (recreativos, charlas y talleres).

Público objetivo: Personas adultas mayores

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.

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 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 y público en general.

8.3. Acciones y/o campañas orientadas al objetivo específico 3:

1) **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: Público en general

IX. 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 ciudadanos 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 2022 propone el cumplimiento de 96 metas alineadas a los objetivos institucionales.

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.

X. PRESUPUESTO

La implementación de las campañas y acciones de comunicación del Plan de Comunicación Estratégica 2022 se enmarcan en el presupuesto de la institución. Estos se sujetan en razón a los recursos asignados a cada órgano de la entidad.

XI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Es preciso indicar que el cronograma de actividades es referencial debido a que las fechas de ejecución de las campañas y/o actividades pueden variar debido a la coyuntura interna y externa de la Entidad. Ver Anexo 1.

Anexo 1 - Cronograma de actividades PCE 2022

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PCE 2022																	
	Actividades	Público	Responsables	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	ORI - DPE													12	Acciones ejecutadas
2	Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación para la difusión de canales de atención presencial	Afiliados, pensionistas / Público general (PG)	ORI - DPE													6	Acciones ejecutadas
3	Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación para la difusión de servicios virtuales	Afiliados, pensionistas/ PG	ORI - DPE													12	Acciones ejecutadas
4	Diseñar y ejecutar campañas vinculadas al pago de pensiones, bonificaciones y seguros	Pensionistas	ORI – DPE/DPR													9	Acciones ejecutadas
5	Diseñar y ejecutar campañas para facilitar el aseguramiento previsional (afiliación, aportación y acreditación al SNP)	Afiliados / PG	ORI - DPR													6	Acciones ejecutadas
6	Diseñar y ejecutar campañas para facilitar el acercamiento de la ONP con sus pensionistas	Pensionistas	ORI													4	Acciones ejecutadas
7	Diseñar las comunicaciones para fortalecer las acciones de fidelización	Afiliados, pensionistas / PG	ORI - DPE													12	Acciones ejecutadas
8	Diseñar estrategias de comunicación para el reconocimiento y valoración de las personas adultas mayores	PG	ORI													4	Acciones ejecutadas
9	Difundir las actividades Yuyaq Casa del Pensionista	Pensionistas	ORI - DPE													12	Acciones ejecutadas
10	Diseñar y ejecutar campañas para la prevención de fraude y estafas a las/los aseguradas/os	Afiliados, pensionistas / PG	ORI - DPE													5	Acciones ejecutadas
11	Difundir las publicaciones de la ONP	Afiliados, pensionistas / PG	ORI													4	Acciones ejecutadas
12	Difundir las actividades de promoción de la cultura de integridad	Público general	ORI - GG.INT													7	Acciones ejecutadas
13	Diseñar y ejecutar acciones de difusión para la promoción de la cultura previsional	Afiliados / PG	ORI - DPE													3	Acciones ejecutadas

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 pensionistas		X
7	Diseñar las comunicaciones para fortalecer las acciones de fidelización		X
8	Diseñar estrategias de comunicación para el reconocimiento y valoración de las personas adultas mayores	X	X
9	Difundir las actividades 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 para la promoción de la cultura previsional	X	X

Anexo 3 – Ficha para actividad de comunicación

FICHA PARA ACTIVIDAD DE COMUNICACIÓN:	
INFORMACIÓN GENERAL	
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. ... 3. ...
Nombre de campaña/acción:	
Área solicitante:	
INFORMACIÓN ESPECÍFICA	
Antecedentes:	
Situación Actual:	
Objetivos de la actividad (detallar):	General: - Específicos: 1. ... 2. ... 3. ...
PÚBLICOS	
Públicos meta	Resumen
Género:	
Edades:	
Ubicación Geográfica (especificar alcance dentro del territorio nacional):	
Intereses del público (En qué beneficiará al público al que se dirige):	
ACTIVIDAD DE COMUNICACIÓN	
Mensajes propuestos:	1. ... 2. ... 3. ...
Medios de interés (canales):	1.
Tiempo estimado:	



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)