



# *Resolución Jefatural*

**N° 049-2021-ONP/JF**

**APRUEBA LA MODIFICACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN  
ESTRATÉGICA 2021 DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL**

Lima, 18 de mayo de 2021

**VISTOS:**

El Memorando N° 0486-2021-ONP/ORI del 28 de abril de 2021, que adjunta el Informe N° 0114-2021-ONP/ORI.CI del 28 de abril de 2021, de la Oficina de Relaciones Institucionales; el Memorando N° 420-2021-ONP/OPG del 05 de mayo de 2021, que adjunta el Informe N° 003-2021-ONP/OPG.PL del 05 de mayo de 2021, de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; y el Informe N° 308-2021-ONP/OAJ del 12 de mayo de 2021 de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución Jefatural N° 020-2021-ONP/JF se aprueba el Plan de Comunicación Estratégica 2021 de la Oficina de Normalización Previsional;

Que, mediante Memorando N° 0486-2021-ONP/ORI del 28 de abril de 2021, que adjunta el Informe N° 0114-2021-ONP/ORI.CI de la misma fecha, la Oficina de Relaciones Institucionales sustenta la propuesta de modificación del Plan de Comunicación Estratégica 2021 de la Oficina de Normalización Previsional;

Que, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión, mediante Memorando N° 420-2021-ONP/OPG del 05 de mayo de 2021, que adjunta el Informe N° 003-2021-ONP/OPG.PL, de la misma fecha; y la Oficina de Asesoría Jurídica, mediante Informe N° 308-2021-ONP/OAJ del 12 de mayo de 2021, opinan que resulta técnica y legalmente viable, respectivamente, la aprobación de la modificación del Plan de Comunicación Estratégica 2021 de la Oficina de Normalización Previsional;

Que, atendiendo a lo señalado en los informes técnicos y legal detallados en los considerandos precedentes, corresponde aprobar la modificación del Plan de Comunicación Estratégica 2021 de la Oficina de Normalización Previsional;

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. Modificación del Plan de Comunicación Estratégica 2021 de la Oficina de Normalización Previsional**

Modifícase el Plan de Comunicación Estratégica 2021 de la Oficina de Normalización Previsional, el mismo que, en Anexo, forma parte integrante de la presente Resolución.

### **Artículo 2. Difusión**

Dispónese la difusión de la presente Resolución y su Anexo entre las/los servidoras/es de la entidad.

### **Artículo 3. Publicación**

Publícase la presente Resolución y su Anexo 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.



# *Resolución Jefatural*

# Plan de Comunicación Estratégica

A thick orange line starts horizontally from the left edge, then curves upwards and to the right, ending near the top right corner of the page.

**2021**

A thick teal line starts horizontally from the right edge, then curves downwards and to the left, ending near the bottom left corner of the page.

## ÍNDICE

1. ANTECEDENTES .....	4
1.1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.2. COYUNTURA EXTERNA .....	4
1.3. COYUNTURA INTERNA .....	5
1.4. EVALUACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 2020.....	5
2. PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 2021 .....	10
2.1. OBJETIVOS GENERALES.....	10
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
3. CAMPAÑAS Y/O ACTIVIDADES, PROGRAMAS INSTITUCIONALES Y ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	11
3.1. CAMPAÑAS Y/O ACTIVIDADES ORIENTADAS AL PÚBLICO EXTERNO ..	11
3.2. PROGRAMAS INSTITUCIONALES.....	18
A. Programa YUYAQ: Casa del Pensionista.....	18
B. Programa Pensionista Centenario.....	19
C. Programa de Voluntariado Institucional .....	19
3.3. ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	19
A. Reporte de Sostenibilidad .....	19
B. Plan de Igualdad de Género.....	19
C. Plan de Ecoeficiencia .....	19
4. PRESUPUESTO .....	20
5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	20

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Comportamiento de la página de Facebook ONP según fans ganados por mes .....	7
Tabla 2 Nuevas/os seguidoras/es/ suscriptoras/es ganadas/os en el 2020 según red social .....	8
Tabla 3 Principales indicadores de Twitter ONP por mes .....	9

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Principales redes sociales en móviles en Perú .....	7
Gráfico 2 Nuevas/os seguidoras/es en Facebook ONP durante el año 2020 .....	8
Gráfico 3 Nuevas/os seguidoras/es en Twitter ONP durante el año 2020 .....	9

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 - Cronograma de Actividades Plan de Comunicación Estratégica 2021 .....	21
Anexo 2 - Herramientas propuestas para la ejecución de campañas .....	24

## 1. ANTECEDENTES

### 1.1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la ONP, la Oficina de Relaciones Institucionales 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.

El presente plan contempla las iniciativas y esfuerzos comunicacionales que se han programado para el año 2021, a fin de coadyuvar al cumplimiento de los objetivos estratégicos que se ha trazado la Oficina de Normalización Previsional - ONP para el periodo 2019-2023, de acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional vigente<sup>1</sup>, estos son:

- i. Facilitar la activación de prestaciones a los asegurados
- ii. Fortalecer la gestión institucional en la entidad

Al respecto, la Oficina de Relaciones Institucionales desarrollará las diversas campañas y/o actividades que permitirán que la ONP se acerque aún más a sus afiliadas/os y pensionistas, quienes son parte de nuestro principal público meta.

### 1.2. COYUNTURA EXTERNA

Mediante el Decreto Supremo N° 031-2020-SA se prorrogó la emergencia sanitaria, a partir del 7 de diciembre de 2020 por un plazo de noventa días calendario, situación declarada inicialmente por Decreto Supremo N° 008-2020-SA y prorrogada por Decretos Supremos N° 020-2020-SA y N° 027-2020-SA para continuar con las acciones de prevención, control y atención de salud para la protección de la población de todo el país. Respondiendo a la misma medida se amplió el trabajo remoto hasta el 31 de julio de 2021 (Decreto de Urgencia N°127-2020).

Asimismo, mediante el Decreto Supremo N° 008-2021-PCM se prorrogó el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia de la COVID-19, quedando restringido el ejercicio de los derechos constitucionales relativos a la libertad y la seguridad personales, la inviolabilidad del domicilio, y la libertad de reunión y de tránsito en el territorio; aprobando además, los niveles de Alerta por Departamento (Moderado, Alto, Muy Alto y Extremo), disponiendo la inmovilización social obligatoria de lunes a viernes hasta en nueve provincias del país y restricciones en las actividades presenciales en el resto del país, los cuales podrían prorrogarse.

---

<sup>1</sup> Aprobada mediante Resolución Jefatural N°059-2020-JEFATURA/ONP.

En ese contexto, y siendo una actividad esencial el rubro de pensiones<sup>2</sup>, la ONP este 2021 sigue garantizando el cumplimiento del cronograma de pago de pensiones, la recepción de solicitudes de pensión y otras prestaciones de manera no presencial; y trabajando para motivar a las/los afiliadas/os y pensionistas a utilizar los servicios, tales como: “ONP Te escucha”, las plataformas virtuales [www.gob.pe/onp](http://www.gob.pe/onp) y [onpvirtual.pe](http://onpvirtual.pe); mesa de partes virtual [mesadepartes@onp.gob.pe](mailto:mesadepartes@onp.gob.pe), entre otros no presenciales.

Además, se viene trabajando para poner puntos de atención descentralizados a nivel nacional a través de los Centros MAC Express, presencia en Centros Comerciales y otros espacios para extender nuestra atención al público.

Nuestro objetivo de comunicación sigue enfocado en posicionar la atención no presencial, la recepción de solicitudes previsionales a través del Centro de Atención Virtual (CAV), a fin de minimizar la afluencia de público en nuestros centros de atención y otros puntos de recepción señalados.

La aprobación del Reglamento Unificado de las Normas Legales que Regulan el Sistema Nacional de Pensiones<sup>3</sup> dirigido a las/los aseguradas/os nos plantea nuevos retos para comunicar de forma clara y creativa las modificaciones aprobadas para las prestaciones de pensión de sobrevivencia, jubilación adelantada, regímenes especiales de jubilación, entre otros beneficios del Sistema Nacional de Pensiones (SNP).

### 1.3. COYUNTURA INTERNA

La emergencia sanitaria declarada desde marzo de 2020 y extendida hasta la actualidad, ha ocasionado que se dé prioridad al trabajo remoto, planteando un reto para la Entidad y para el desarrollo de las diversas labores que realizan las/los servidoras/es.

### 1.4. EVALUACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 2020

El Plan de Comunicación Estratégica 2020 sostuvo, como principal objetivo, acercar los servicios que brinda la ONP a las/los aseguradas/os del SNP.

En ese sentido, se programaron 31 actividades entre campañas y/o programas. Estas actividades contemplaron 19 campañas externas, 9 campañas internas, 3 programas de Responsabilidad Social, previstos en el Plan; y 6 campañas no programadas, que alcanzaron un total de 138 metas cumplidas.

Del total de actividades e iniciativas dirigidas al **frente externo** destacan las siguientes:

#### ***I. Comprometidos contigo***

Tras la declaratoria del Estado de Emergencia, la ONP reinventó su servicio de atención al ciudadano para brindar atención a las/los aseguradas/os del SNP durante la pandemia; generando acciones para

<sup>2</sup> En el marco de lo establecido en el Decreto Supremo N°044-2020-PCM, las actividades que realiza la ONP son consideradas como esenciales, por lo que no puede parar en su quehacer.

<sup>3</sup> Mediante Decreto Supremo N° 354-2020-EF.



brindar de manera virtual los servicios que antes se brindaban de manera presencial.

Como parte de esta campaña, se creó el Centro de Atención Virtual (CAV) **ONPvirtual.pe**, una plataforma transaccional que acercó a las/los aseguradas/os a los servicios más demandados. Asimismo, se reforzó la imagen de las/los asesoras/es previsionales, quienes tuvieron a su cargo la atención personalizada de las solicitudes que presentaron las/los usuarias/os.

## **II. Promoción del Servicio de Pago a Domicilio**

La ONP promovió y flexibilizó los requisitos para facilitar el acceso de las/los pensionistas al servicio gratuito de pago a domicilio como una manera de protegerlas/os frente a la propagación del COVID-19.

De esta manera, las acciones de comunicación estuvieron orientadas a: i) informar la eliminación del requisito de presentar un certificado médico para acceder a este servicio y, ii) promover el ingreso de solicitudes de las/los pensionistas de la ONP, explicando las características y formas de pago, reduciendo la posibilidad de quejas.

## **III. ONP Te escucha**

Durante el 2020 y con el propósito de evitar fraudes y estafas, se unificó la central telefónica y se creó el servicio ONP Te Escucha (01) 634-2222.

La campaña de difusión estuvo orientada a informar que ONP Te Escucha es la única central telefónica de la ONP y que nuestras/os asesoras/es también se comunicarán con las/los usuarias/os desde ese número, con el objetivo de prevenir estafas.

El servicio telefónico complementó los servicios que ofrece el CAV, en donde las/los asesoras/es especializadas/os de la ONP se comunicaron, a través de ese mismo número, para ayudar con sus trámites a las/los aseguradas/os al SNP.

## **Performance de las Redes Sociales ONP 2020**

Nuestro país es uno de los más involucrados en el aumento del uso de las redes sociales de Latinoamérica (COMSCORE 2020)<sup>4</sup> y tras la emergencia sanitaria, se incrementaron los niveles de consumo digital.

*“Perú es el país con la menor audiencia de internautas en Latam pero la cuarta con más horas de consumo por usuario con 23 horas promedio durante julio 2020”<sup>5</sup>.* Entre las redes sociales más populares, los internautas peruanos prefieren *Facebook*, con 6.5 millones de visitantes únicos, *YouTube*, con 7 millones, los mismos que son usados desde los teléfonos móviles.

<sup>4</sup> Comscore Mobile, Perú. Noviembre 2020.

<sup>5</sup> Estudio Panorama Digital Perú, Comscore.

### Gráfico 1 Principales redes sociales en móviles en Perú

Visitantes Únicos en Móviles



Fuente: Comscore, 2020.

La primera ventaja que ofrecen las redes sociales de la ONP es la inmediatez en la comunicación, la cual contribuye a impulsar la estrategia comunicacional de la institución. A esto se añade el alcance e interacción que se logra segmentando las comunicaciones con lenguaje simple, cercano y amigable donde se brinda contenido informativo y explicativo. Finalmente, se puede medir los resultados de cada acción, mejorando los resultados mediante el seguimiento, análisis y monitoreo del desempeño de cada actividad.

- Facebook:** Es la principal red social a través de la cual la ONP se comunica con sus usuarias/os debido al gran alcance que logra con los diferentes grupos de interés. Durante la cuarentena, este alcance se duplicó respecto al histórico acumulado desde sus inicios. De contar con 300 nuevas/os seguidoras/es, en promedio, pasó a contar con 15 388 nuevas/os seguidoras/es en promedio cada mes.

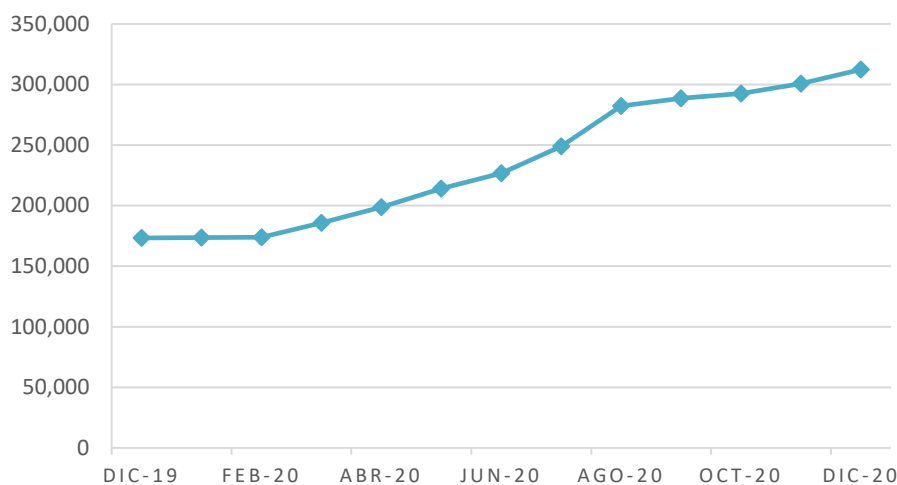
A la coyuntura actual, se le sumó el proyecto de ley, que luego el Congreso de la República lo aprobó por insistencia, sobre la devolución de aportes, convirtiéndose en el canal disponible más demandado para las consultas, gestiones, trámites de prestaciones, etc.

Tabla 1 Comportamiento de la página de Facebook ONP según fans ganados por mes

Mes	Número de seguidoras/es	Incremento	% Variación	% del mes con relación al incremento total
Dic-19	173 291			
Ene-20	173 589	298	0,17%	0,21%
Feb-20	173 866	277	0,16%	0,20%
Mar-20	185 783	11 917	6,85%	8,59%
Abr-20	198 780	12 997	7,00%	9,37%
May-20	214 010	15 230	7,66%	10,98%
Jun-20	226 692	12 682	5,93%	9,14%
Jul-20	248 948	22 256	9,82%	16,04%
Ago-20	282 283	33 335	13,39%	24,02%
Set-20	288 537	6 254	2,22%	4,51%
Oct-20	292 663	4 126	1,43%	2,97%
Nov-20	300 706	8 043	2,75%	5,80%
Dic-20	312 355	11 649	3,87%	8,39%
<b>Total</b>		<b>138 766</b>		<b>100,00%</b>

Fuente: Facebook ONP 2020

Gráfico 2 Nuevas/os seguidoras/es en Facebook ONP durante el año 2020



Fuente: Facebook ONP 2020

La página de Facebook alcanzó, durante todo el año 2020, un total de 328 262 seguidoras/es, ganando a 138 766 nuevas/os seguidoras/es. Como se observa, a partir de la declaratoria de emergencia a nivel nacional, el 15 de marzo de 2020, se ha registrado un alto impacto en los indicadores o *KPI's*.

- Número de seguidoras/es: 282 283 (agosto 2020)
  - Visitas a la página de Facebook: 239 735 (julio 2020)
  - Interacciones: 1 389 066 (agosto 2020)
  - Mensajes atendidos: 7 443 (octubre 2020)
- **Twitter y YouTube:** Plataformas informativas que complementan la estrategia de difusión de mensajes, actividades, acciones, campañas de la institución. Ambas también registraron alta interactividad en sus indicadores. De enero a diciembre de 2020, el aumento de nuevas/os seguidoras/es alcanzado en Twitter fue de 6 524 y 10 600 nuevas/os suscriptoras/es en el canal de YouTube.

Tabla 2 Nuevas/os seguidoras/es/ suscriptoras/es ganadas/os en el 2020 según red social

Red Social	Nuevas/os seguidoras/es/ suscriptoras/es	Total (desde su creación)	Incremento (%)
Twitter	6 524	8 606	75,81%
YouTube	10 600	14 600	72,60%

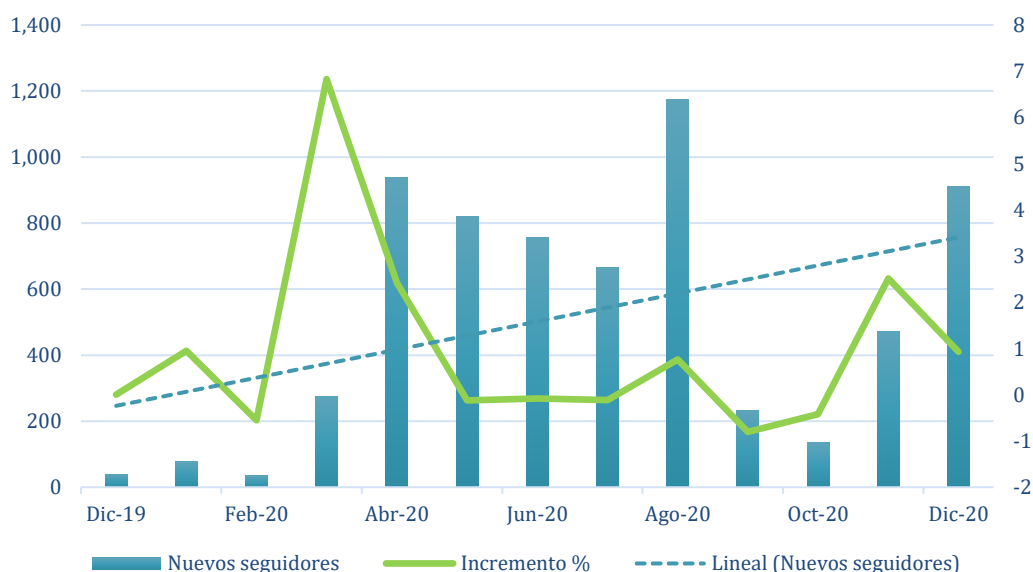
Fuente: ONP 2020

Tabla 3 Principales indicadores de Twitter ONP por mes

Mes	Tweets	Visitas al perfil	Nuevas/os seguidoras/es	Variación de seguidoras/es (%)	Impresiones	Menciones
Dic-19	29	6 836	40	0	90 200	68
Ene-20	26	57 160	78	95%	102 000	99
Feb-20	32	535	35	-55%	57 600	70
Mar-20	22	3 371	274	683%	72 400	636
Abr-20	12	14 500	937	242%	93 100	1 458
May-20	17	12 700	820	-12%	87 400	1 403
Jun-20	16	11 200	755	-8%	72 100	893
Jul-20	10	10 700	666	-12%	61 300	1 164
Ago-20	18	11 705	1 173	76%	166 050	2 677
Set-20	43	8 003	231	-80%	128 000	1 201
Oct-20	25	4 879	134	-42%	53 300	436
Nov-20	38	8 265	471	251%	177 000	1 133
Dic-20	37	25 700	910	93%	177 000	3 326
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>175 554</b>	<b>6 524</b>		<b>1 337 450</b>	<b>14 564</b>

Fuente: Twitter ONP 2020

Gráfico 3 Nuevas/os seguidoras/es en Twitter ONP durante el año 2020



Fuente: Twitter ONP 2020

Del total de actividades e iniciativas con la finalidad de comunicar al público interno y potenciar la identidad institucional destacaron las siguientes:

#### **I. Conectados ONP - Te Quiero Seguro**

A Inicios de la crisis sanitaria se activa la cuenta de Facebook “Conectados ONP”, un nuevo canal que tiene la finalidad de comunicar, a las/los servidoras/es, las actividades y campañas internas realizadas por la institución.

#### **II. Gestión de la Identidad**

Esta campaña tuvo el propósito de identificar a las/los servidoras/es con los principios y objetivos estratégicos de la institución, promoviendo su participación en las actividades programadas con motivo del aniversario institucional y otras alusivas a la fecha.

#### **III. Hackathon Comprometidos Contigo**

Competencia interna que, a través de la generación de ideas permitió compartir conocimientos a servidoras/es de diferentes oficinas. Esta experiencia virtual estuvo orientada a encontrar soluciones creativas, eficientes y rentables a tres problemáticas planteadas.

#### **IV. Transformando Historias**

Campaña para sensibilizar al personal interno. #TransformandoHistorias cuenta las historias de algunas/os pensionistas de diferentes regímenes que, como consecuencia de su persistencia, logran su derecho de pensión y exhorta sobre la importancia del accionar de cada servidor/a, desde la actitud positiva hasta su esfuerzo, dándole valor agregado a su trabajo profesional, enfocado en brindar soluciones en beneficio de la/el asegurada/o.

Para el año 2021, las actividades de difusión han sido asumidas por la Oficina de Recursos Humanos, que en el ámbito de sus funciones gestiona y tiene a su cargo la comunicación interna de la institución.

## **2. PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 2021**

El Plan de Comunicación Estratégica 2021, consolida los esfuerzos comunicacionales en el frente externo realizados por la Oficina de Relaciones Institucionales, en el marco de sus competencias, coordinando las comunicaciones institucionales.

### **2.1. OBJETIVOS GENERALES**

El Plan de Comunicación Estratégica 2021 tiene como objetivo planificar y ejecutar las acciones de comunicación en el frente externo:

- Garantizar que la estrategia de comunicación contribuya a la activación de prestaciones, a través de la difusión de nuestros nuevos servicios y canales de atención.
- Contribuir en el fortalecimiento de la gestión institucional desde el ámbito de las comunicaciones.

## 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Posicionar a la ONP como una institución eficiente y responsable con su público objetivo (afiliadas/os y pensionistas).
- Promover el uso de los servicios no presenciales ofrecidos por la ONP.
- Posicionar la nueva identidad de la ONP.
- Desarrollar un Ecosistema Digital y un nuevo tono de comunicación para facilitar la experiencia de las/los usuarias/os.
- Fomentar el interés de las/los ciudadanas/os, particularmente de los que se inician en la Población Económicamente Activa – (PEA), en temas de índole previsional.

El presente plan contempla treinta y uno (31) campañas y/o actividades de comunicación externa. Además de estas campañas, se considera la ejecución de tres (03) programas institucionales y tres (03) actividades de Responsabilidad Social.

En el Anexo N° 1 se presenta el “Cronograma de actividades” de las campañas que se ejecutarán en el año 2021; mientras que en el Anexo N° 2 presenta las “Herramientas propuestas para la ejecución de campañas y programas”.

## 3. CAMPAÑAS Y/O ACTIVIDADES, PROGRAMAS INSTITUCIONALES Y ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

### 3.1. CAMPAÑAS Y/O ACTIVIDADES ORIENTADAS AL PÚBLICO EXTERNO

En el año 2021, la ONP mantiene firme el objetivo de acercar sus servicios de manera oportuna a las/los aseguradas/os en un contexto de emergencia sanitaria por el COVID-19, lo que nos ha permitido reinventar nuevas formas de comunicarnos y plantear la producción y realización de las siguientes campañas y/o actividades de comunicación:

#### 1) *Promoción del Centro Atención Virtual (CAV)*

*Difusión de los principales servicios y procedimientos que se dispondrá para todas/os las/los aseguradas/os y ciudadanía en general a través del Centro de Atención Virtual y canales alternativos; informando que los servicios son gratuitos.*

**Finalidad:** Promover el uso del Centro de Atención Virtual de la ONP de forma eficiente y segura.

**Público Objetivo:** Aseguradas/os del SNP y ciudadanía en general.

#### 2) *Promoción del Servicio de Pago a Domicilio*

*Difundir el uso del servicio gratuito pago a domicilio, como una forma segura de cobrar las pensiones, a fin de proteger a nuestras/os aseguradas/os, frente a la Covid 19 y garantizar su integridad.*

**Finalidad:** Informar a las/los pensionistas sobre el servicio de pago a domicilio que les brinda la ONP; así como comunicar las condiciones del servicio.

**Público Objetivo:** Pensionistas del SNP.

### 3) **Pago de Pensiones**

*Informar a las/los pensionistas las fechas en que la ONP realiza el depósito de sus pensiones en sus cuentas bancarias, así como las diversas maneras en que pueden hacer el retiro a través de canales seguros.*

**Finalidad:** Comunicar las fechas de pago de las pensiones a cargo de la ONP, así como alguna variación que se pudiera registrar como consecuencia de las restricciones que se declaren en el marco de la emergencia sanitaria.

**Público Objetivo:** Pensionistas del SNP.

### 4) **Alertas de Pago (Fiestas Patrias / Navidad)**

*Informar a las/ los pensionistas el pago de la pensión adicional los meses de julio y diciembre, y recomendaciones ante fraudes digitales, entre otros.*

**Finalidad:** Informar sobre el pago de pensiones, gratificación y brindar recomendaciones ante fraudes.

**Público Objetivo:** Pensionistas del SNP.

### 5) **Charlas previsionales**

*Brindar soporte comunicacional a charlas y eventos sobre temas previsionales dirigidas al público externo de la ONP.*

**Finalidad:** Informar sobre las condiciones y prestaciones que ofrece el Sistema Nacional de Pensiones.

**Público Objetivo:** Personas que aún no se han afiliado a un sistema previsional, asegurados del SNP u otros regímenes.

### 6) **Trabajadoras/es del Hogar**

*Informar y propiciar la afiliación de las/los trabajadoras/es del hogar a un régimen previsional, sea público o privado; considerando que la legislación los considera como trabajadores obligatorios.*

**Finalidad:** Resaltar la importancia de construir su pensión para el futuro entre las/los trabajadoras/es del hogar.

**Público Objetivo:** Trabajadoras/es del Hogar.

### 7) **Amachaq: Defensoría de la/del Asegurada/o**

*La Defensoría de la/del Asegurada/o de la ONP tiene a su cargo la defensa de los derechos de las/los aseguradas/os, mediante la atención de quejas, reclamos, sugerencias y disconformidades con relación a los servicios que brinda, a través de Amachaq.*

**Finalidad:** Poner en conocimiento de la población sobre este servicio gratuito para las/los pensionistas.

**Público Objetivo:** Público externo.

#### **8) Transferencia MINEDU**

*Informar la transferencia a la ONP de la administración y el pago a los pensionistas del Decreto Ley N° 20530 de las Unidades Ejecutoras (UE) Lima del Ministerio de Educación (MINEDU).*

**Finalidad:** Comunicar la transferencia y beneficios que obtienen las/los pensionistas al pasar a la ONP.

**Público Objetivo:** Pensionistas MINEDU.

#### **9) Transferencia Beneficencias**

*Informar la transferencia a la ONP, de la administración y el pago a las/los pensionistas del Decreto Ley N° 20530 de las Sociedades de Beneficencia.*

**Finalidad:** Comunicar la transferencia y beneficios que obtienen las/los pensionistas al pasar a la ONP.

**Público Objetivo:** Pensionistas de las Sociedades de Beneficencia.

#### **10) Concurso Yo tengo un futuro**

*Concurso de relatos o historias cortas, videos y podcasts en referencia a la Cultura Previsional y el cual tiene como objetivo fomentar la participación ciudadana de nuestro país; convocando a niñas y niños, jóvenes, adultas y adultos y personas adultas mayores.*

**Finalidad:** Incentivar la participación de la sociedad en el concurso #YoTengoUnFuturo.

Contribuir en la mejora de la imagen institucional

**Público Objetivo:** Ciudadanía en general.

#### **11) Boletín y revistas digitales con orientación previsional**

*Estrategia integral de la institución para la promoción de la cultura previsional, específicamente en atención al artículo 186 del Reglamento Unificado del Sistema Nacional de Pensiones.*

**Finalidad:** Informar a los diferentes interesados sobre temas previsionales y servicios que brinda la ONP.

**Público Objetivo:** Público académico, profesional y público en general

#### **12) Bono Minero**

*Informar a las/los pensionistas del SNP y SPP bajo los alcances de la Ley N° 29741, la fecha de pago y el detalle del importe abonado correspondiente al*



*Fondo Complementario de Jubilación Minera Metalúrgica y Siderúrgica (FCJMMS).*

**Finalidad:** Informar el mes en que se realizará el pago de la Bonificación correspondiente al Fondo Complementario de Jubilación Minera, Metalúrgica y Siderúrgica.

**Público Objetivo:** Pensionistas del SNP y SPP (Ley N° 29741).

### **13) Constancia de pagos**

*Facilitar entre las/los pensionistas la lectura y entendimiento de la información contenida en las boletas de pago, como documento que transparenta la información sobre los pagos que reciben de la ONP.*

**Finalidad:** Informar a las/los pensionistas respecto a los canales no presenciales que brinda la ONP para que puedan acceder a sus constancias de pago.

**Público Objetivo:** Pensionistas del SNP.

### **14) Convenios Internacionales**

*Comunicar y facilitar el acceso a los beneficios establecidos para el migrante retornado y su núcleo familiar en atención a los Convenios Internacionales de Seguridad Social suscritos por el Perú.*

**Finalidad:** Difundir los derechos previsionales que les asisten a nuestras/os connacionales que cuentan con aportaciones efectuadas en países con los que el Perú tiene un Convenio Internacional de Seguridad Social, sea que residan en nuestro país o en el exterior.

**Público Objetivo:** Aseguradas/os del SNP que residen o retornaron de países con los que el Perú tiene Convenios Internacionales de Seguridad Social vigentes.

### **15) Política Inmobiliaria (venta de inmuebles)**

*Implementar una estrategia de difusión de la venta de activos inmobiliarios para incrementar la rentabilidad del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR).*

**Finalidad:** Informar a través de los medios de comunicación idóneos la venta de inmuebles pertenecientes al FCR, ubicados en Lima.

**Público Objetivo:** Empresas constructoras, empresas o personas naturales con negocios que deseen adquirir bienes inmuebles en Lima.

### **16) Cultura Previsional**

*Ejecutar acciones de comunicación a fin de promover la cultura previsional en la ciudadanía en general y la importancia de estar afiliadas/os a un Sistema de Pensiones como salvaguarda para una vejez segura.*

**Finalidad:** Promover la cultura previsional

**Público Objetivo:** Aseguradas/os de la ONP y ciudadanía en general.

### **17) Programas en el IRTP**

*La ONP y el Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú (IRTP), acordaron durante el 2021 la emisión de un segmento para la difusión de la cultura previsional dentro de su programación en radio y televisión, la cual tiene alcance nacional. Con esta iniciativa se busca promover la cultura previsional del país, informando sobre los beneficios que ofrecen los sistemas de pensiones.*

**Finalidad:** Promover la cultura previsional

**Público Objetivo:** Aseguradas/os de la ONP y ciudadanía en general.

### **18) Ecosistema Digital de la ONP**

*Reordenar la presencia de la ONP en los medios digitales. En la primera etapa del proyecto, se lanzarán 3 landing pages: onpdata.pe, onpcultura.pe y onpvirtual.pe. A través de estas plataformas se difundirá información y servicios en un lenguaje sencillo y cercano a los distintos públicos meta, de acuerdo a sus intereses.*

**Finalidad:** Acercar la información a los distintos públicos meta dentro del espacio digital.

**Público Objetivo:** Afiliadas/os, pensionistas, beneficiarias/os, trasladadas/os y ciudadanía en general.

### **19) Nueva identidad ONP**

*Comunicar y posicionar la nueva identidad de la ONP como una institución moderna y al servicio de la ciudadanía.*

**Finalidad:** Dar a conocer la nueva identidad visual de la institución.

**Público Objetivo:** Aseguradas/os de la ONP y ciudadanía en general.

### **20) Fanpage: Casa del Pensionista**

*Brindar soporte de comunicación en el Fan Page Casa del Pensionista, creado para dar continuidad a los cursos y actividades que se realizan en favor del bienestar de las/los pensionistas, así como promover la interacción a través de Yuyaq: Casa del Pensionista.*

**Finalidad:** Continuar posicionando el servicio que ofrece la Casa del Pensionista (ahora Yuyaq: Casa del Pensionista), para atraer a un mayor número de usuarias/os.

**Público Objetivo:** Pensionistas de la ONP y población adulta mayor en general.

### **21) Yuyaq: Casa del Pensionista (relanzamiento)**

*Campaña de promoción de Yuyaq: Casa del Pensionista, difundiendo el relanzamiento de este programa social que ofrece la ONP como espacio de*

*socialización e interacción especializado, para personas adultas mayores, ya sean pensionistas y/o beneficiarias/os.*

**Finalidad:** Dar a conocer y promover *Yuyaq: Casa del Pensionista*, para que más pensionistas y/o beneficiarias/os puedan asistir a estos espacios especializados que ofrece la ONP.

**Público Objetivo:** Pensionistas y beneficiarias/os del SNP.

## **22) Comunicaciones amigables ONP**

*Comprende el acopio de las comunicaciones de los órganos de línea y el Tribunal Administrativo Previsional (TAP), que son enviadas a las/los afiliadas/os y pensionistas, las mismas que han sido incluidas en la Matriz Única de Documentos Externos (MUDE), para la revisión, reestructuración y redefinición del tono de la comunicación, en el marco de la mejora continua de los servicios que impulsa la entidad.*

**Finalidad:** Aplicar un nuevo tono y/o estilo de comunicación que transmita empatía, nos acerque a las/los usuarias/os e impacte positivamente en nuestra reputación.

**Público Objetivo:** Público externo.

## **23) Reporte de sostenibilidad**

*El Reporte de Sostenibilidad anual ONP con indicadores del Global Report Initiative (GRI), tiene como finalidad comunicar voluntariamente el desempeño e impacto en asuntos ambientales, sociales y de gobierno corporativo. La información que incluye es relevante para los grupos de interés internos y externos, porque organiza la información que se genera a nivel operacional al interior de la ONP, en aras de mejorar año a año.*

**Finalidad:** Gestionar el cambio hacía un modelo sostenible.

**Público Objetivo:** Público externo.

## **24) Pensionista Centenario**

*En el Año del Bicentenario buscamos reconocer a las/los pensionistas que han trabajado para el desarrollo del país y que alcanzarán los cien años en el año 2021.*

**Finalidad:** Valorar la trayectoria de vida de las/los pensionistas centenarios de la ONP a nivel nacional.

**Público Objetivo:** Público externo.

## **25) Promoción de beneficios del Reglamento Unificado**

*Para facilitar la comprensión de las/los ciudadanos y operadores legales sobre el nuevo reordenamiento del SNP, se informará sobre los siguientes beneficios:*

- *Acreditación hasta 72 unidades de aportes*
- *Pensión de viudez varón*
- *Pensión provisional por discapacidad para el trabajo*
- *Combinación de aportes*
- *Aseguramiento facultativo*
- *Aseguramiento Obligatorio*
- *Determinación y pago del aporte facultativo (canales de pago)*
- *Promoción de agregadores para el pago facultativo*
- *Acumulación de aportes y préstamo previsional*
- *Formas de pago facultativo*
- *Ficha del Asegurado*
- *Activación de prestación*

**Finalidad:** Informar las mejoras para las/los aseguradas/os establecidas en el Reglamento Unificado del SNP, así como posicionar a la ONP como una entidad cercana a sus aseguradas/os.

**Público Objetivo:** Público externo.

## **26) Por una pensión justa - Precedentes TAP**

*El precedente administrativo previsional una vez aprobado, debe ser publicado de forma inmediata, a fin de reducir los tiempos de espera de las solicitudes que se encuentran pendientes de atención, asimismo se deben comunicar sus beneficios de manera clara y oportuna a la población.*

**Finalidad:** Comunicar precedentes administrativos en materia previsional de observancia obligatoria para conocimiento de las/los aseguradas/os.

**Público Objetivo:** Pensionistas y beneficiarias/os del SNP.

## **27) Reinicio de la Atención Presencial**

*Existe una gran expectativa de nuestras/os aseguradas/os respecto a la apertura y cierre de los centros de atención a nivel nacional, cuando se cuente con las garantías sanitarias correspondientes. La campaña debe estar orientada en informar los servicios y procedimientos que la ONP ofrecerá de manera presencial, a través de sus sedes institucionales o canales alternos. La reapertura de los canales de atención se realizará de acuerdo a las disposiciones que determine el Gobierno en el marco de la Emergencia Sanitaria.*

**Finalidad:** Difusión de los principales servicios y puntos de atención que se ofrecerán a las/los aseguradas/os cuando se reestablezca la atención presencial.

**Público Objetivo:** Aseguradas/os del SNP y Público externo.

### **28) Comprometidos con tu seguridad (SCTR)**

*Seguro que brinda prestaciones económicas por invalidez, sobrevivencia y reembolso por gastos de sepelio, que se producen a consecuencia de un accidente de trabajo y enfermedad profesional. El SCTR es contratado por el empleador a favor de sus trabajadoras/es que realizan actividades de riesgo.*

**Finalidad:** Informar a las/los trabajadoras/es que realizan actividades de riesgo, que tienen el derecho que tienen de exigir a sus empleadores la contratación del SCTR.

**Público Objetivo:** Público externo.

### **29) Piloto Contacto y cercanía con las/los aseguradas/os vía mailing**

*Implementar una comunicación directa con las/los aseguradas/os del SNP, mediante el envío de mensajes a través de correos electrónicos, los cuales serán diseñados según las necesidades específicas de cada asegurada/o.*

**Finalidad:** Crear y mantener una comunicación directa con la/el asegurada/o.

**Público Objetivo:** Aseguradas/os del SNP.

### **30) Promoción y difusión de eventos institucionales**

*Generar espacios de corte académico para el conocimiento y debate de propuestas, reformas o temas relacionados al sistema previsional, con el apoyo de la academia, funcionarias/os de la ONP y ciudadanía en general.*

**Finalidad:** Generar espacios de conocimiento y explicación de temas relacionados al sistema previsional peruano.

**Público Objetivo:** Público externo.

### **31) Política Anticorrupción**

*Hacer pública la política anticorrupción que ejecuta la ONP para la protección de los intereses de las/los aseguradas/os y la adecuada administración del Sistema Nacional de Pensiones.*

**Finalidad:** Involucrar a las/los aseguradas/os en la lucha contra actos de corrupción, denunciando cobros u otros actos indebidos.

**Público Objetivo:** Aseguradas/os del SNP, ciudadanía en general.

## **3.2. PROGRAMAS INSTITUCIONALES**

### **A. Programa YUYAQ: Casa del Pensionista**

Es un programa que busca contribuir al envejecimiento activo, saludable y digno de las personas adultas mayores a nivel nacional, principalmente de las/los pensionistas; a través de servicios y actividades de proyección social.

**Finalidad:** Fomentar la práctica de hábitos saludables para el envejecimiento activo de las personas adultas mayores, así como impulsar la Alfabetización Digital en su beneficio, además de brindar oportunidades para su desarrollo y revalorización.

**Público objetivo:** Pensionistas y beneficiarias/os a nivel nacional.

## B. Programa Pensionista Centenario

Es un programa que busca reconocer y valorar la trayectoria de vida de las/los pensionistas centenarios de la ONP.

**Finalidad:** Fortalecer la confianza y el servicio eficiente de la ONP con las/los pensionistas y sus familiares, así como realizar la eficiente y oportuna entrega de las cajas y/o canastas al domicilio de la/el pensionista centenario en el mes de su cumpleaños, realizada a nivel nacional.

**Público objetivo:** Pensionistas de 100 años a más de la ONP a nivel nacional.

## C. Programa de Voluntariado Institucional

Es un programa que busca fortalecer la vocación de servicio de las/los servidoras/es de la ONP.

**Finalidad:** Promover las actividades solidarias, así como fomentar el cuidado del ambiente con participación y/o iniciativa de las/los servidoras/es de la ONP.

**Público objetivo:** Servidoras/es de la ONP a nivel nacional.

### 3.3. ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

#### A. Reporte de Sostenibilidad

El Reporte de Sostenibilidad anual ONP con indicadores del *Global Report Initiative* (GRI), tiene como finalidad comunicar voluntariamente el desempeño e impacto, ya sea positivo o negativo, en asuntos ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

La información que incluye es relevante para los grupos de interés internos y externos, porque organiza la información que se genera a nivel operacional al interior de la ONP, en aras de mejorar año a año.

#### B. Plan de Igualdad de Género

Incorporar el enfoque de género en las políticas y 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.

#### C. Plan de Ecoeficiencia

Optimizar la gestión de la ecoeficiencia en la ONP, integrando los componentes de institucionalidad, cultura de ecoeficiencia y medidas de ecoeficiencia técnicas operativas.

#### **4. PRESUPUESTO**

La implementación del Plan de Comunicación Estratégica 2021 y las actividades que comprenden, se encuentran enmarcadas dentro del presupuesto de la institución.

#### **5. 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 externa, así como al interior de la Entidad. Ver Anexo 1.

## Anexo 1 - Cronograma de Actividades Plan de Comunicación Estratégica 2021

N°	Campaña	Responsable	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Meta	Unidad de medida
1	Promoción del Centro Atención Virtual (CAV)	DPE/ORI.CI													12	Acciones ejecutadas
2	Promoción del Servicio de Pago a Domicilio	DPE.PP/ORI.CI													6	Acciones ejecutadas
3	Pago de pensiones	DPE/ORI.CI													12	Acciones ejecutadas
4	Alertas de Pago (Fiestas Patrias/Navidad)	DPE.PP/ORI.CI													2	Acciones ejecutadas
5	Charlas previsionales	DPE/ORI.CI													6	Acciones ejecutadas
6	Trabajadoras/es del Hogar	DPE/ORI.CI													5	Acciones ejecutadas
7	Amachaq: Defensoría de la/del Asegurada/o	JF.DA/ORI.CI													3	Acciones ejecutadas
8	Transferencia MINEDU	DPE.PP/ORI.CI													1	Acciones ejecutadas
9	Transferencia Beneficencias	DPE.PP/ORI.CI													1	Acciones ejecutadas
10	Concurso Yo tengo un futuro	DPE/ORI													3	Acciones ejecutadas
11	Boletín y revistas digitales con orientación previsional	ORI													3	Acciones ejecutadas
12	Bono Minero	DPE.PP/ORI.CI													1	Acciones ejecutadas
13	Constancia de pagos	DPE.PP/ORI.CI													3	Acciones ejecutadas
14	Convenios Internacionales	DPE / ORI.CI													3	Acciones ejecutadas
15	Política inmobiliaria (venta de inmuebles)	DIN /ORI.CI													1	Acciones ejecutadas



16	Cultura Previsional	ORI/DPE													5	Acciones ejecutadas
17	Programas en el IRTP	ORI/DPE													6	Acciones ejecutadas
18	Ecosistema Digital de la ONP	ORI.CI													9	Acciones ejecutadas
19	Nueva Identidad ONP	ORI													5	Acciones ejecutadas
20	Fanpage: Casa del Pensionista	DPE/ORI													12	Acciones ejecutadas
21	<i>Yuyaq</i> : Casa del Pensionista (relanzamiento)	DPE/ORI													1	Acciones ejecutadas
22	Comunicaciones amigables ONP	DPR/ORI.CI													9	Acciones ejecutadas
23	Reporte de sostenibilidad	ORI.RS													1	Acciones ejecutadas
24	Pensionista Centenario	DPE/ORI.CI													2	Acciones ejecutadas
25	Promoción de beneficios del Reglamento Unificado	DPR/DPE/ORI													4	Acciones ejecutadas
26	Por una Pensión Justa - Precedentes TAP	TAP/ORI													1	Acciones ejecutadas
27	Reinicio de Atención Presencial	DPE/ORI.CI													6	Acciones ejecutadas
28	Comprometidos con tu seguridad (SCTR)	DPR.SCTR/ORI.CI													2	Acciones ejecutadas
29	Piloto Contacto y cercanía con las/los aseguradas/os vía <i>mailing</i>	DPE/ORI.CI													2	Acciones ejecutadas
30	Promoción y difusión de eventos institucionales	ORI													1	Acciones ejecutadas
31	Política Anticorrupción	OGR ORI.CI													3	Acciones ejecutadas

N°	Programas institucionales	Responsable	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Meta	Unidad de medida
1	Yuyaq: Casa del Pensionista	DPE													12	Acciones ejecutadas
2	Pensionista Centenario	DPE													12	Acciones ejecutadas
3	Programa de Voluntariado Institucional	ORI.RS													3	Acciones ejecutadas

N°	Acciones de Responsabilidad Social	Responsable	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Meta	Unidad de medida
1	Reporte de sostenibilidad	ORI.RS													1	Acciones ejecutadas
2	Plan de Igualdad de Género	ORI.RS													3	Acciones ejecutadas
3	Plan de Ecoeficiencia	ORI.RS													2	Acciones ejecutadas

*Anexo 2 - Herramientas propuestas para la ejecución de campañas*

FRENTE EXTERNO		NOTA DE PRENSA (TV, Radio y Prensa)	DIGITAL
N°	CAMPAÑAS		
1	Promoción del Centro Atención Virtual (CAV)	X	X
2	Promoción del Servicio de Pago a Domicilio	X	X
3	Pago de pensiones	X	X
4	Alertas de Pago (Fiestas Patrias/Navidad)	X	X
5	Charlas previsionales		X
6	Trabajadoras/es del Hogar	X	X
7	<i>Amachaq</i> : Defensoría de la/del Asegurada/o	X	X
8	Transferencia MINEDU	X	X
9	Transferencia Beneficencias	X	X
10	Concurso Yo tengo un futuro	X	X
11	Boletín y revistas digitales con orientación previsional	X	X
12	Bono Minero	X	X
13	Constancia de pagos		X
14	Convenios Internacionales		X
15	Política inmobiliaria (venta de inmuebles)	X	X
16	Cultura Previsional	X	X
17	Programas en el IRTP		X
18	Ecosistema Digital ONP	X	X
19	Nueva Identidad ONP		X
20	<i>Fan page</i> : Casa del Pensionista		X
21	<i>Yuyaq</i> : Casa del Pensionista relanzamiento	X	X
22	Comunicaciones amigables ONP		X
23	Reporte de sostenibilidad		X
24	Pensionista Centenario	X	X
25	Promoción de beneficios del Reglamento Unificado	X	X
26	Por una Pensión Justa (Precedentes TAP)	X	X
27	Reinicio de Atención Presencial	X	X
28	Comprometidos con tu seguridad (SCTR)		X
29	Piloto contacto y cercanía con las/los aseguradas/os vía <i>mailing</i>		X
30	Promoción y difusión de eventos institucionales		X
31	Política Anticorrupción		X