

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**“PROCESO DE ORIENTACIÓN SISTEMA
NACIONAL DE PENSIONES LEY 19990”**



INFORME TECNICO POR EXPERIENCIA PROFESIONAL
CALIFICADA PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL

PRESENTADO POR
VICTOR MANUEL ASCUE RUIZ

LIMA – PERU

AÑO: 2014

*Dedicatoria A mí amada esposa que ha sido el pilar principal para la
culminación de este trabajo.*

***Agradecimiento** A quienes me brindaron en todo momento el apoyo la seguridad para lograr el objetivo planificado. A todos los que de alguna forma u otra tuvieron que ver con mi formación como profesional*

RESUMEN

El presente informe de experiencia profesional tiene como objeto, presentar el proceso de orientación ley 19990, implementado en las 31 plataformas de atención al público a nivel nacional de la Oficina de Normalización Previsional.

La Oficina de Normalización Previsional, estableció una visión empresarial enfocada por procesos, determinando iniciar con el proceso de orientación y recepción de la información, por ser el proceso clave para otorgar la pensión solicitada por los asegurados.

El proceso de orientación, pondrá a disposición de los asegurados una serie de servicios orientados a brindarle la información adecuada y oportuna. Se hace entrega de una cartilla personalizada con los requisitos necesarios que deberá presentar en la recepción de su solicitud de pensión.

Adicionalmente el proceso de orientación, es soportado por un sistema de información de fácil uso para el personal de atención de plataforma que rota constantemente, totalmente parametrizable reduciendo la gestión de cambios del sistema, basado en SOA para la integración de la información de los sistemas actuales.

La implementación del proceso de orientación, inicio una serie de cambios en la Oficina de Normalización Previsional con el fin de lograr un proceso de calificación acorde con las expectativas de los asegurados.

INDICE

INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I.....	3
1. LA ORGANIZACIÓN.....	3
1.1 Macro proceso de Pensionamiento y Bonos.....	4
1.2 Visión.....	5
1.3 Misión.....	5
1.4 Marco Legal.....	6
1.5 Organigrama.....	7
1.6 Estratégicos.....	8
1.7 Dirección de Servicios Operativos.....	8
1.8 Subdirección de Oficinas Departamentales.....	9
1.9 Plataformas de atención al público.....	9
1.10 Estadísticas.....	13
1.11 Glosario Afiliado.....	15
CAPITULO II.....	26
2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA Y SITUACION PREVIA.....	26
2.1 Pregunta general.....	30
2.2 Preguntas específicas.....	31
2.3 Objetivos.....	31
CAPITULO III.....	32
3.DESCRIPCION DE LA SOLUCION PROPUESTA.....	32
3.1 Proceso de orientación.....	33
3.2 Alcance.....	34
3.3 Oportunidades de mejora a implementar.....	37
3.4 Beneficios esperados.....	39
3.5 Impacto alcanzado.....	39
3.6 Grupo de beneficiarios.....	41
3.7 Plazos.....	41
CAPITULO IV.....	42
4.PROYECTO DE AUTOMATIZACION.....	42

4.1 Objetivo	42
4.1.1 Objetivo general	42
4.1.2Objetivos específicos	42
4.2 Alcance	42
4.2.1 Descripción del sistema	42
4.2.2 Dentro del alcance	43
4.2.3 Fuera del alcance	43
4.2.4 Supuestos	44
4.2.5 Restricciones.....	44
4.2.6 Entregables de gestión	44
4.3 Requerimientos del proyecto	45
4.3.1 Requerimiento de personal	45
4.3.2 Requerimiento de equipos	46
4.3.3 Redes y comunicaciones.....	47
4.3.4 Software.....	47
4.3.5 Arquitectura y plataforma.....	48
4.3.6 Servicios (servicios web services).....	49
4.3.7 Aplicación.....	49
4.3.8 Seguridad	50
4.4 Estrategia de ejecución	51
4.4.1 Etapas del proyecto.....	52
4.4.2 Fases del proyecto	52
4.4.3 Entregables de ingeniería	56
4.5 Hitos del Proyecto	57
4.6 Actividades de soporte.....	58
4.6.1 Gestión de riesgos.....	58
CAPITULO V	61
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
5.1 Conclusiones.....	61
5.2 Recomendaciones	62
ANEXO I.....	64
ANEXO II	66
ANEXO III	68
ANEXO IV	70

ANEXO V	78
ANEXO VI.....	80
BIBLIOGRAFIA	91

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.1 – Plataformas de atención	10
Tabla N° 1.2 – Estadísticas de atención al público	13
Tabla N° 2.1 – Priorización Causa raíz	27
Tabla N° 3.1 – Solicitudes de Pensiones No Pensionistas	35
Tabla N° 3.2 – Oportunidades de mejora incluidas.....	38
Tabla N° 3.3 – Impacto alcanzado	39
Tabla N° 4.1 – Personal ONP.....	45
Tabla N° 4.2 – Personal del proveedor.....	46
Tabla N° 4.3 – Servidores Requeridos	47
Tabla N° 4.4 – Software Requerido	47
Tabla N° 4.5 – Hitos del Proyecto.....	57

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1.1 – Macro proceso de Pensionamiento y Bonos.....	5
Figura N° 1.2 – Organigrama de la ONP	7
Figura N° 1.3 – Mapa de Procesos – Dirección de Servicios Operativos	8
Figura N° 1.4 – Cantidad de Público atendido	14
Figura N° 1.5 – Cantidad de solicitudes de inicio de trámite	15
Figura N° 2.1 – Principales dificultades que tienen los ciudadanos en la ONP.....	26
Figura N° 2.2 – Rango de edades de los asegurados	29
Figura N° 2.3 – Grado de instrucción de los asegurados	30
Figura N° 3.1 – Rediseño de Procesos	32
Figura N° 3.2 – Relación de Procesos	32
Figura N° 3.3 – Proceso de atención de solicitudes	33
Figura N° 3.4 – Proceso de orientación.....	34
Figura N° 3.5 – Proceso de orientación – Primer trámite 19990.....	37
Figura N° 3.6 – Oportunidades de mejora.....	38
Figura N° 4.1 – Entregables de Gestión	44
Tabla N° 4.2 – Personal del proveedor.....	46
Figura N° 4.2 – Diagrama de distribución de la aplicación	48
Figura N° 4.3 – Aplicación.....	49
Figura N° 4.4 – Seguridad	50
Figura N° 4.5 – Entregables de Ingeniería	56

INTRODUCCION

La Oficina de Normalización Previsional ONP, como parte de su Proyecto SIP – Sistema Integrado de Pensiones, buscó el Rediseño de sus Procesos estableciendo una Visión Empresarial enfocada por procesos.

Bajo esta premisa, se analizó la principal problemática del Sistema Pensionario, la lentitud en resolver trámites / gestiones, encontrándose la siguiente casuística derivada del proceso de orientación al público:

- i. El promedio de visitas que realiza un asegurado hasta que inicia su trámite de pensión, es de 4 visitas/asegurado.
- ii. La mayoría de trámites correspondientes a asegurados No Pensionistas tiene una demora en la atención mayor a los 180 días.
- iii. Utilización de información no estandarizada para los asegurados, sin tomar en cuenta el historial laboral de cada caso. Esto origina la presentación de solicitudes incompletas que generan reproceso y dilación en los trámites.
- iv. Inexistencia de un manejo electrónico/digital de la información brindada a los pensionistas durante las visitas previas realizadas antes del inicio de trámite de pensión.

Para enfrentar esta situación se constituyó el proyecto Mejora y automatización de la atención al cliente, el cual fue dividido en tres etapas las cuales se detallan a continuación.

Etapa 1 - Diagnóstico de los procesos, donde se identificó las fallas incurridas en los procesos y se elaboró el AMEF del proceso actual (Matriz de Oportunidades de Mejora).

Etapa 2 - Diseño de los procesos, donde se elaboró un prototipo del proceso, el cual se utilizó como herramienta de validación de los procesos.

Etapa 3 - Automatización de los procesos, donde se construyó e implementó el software que soporta al nuevo proceso.

Como resultado del diagnóstico de los procesos, se identificaron oportunidades de mejora, que serán implementadas en la automatización del proceso de orientación.

Para alcanzar esto, se buscó contar con un proceso controlado y automatizado de orientación y Recepción de documentos que permitan alcanzar los siguientes objetivos:

- a) Obtener la información necesaria para poder verificar los aportes declarados y poder calificar las solicitudes de forma oportuna, reduciendo los tiempos de procesamiento en la atención de expedientes.
- b) Atención estandarizada en todas las Plataformas de Atención al Público a nivel nacional.

La implementación del módulo de orientación, en las 31 plataformas de atención al público, permitió obtener los siguientes resultados:

- Atención personalizada de los asegurados.
- Resultado idéntico en todas las plataformas.
- Capacitar y evaluar al personal de las plataformas a nivel nacional de forma virtual.
- Reducir el impacto de la alta rotación de personal.

El resultado obtenido concluye la importancia del enfoque de procesos para implementar mejoras en la institución, los cuales conllevaran a cambios en los procesos, sistemas y la organización la cual tiene que realizar su mayor esfuerzo para la atención de los asegurados.

CAPITULO I

1. LA ORGANIZACIÓN

La ONP, es una Institución Pública Descentralizada del Sector Economía y Finanzas, con personería jurídica de derecho público interno, con fondos y patrimonio propios y con autonomía funcional, administrativa, técnica, económica y financiera, creada por el Decreto Ley N° 25967, modificado por la Ley N° 26323, y reestructurada integralmente a través de la Ley N° 28532, cuyo objeto principal consiste en la Administración del Sistema Nacional de Pensiones (SNP) y el Fondo de Pensiones al que se refiere el Decreto Ley N° 19990, así como los otros sistemas de pensiones administrados por el Estado.

- La Gerencia de Operaciones.- Es el órgano de línea responsable de los procesos operativos de los sistemas previsionales, estando entre sus funciones, el dirigir los procesos de calificación y otorgamiento de derechos pensionarios y dirigir los procesos de pago de pensiones y los programas de bienestar social de los pensionistas.
- La División de Coordinación de Departamentales.- Es el órgano de la Gerencia de Operaciones responsable de la conducción, operatividad y funcionamiento de las Plataformas de Atención al Público a nivel nacional, que canaliza las políticas y disposiciones de la institución, efectúa el control y supervisión de estos servicios, así como desarrolla estrategias para la optimización del servicio de Atención al Público y recepción de documentos de trámite pensionario y otros. Asimismo, se encarga de la calificación de las solicitudes de derecho derivado de causante pensionista, de las prórrogas de pensión, y de las solicitudes que permiten su atención inmediata.
- La División de Calificaciones.- Es el órgano de la Gerencia de Operaciones de la ONP, responsable de la conducción de los procesos de calificación de pensiones, estando entre sus funciones, el conducir los procesos de calificación, reconocimiento, otorgamiento y cancelación de derechos pensionarios y administrar la información correspondiente; así como conducir los procesos de control, revisión y verificación de derechos pensionarios.
- La División de Pensiones.- Es el órgano de la Gerencia de Operaciones responsable de la conducción de los procesos de pago de pensiones del D.L. N°19990 y N°18846

así como de aquellos pensionistas de instituciones públicas transferidos a la ONP (D.L. 20530) y del FONAHPU.

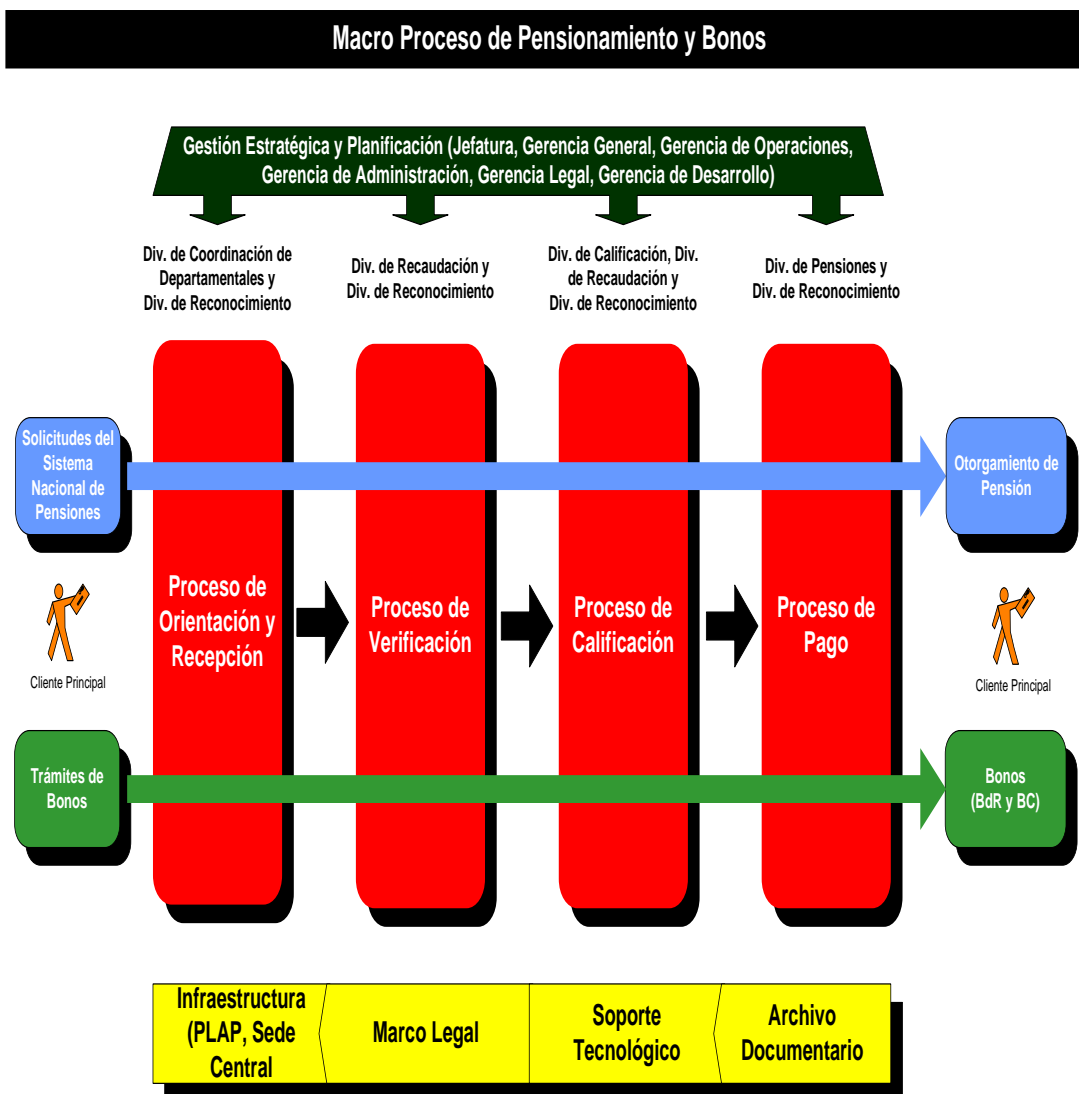
- La División de Recaudación.- Es el órgano de la Gerencia de Operaciones, encargada de resolver procesos vinculados a las aportaciones de los sistemas previsionales del Decreto Ley N° 19990, conforme a la normatividad vigente y en virtud a la Ley N°27334 "Ley que amplía las funciones de la Superintendencia de Administración Tributaria" reglamentada por D.S. N°039-2001-EF. Se encarga de procesos como administración de los aportes al Sistema Nacional de Pensiones recaudados por la SUNAT, devolución de aportes indebidos o en exceso, reclamos, control de deuda, crédito tributario, cobranza coactiva y transferencia de deuda exigible a SUNAT. Asimismo, los procesos inherentes al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) y los de Inscripción Facultativa. Asimismo, se encarga de la verificación de aportes para fines pensionarios.
- La División de Reconocimiento.- Es el órgano de la Gerencia de Operaciones, que tiene dentro de sus funciones la administración de los procesos de emisión, verificación y redención de los Bonos de Reconocimiento (BdR) a que se refiere el D.L. N°25897 y la recepción, calificación, emisión y pagos de los Bonos Complementarios (BC) de conformidad con la Ley N°27617 y la Ley N°27252.
- La Gerencia de Operaciones, en representación de cada una de sus Divisiones antes mencionadas, es la usuaria del servicio a brindarse.
- La Gerencia de Desarrollo.- Es el órgano de apoyo y asesoramiento técnico responsable de administrar los sistemas de información, así como asesorar en la racionalización y optimización de los procesos y elaborar los planes y proyectos de desarrollo de la Institución, principalmente con la División de Administración de Sistemas.

1.1 Macro proceso de Pensionamiento y Bonos

La ONP ha planteado un modelo de negocio dando énfasis a cuatro procesos principales: orientación y recepción, verificación, calificación y pago de pensiones, los mismos que conforman una cadena de valor con sus respectivos órganos de soporte o apoyo, para una mayor ilustración se muestra en el gráfico adjunto.

El modelo de negocio presentado considera de esta forma, un macro proceso estándar en cuanto al trámite para la obtención de los diferentes productos de la ONP.

Figura N° 1.1 – Macro proceso de Pensionamiento y Bonos



Fuente y Elaboración: ONP 2009

1.2 Visión

Líderes del servicio público en materia previsional.

1.3 Misión

"Brindar seguridad previsional otorgando pensiones mediante un servicio público eficiente, predecible y transparente"

LOS VALORES:

- Integridad/Sentido Ético: logramos el respeto, actuando de forma consecuente con las normas y principios del bien común.
- Vocación de Servicio: orientamos nuestros esfuerzos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, con entrega, dedicación y pro actividad.
- Profesionalismo/excelencia: añadimos valor a nuestra labor, con creatividad e innovación, buscando la mejora continua.
- Responsabilidad: realizamos nuestro trabajo cumpliendo las tareas a cabalidad.
- Compromiso Institucional: nos identificamos con los objetivos de la institución y las necesidades de nuestros clientes.
- Trabajo en Equipo: somos un grupo humano participativo, crítico, que integra esfuerzos e ideas para el logro de los objetivos institucionales.
- Sentido de Justicia: buscamos que nuestras acciones sean justas dentro del marco legal, procurando normas que nos lo permitan.

1.4 Marco Legal

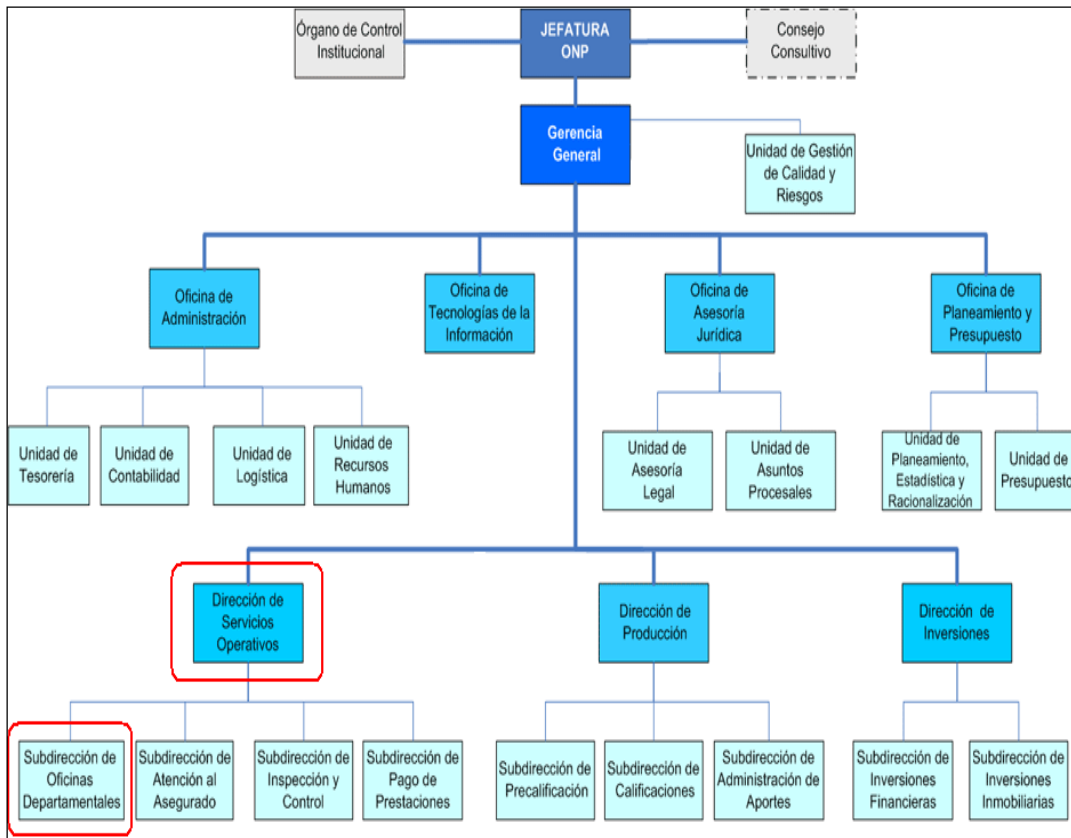
- Decreto Ley N° 25967 - Creación de la Oficina de Normalización Previsional - ONP, modificado por la Ley N° 26323.
- Ley N°26323, establece las Normas de Funcionamiento de la Oficina de Normalización Previsional.
- Ley N° 28532 - Establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional (ONP).
- Decreto Supremo N° 027-2008-EF aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la ONP.
- Resolución Jefatural N° 035-2010-JEFATURA/ONP – Aprueba el Manual de Organización y Funciones.
- Ley N° 29060 – Ley del Silencio Administrativo, concordada con el Decreto Supremo N° 079-2007-PCM.
- Ley N° 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General.

- Normas referidas al Sistema Nacional de Pensiones, régimen pensionario regido por el Decreto Ley N° 19990 y sus normas modificatorias y complementarias.
- TUPA Decreto Supremo 006-2011-EF
- DS N° 027-2008-EF a través del cual se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) que fuera publicado en el diario oficial El Peruano el día miércoles 20 de Febrero de 2008. En su artículo 58° se detalla las competencias de la Subdirección de Oficinas Departamentales.
- Concurso Público N° 0015 – 2007 - ONP “Servicio de orientación y Recepción al Cliente, DL. 19990, DL. 18846, DL. 20530, otros regímenes encargados y que se le encarguen”.

1.5 Organigrama

A continuación se muestra el organigrama de la institución figura 1.2, donde se indica el ámbito donde se desarrollara el proyecto de orientación, del sistema nacional de pensiones.

Figura N° 1.2 – Organigrama de la ONP



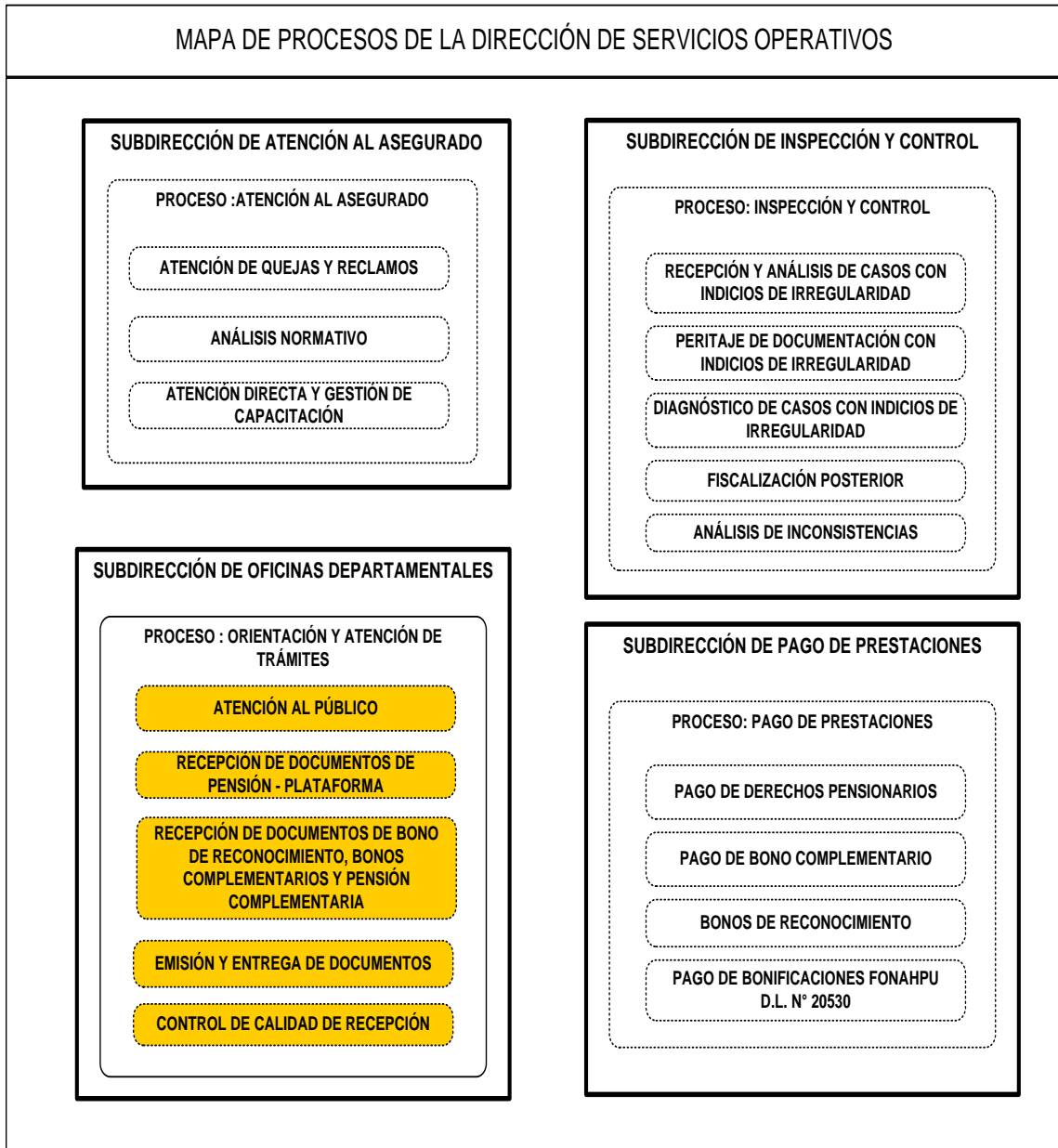
1.6 Estratégicos

- Contar con procesos eficaces y automatizados (Objetivo general definido en el PEI ONP-2007 con el código PI.01).
- Mejorar la Calidad del Servicio (Objetivo general definido en el PEI ONP-2007 con el código PI.02).
- Mejorar la percepción del usuario de la calidad del servicio (Objetivo general definido en el PEI ONP-2007 con el código US.01).
- Reforzar la cultura organizacional orientada a los procesos (Objetivo específico definido en el PEI ONP-2007 con el código PI.01.01).

1.7 Dirección de Servicios Operativos

Encargada de conducir, coordinar y controlar el proceso de orientación y recepción de solicitudes, atención de reclamos y quejas, acciones de fiscalización y control, y pago de derechos pensionarios y bonos. En la figura 1.3 se muestra el mapa de procesos de la Dirección de Servicios Operativos.

Figura N° 1.3 – Mapa de Procesos – Dirección de Servicios Operativos



Fuente y Elaboración: ONP 2009

1.8 Subdirección de Oficinas Departamentales

Encargada de orientar a los asegurados y pensionistas, recibir las solicitudes, registrar información correspondiente a las solicitudes y constituir expedientes.

1.9 Plataformas de atención al público

Se detalla a continuación en la tabla 1.1 la relación de plataformas disponibles para la atención de asegurados, pensionistas y público en general.

Tabla N° 1.1 – Plataformas de atención

Región	Departamental	Anexo	Coordinador a cargo	Dirección
REGION LIMA	Lima Centro	2690	FERMIN SAENZ ANDUAGA	Av. Emilio Fernandez N° 248-252 Santa Beatriz – Lima
	Lima Sur	2355	GUERRERO CHE ALFREDO	Av. Angamos N° 1551 1er. Piso Block I C.C de Fábrica Plaza Hogar - Surquillo
	Lima Norte	2346	VARGAS VELA RENATO	Av. Tomás Valle N° 499 G.H. Centro Financiero Comercial Cono Norte - San Martín de Porres
	Lima Este	2664	BERAMENDI BALCÁCER JUAN	Av. Nicolás Arriola N° 725- 727-731 Urb. Santa Catalina – La Victoria
	Lima Oeste	2354	SENCEBE BALAREZO MARCO ANTONIO	Calle Omega N°252 Manzana I Lote 03, Urbanización Parque Internacional de Industria y Comercio Lima Callao, Distrito Callao
	Lima Salaverry	2356	GILARDI POLAR MARÍA LUISA	Av. Salaverry N° 1000 (cruce con la Av. Cuba) - Jesús María
	Huacho	2801	GALDOS OJEDA MICHAEL HOMERO	Prolongación Grau N° 137 – Huacho

	Loreto	2816	MATHEWS SALDAÑA ERICKA MAGALY	Jr. Arica N° 513 - Iquitos – Loreto
	Ucayali	2825	DIAZ SORIA OLGA IVONNE	Jr. Huáscar N° 246 - Pucallpa - Ucayali
	Cañete	2810	RODRIGUEZ MARQUEZ EFRAIN	Jr. Túpac Amaru N° 127 Urb. Las Casuarinas 1ª Etapa – Cañete
REGION NORTE	Piura	2820	LUDEÑA HERNANDEZ MAXIMO MARCELINO	Calle Libertad N° 619-627 – Piura
	Tumbes	2824	Máximo Ludeña Hernandez (e)	Jr. San Martín N° 205 – Tumbes
REGION NORESTE	La Libertad	2814	VELAZCO LOVON GLORIA ROSSANA	Jr. Gamarra N° 198 - Trujillo - La Libertad
	Ancash	2806	PASTOR MORALES CARMEN	Urb. Laderas del Norte Mza. "Z" Lote 13 - Chimbote – Ancash
REGION NORORIENTE	Lambayeque	2815	MIRANDA MEL CARLOS ALBERTO	Av. Luis Gonzales N° 245- Chiclayo - Lambayeque
	Cajamarca	2809	INGA GORDALIZA DIANA PATRICIA	Prolongación Guadalupe N° 309 – Cajamarca
	Amazonas	2805	FERNANDEZ VENTURA MAGNA VIOLETA	Jr. Grau N° 662 -664 - Chachapoyas - Amazonas

	San Martín	2822	VELA LINAREZ ROBINSON	Jr. Reyes Guerra N° 591 - San Martín
REGION CENTRO	Junín	2802	MENDOZA GARCIA LUCY NORA	Av. Giraldez N° 875 - Huancayo – Junín
	Pasco	2819	HUARANGA ARZAPALO MARCO ANTONIO	Av. Los Próceres N° 403 - San Juan Pampa - Yanacancha - Pasco
	Huánuco	2813	HUARANGA ARZAPALO MARCO ANTONIO (e)	Jr. Constitución N° 458 - Huánuco
	Huancavelica	2812	HUARANGA ARZAPALO MARCO ANTONIO (e)	Av. Celestino Manchego Muñoz N° 457 - Cercado – Huancavelica
REGION SURESTE	Ica	2803	ECHEGARAY MARTINEZ NORMA RUTH	Av. Abraham Valdelomar N° 224 Mz.15 Sublt "A"- Urb.Luren – Ica
	Ayacucho	2808	RODRIGUEZ MARQUEZ EFRAIN (e)	Jr. Callao N° 228 - Huamanga - Ayacucho
	Apurímac	2807	TRIVEÑO TRIVEÑO GUIDO HERBERT (e)	Av. Elias N° 110 - Abancay – Apurímac
REGION SUR	Arequipa	2804	ALVITES MUÑOZ ANA MARIA	Av. Goyeneche N° 327 – Arequipa
	Puno	2821	MARTINEZ CALSIN NANCY	Jr. Santiago Mamani 244 Urb. La Rinconada – Juliaca - San Román - Puno

Cusco	2811	TRIVEÑO TRIVEÑO GUIDO HERBERT	Av. Micaela Bastidas N° 709 Wanchaq – Cusco
Tacna	2823	MACHICADO CHAPARRO LUIS	Calle Arequipa N° 61, distrito, provincia y departamento de Tacna.
Moquegua	2818	MACHICADO CHAPARRO LUIS (e)	Calle Tarapaca N° 424 – Moquegua
Madre de Dios	2817	TRIVEÑO TRIVEÑO GUIDO HERBERT (e)	Av. Dos de Mayo N° 837 - Puerto Maldonado - Madre de Dios

Fuente: ONP 2009

Elaboración: Sub dirección de Oficinas Departamentales

1.10 Estadísticas

En la tabla 1.2 se muestra el volumen de atención de las 31 plataformas de atención al público a nivel nacional, durante el año 2011.

Tabla N° 1.2 – Estadísticas de atención al público

Conceptos principales de atención en las Plataformas	2011											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
(1)cantidad de público atendido	221955	231938	206676	161903	195116	198423	176501	190067	190869	186846	197282	183045
(2)solicitudes 18846-19990- 20530 (3)+(4)	17837	20389	17307	15947	18587	19322	16829	19228	20276	20106	20946	18319

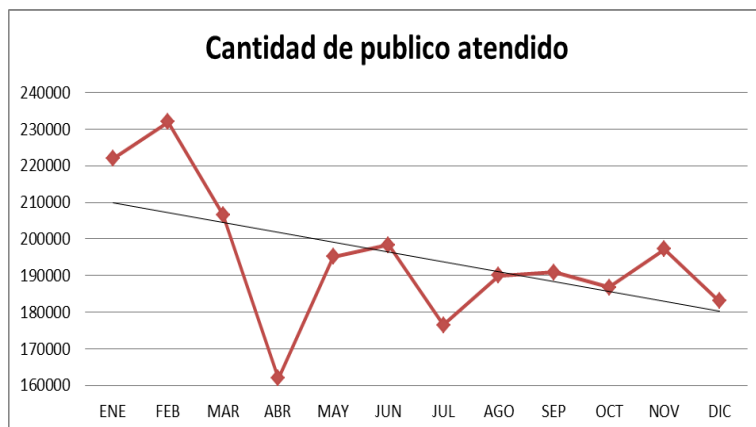
(3)Solicitud de Inicios de trámite de	1242	1610	1310	1186	1473	1755	1508	1421	1440	1422	1413	1286
(4)Otras Solicitudes	16595	18779	15997	14761	17114	17567	15321	17807	18836	18684	19533	17033
(5)Entrega de constancias	106028	102034	82800	57785	76520	84230	78925	79228	81269	76747	85824	86402
(6)Consultas estado de trámite	44009	46988	47038	37152	41284	40400	35002	38694	37952	37727	39308	35066
(7)Informes	28816	33164	29065	24355	30917	29481	25916	30204	29404	29307	28725	24659
(8)Otros conceptos	25265	29363	30466	26664	27808	24990	19829	22713	21968	22959	22479	18599

Fuente: ONP 2010

Elaboración: propia

La Figura 1.4 grafica la cantidad de público atendido en las plataformas a nivel nacional, las cifras fluctúan entre 231,938 y 161,903 para el periodo del 2011, donde 80,000 solicitudes son generadas por los pensionistas que solicitan su boleta de pago del mes respectivo

Figura N° 1.4 – Cantidad de Público atendido

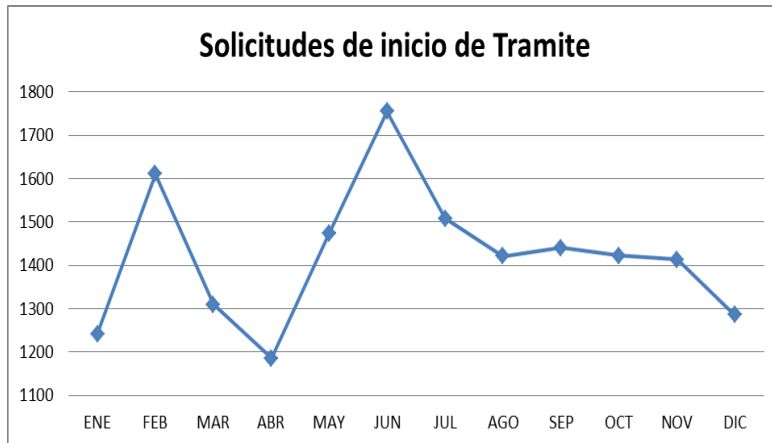


Fuente: ONP 2011

Elaboración: propia

La Figura 1.5 muestra la cantidad de solicitudes de inicio de trámite ley 19990 que son presentadas por los asegurados en las plataformas a nivel nacional, la cual fluctúa entre 1,755 y 1,186 para el periodo del 2011.

Figura N° 1.5 – Cantidad de solicitudes de inicio de trámite



Fuente: ONP 2011

Elaboración: propia

1.11 Glosario Afiliado

Persona que ha optado por incorporarse al Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones (SPP) y que puede optar por el otorgamiento de un Bono de Reconocimiento por el monto correspondiente a los meses aportados al Sistema Nacional de Pensiones (SNP), así como optar por un Bono Complementario, Pensiones Mínima y Complementarias.

A insistencia del administrado

Es el acto mediante el cual el personal de OR en cumplimiento de la Ley N° 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General), recibe los documentos que no cumplen con los requisitos obligatorios establecidos en el TUPA vigente de la ONP.

Argumentario

Conjunto de preguntas y sus respectivas respuestas relacionados a un tipo de servicio que brinda la ONP, que es utilizado para brindar la orientación respectiva al Cliente Principal.

Es un documento que se debe actualizar constantemente de acuerdo a los nuevos procedimientos y normatividad legal vigente.

Asegurado

Persona que está inscrita y ha aportado al Sistema Nacional de Pensiones (D.L. N° 19990) o al Seguro de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales del D.L. N° 18846 o al Régimen de Pensiones y Compensaciones por Servicios Civiles Prestados al Estado no Comprendidos en el D. L. N° 19990 (D.L. N° 20530) o a cualquier Régimen Especial cuya administración sea encargada a la ONP.

Asegurados de Regímenes Especiales

Están considerados dentro de éstos regímenes, los asegurados de continuación facultativa, los facultativos independientes, amas de casa y choferes profesionales independientes.

Atención al Cliente

Recibir al Cliente Principal o interesado, informarse integralmente del trámite, gestión o consulta que desee realizar (esta actividad se realizará durante todas las etapas del proceso de orientación y recepción), y de ser el caso, direccionar y asignar los turnos de atención correspondientes. También incluye la atención a representantes de entidades, asociaciones, o cualquier persona que viene a informarse de los procesos de la ONP y que requieren atención por parte de un representante de La Empresa.

Back Office

Se entiende por las labores que se realizan luego de finalizar la atención al Cliente Principal, sin la presencia física del mismo. Comprenden generalmente: ordenamiento y foliado de documentos, registro en los sistemas de la ONP, revisión de control de calidad e integridad de la información (incluye la doble digitación), impresión de formatos, elaboración de constancias manuales, derivación de las solicitudes a través del Sistema de Trámite Documentario, entre otros.

Bono Complementario (BC)

Los Bonos Complementarios representan un beneficio adicional, que complementa al Bono de Reconocimiento (BdR), otorgado por el Estado Peruano a los afiliados al Sistema

Privado de Pensiones (SPP), con el fin de equiparar las ventajas económicas que podrían haber percibido como asegurados del Sistema Nacional de Pensiones (SNP) de haberse mantenido en dicho sistema.

Bono de Reconocimiento (BdR)

Es un beneficio que el Estado Peruano reconoce a los trabajadores que opten por dejar el Sistema Nacional de Pensiones (SNP) para afiliarse al Sistema Privado de Pensiones (SPP).

Este régimen se encuentra amparado bajo el artículo 9° del Decreto Ley N° 25897, que establece que todo trabajador que se incorpore al SPP tiene derecho a percibir un Bono de Reconocimiento como compensación de sus aportes al Sistema Nacional de Pensiones.

Cambio de contingencia

Es una solicitud del Cliente Principal, por nuevo cese laboral.

Cargo de Recepción

Documento emitido por la ONP mediante el cual se remite al interesado la resolución, liquidación, notificación y/o cualquier otro documento como resultado de la calificación efectuada, quedando constancia de la recepción del documento.

Citas Multisede

Con el objetivo de controlar la afluencia de público para Inicios de Trámite se generan las citas, previas a una revisión documentaria y de requisitos, y a su cumplimiento según el TUPA vigente de la ONP.

El otorgamiento de Citas Multisede en las Plataformas de Atención al Público de Lima, indica que se podrán otorgar citas para cualquier plataforma de Lima en el Sistema de Trámite Documentario, siempre y cuando el Cliente Principal no haya entregado documentación a través del Procedimiento a Insistencia en alguna Plataforma determinada.

Cliente Principal

Es el asegurado y/o pensionista, beneficiario y/o derecho habiente que se acerca a las Plataformas de Atención al Público a efectuar consultas, realizar trámites o gestiones, referentes a derechos previsionales a cargo de la ONP u otros regímenes que le sean encargados, incluyendo el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR). Asimismo, incluye a los Afiliados que solicitan Bonos de Reconocimiento y/o Bonos Complementarios. Se refiere también a la persona que acredita con un poder de representación a un pensionista o asegurado, o aquella que viene a dejar escritos con firma del titular. También, al representante de la notaría que viene a presentar una Carta Notarial correspondiente a trámites estipulados en el TUPA de la ONP.

Cliente Externo

Se refiere a entidades, asociaciones, o cualquier persona (natural o jurídica) que viene a informarse de los procesos de la ONP y que requieren atención por parte de un representante de La Empresa.

Cobertura (referido a criterios de evaluación)

A fin de precisar el concepto de cobertura se señala el siguiente ejemplo: Si un proceso está formado por 5 actividades y 3 productos diferentes, y el plan para dicho proceso cubre 3 de las actividades y 2 productos, no cumple con la cobertura necesaria para el proceso.

Código de cuenta de pensión

Código único que identifica la cuenta de pensión del asegurado y/o beneficiario, a quién se le hará(n) efectivo(s) su(s) pago(s), en el sistema.

Compensación

Cuando un asegurado de Regímenes Especiales o Entidad Empleadora, solicita la compensación de aportaciones indebidas o en exceso realizadas al Sistema Nacional de Pensiones.

Conducta impropia e indebida del personal

Entiéndase por conducta impropia e indebida a la preferencia en la atención con determinados clientes principales por intereses particulares, a la manipulación en la

entrega de ticket de atención al público, asimismo, a la falta de respeto, maltrato y/o agresión física o psicológica, contra el cliente principal, superiores u otros similares.

Constancia de pago

Documento que es constancia de la emisión de una pensión o renta vitalicia e informa de los ingresos y descuentos de un pago mensual. Es otorgado en forma impresa, en el momento que lo requiere el asegurado o pensionista, es el equivalente a una boleta de pago de pensiones.

Continuación Facultativa

Los asegurados obligatorios que cesen de prestar servicios en alguna entidad empleadora y que opten por la Continuación Facultativa. Para la inscripción como Continuación Facultativa se deberá tener por lo menos dieciocho (18) meses calendario de aportación al SNP, antes del cese con la entidad empleadora, debiendo presentar su solicitud dentro del término de seis (06) meses contados a partir del último mes de aportación. Si hubiera estado percibiendo subsidios de enfermedad o maternidad, el término se computará a partir del último día de goce del subsidio.

Cuenta de Pensión

Es la cuenta en la que se realiza el abono o el pago de la pensión, cada cuenta de pensión, está relacionada a un código asignado a cada pensionistas.

Desistimiento

Escrito que realiza el afiliado a través de un formato por el cual solicita no continuar con el procedimiento administrativo, pretensión, acto o recurso administrativo.

Devolución

Cuando un asegurado facultativo o empresa empleadora, solicita la devolución de aportaciones efectuadas al Sistema Nacional de Pensiones de manera indebida o pagos en exceso.

Dípticos/Trípticos

Folletería empleada para la comunicación al público sobre los requisitos establecidos en el TUPA de la ONP para la presentación de las diferentes solicitudes.

Emisión

Período de tiempo que se considera para la ejecución de los diferentes procesos que se llevan a cabo para la determinación del derecho pensionario o la determinación de los pagos de pensiones programadas. Existen dos tipos de emisiones que se consideran en este proceso: la emisión de Calificación y la emisión de Pago de Planilla de pensionistas.

Entidades Empleadoras

Persona natural o jurídica para la cual se presta o prestó servicios laborales bajo relación de subordinación o dependencia.

Error de forma en el registro de información

Es el ingreso o registró errado de motivos de solicitud que no afectan directamente el Macro Proceso de Pensionamiento y al Cliente Principal. Es todo lo que no está comprendido en el error de fondo.

Expediente

Conjunto de documentos iniciado por una solicitud de prestación y que contiene información del solicitante de una pensión (Cliente Principal). El expediente se identifica mediante un código de 12 caracteres, el cual se genera en el proceso de back office (detrás de las ventanillas) al momento de registrarse en el sistema de trámite documentario de la ONP cuando se efectúa el inicio de trámite de alguna de las prestaciones pensionarias.

Facultativo Independiente

Personas naturales que realizan una actividad económica independiente y que aportan mensualmente al Sistema Nacional de Pensiones.

Fecha de cese

Fecha que pone fin al vínculo laboral de un trabajador dependiente.

Fecha que deja de percibir ingresos

Fecha en la que un trabajador independiente deja de percibir ingresos afectos, considerando tal situación en la administración a los asegurados facultativos.

Fecha de recepción del documento

Es la fecha en que una solicitud es recibida en la Plataforma de Atención al Público o en la oficina itinerante (donde hubiere) y que se consigna tanto en el documento original y como en el cargo presentado. Esta fecha prevalece para todos los cálculos de plazos tanto al momento de derivarse los documentos como para el cálculo de los derechos pensionarios, y se consigna tal cual en el sistema de trámite documentario o sistema que designe la ONP.

Fecha de registro del documento

Es la fecha que se genera automáticamente al momento en que una solicitud es registrada en el sistema de trámite documentario o sistema que designe la ONP, se realiza en el proceso de back office, en ventanilla o en el Control de Calidad del proveedor de orientación y recepción.

Formulario

Son formatos que permiten presentar una solicitud de trámite ante la ONP, según el tipo de prestación del que se trate, y de acuerdo a los diversos motivos de trámite que se resuelven dentro del Macro Proceso de Pensionamiento de la ONP. Asimismo, para la inscripción al Sistema Nacional de Pensiones.

Herramientas del Orientador

Es el conjunto de medios de información y conocimientos técnicos, procesos y sistemas, que el Orientador, Anfitrión Ticketero, Back Office, Precalificador y Supervisor, debe conocer y utilizar para brindar una atención completa, eficaz y eficiente, sobre todos los tipos de servicios que la ONP brinda.

La voz del cliente

Se refiere a cómo identificar las necesidades y expectativas del cliente a través de sus propios términos: La necesidad de un cliente es una descripción, para utilizar sus mismas palabras, del beneficio que él, ella o ellos quieren obtener mediante el producto o servicio.

La voz del proceso

Es el término que se utiliza para describir las características actuales del proceso o servicio.

Módulo de atención al público

Es el lugar en donde se atiende, orienta, registra y se entrega documentos al Cliente Principal; y, está implementado con un módulo, mesa de impresora, una PC, lectora de código de barras.

Motivo de solicitud

Clasificación de los tipos de trámites presentados por los asegurados.

No Pensionista

Cliente principal que aún no adquiere el derecho legal a percibir una pensión o renta vitalicia. Su solicitud aún se encuentra en trámite o no obtuvo el derecho luego de la calificación realizada.

Oficina Sede

Es el lugar físico donde se desarrollan labores principales de control de calidad y recepción de solicitudes de Bono de Reconocimiento y Bono Complementario, y las labores de gerencia del proyecto, administración, logística, sistemas y soporte a nivel nacional, a cargo de La Empresa del servicio.

Pensionista

Cliente principal que ya ha adquirido el derecho legal a percibir una pensión o renta vitalicia. Bajo esta definición se considera como pensionista a:

El titular de la pensión de jubilación, cesantía o invalidez.

La viuda o viudo.

La Orfandad.

El padre y/o la madre.

Plataforma de Atención al Público (PLAP)

Es el lugar físico (instalaciones) en donde se atiende al Cliente Principal en sus diversos trámites o gestiones que realizan ante la ONP. Además de la atención directa al público, se realizan trabajos de back Office, es decir, en este lugar se encuentra el personal netamente de procesamiento operativo de La Empresa de orientación y recepción. Las tareas de Back Office se definen como aquellas que procesan documentos recibidos en la propia Plataforma de Atención al Público, a diferencia de las tareas Principales de Back Office que procesan documentos de diferentes Plataformas de Atención al Público.

Los ambientes físicos para la ejecución del Servicio de orientación y recepción en las Plataformas de Atención al Público a nivel nacional, los proporciona la ONP.

Poder

Documento que acredita formalmente la representación de un asegurado, pensionista y/o beneficiario. Las clases de poder son: fuera de registro y poder elevado a escritura pública.

Poder General:

Se formaliza mediante simple designación de persona cierta en el escrito o acreditando una carta poder con firma del administrado.

Permite la realización de cualquier trámite ante la ONP, siempre y cuando el trámite no requiera de la presentación y firma de Declaraciones Juradas (para cuyo caso necesitará Poder Especial) y NO implique la disposición de derechos sustantivos, así como: cobro de dinero, desistimiento de la pretensión o del procedimiento, acogerse a cualquier forma de terminación convencional del procedimiento.

Poder Especial:

Se formaliza a elección del administrado, mediante documento privado con firmas legalizadas ante Notario, Funcionario Público autorizado para el efecto o mediante

declaración en comparecencia personal del administrado y representante ante la autoridad.

Permite la realización del trámite que en él se describe expresamente, así mismo aquellos casos que impliquen la disposición de derechos sustantivos, cobro de dinero, desistimiento de la pretensión o del procedimiento, acogerse a cualquier forma de terminación convencional del procedimiento.

Poder otorgado en el EXTRANJERO:

Requiere para su validez, haber sido otorgado ante el Consulado Peruano del país donde se encuentre el poderdante.

Tratándose de Poderes por Escritura Pública, debe remitirse al Perú el Testimonio y el Parte para que sean visados en la Dirección de Asuntos Consulares del Ministerio de Relaciones Exteriores; es POTESTATIVA su inscripción en los Registros Públicos del Perú.

Tratándose de Poderes Fuera de Registro o Carta Poder, bastará que sean visados en la Dirección de Asuntos Consulares del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Prestación

Es el tipo de beneficio que contempla un Régimen Pensionario y que el cliente principal postula a obtener. Motivo por el cual se otorga derecho a una pensión, renta vitalicia o indemnización.

Resolución

Es el acto administrativo a través del cual la Institución emite un pronunciamiento sobre las obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta en materia previsional.

Solicitud

Documento presentado por el Cliente Principal para requerir la evaluación y el pronunciamiento sobre un derecho en materia previsional, por parte de la ONP. Las solicitudes pueden ser:

De primer trámite: aquellas presentadas por primera vez y que dan origen a la creación de un expediente administrativo.

De segundo trámite: todas aquellas que no originan la creación de un expediente administrativo.

Tiempo de Atención

Es el tiempo en el que se incurre desde el momento en que el Cliente Principal llega al módulo de atención respectivo (llamada a través del administrador de colas) hasta la finalización de su atención.

Tiempo de Espera

Es el tiempo que se incurre desde el momento en que el Anfitrión Ticketero entrega el ticket respectivo (a través del administrador de colas) al Cliente Principal hasta ser llamado por el orientador hacia un módulo de atención.

Tiempo de Permanencia

Es el tiempo total de permanencia del Cliente Principal en la Plataforma de Atención al Público desde la recepción del ticket de atención hasta la culminación de su atención en el módulo de atención.

Zonal

Plataforma de Atención al Público del departamento respectivo y en Lima según distritos asignados por la ONP, de acuerdo al ubigeo de la RENIEC vigente y que figura en el Nuevo Sistema de Trámite documentario (NSTD) y que también es utilizado en el Nuevo Sistema de Pensiones (NSP).

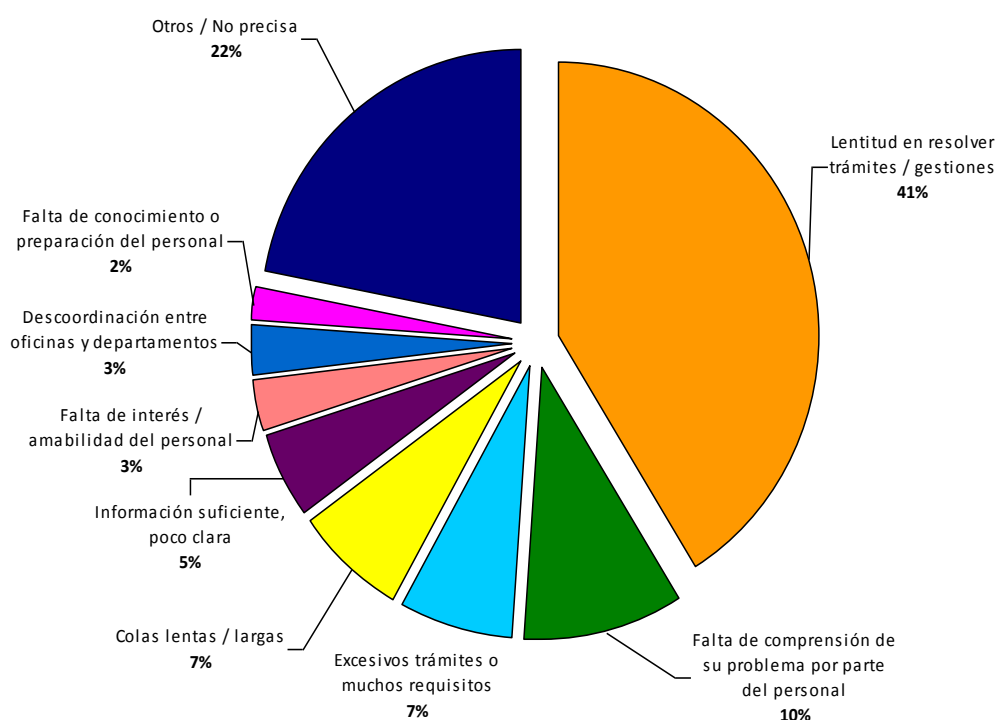
CAPITULO II

2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA Y SITUACION PREVIA

Hasta el año 2010, la percepción de los ciudadanos que realizaban algún trámite ante la ONP, mostraba que el 41% de aquellos consideraba que la principal dificultad ante la ONP era la lentitud en resolver trámites / gestiones.

Sobre la base de lo señalado en la Figura 2.1, los esfuerzos de la ONP están dirigidos a la disminución del tiempo que demora la atención de solicitudes. En ese sentido, el equipo de trabajo del presente proyecto ha explorado las posibles causas que estarían generando el problema que se ha buscado solucionar (anexo 1).

Figura N° 2.1 – Principales dificultades que tienen los ciudadanos en la ONP



Fuente: Informe versión especial RankinCAD - 2010

Elaboración: Dirección de Servicios Operativos

A partir de lo expuesto en el anexo 1, a continuación se presentan las causas raíz que se han identificado del problema:

- La normativa utilizada para calificar se encuentre dispersa.
- Los sistemas de información de la ONP no están integrados.
- Los sistemas de información no están conectados con bases de datos externas (RENIEC, Poder Judicial, SUNAT, ESSALUD, etc.).
- No existe un procedimiento normalizado para que el orientador solicite la información al asegurado.
- No hay procedimientos estandarizados.
- No se cuenta con un checklist del procedimiento
- La cartilla que se le entrega al asegurado no es muy clara y didáctica, y no cuenta con toda la información que el proceso de calificación requiere.
- No hay un registro histórico de la información brindada en PLAP.
- Se prioriza el menor tiempo de atención en vez de la calidad de la información.
- Cambios en las leyes o interpretación de las mismas por el Tribunal Constitucional.

Debido a que los recursos de distinta índole son escasos en la ONP, se debió priorizar la eliminación de las causa raíz de los problemas de acuerdo a los criterios señalados en la tabla 2.1.

Tabla N° 2.1 – Priorización Causa raíz

Causa raíz	Solución planteada	Criterio			
		Impacto ^a	Costo ^b	Plazo ^c	Total
La normativa utilizada para calificar se encuentre dispersa	Desarrollar un sistema que administre de manera centralizada la normativa utilizada para calificar	3	3	1	7

Los sistemas de información de la ONP no están integrados	Construir servicios que den soporte al sistema en la verificación de las consistencias de negocio.	5	1	1	7
Los sistemas no están conectados con bases de datos externas (RENIEC, Poder Judicial, SUNAT, Essalud, etc.)					
No existe un procedimiento normalizado para que el orientador solicite la información al asegurado	Uniformizar el procedimiento de atención de las diferentes plataformas y mejorar el detalle de los procedimientos por prestación y actividad laboral.	5	5	3	13
No hay procedimientos estandarizados					
No se cuenta con un checklist del procedimiento					
La cartilla que se le entrega al asegurado no es muy clara y didáctica, y no cuenta con toda la información que Calificación solicita	Modificar la cartilla para que sea más clara y didáctica y que cuente con toda la información requerida por Verificación y Calificación.	5	5	5	15

No hay un registro histórico de la información brindada en PLAP	Crear un registro de la información brindada en las PLAP	1	3	1	5
Se prioriza el menor tiempo de atención en vez de la calidad de la información	Rediseñar el enfoque de la tercerización	5	3	1	9
Cambios en las leyes o interpretación de las mismas (TC)	No existe solución en manos de ONP	1	5	1	7

Elabora por: Personal de la ONP utilizando la metodología de juicio de expertos.

Notas:

a: Impacto alto: 5 Impacto medio: 3 Impacto bajo: 1

b: Costo alto: 1 Costo medio: 3 Costo bajo: 5

c: Plazo de implementación alto: 1 Plazo de implementación medio: 3 Plazo de implementación bajo: 5

Fuente: ONP 2010

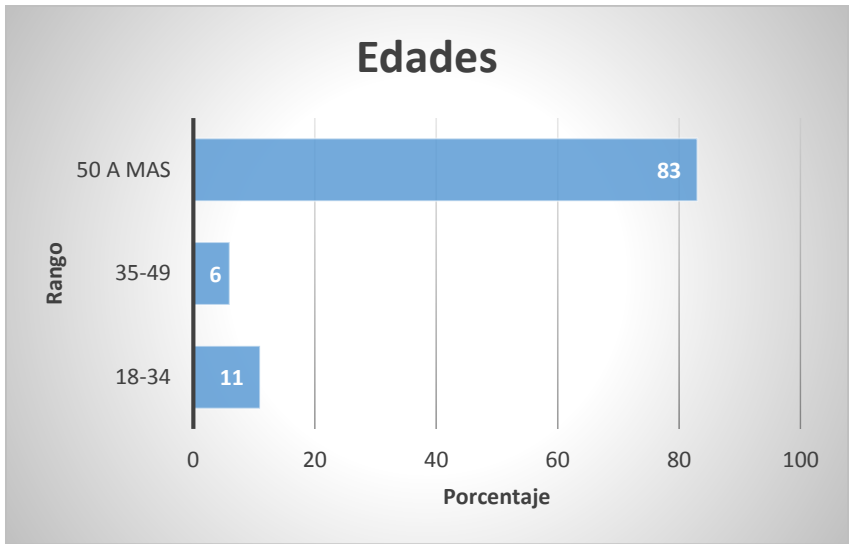
Elaboración: propia

De acuerdo a los criterios analizados, las soluciones que se buscarán implantar en este primer escenario de mejora estará referido a:

- Modificar la cartilla para que sea más clara y didáctica y que cuente con toda la información requerida por Verificación y Calificación.
- Uniformizar el procedimiento de atención de las diferentes plataformas y mejorar el detalle de los procedimientos por prestación y actividad laboral.

La Figura 2.2 muestra el promedio de edad de nuestros asegurados, donde cabe resaltar que el 83% tiene más de 50 años.

Figura N° 2.2 – Rango de edades de los asegurados

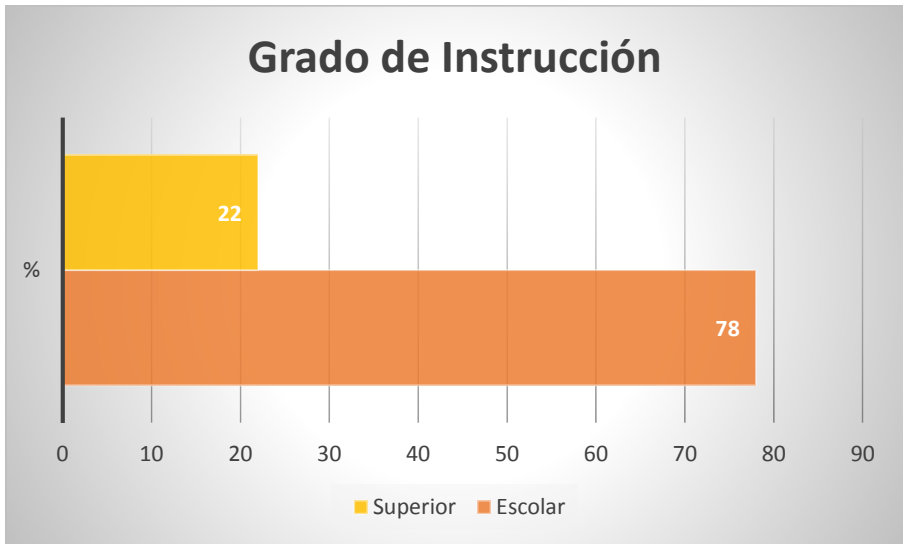


Fuente: ONP 2010

Elaboración: propia

La Figura 2.3 muestra el grado de instrucción de nuestros asegurados, donde cabe resaltar que el grado de instrucción de los mismos indica un 78% de asegurados con educación primaria.

Figura N° 2.3 – Grado de instrucción de los asegurados



Fuente: ONP 2010

Elaboración: propia

2.1 Pregunta general

¿Resulta apropiado que la Oficina de Normalización Previsional ONP mejore la atención a los asegurados de la Ley 19990?

2.2 Preguntas específicas

¿Cuál es el promedio de visitas que el asegurado debe realizar para iniciar su trámite de pensión?

¿Cuál es el promedio de días para la atención de un asegurado No Pensionista?

¿Cuál es el tipo de información que se debe brindar a los asegurados para reducir los procesos?

¿Cuál es el soporte informático que se le debe otorgar al proceso de orientación para reducir los tiempos de atención a los asegurados No Pensionista?

2.3 Objetivos

- Mejorar la calidad de la materia prima

Obtener la información necesaria para poder verificar los aportes declarados y poder calificar las solicitudes de forma oportuna, reduciendo los tiempos de procesamiento en la atención de expedientes y la cantidad de expedientes con documentación incompleta para el proceso de calificación.

- Mejorar la atención al público

Atención estandarizada y personalizada en todas las Plataformas de Atención al Público.

- Automatizar el proceso de orientación

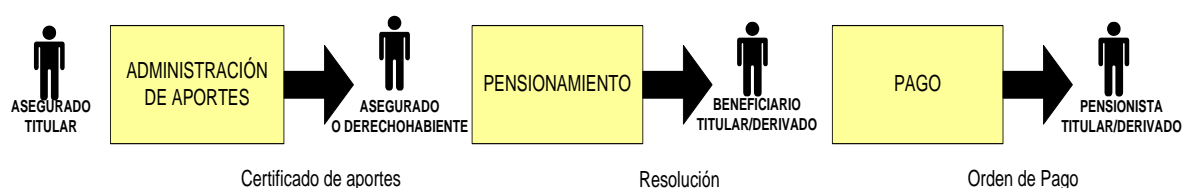
Construir un sistema de información fiable que permita alcanzar los objetivos 1 y 2.

CAPITULO III

3.DESCRIPCION DE LA SOLUCION PROPUESTA

La Oficina de Normalización Previsional ONP, como parte de su Proyecto SIP – Sistema Integrado de Pensiones, buscó el **Rediseño de sus Procesos** estableciendo una **Visión Empresarial** enfocada por procesos, según se puede apreciar en la Figura 3.1.

Figura N° 3.1 – Rediseño de Procesos

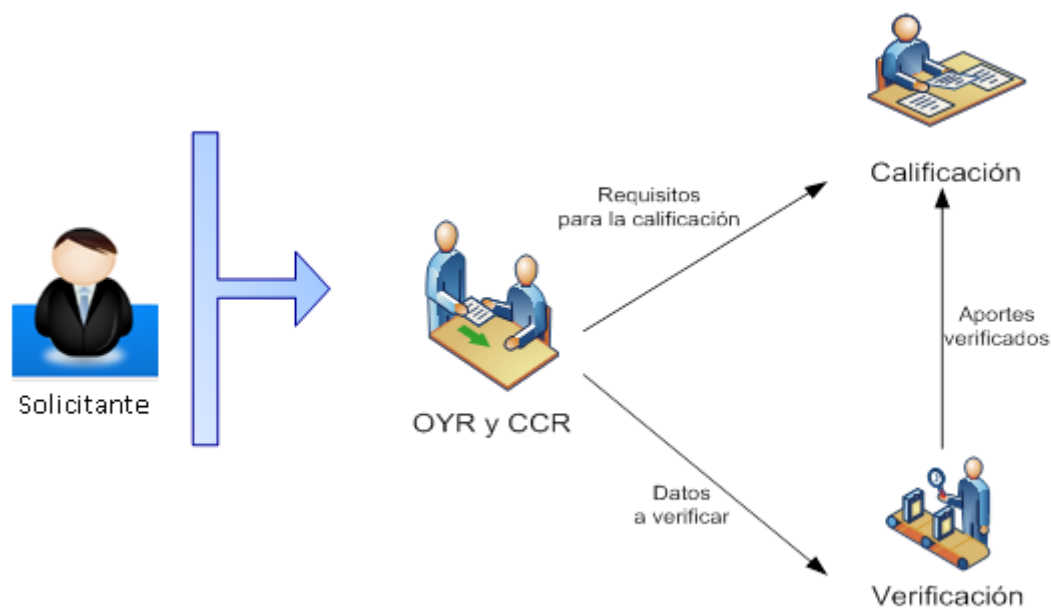


Fuente: ONP 2007

Elaboración: Equipo de Procesos - OTI

La Figura 3.2 muestra la integración e identificación de la información necesaria para todos los procesos buscando como objetivo la reducción de los tiempos incurridos en la atención de las solicitudes de pensionamiento.

Figura N° 3.2 – Relación de Procesos



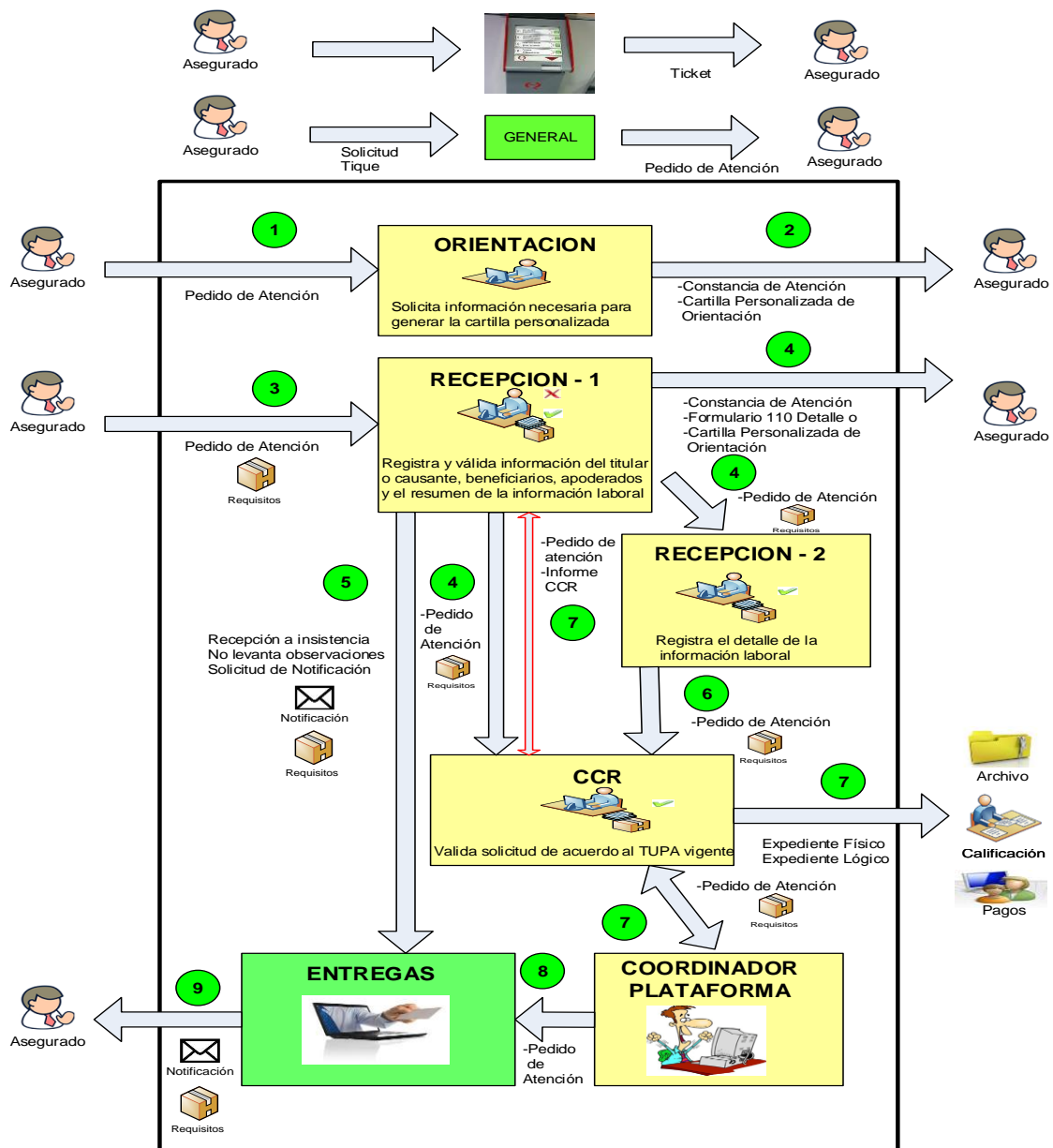
Fuente: ONP 2010

Elaboración: Equipo de procesos – OTI

3.1 Proceso de orientación

El proyecto de orientación, prioriza la atención estandarizada y personalizada a los asegurados no pensionistas de la ONP del DL. 19990, reduciendo al mínimo posible los re-procesos tanto para los asegurados como para las áreas de la ONP por documentación no solicitada o no validada correctamente desde el inicio en plataforma y que es requerida para iniciar un trámite de pensión. La figura 3.3 muestra el proceso de atención de solicitudes donde se identifican los procesos de orientación, recepción y control de calidad.

Figura N° 3.3 – Proceso de atención de solicitudes



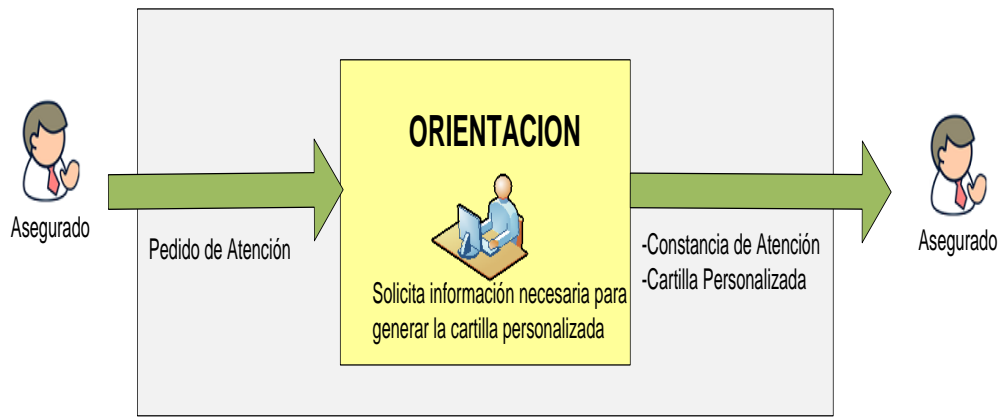
Fuente: ONP 2010

Elaboración: Equipo de Procesos - OTI

3.2 Alcance

La figura 3.4 muestra el alcance del proyecto de automatización, el cual atenderá seis tipos de solicitudes de asegurados No Pensionistas, la tabla 3.1 muestra la relación de solicitudes a ser atendidas por el proceso de orientación.

Figura N° 3.4 – Proceso de orientación



Fuente: ONP 2010

Elaboración: Equipo de Procesos - OTI

Tabla N° 3.1 – Solicitudes de Pensiones No Pensionistas

CO D.	DESCRIPCION DE MOTIVO	TUP A	PLAZO MAXIMO	RESUELVE DEFINITIVAMENTE
200	SOLICITUD DE PENSION DE JUBILACION	SI	1 AÑO, 3 MESES	SD Calificaciones
200	Jubilación - Chófer Profesional	SI	1 AÑO, 3 MESES	SD Calificaciones
200	Jubilación - Trabajadores del Hogar	SI	1 AÑO, 3 MESES	SD Calificaciones
200	Jubilación - Ama de Casa	SI	1 AÑO, 3 MESES	SD Calificaciones
200	Jubilación - Mineros	SI	1 AÑO, 3 MESES	SD Calificaciones
200	Jubilación - Periodista	SI	1 AÑO, 3 MESES	SD Calificaciones
200	Jubilación - Marítimo	SI	1 AÑO, 3 MESES	SD Calificaciones
210	SOLICITUD DE PENSION DE INVALIDEZ	SI	1 AÑO, 3 MESES	SD Calificaciones

270	SOLICITUD DE PENSION DE JUBILACION CONYUGAL	SI	1 AÑO, 3 MESES	SD Calificaciones
300	SOLICITUD DE PENSION DE VIUDEZ	SI	1 AÑO, 3 MESES	SD Calificaciones
310	SOLICITUD DE PENSION DE ORFANDAD	SI	1 AÑO, 3 MESES	SD Calificaciones
320	SOLICITUD DE PENSION DE ASCENDIENTE	SI	1 AÑO, 3 MESES	SD Calificaciones

Fuente: ONP 2010

Elaboración: Equipo de Procesos - OTI

Para alcanzar los objetivos trazados, se pensó en una solución informática orientada a brindar al ciudadano información útil, amigable y personalizada. Para esto, considerando que los antecedentes laborales son radicalmente distintos entre nuestros clientes, y que la documentación que debe presentar cada uno depende directamente de estos, era necesario que el sistema guíe al orientador a través de todo el proceso de levantamiento de información (entrevista dirigida) y que finalizado el mismo, emita un kit con la relación de documentos necesarios para iniciar su trámite de pensión, así como los formatos que podría necesitar (anexo 2).

El desarrollo del sistema de orientación, está respaldado por el diagnóstico del proceso y el diseño del proceso de orientación, etapas necesarias en el rediseño de procesos de la Oficina de Normalización Previsional.

Asimismo, la implementación de este sistema permite obtener un registro histórico de visitas realizadas por el cliente, trazabilidad de la orientación brindada desde cualquier Plataforma de Atención al Público, record de casos registrados por tramitadores, entre otros.

Adicionalmente, este sistema, permite guardar toda la información recibida de parte del pensionista, para obtener estadísticas en tiempo real y reportes de gestión.

El proceso se diseñó utilizando el software WebSphere versión 7.0, para desarrollo de sistemas (Anexo III)

En la Figura 3.5 se puede visualizar el esquema planteado para el Proceso de orientación, el cual está enfocado en la calidad de la información que ofrecerá la Oficina de Normalización Previsional a sus asegurados que se acercan a las plataformas de atención al público a solicitar información, para iniciar su trámite de pensión.

Figura N° 3.5 – Proceso de orientación – Primer trámite 19990

Orientación - Primer Trámite - 19990



Fuente: ONP 2010

Elaboración: Equipo de Procesos - OTI

3.3 Oportunidades de mejora a implementar

En la etapa de Diagnóstico se identificaron 125 oportunidades de las cuales se identificaron 36 a implementar en el proceso de orientación, las cuales se detallan en la tabla 3.2.

No se tomaron en cuenta en esta etapa, las mejoras que implicaban un cambio:

- En la normativa vigente
- En el Tupa vigente
- Tecnologías con alta densidad de presupuesto

Tabla N° 3.2 – Oportunidades de mejora incluidas

Oportunidades de Mejora	Mejoras incluidas en el Diseño	Porcentaje
Etapa diagnóstico		
125	87	69.60%

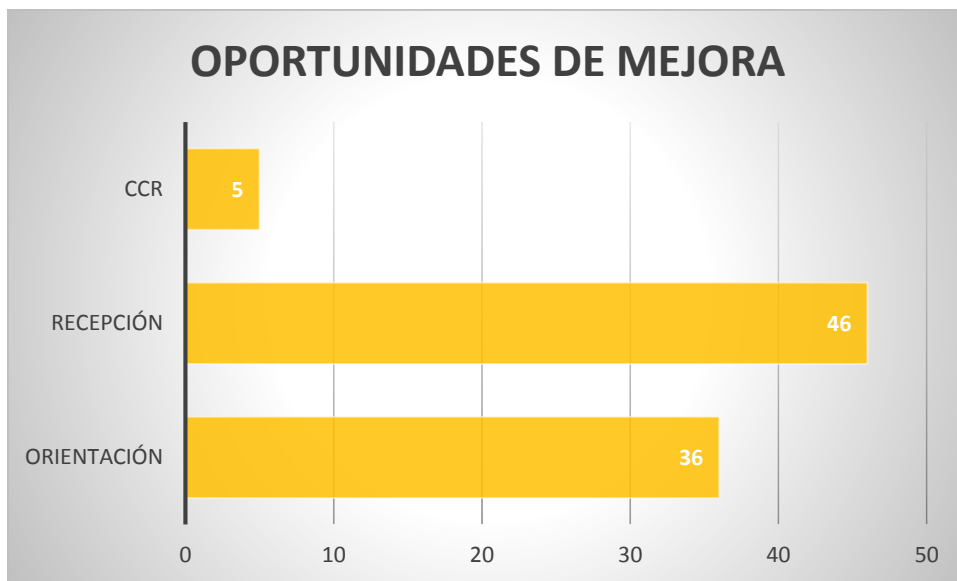
Procesos	Oportunidad de mejora incluida	Porcentaje
orientación	36	41%
Recepción	46	53%
CCR	5	6%
Total Atención al cliente	87	100%

Fuente: ONP 2010

Elaboración: Equipo de Procesos - OTI

El detalle de las oportunidades de mejora implementadas se encuentra en el (Anexo IV). La figura 3.6 muestra gráficamente las oportunidades de mejora de los procesos de atención de solicitudes.

Figura N° 3.6 – Oportunidades de mejora



Fuente: ONP 2010

Elaboración: Propia

3.4 Beneficios esperados

- Reducir el número de veces que el asegurado se apersona a la plataforma, para solicitar información.
- Reducción de las fallas encontradas.
- Reducir cantidad de documentos a recepcionar.
- Reducir el número de atenciones realizadas en las plataformas de atención.
- Reducir curva de aprendizaje de los asesores de plataforma

3.5 Impacto alcanzado

El impacto alcanzado al implementar las 36 oportunidades de mejora sobre el Proceso de orientación, se detalla a continuación.

Tabla N° 3.3 – Impacto alcanzado

	ANTES	DESPUÉS
EN EL CLIE	La cartilla que se le entrega al asegurado no es muy clara y didáctica, y no se cuenta con	Orientación, adecuada al asegurado, otorgándole cartilla personalizada con los

	toda la información que Verificación y Calificación solicita.	requisitos necesarios que deberá presentar en la recepción de su solicitud de pensión.
	Los procedimientos no están estandarizados ni tienen un nivel de detalle adecuado por prestación y actividad laboral.	Trazabilidad en el proceso de atención. Se entrega una constancia de la atención brindada al asegurado y se guarda información en el sistema, para un eficaz seguimiento de la atención brindada.
	El cliente aproximadamente acude entre 3 a 4 veces a la ONP para presentar información.	Reducción en la cantidad de visitas/cliente para solicitar información (estimado 2 visitas).
	La productividad del proceso de orientación y Recepción es medida en función a cuotas y no a la calidad de atención. Se atiende lo más pronto al asegurado y la mayor cantidad de veces.	Optimización de la gestión de las relaciones con el cliente a través del monitoreo de variables que reflejen el nivel del servicio brindado.
EN EL PROCESO Y SUS RECURSOS	Atención no estándar en todas las plataformas.	Atención estándar en todas las plataformas.
	Existe una curva de aprendizaje cada vez que se presenta rotación de personal.	Eliminación de la curva de aprendizaje: reducción del impacto por rotación de personal.
	Los procedimientos y artefactos asociados no están automatizados.	Reducción del uso de papel: entregando una cartilla personalizada al cliente que solicita información, disminuirá la demanda por folletos genéricos.
		Reducción de errores en el proceso operativo de orientación y recepción.
	Los sistemas no realizan validaciones de negocio.	Sistema amigable y de fácil uso.
	Software flexible de fácil mantenimiento.	
	Los sistemas no están integrados con las fuentes de datos origen, lo que conlleva a digitar información desde las fuentes	Validación de la información Identidad del cliente

	consultadas. Por ejemplo datos personales de RENIEC.	Compatibilidad de pensiones. Afiliación al Sistema Privado de Pensiones. Simula el otorgamiento del derecho pensionario
--	--	---

Fuente: ONP 2010

Elaboración: Equipo de Procesos – OTI

3.6 Grupo de beneficiarios

El cliente de la ONP está conformado por un sector vulnerable de la sociedad: **los adultos mayores**, es decir personas cuya edad supera los 60 años, quienes al haber cumplido con los años de aportes necesarios para gozar de una pensión, se acercan a nuestras oficinas a solicitar el beneficio que por les corresponde. Este sector representa aproximadamente el 9% de la población nacional.

3.7 Plazos

El plazo estimado de automatización e implementación del proyecto fue de 08 meses (Anexo V), luego de los cuales se inició el piloto (Marcha Blanca) del sistema.

CAPITULO IV

4.PROYECTO DE AUTOMATIZACION

4.1 Objetivo

4.1.1 Objetivo general

El presente proyecto tiene como objetivo contar con un sistema que permita dar soporte al nuevo proceso de orientación, el cual se realiza en las plataformas de atención al público de la Oficina de Normalización Previsional.

4.1.2Objetivos específicos

- Estandarizar las tareas que realizan, de tal forma que los asegurados de la ONP reciban el mismo nivel de atención en cualquier plataforma.
- Personalizar los productos que se generan, de tal forma que cada asegurado reciba una cartilla que contenga únicamente los requisitos que correspondan a su caso.
- Reducir los tiempos de atención, automatizando tareas que puedan ser realizadas por el sistema.
- Asegurar que se reciba todo lo necesario y en estado conforme desde el inicio para evitar re-procesos posteriores.

4.2 Alcance

4.2.1 Descripción del sistema

El sistema a desarrollar será utilizado por el personal de la ONP y del proveedor de las plataformas de atención al público.

Este sistema permitirá realizar validaciones generales antes de iniciar cada motivo de atención identificando los casos que tengan observaciones por incompatibilidad de pensión, por vinculación con el sistema privado de pensiones o tener juicios pendientes con la ONP.

Con el sistema el nuevo proceso de orientación, se realizara de forma estandarizada, esto se realizará a través de preguntas que el asesor debe realizar al asegurado las cuales serán generadas por el sistema paso a paso sirviendo de guía al asesor.

El sistema permitirá generar la cartilla de resultados de forma personalizada, lo cual reducirá la cantidad de información que se debe solicitar al cliente principal simplificando el proceso.

4.2.2 Dentro del alcance

Proceso de orientación

Atención de solicitudes de apertura de pensión

El sistema permitirá dar mantenimiento a los datos que son utilizados por el proceso de orientación

- Mantenimiento de requisitos
- Mantenimiento de prestaciones
- Mantenimiento de datos a validar
- Mantenimiento de reglas para determinar el régimen aplicable
- Mantenimiento de requisitos para la cartilla
- Mantenimiento de reglas para generar la cartilla
- Mantenimiento de mensajes del sistema
- Mantenimiento de solicitudes de atención

El sistema permitirá explorar la información que se registre a través de dos reportes

- Reportes de orientación
- Reportes de solicitudes

4.2.3 Fuera del alcance

Migración de datos

Depuración de datos

Integración con el process server

4.2.4 Supuestos

Los usuarios designados participarán con la disponibilidad horaria necesaria durante todas las fases del proyecto según el cronograma establecido.

Los procedimientos del nuevo proceso deben estar aprobados por la jefatura del área usuaria y deben ser conocidos por los usuarios designados.

La no aparición de una nueva norma o ley que cambie las reglas del negocio por lo cual se tenga que replantear el alcance del proyecto y solicitar aprobación de cambio de alcance.

La Oficina de Tecnología de Información será la encargada de gestionar el correcto avance del proyecto de acuerdo al cronograma establecido en el plan de proyecto.

La Oficina de Tecnología de Información designará a un coordinador de sistemas con la disponibilidad horaria necesaria para la participación durante las fases del proyecto que se le requiera.

Todos los objetos generados por el proyecto y documentos aprobados serán almacenados en el HARVEST.

La Oficina de Tecnología de Información proporcionará los recursos de plataforma que sean necesarios para la puesta en QA y producción del sistema.

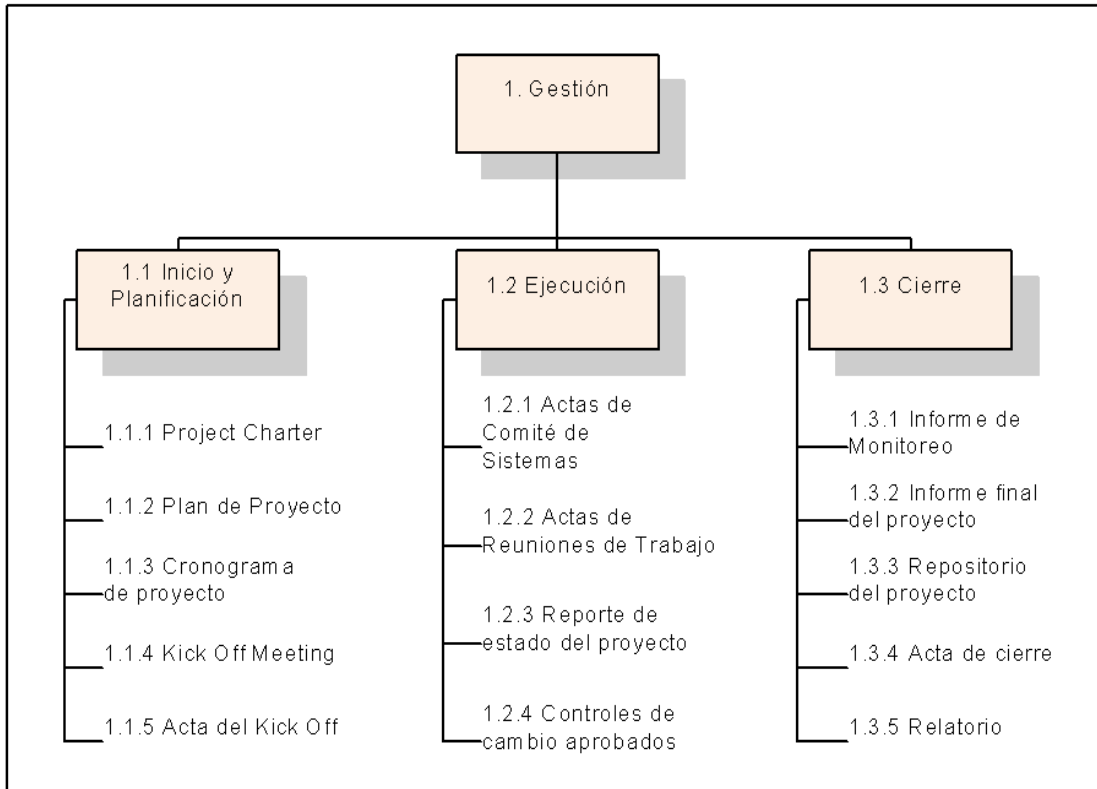
4.2.5 Restricciones

No se recibirán requerimientos de personas ajenas a las estipuladas por la Oficina de Normalización Previsional como miembros del presente proyecto.

4.2.6 Entregables de gestión

En esta sección se definen los entregables de gestión del presente proyecto, los cuales se detallan en la figura 4.1.

Figura N° 4.1 – Entregables de Gestión



Fuente: Plan de Proyecto

Elaboración: Servicio CP N° 0032-2010-ONP

4.3 Requerimientos del proyecto

4.3.1 Requerimiento de personal

El personal requerido por parte de la ONP para el desarrollo y la gestión del proyecto de orientación, está detallado en la tabla 4.1.

Tabla N° 4.1 – Personal ONP

Nro. de Personas	Cargo / Rol	% Participación
01	Sponsor	5%
01	Líder usuario	15%
01	Coordinador de Proyectos	15%
01	Coordinador de Sistemas	15%

Fuente: Plan de Proyecto

Elaboración: Servicio CP N° 0032-2010-ONP

El personal requerido por parte del proveedor para el desarrollo y la gestión del proyecto de orientación, está detallado en la tabla 4.2.

Tabla N° 4.2 – Personal del proveedor

Nro. de Personas	Cargo / Rol	% Participación
01	Gerente de Proyecto	5%
01	Jefe de Proyectos Especiales	10%
01	Analista de Calidad	5%
01	Analista de Base de Datos	5%
01	Analistas de Sistemas	100%
03	Analistas Programadores	100%
01	Documentador	10%
01	Analista de Procesos	50%

Fuente: Plan de Proyecto

Elaboración: Servicio CP N° 0032-2010-ONP

4.3.2 Requerimiento de equipos

Las estaciones de trabajo requeridas para la construcción del sistema por parte del proveedor serán las que se tengan asignados en el marco del servicio.

- Procesador Intel Core i5
- Memoria 3GB
- Disco duro 500GB

Los servidores de desarrollo requeridos para la construcción del sistema serán los que se tengan asignados en el marco del servicio.

Los servidores requeridos para las pruebas de aceptación serán los que la ONP ponga a disposición para tal efecto, los cuales se detallan en la tabla 4.3.

Tabla N° 4.3 – Servidores Requeridos

Fuente: Plan de Proyecto
Elaboración:
Servicio CP N° 0032-2010-ONP

4.3.3 Redes

y

Ítem	Descripción	Cantidad	Fecha en que se requiere
1	Servidor Aplicaciones de Desarrollo	1	23/06/2011
2	Servidor Base de Datos de Desarrollo	1	23/06/2011
3	Servidor Aplicaciones de QA	1	05/09/2011
4	Servidor Base de Datos de QA	1	05/09/2011
5	Servidor de Aplicaciones de Producción	1	05/12/2011
6	Servidor de Base de Datos de Producción	1	05/12/2011

comunicaciones

Los elementos de redes y comunicaciones requeridos para el presente proyecto serán los que se tengan definidos en el marco del servicio.

4.3.4 Software

Los elementos de software requeridos para el presente proyecto son los que se detallan en la tabla 4.4.

Tabla N° 4.4 – Software Requerido

Ítem	Descripción	PROV	CLIENTE

			Usuario	OTI-PT	OTI-DT
	MS Office	X	X	X	X
	MS Project	X	X	X	X
	MS Visual SourceSafe	X			
	ErWin	X			
	Rational Rose	X			
	IBM WID	X			
	IBM WAS	X			
	SW Harvest	X			X

Fuente: Plan de Proyecto

Elaboración: Servicio CP N° 0032-2010-ONP

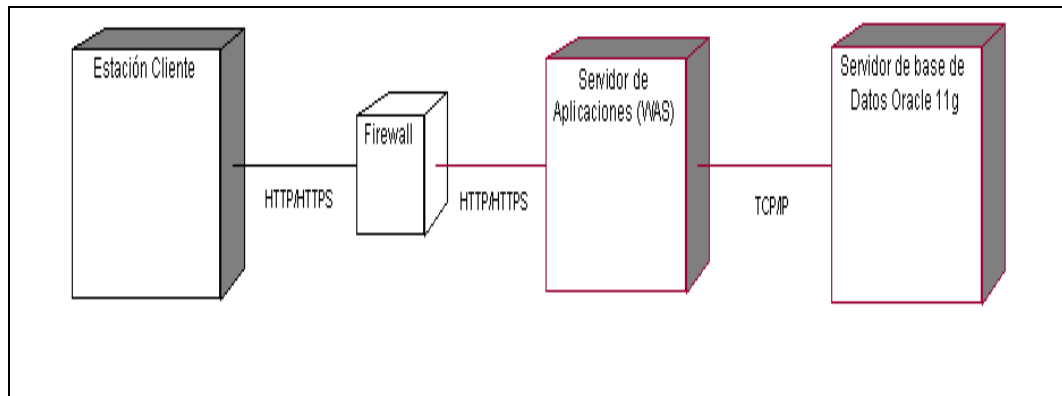
4.3.5 Arquitectura y plataforma

La arquitectura técnica y plataforma sobre la cual se desarrollara el producto se detalla a continuación en la figura 4.2 se muestra el diagrama de distribución de la aplicación.

- Manejador de base de datos: Oracle 11g.
- Servidor de Aplicaciones: IBM WebSphere Application Server v7.0
- Versión de JDK: v1.5
- Framework de presentación: RichFaces v3.3, especificación JSF v1.1
- Framework de persistencia: Mybatis v3.0
- Capa de negocio: EJB v3.0

Figura N° 4.2 – Diagrama de distribución de la aplicación

Diagrama de distribución de la aplicación



Fuente: Documento de Implementación

Elaboración: Servicio CP N° 0032-2010-ONP

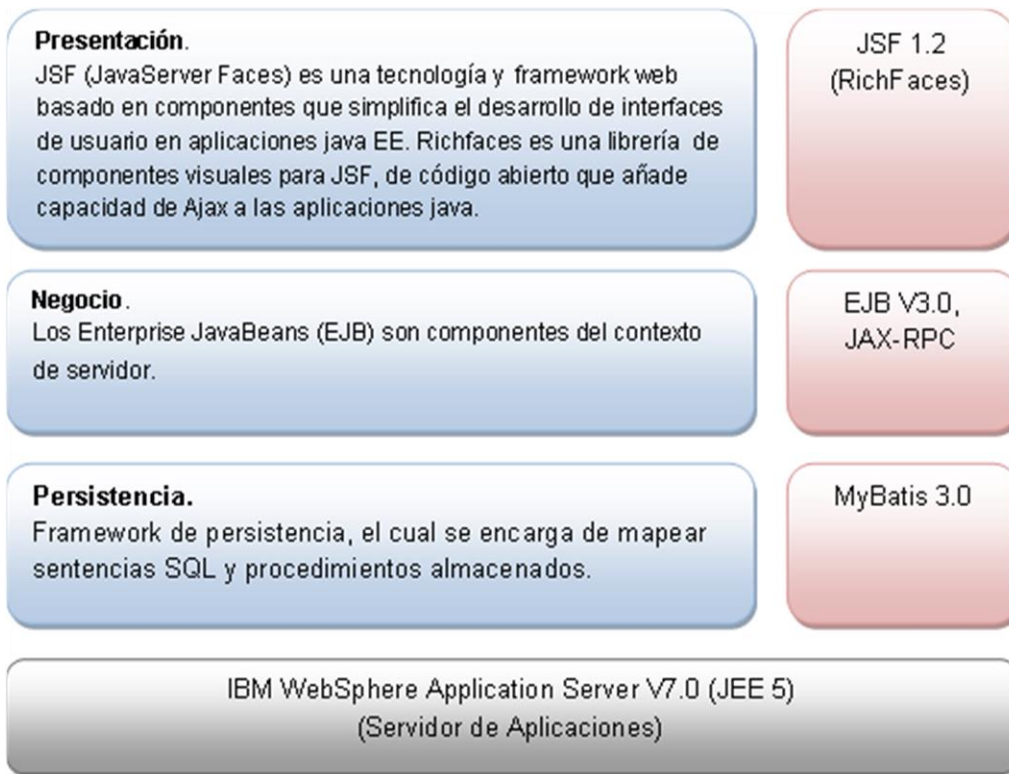
4.3.6 Servicios (servicios web services)

Capa el cual contendrá los servicios desarrollados para la automatización de la orientación y recepción, estos servicios estarán basados bajo la especificación JEE5 JAX-RPC (RPC-Literal) y los estándares definidos para los servicios WS-I: Basic Profile.

4.3.7 Aplicación

Capa comprendida por una aplicación empresarial java (JEE 5) que contiene las interfaces (ventanas) con la que el usuario final interactuara con el sistema se puede apreciar a detalle en la figura 4.3.

Figura N° 4.3 – Aplicación



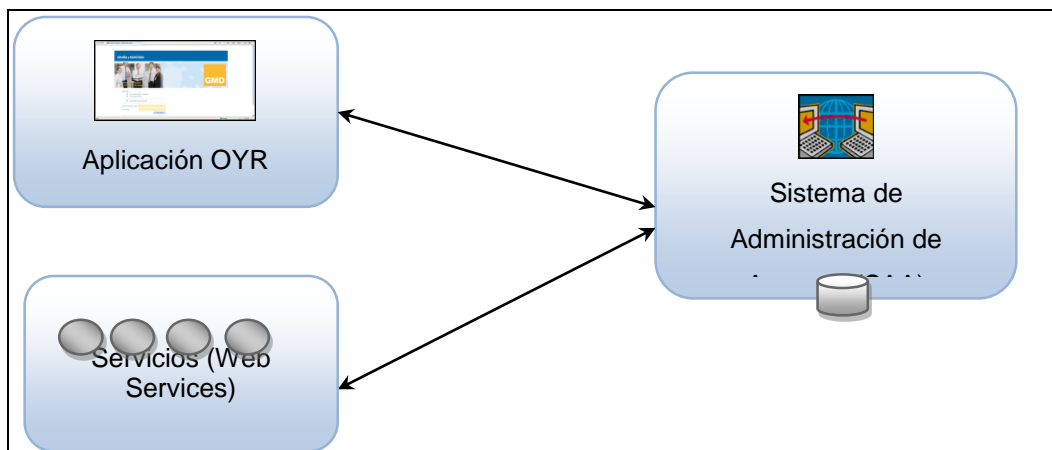
Fuente: Documento de Implementación

Elaboración: Servicio CP N° 0032-2010-ONP

4.3.8 Seguridad

Con respecto a la seguridad se puede apreciar la solución implementada en la figura 4.4, donde se implementó el nuevo sistema de administración de accesos SAA la cual consolido los sistemas de acceso a las aplicaciones de la Oficina de Normalización Previsional.

Figura N° 4.4 – Seguridad



Fuente: Documento de Implementación

Elaboración: Servicio CP N° 0032-2010-ONP

- Seguridad para el aplicativo se adecuará a las definiciones realizadas para las aplicaciones (JEE5) por el Sistema de Administración de Accesos (SAA), en donde se utilizarán los mecanismos de seguridad provistos por dicho sistema para la autenticación y autorización.
- Con respecto a la seguridad para el consumo de los servicios web, por su naturaleza se ha visto por conveniente utilizar los mecanismos de seguridad siguientes:
 - UsernameToken (WS-Security)
 - HTTPS.

4.4 Estrategia de ejecución

El proceso de desarrollo del proyecto se encuentra enmarcado dentro del mapa de procesos de proyectos especiales del proveedor, basado en CMMI nivel III y metodología RUP.

De acuerdo esto, el proyecto contempla principalmente dos procesos:

Procesos de gestión, conformado por:

- Inicio y planificación
- Ejecución, seguimiento y control
- Cierre

Procesos de ingeniería, conformado por:

- Incepción
- Elaboración
- Construcción
- Transición

Cada fase de ingeniería se divide en iteraciones y cada iteración se concluye con hitos de control claramente definidos.

Ambos procesos se realizan en forma paralela, generando un conjunto de entregables para el cliente, en cada fase del proyecto.

4.4.1 Etapas del proyecto

El proyecto se realizará en una única etapa, en la cual se tiene contemplado la posibilidad de realizar pruebas piloto en el ambiente de QA con algunas plataformas de atención al público.

4.4.2 Fases del proyecto

Se muestra a continuación un breve resumen de las fases contempladas:

Incepción

Se realiza el proceso *modelamiento* de los procesos de negocio y un estudio de los **requerimientos** de usuario identificados en esta fase en base a lo cual se establece el alcance del proyecto.

Objetivo

- Concebir el plan general del proyecto y lograr la aprobación por parte de los usuarios.
- Identificación de las Necesidades de Usuario.
- Planeamiento y Administración del Proyecto.

Pre-condición

- Se debe tener el plan de proyecto aprobado por el cliente.

Supuestos

- Conocimiento del proceso de negocio por parte de los usuarios involucrados.

Restricciones

- No identificados en esta fase

Principales actividades

- Identificar las necesidades principales de los stakeholders.
- Especificar la visión deseada del producto terminado.
- Definir detalladamente el alcance del proyecto a través del entendimiento de los requerimientos funcionales y no funcionales.

- Realizar el modelamiento de casos de uso.
- Establecer el glosario de términos del proyecto.
- Identificar riesgos potenciales en el proyecto.

Entregables

- Documento de Alcance
- Glosario de Términos

Elaboración

Considera el estudio de requerimientos y análisis detallado para los casos de uso del Sistema.

Considera el *diseño* del Sistema.

Puede actualizarse el documento análisis.

Objetivo

- Especificación Detallada de Requerimientos.
- Desarrollar el análisis de los casos de uso.
- Especificación Detallada de Requerimientos.
- Desarrollar el análisis y diseño de los casos de uso.
- Desarrollar de manera detallada el diseño de los casos de uso.

Pre-condición

- Es necesario tener aprobados los entregables de la fase de Incepción.

Supuestos

- No identificados en esta fase.

Restricciones

- Considerar los elementos que están fuera del alcance.

Principales actividades

- Establecer y validar la arquitectura del sistema.
- Se procederá a crear los componentes genéricos a ser considerados para el desarrollo del Sistema
- Preparar y probar el ambiente de desarrollo para la fase de construcción. Se instalará y configurará la base de datos, el servidor de aplicaciones y las estaciones de desarrollo

Entregables

- Documento de Análisis
- Documento de Implementación

Construcción

Contempla la implementación y prueba de los casos de uso.

Puede actualizarse el documento análisis y diseño.

Objetivo

- Desarrollo del reléase 1.0 (Módulo de orientación).
- Entregar el primer reléase para pruebas por el usuario.
- Capacitar a los usuarios en el manejo del reléase 1.0.

Pre-condición

- Aprobación de los entregables en la etapa de Elaboración.

Supuestos

- No identificados en esta fase.

Restricciones

- Los servidores deben estar operativos, configurados y con recursos suficientes.

Principales actividades

- Se procederá a crear los componentes genéricos a ser considerados para el desarrollo del Sistema.

- Codificar los casos de uso
- Definir los casos de prueba.
- Realizar Pruebas unitarias.
- Realizar Pruebas Internas
- Realizar Pruebas de Verificación del Aseguramiento de la Calidad.
- Realizar las pruebas de validación, ejecutando las pruebas funcionales y pruebas de sistemas con la DT (Desarrollo Tecnológico); y, pruebas de Esfuerzo y pruebas de Seguridad y Conectividad con la RT (Recursos Tecnológicos).
- Elaborar el documento informe de pruebas
- Traspasar el software desarrollado a la comunidad de usuarios.

Entregables

- Documento de Plan de Pruebas
- Documento de Casos de Prueba
- Documento de Pase a QA
- Acta de Pruebas Funcionales
- Acta de Pruebas de Sistemas
- Acta de Pruebas de Esfuerzo (Simulado)
- Acta de Seguridad y Conectividad
- Código Fuente, ejecutable y librerías.

Transición

Considera las pruebas de aceptación en ambiente de *pruebas* (QA) de ONP y pase a producción.

Objetivo

- Transferir el producto a la comunidad de usuarios.
- Capacitar a los usuarios en el manejo del sistema.

Pre-condición

- Aprobación de los entregables en la etapa de Construcción.

Supuestos

- No identificados en esta fase

Restricciones

- Ninguna

Principales actividades

- Realizar el pase a producción.
- Actualizar los documentos del sistema.
- Realizar el monitoreo.
- Finalmente se elaborará un informe de monitoreo del sistema en producción y un informe final del proyecto.

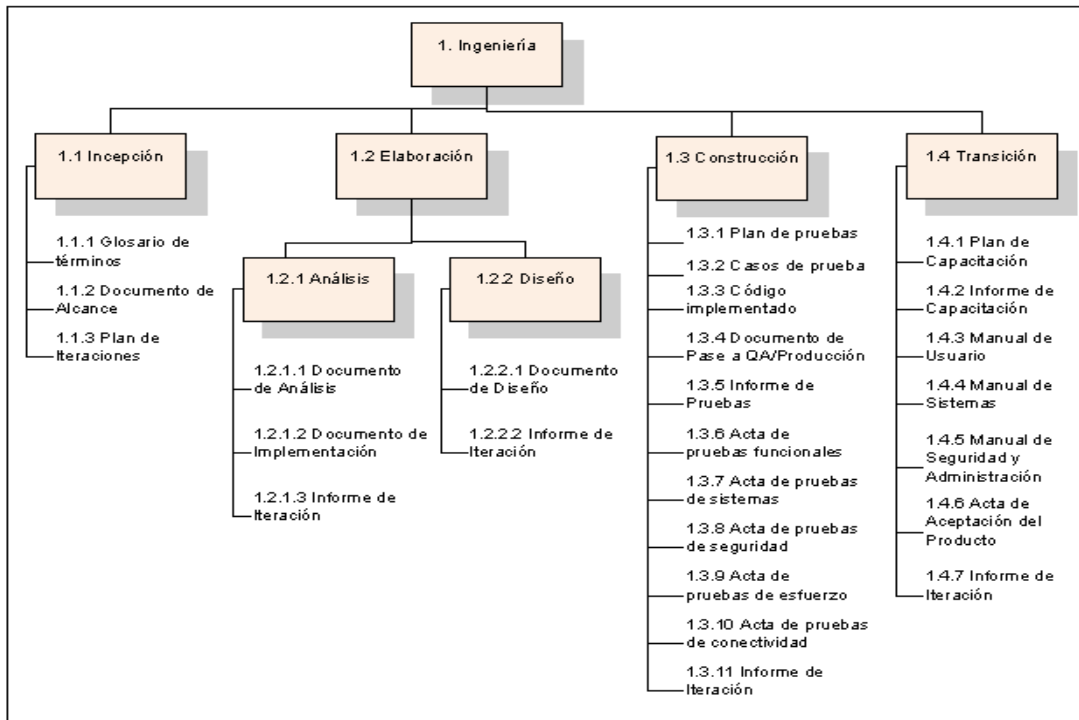
Entregables

- Informe de monitoreo
- Informe final del proyecto
- Documentación actualizada

4.4.3 Entregables de ingeniería

En esta sección se definen los entregables de ingeniería del presente proyecto, los cuales se pueden apreciar en la figura 4.5.

Figura N° 4.5 – Entregables de Ingeniería



Fuente: Plan de Proyecto

Elaboración: Servicio CP N° 0032-2010-ONP

4.5 Hitos del Proyecto

A continuación se detallan los hitos del proyecto de automatización del proyecto de orientación, en la tabla 4.5.

Tabla N° 4.5 – Hitos del Proyecto

N°	Hito	Fecha	Proceso
01	Inicio del proyecto	16/05/2011	Gestión
02	Plan de proyecto aprobado	09/06/2011	Gestión
03	Documento de Análisis aprobado	28/06/2011	Ingeniería
04	Documento de Implementación aprobado	07/07/2011	Ingeniería
05	Documento de Diseño aprobado	07/10/2011	Ingeniería

06	Pase a producción – orientación	15/12/2012	Ingeniería
07	Fin de monitoreo - orientación	27/01/2012	Ingeniería

Fuente: Plan de Proyecto

Elaboración: Servicio CP N° 0032-2010-ONP

4.6 Actividades de soporte

4.6.1 Gestión de riesgos

En esta sección se describen los riesgos que se han identificado inicialmente para la ejecución del proyecto, y que deberán ser monitoreados a través de las actividades de desarrollo del mismo.

Riesgo

El presente proyecto tendrá como una dependencia el pase a producción de los sistemas proveedores de servicios (MIF, SAE), por lo que de existir algún retraso considerable en estos se tendría un impacto.

Impacto

Medio

Acción

Mitigar

Estrategia

Coordinar el pase de los servicios y/o replicarlos

Riesgo

La ONP, es la responsable de garantizar la disponibilidad de los ambientes QA y producción. De existir algún inconveniente con estos ambientes se impactaría la etapa de pruebas de proyecto.

Impacto

Medio

Acción

Transferir

Estrategia

Informar con anticipación a OTI-RT, sobre los requerimientos en cuanto a los ambientes de QA/producción

Riesgo

En caso fuera necesario la atención de algún PR en otro sistema (NSTD), se podría generar retrasos en el proyecto, en el caso de que no exista la disponibilidad de recursos para la realizar dicha atención.

Impacto

Medio

Acción

Mitigar

Estrategia

Coordinar la atención de requerimientos por parte de una línea de proyectos especiales.

Riesgo

Para completar con éxito las actividades del proyecto será necesario contar con la participación de los usuarios y coordinadores de acuerdo a lo que se defina en el cronograma del proyecto, por lo que cualquier indisponibilidad del tiempo por parte de ellos podría retrasar al proyecto.

Impacto

Bajo

Acción

Mitigar

Estrategia

Obtener la aprobación formal de las jefaturas respectivas para la asignación del tiempo requerido para cada usuario/coordinador. Definir alternos.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La implementación del módulo de orientación, en las 31 plataformas de atención al público, permitió obtener los siguientes resultados:
- Atención personalizada de los asegurados.
- Resultado idéntico en todas las plataformas.
- Implementar la capacitación y evaluación del personal de las plataformas a nivel nacional de forma virtual.
- Reducir el impacto de la alta rotación de personal.
- Se cambió la óptica de la atención, enfocando la calidad de la información recibida y no privilegiar el menor tiempo de atención en ventanilla.
- Al analizar el resultado obtenido se concluye la importancia del enfoque de procesos para implementar cambios en la institución, los cuales conllevaran a cambios en los procesos, sistemas y la organización la cual tiene que realizar su mayor esfuerzo para la atención de los asegurados.
- Es de gran valor para nuestros asegurados la implementación del módulo de orientación.
- El rol que asumieron nuestros proveedores, en la implementación del módulo de orientación.
- Consorcio Centro de Riesgos Comerciales - Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cosapi Data - Proveedor del Servicio de orientación y Recepción
- GMD - Proveedor del Servicio de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas de Información

5.2 Recomendaciones

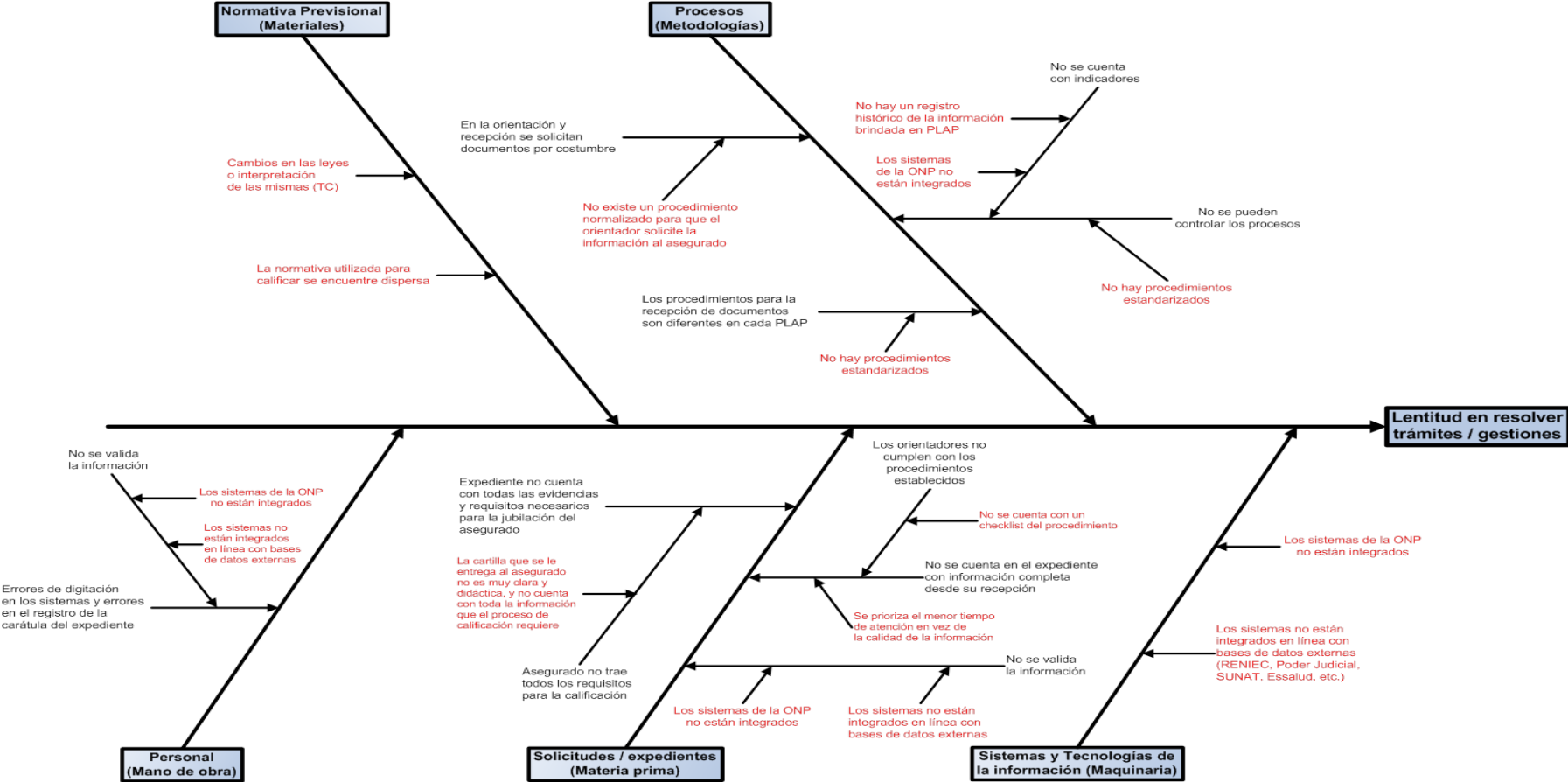
- La implementación del módulo de orientación, en las 31 plataformas de atención al público, es el punto de partida de los nuevos servicios que la Oficina de Normalización Previsional brindará a sus asegurados.
- Continuar con la implementación de oportunidades de negocio con la finalidad de mejorar el insumo de para el proceso de calificación.
- Es de suma importancia la implementación de una Oficina de Procesos que lidere, implemente y consolide el desarrollo de procesos en la institución.
- Es necesario reforzar las bondades que significaba para el cliente el uso de los nuevos servicios implementados por la institución.
- Es necesario mejorar la relación con los proveedores, para mejorar los resultados en futuras implementaciones (mejorar la adaptación al cambio)

INDICE DE ANEXOS

Anexo I	Diagrama Causa – Efecto
Anexo II	Kit de orientación
Anexo III	Proceso General Websphere v 7.0
Anexo IV	Detalle de Oportunidades de mejora implementadas
Anexo V	Cronograma del Proyecto
Anexo VI	Dípticos y Folletería Estándar utilizada antes de la práctica
Anexo VII	Acta de Constitución
Anexo VIII	Diseño del Nuevo Proceso
Anexo IX	OYR Project Charter v1.0
Anexo X	OYR Presentación de kick off meeting-externo v1.0
Anexo XI	OYR Plan de proyecto v1.0
Anexo XII	OYR Alcance v1.0
Anexo XIII	OYR Análisis v2.0
Anexo XIV	OYR Diseño v1.0
Anexo XV	OYR Implementación v1.0
Anexo XVI	OYR Acta de Aceptación de Pruebas de Conectividad
Anexo XVII	OYR Acta de Aceptación de Pruebas de Esfuerzo
Anexo XVIII	OYR Acta de Aceptación de Pruebas de Sistemas
Anexo XIX	OYR Acta de Aceptación de Pruebas Funcionales
Anexo XX	OYR Acta de Pase a Producción

ANEXO I

DIAGRAMA CAUSA EFECTO



ANEXO II

Kit de orientación

CONSTANCIA DE ATENCIÓN Nro 9

DATOS DE LA ATENCIÓN
 Tiquete : V0052 Servicio : ASESORIA
 Prestación : JUBILACION Solicitante : TITULAR
 Plataforma :

DATOS DEL TITULAR
 Apellidos y Nombre : BARBARAN VASQUEZ MERCEDES LEONOR
 Edad : 57 (años)
 Documento : D.N.I. N° 07598657

ENTREGABLES
 Formulario de Atención N° 9
 Cartilla Personalizada de Orientación

01010000507598657 Imprimir

Datos de Impresión
 Usuario : VASQUEZ
 IP : 172.16.21.114
 Ambiente : QA

***** FIN DEL DOCUMENTO *****

CARTILLA PERSONALIZADA DE ORIENTACIÓN

Datos de la Asesoría Realizada
 Régimen : 13930 Solicitante : TITULAR Prestación : JUBILACION

Datos del Titular/Causante
 Nombre y Apellidos : MERCEDES LEONOR Documento : D.N.I. 07598657
 Fecha de Nacimiento : 25/09/1954 Edad : 57 años
 Es Inletado : NO

Declaración Efectuada
 Años declarados : 25 Tiene Cónyuge : NO Tiene Hijos : NO
 COMUN: 20 años. FACULTATIVO: 5 años.

Empleadores

ITEM	RAZON SOCIAL
1	VIOSA
2	DISTRIBUIDORA ALIMENTARIA ANDINA SA
3	MARLY SCRL
4	PROVEEDORA INDUSTRIAL Y DE SERVICIO SANTA MARIA SA

Nota: Tener todos los documentos que acrediten la relación laboral y/o declaración simple que consigné al vínculo laboral y las direcciones actualizadas de ubicación de los libros de planilla del empleador o empleadora en caso de concurrencia.

Régimen / Ley	REGIMEN LEY	MODALIDAD	EDAD	APORTES
13930	07517	COMUN - GENERAL	65	No cumple con la edad de ley, le faltan 8 años
13930	07517	ADELANTADA NORMAL	60	Si cumple con la edad de ley

REQUISITOS

Requisitos del Titular

ITEM	DESCRIPCIÓN
1	Resolución LDI - copia de Resolución de SBS del Titular
2	Declaración Jurada de Compromiso de Cese según formato autorizado por ONP, suscrita por el asegurado y su empleador.
3	Copia simple legible del DNI vigente y en el caso de extranjeros, CE o Pasaporte. Para el caso de ciudadanía chilena Cédula nacional de identificación.
4	Copia del recibo de pago de algún servicio público y/o Declaración Jurada, solo en los casos en los que el domicilio declarado no coincide con el consignado con el documento de identidad.

Requisitos del Apoderado

ITEM	DESCRIPCIÓN
1	Poder General, si la solicitud es presentada por un tercero o Poder Especial si además se faculta al apoderado a firmar declaraciones juradas.
2	Copia simple del DNI vigente del apoderado. En caso de extranjero (apoderado), copia de carné de extranjería o pasaporte.

Nota: Los poderes otorgados en el extranjero deben ser referenciados por el Ministerio de Relaciones Exteriores. Vigencia de Poderes para otro trámite que no sea cobro de dinero.
 Poder Especial: Tendrá vigencia hasta que el apoderado cumple su objetivo, es decir con el cargo del poderdante, salvo que este haya dejado establecido un período de vigencia, en cuyo caso regirá este último.
 Poder General: Tendrá vigencia mientras el titular no pueda ejercer directamente sus funciones, salvo que en el documento se advierte que el poderdante dejó establecido un tiempo de duración del poder, de ser así, su vigencia será la que determine el titular.

Requisitos Laborales Obligatorios

ITEM	DESCRIPCIÓN
1	Certificado de trabajo del titular o causante

Nota: En el caso de no contar con un requisito laboral obligatorio se debe presentar una Declaración Jurada.

Requisitos - Facultativos Independiente / Continuación facultativa

DECLARACIÓN JURADA

Yo identificado(a) con DNI () / CE () / PASAPORTE () N° , con domicilio en

DECLARO BAJO JURAMENTO :

.....

En caso de resultar falsa la información que proporciono, declaro haber incurrido en el delito de Falsa Declaración en Proceso Administrativo - artículo 411° del Código Penal y delito contra la F.F. Pública - Falsificación de Documentos - Falsedad Genérica - artículo 427° y 438° del Código Penal en concordancia con el artículo IV 1.7 del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444.

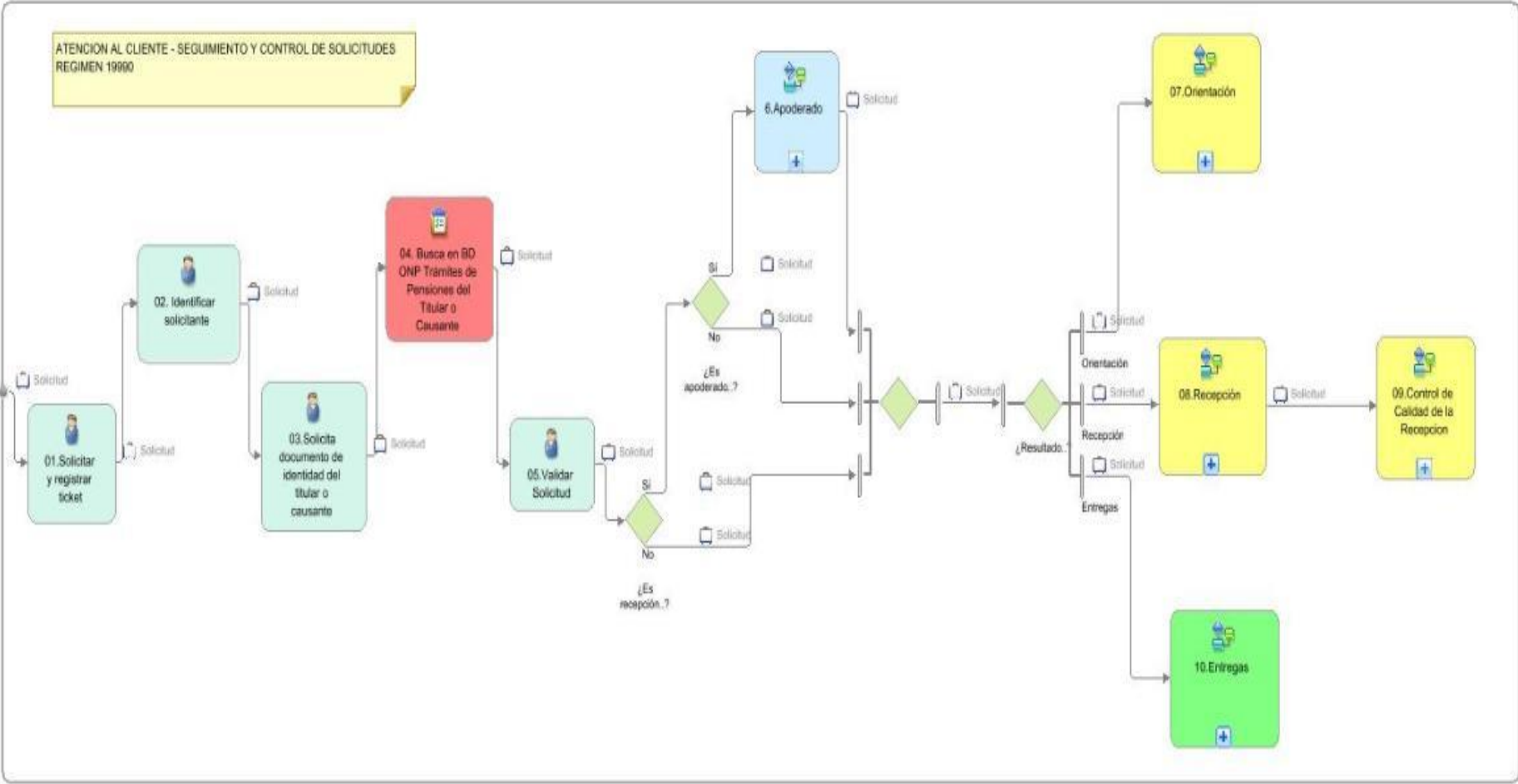
Lima, de de 20....

Firma:

DNI / CE y/o Pasaporte:

ANEXO III

PROCESO GENERAL WEBSPHERE V 7.0



ANEXO IV

DETALLE DE OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

IT	CAMBIOS	FALLA (AMEF) / Beneficios
1.	<p>Se implementará el proceso General, cuyo objetivo es identificar al solicitante, identificando su requerimiento y orientándolo adecuadamente.</p> <p style="padding-left: 40px;">Registrar</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ El tique de atención ◆ Al cliente principal ◆ La ley ◆ El tipo de solicitud <p style="padding-left: 40px;">Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Trámites anteriores ◆ Apoderados ◆ Documento de identidad vencido <p style="padding-left: 40px;">Alertar</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Documento de identidad irregular <p style="padding-left: 40px;">Entregar</p> <p style="padding-left: 80px;">Kit general</p>	
2.	<p>Se implementará el proceso de orientación, cuyo objetivo es solicitar la información adecuada para el proceso de acuerdo al tipo de solicitud, este proceso se encarga de:</p> <p style="padding-left: 40px;">Registrar</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Titular o Causante ◆ Identificar si tiene Cónyuge ◆ Identificar si tiene Hijos ◆ Identificar años de aportes ◆ Identificar actividad laboral ◆ Identificar Empleadores <p style="padding-left: 40px;">Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Régimen ◆ Si tiene Pensión el Titular/Causante ◆ Compatibilidad de Pensión Titular/Causante 	<p>4-5-8-9-13-17-20- 21-24-26-34-36- 38-47-50-52-60- 67-68-77-82-87- 89-90-97</p>

IT	CAMBIOS	FALLA (AMEF) / Beneficios
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Afiliación al SPP ◆ Si tiene Resolución de LDI ◆ Pensión del beneficiario ◆ Compatibilidad de pensión del Beneficiario. <p>Alertar</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ De incompatibilidad de pensión ◆ De afiliación al SPP <p>Entregar</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Constancia de Atención ◆ Cartilla Personalizada de orientación ◆ Declaraciones juradas ◆ Resoluciones Facultativas emitidas por ONP. 	
3.	<p>Las declaraciones</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Declaración jurada de dependencia económica – Titular ◆ Declaración jurada de dependencia económica – Cónyuge ◆ Declaración jurada de no percibir ninguna pensión o prestación del Estado y de ninguna otra institución ◆ Declaración jurada del trabajador del hogar – vínculo familiar ◆ Declaración jurada para acreditar aportes por planillas quemadas <p>Serán impresas por el nuevo aplicativo de orientación.</p>	
4.	<p>El proceso de orientación otorgara a los asegurados la relación de resoluciones facultativas emitidas por ONP.</p>	
5.	<p>Se implementará el proceso de Recepción, cuyo objetivo es recepcionar la información solicitada, de acuerdo al tipo de solicitud, este proceso se encarga de:</p> <p>Registrar</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ El Apoderado ◆ El poder ◆ Documentos del Titular y/o Causante ◆ Documentos del Cónyuge ◆ Documentos de los Hijos ◆ Empleadores ◆ Actividad laboral ◆ Periodos obligatorios ◆ Periodos facultativos 	<p>1-3-11-16-28-29- 30-35-37-39-40- 42-46-48-53-54- 59-65-71-73-76- 84-85-86-91-92</p>

IT	CAMBIOS	FALLA (AMEF) / Beneficios
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Evidencias adicionales ◆ Beneficiarios <p>Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Afiliación al SPP ◆ Si tiene Resolución de LDI ◆ Si tiene pensión ◆ Si tiene juicios ◆ Empleadores ◆ Si cumple los requisitos solicitados por el TUPA ◆ Pensión del beneficiario ◆ Compatibilidad de pensión del Beneficiario. <p>Alertar</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ De incompatibilidad de pensión ◆ De afiliación al SPP ◆ De juicios pendientes <p>Entregar</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Constancia de Atención ◆ Formulario 110 Resumen <p>Cuando no cumple con los requisitos del TUPA vigente</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cartilla Personalizada de orientación ○ Declaraciones juradas ○ Resoluciones facultativas emitidas por ONP. <p>Recepcionar</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Los documentos presentados por el cliente principal <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuando cumple con los requisitos ○ A insistencia del cliente principal, cuando no cumple con los requisitos establecidos en el TUPA, el cliente principal tiene 48 horas para levantar todas observaciones detectadas en el proceso de recepción. 	
6.	<p>El proceso de Recepción implementara un nuevo procedimiento para soportar las solicitudes de otorgamiento de derecho, el cual se dividirá en dos componentes</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Recepción <ul style="list-style-type: none"> ○ Recepción, registro y validación de datos personales ○ Recepción, registro y validación de beneficiarios. 	

IT	CAMBIOS	FALLA (AMEF) / Beneficios
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Recepción, registro de periodo, empleadores y actividad laboral. ○ Recepción, registro global de documentos laborales ◆ Recepción complementaria <ul style="list-style-type: none"> ○ Validación y registro de datos laborales ○ Registro de información adicional presentada <p>Este procedimiento contribuirá a agilizar la recepción de la información proporcionada por nuestros asegurados, reduciendo significativamente los tiempos de recepción de casos especiales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Trabajadores Marítimos ◆ Trabajadores de Construcción Civil ◆ Trabajadores del Sector Público <p>Para los trámites complementarios solamente se utilizará el componente de recepción.</p>	
7.	<p>El proceso de Recepción emitirá los formularios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Formulario 130 ◆ Formulario 140 ◆ Formulario 150 <p>Mediante el nuevo aplicativo, esto permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Reducir los costos asociados a los formularios ◆ Reducir la logística asociada a los formularios. 	
8.	<p>El proceso de Recepción emitirá el formulario 110, mediante el nuevo aplicativo, el cuál constara de dos secciones para los solicitudes de otorgamiento de derecho</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Resumen, el cual se entregará en la recepción inicial, después de haber pasado satisfactoriamente las validaciones respectivas. ◆ Detalle, el cual se entregará culminado el proceso de control de calidad de la recepción. <p>Esto permitirá</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Reducir los tiempos de atención ◆ Reducir el tiempo de llenado de formulario ◆ Eliminar los errores en el llenado del formulario ◆ Reducir la logística asociada a los formularios 	

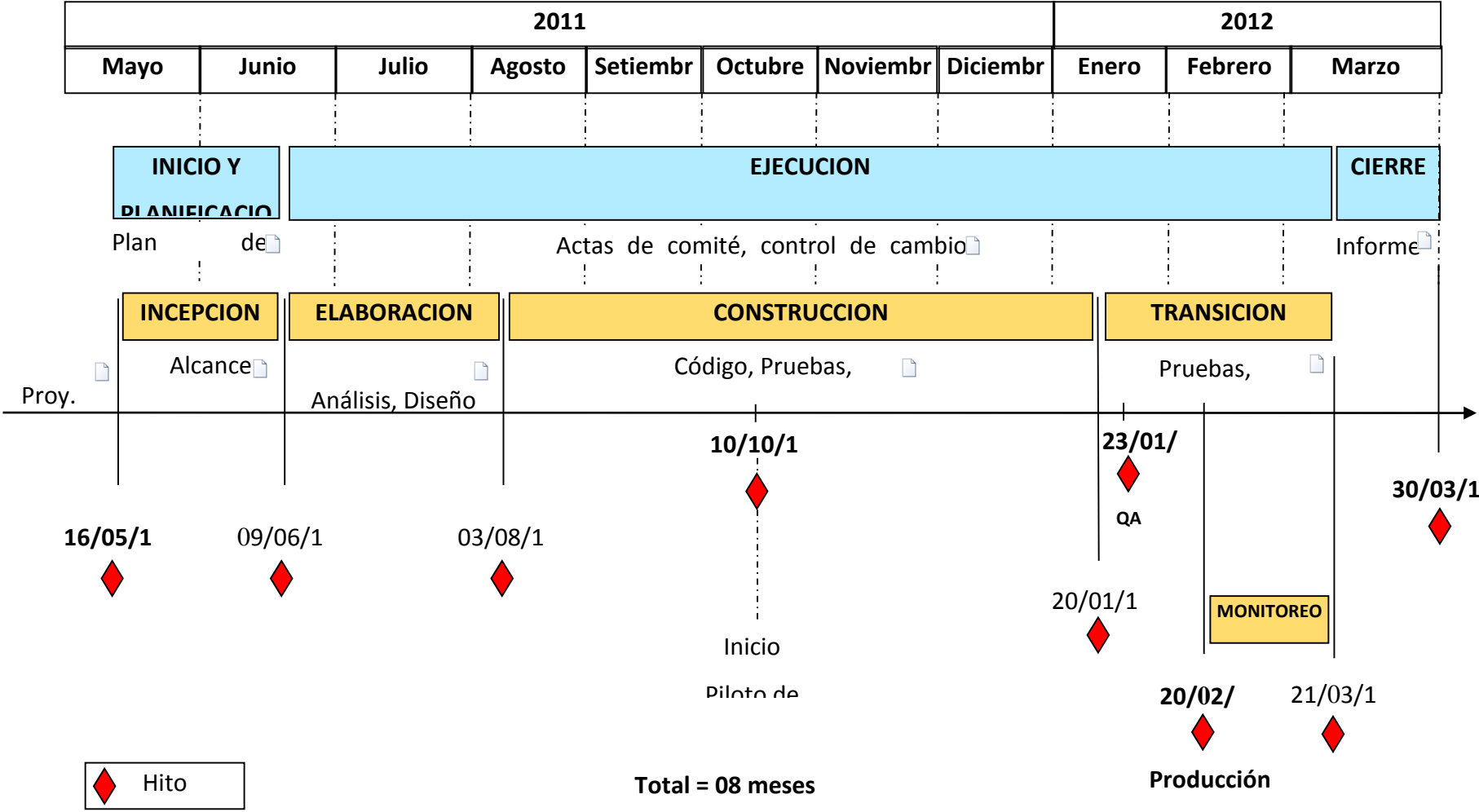
IT	CAMBIOS	FALLA (AMEF) / Beneficios
9.	<p>El proceso de Recepción implementara el procedimiento de recepción a insistencia en el nuevo aplicativo, el cual permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Recepcionar los documentos por tipo-cantidad. ◆ Emitir cargo de documentación recibida, formulario 110 resumen. ◆ Llevar el control del tiempo. ◆ Recepcionar la documentación faltante en el plazo establecido ◆ Notificar al cliente la documentación recepcionada, cuando el plazo establecido haya culminado. ◆ Contabilizar estos casos y los resultados obtenidos. ◆ Emitir el formulario a insistencia: INS-DSO-088/01-F-01/01 formato de tramite a insistencia 	
10.	<p>El proceso de Atención al cliente entregará a los asegurados su respectiva constancia de atención, en los procesos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Orientación y ◆ Recepción <p>Lo cual permitirá llevar el registro de las atenciones realizadas en todas las plataformas, controlando los tiempos incurridos.</p>	
11.	<p>Se implementara el proceso de Control de Calidad de Recepción (CCR), el cual se encargara de recibir las solicitudes trabajadas por el proceso de Recepción, las solicitudes se recepcionan en forma lógica y física.</p> <p>Registrar</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Información del proceso <p>Validar</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Información lógica versus el físico presentado por los asegurados. ◆ Valida los requisitos del TUPA vigente ◆ Si tiene pensión ◆ Si tiene juicios ◆ Periodos laborales, empleador, dirección del Empleador. ◆ Validaciones de forma y fondo <p>Alertar</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Irregularidades 	123-124-125-126-127

IT	CAMBIOS	FALLA (AMEF) / Beneficios
	<p>Genera</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Informe de Control de Calidad de Recepción. ◆ Formulario 110 Detalle 	
12.	<p>El proceso de Control de Calidad de Recepción generara</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ El número de expediente ◆ La orden de inscripción a ESSALUD 	
13.	<p>La información registrada será reutilizada por los diferentes procesos de Atención al Cliente.</p> <p>Evitando el reingreso de la información, la repetición de validaciones, cada proceso se encargará de realizar las funciones que le competen como proceso.</p>	
14.	<p>La información</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Número de tique ◆ Zona de atención ◆ Tipo de atención <ul style="list-style-type: none"> ○ Normal ○ Preferencial ◆ Régimen ◆ Solicitante ◆ Tipo de documento del solicitante ◆ Número de documento del solicitante ◆ Solicitudes registradas ◆ Solicitud ◆ apoderado <p>Será registrada y/o actualizada al proceso SCS (Seguimiento y Control de Solicitudes) en cada oportunidad que el Cliente principal se apersona a la plataforma a solicitar una atención.</p>	
15.	<p>Los cambios aprobados que tienen como resultado los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Orientación ◆ Recepción ◆ Control de Calidad de la Recepción ◆ Entregas ◆ Gestión ◆ Administración 	

IT	CAMBIOS	FALLA (AMEF) / Beneficios
	No necesitan una resolución directoral – si fuera lo contrario la Subdirección de Oficinas de Departamentales será la encargada de gestionarla.	
16.	<p>Las solicitudes recepcionadas por mesa de parte, se enviaron a la plataforma Lima centro donde se los evaluara siguiendo el procedimiento propuesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Procedimiento general ◆ Procedimiento de orientación ◆ Procedimiento de recepción ◆ Procedimiento de control de calidad de recepción. 	
17.	<p>El proceso ha identificado nuevos motivos de atención, que serán absorbidos por los ya existentes como se muestra a continuación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Entrega de resultados ◆ Completar información ◆ Atención mesa de partes 	
18.	<p>Mejoras detectadas a implementar</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Administración de solicitudes ◆ Administración de requisitos por solicitud ◆ Administración de Comisiones médicas ◆ Administración de apoderados ◆ Ceses colectivos ◆ Administración de otros nombres 	
19.	Atención al cliente: Oportunidades de Mejora identificados fuera del proceso. Mejoras realizadas durante el proceso de diagnóstico.	18-25-49-69-70- 78-80-101

ANEXO V

CRONOGRAMA DEL PROYECTO



ANEXO VI

¿Dónde obtener los documentos solicitados?

Documentos	Lugar
• Doc. Nacional de Identidad	• RENIEC
• Certificado(s) Médico (s) de Invalidez (1)	• Expedido por el Seguro Social para las Entidades Prestadoras de Salud EPS (1)
• Certificado de Invalidez	• Municipalidad.
• Partida de Matrimonio Civil	• Consularia
• Partida de Defunción	• Colegio, Instituto o Universidad
• Certificado(s) de Estudio (s) y/o Constancia de Estudios	• Oficina de Inscripción de la Partida de Defunción.
• Parte Policial	• Municipio
• Oficina de Inscripción de la Partida de Defunción.	• Empleador (es)
• Certificado de Necropsia	
• Certificado (s) de Trabajo	

(1) Expedido por una comisión médica autorizada, según D. S. N° 166-2005-EF

Para mayor información llame al 0801-123345 ó 595-0510

Nuestra central exclusiva está a su servicio para responder a sus consultas

ATENCIÓN LIMA:

Centro (Lima) : Calle Emilio Fernández 248 - 252 (cer Cruz Roja), entre la cruce 9 de la Av. Arequipa - Sis. Balcón Norte (Front)
 Centro Comercial Plaza Norte, Sub-ble 5° T. 1.4. Suroeste - Independencia
 Sur (Arequipa): Av. Agustín ESSA N° 1551, primer piso Block I (Centro Comercial de Fátima, Plaza Hogar) - Surquillo
 Oroya (Oroya): Calle Comercio N° 1000 - Comercio - Camino de la Legua - Calle
 Etefe (La Victoria) : Av. Nicolás Arriola N° 272 - Santa Catalina - La Victoria
 Chicla (Chicla) : Av. Salaverry N° 1000 (cruce con la Av. Cabelo) - Jesús María (solo para consultas).
A nivel nacional en todos los departamentos inclusive Cañete y Huacho

www.onp.gob.pe



2007-11



COMO TRANITAR SU JUBILACIÓN ANTES DE LA FECHA DE SU CESE LABORAL Trámite Anticipado de Jubilación

CARTILLA INFORMATIVA GRATUITA

Más información
 Para un trámite
 Más rápido

No espere la fecha de su cese laboral para iniciar su trámite de pensión, usted puede iniciar su trámite de jubilación en forma anticipada presentando la documentación requerida - un (01) año antes a la fecha de su cese, a condición de que a su cese cumpla con los requisitos de edad y aportaciones.

Esta opción le permitirá gestionar su pensión mientras se encuentre laborando, agilizando así la tramitación de la pensión de jubilación a la fecha de su cese.

Jubilación Anticipada

Documentos indispensables que usted debe presentar:

- Para el caso de empleadores que inciden trámite, se requiere invertido de un Documento de Compromiso de Cese según Formato autorizado por ONP suscrita por el asegurado y el empleador.....
- Dentro de los 60 días posteriores a la fecha de cese presentar copia simple de los documentos de los Empleados Sociales y de las últimas 3 boletines de pago de la empresa en que cesó.....
- Para el caso de Asegurados Facultativos, presentar dentro de los 60 días posteriores al último pago, sus 3 últimos comprobantes de pago.....

Documentos que usted debe presentar:

- Original y copia del Documento de Identidad vigente.....
- Carnet del Seguro Social (PSS) (Obrero y/o Empleado).....
- Documento que acredite la relación laboral y/o declaración simple que consigne el vínculo laboral y las direcciones actualizadas de la ubicación de los libros de ONP suscrita por el empleador en el caso de la ubicación de los libros de ONP suscrita por el asegurado y el empleador.....
- Carnet autoprocedido o emitido en el caso del Seguro Social si lo tuviera.....
- Original o copia del recibo de algún servicio público y/o Declaración Jurada cuando el domicilio del asegurado no esté actualizado.....

Si usted señor(a) asegurado(a) fuera casado(a) o tuviera hijos a su cargo presentar además:

- Copia simple legible del D.N.I., Carné de Extranjería del cónyuge.....
- Partida de Matrimonio Civil (máximo 3 meses de antigüedad).....
- Partida de Nacimiento de hijos menores de 18 años (máximo 3 meses de antigüedad).....
- Si el hijo(a) de 18 años que estudia presentar Certificado y/o Constancia de Estudios interrumpidos de nivel básico o superior, precando el periodo de estudios que cursan (máximo 3 meses de antigüedad).....
- Si el hijo(a) de 18 años, presentar Certificado Médico (máximo 3 meses de antigüedad).....
- Declaración Jurada de Dependencia Económica del Cónyuge, esta trámite se realizará en las ventanillas de las Oficinas, con un Formulario proporcionado por la ONP, debiendo ser firmado por el Titular o Cónyuge.....

Documentos importantes que facilitarán el proceso de calificación (2)

- Boletines de Pago de Remuneraciones, con firmas y/o el sello del empleador.....
- Liquidación de Beneficios Sociales, debidamente firmada y/o sellada por el empleador.....
- Si el caso como Asegurado Facultativo independiente, Continuidad y Facultativa o pagados en caso correspondiente, si la Resolución hubiese sido expedida por la ONP no es necesario.....
- Si laboro como Trabajador(a) de Hogar, deberá presentar los originales de los formularios de Declaración Jurada de Dependencia Económica y el Formulario del hogar cuyos formularios serán otorgados por la ONP.....
- Si el caso como Ciudad Profesional independiente deberá presentar los originales de los recibos cancelados y el Bolete Profesional (Original), y una constancia del haber pertenecido a un gremio del tiempo.....

Letras:

- Documento obligatorio.....
- Documentos importantes que facilitarán el proceso de calificación.....

(1) Debe ser expedido por una Comisión Médica autorizada, según D. S. N° 166-2005-EF

(2) En caso presentar documentación suplente, deberá presentar el Oficio N.º, según D. S. N° 003-2007-EF

EN LA OMP querremos guiarlo bien

Los empleadores tienen la opción de iniciar el trámite anticipado de jubilación en nombre de sus empleados. Para esto, es necesario que proporcionen información completa acerca de la ubicación de sus libros de planilla, indicando direcciones actualizadas.

Si, algunos de sus empleados hubiesen laborado en otro(s) empresa(s), deberán adjuntar la totalidad de los certificados de trabajo, así como lib(s) dirección(es) actualizada(s) y teléfono(s) de dichos empleadores.

En el caso de que alguna de las empresas, fuese liquidada o hubiese cesado su actividad, se debe proporcionar información completa acerca de la(s) dirección (es) y teléfonos de la(s) persona(s) que tengan en su poder los libros de planilla. Adicionalmente, se recomendará proporcionar los documentos supletorios (Boletines de Remuneraciones, Liquidación de Beneficios Sociales, Bolete de Faltivamente una relación laboral.

Para los casos de Asegurados Facultativos, el Trámite Anticipado de Jubilación es personal o con Carta Poder.

Más información
 Para un trámite
 Más rápido



Pensión Adelantada	Para los asegurados que por edad y aportes pueden iniciar trámite de jubilación siempre que cumplan con lo requerido por la Ley 26504. <ul style="list-style-type: none"> Hombres: 55 edad y 30 años de aportes acreditados Mujeres: 50 edad y 25 años aportes acreditados
Pensión por Reducción o Despido Total	Para los asegurados que hayan cesado de sus Centros de Labores por Reducción o Despido total de personal a partir 19 de julio 1995. <ul style="list-style-type: none"> Hombres: 55 edad y 20 años de aportes acreditados Mujeres: 50 edad y 20 años aportes acreditados

D.L. 26504 A partir del 19.07.95 hasta la actualidad	Régimen General	Pensión Adelantada	Pensión por Reducción o Despido Total
Fecha Nacimiento	Hombres A partir 19.07.1935 Mujeres A partir 19.07.1940	A partir 19.07.1940 A partir 19.07.1945	A partir 19.07.1940 A partir 19.07.1945
Fecha Referencial Inicio de Labores	Hombres A partir 19.07.1953 Mujeres A partir 19.07.1958	A partir 19.07.1958 A partir 19.07.1963	A partir 19.07.1958 A partir 19.07.1963

Estimado asegurado (a) si UD. nació y laboró en las fechas que indica como referencia el cuadro adjunto y siempre que cumpla con los requisitos de edad y aportes, podrá solicitar su trámite de jubilación.

TIPOS DE PENSIÓN DEL D.L. 26504 A partir del 19.07.95 hasta la actualidad

RÉGIMEN GENERAL	Edad		Aportes		Pensión Adelantada	Edad		Aportes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
	65 años	65 años	20 ó + años	20 ó + años		55 años	50 años	30 ó + años	25 ó + años
Pensión por Reducción o Despido Total						Hombres 55 años Mujeres 50 años		20 ó + años 20 ó + años	

19990	Reducción o Despido Total	55	50	15 años o más	13 años o más			edad y aportes señalados; además que hayan cesado por reducción o despido de conformidad con el D.L. 18471 y sus normas modificatorias
REGIMEN ESPECIAL	Sociedad Conyugal o Unión de Hecho	65	65	Mínimo 5 años		Mínimo 20 años de manera conjunta en la Sociedad Conyugal o Unión de Hecho	Mínimo 20 años de manera conjunta en la Sociedad Conyugal o Unión de Hecho	Sólo para las personas nacidas antes de las fechas señaladas y con el mínimo de aportes, además que al 31 de mayo de 1973 hayan estado inscritos en cualquiera de las Cajas de Pensiones del Seguro Social (Obligatorio o Anua de Casa) Sólo en caso PENSIÓN ESPECIAL.
	General	60	55	20 años o más	20 años o más	20 años o más	20 años o más	Sólo para las personas que entre el 19 de Diciembre de 1982 y 15 de Julio de 1995, cumplan con la edad y aportes señalados, además que hayan cesado por reducción o despido de conformidad con el D.L. 18471 y sus normas modificatorias.
D.L. Nº 25967	REGIMEN GENERAL	55	50	20 años o más	20 años o más			Sólo para las personas que entre el 19 de Diciembre de 1982 y 15 de Julio de 1995, cumplan con la edad y aportes señalados, además que hayan cesado por reducción o despido de conformidad con el D.L. 18471 y sus normas modificatorias.
	REGIMEN GENERAL	65	65	20 años o más	20 años o más	20 años o más	20 años o más	Sólo para las personas que posterior al 19 de Julio de 1995 cumplan con la edad y aportes señalados.
D.L. Nº 26504	REGIMEN GENERAL	55	50	20 años o más	20 años o más			Sólo para las personas que posterior al 19 de Julio de 1995, cumplan con la edad y aportes señalados, además que hayan cesado por reducción o despido de conformidad con el D.L. 18471 y sus normas modificatorias.
D.L. Nº 19990 D.L. Nº 25967 D.L. Nº 26504	REGIMEN GENERAL	55	50	30 años o más	25 años o más	30 años o más	25 años o más	El Ter. Párrafo del Art. 44 aplica sólo para las personas que cumplan con los requisitos de edad y aportes, durante la vigencia de cualquiera de los Decretos Leyes señalados.

Jubilación Minera Ley Nº 25009 (1)

Modalidad	Edad	D.L. 19990 (2)			D.L. 25967 (3)		
		Años en la Modalidad (Trabajo Efectivo)	Años de aportación (Pensión Completa)	Años de aportación (Pensión Proporcional)	Años en la Modalidad (Trabajo Efectivo)	Años de aportación (Pensión Completa)	Años de aportación (Pensión Proporcional)
Minas Subterráneas (Socavón)	45 Años	10 Años	20 Años	10 Años	10 Años	20 Años	
Tajo Abierto	50 Años	10 Años	25 Años	10 Años	10 Años	20 Años	
Centros Mineros Metalúrgicos Siderúrgicos (Centros de Producción Minera)	50 - 55 Años	15 Años	30 Años	15 Años	15 Años	30 Años	20 Años

- Nota:
- (1) El cálculo de la pensión de este régimen no está sujeto al descuento por años de adelanto.
 - (2) Sólo será de aplicación para aquellas personas que hasta el 18.12.92 reúnan los requisitos de edad y aportaciones señalados.
 - (3) Sólo será de aplicación para aquellas personas que a partir del 19.12.92 reúnan los requisitos de edad y aportaciones señalados.

Jubilación para: Construcción Civil, Marítimos, Periodistas, Industrias del Cuero, Pilotos y Copilotos (1)

Modalidad	Edad		D.L. 19990 (2)		D.L. 25967 (3)	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Construcción Civil (4)	55 Años	—	15 años de aportación en la modalidad o un mínimo de 05 años de aportación en la modalidad en los últimos 10 años anteriores a la contingencia (5).	—	20 años de aportación de los cuales 15 años de aportación en la modalidad o un mínimo de 05 años de aportación en la modalidad en los últimos 10 años anteriores a la contingencia.	—
Marítimos	55 Años	—	Mínimo 5 años de aportación acreditados al 18 de Diciembre de 1992 y haber realizado por algún tiempo en este periodo labores como Marítimo (*)	—	Mínimo 20 años de aportación y haber realizado por algún tiempo en este periodo labores como Marítimo (*).	—
Periodistas (4)	55 Años	50 Años	15 ó 13 años de aportación en la modalidad, ó 15 ó 13 años de aportación con un mínimo de 05 años de aportación en la modalidad en los últimos 10 años anteriores a la contingencia (5).	—	20 años de aportación de los cuales 15 ó 13 años de aportación en la modalidad o un mínimo de 05 años de aportación en la modalidad en los últimos 10 años anteriores a la contingencia.	—
Industrias del Cuero	55 Años	50 Años	15 ó 13 años de aportación en la modalidad.	—	20 años de aportación de los cuales 15 ó 13 años de aportación en la modalidad.	—
Pilotos y Copilotos	55 Años	—	05 años de aportación en la modalidad.	—	20 años de aportación de los cuales 05 años de aportación en la modalidad.	—
	56 Años	—	04 años de aportación en la modalidad.	—	20 años de aportación de los cuales 04 años de aportación en la modalidad.	—
	57 Años	—	03 años de aportación en la modalidad.	—	20 años de aportación de los cuales 03 años de aportación en la modalidad.	—
	58 Años	—	02 años de aportación en la modalidad.	—	20 años de aportación de los cuales 02 años de aportación en la modalidad.	—
59 Años	—	01 años de aportación en la modalidad.	—	20 años de aportación de los cuales 01 año de aportación en la modalidad.	—	

- Nota:
- (1) Para acceder a estas pensiones, los asegurados deben cesar laboralmente en cualquiera de las modalidades señaladas en el presente cuadro.
 - (2) Sólo será de aplicación para aquellos asegurados que hasta el 18.12.92 reúnan los requisitos de edad y aportaciones.
 - (3) Será de aplicación para aquellos asegurados que a partir del 19.12.92 reúnan los requisitos de edad y aportaciones señalados en el punto (1).
 - (4) El cálculo de la pensión para estas modalidades, no está sujeto al descuento por años de adelanto (Art. 44 del D.L. 19990).
 - (5) Para aquellos asegurados que hayan nacido antes del 01 de Julio de 1931 (varones) y el 01 de Julio de 1928 (mujeres), requieren haber aportado cuando menos 05 años como asegurados obligatorios o de continuación facultativa y estar inscritos en cualquiera de las Cajas del Seguro Social.

¿Dónde obtener los documentos solicitados?	
Documentos	Lugar
• Doc. Nacional de Identidad	• RENEIC
• Certificado(s) Médico(s) de Invalidez	• Expedido por el Seguro Social o por las Entidades Prestadoras de Salud EPS según normatividad vigente.
• Certificado(s) Médico(s) de hijo(s) Invalido(s)	
• Partida de Matrimonio Civil	• Municipalidad.
• Partida de Nacimiento	• RENEIC
• Partida de Defunción	
• Certificado(s) de Estudio(s).	• Colegio, Instituto o Universidad
• Parta Policial	• Consularia
• Certificado de Necropsia	• Morgue
• Certificado (s) de Trabajo	• Empleador(es)

Para mayor información llame al **0801-12345 ó 595-0510**

Atención en español de 8am a 8pm de Lunes a Viernes.
ATENCION LIMA:
 Nuestra ventanilla exclusiva para personas con discapacidad se encuentra en:
 Centro Lima : Calle Emilio Fernández 248-252 (en Cruz Roja), turno de la otra, 9 de la Av. Arequipa - Sta. Beatriz Norte (Fron) : Centro Comercial Plaza Norte, Sra. José Gr. 14 sótano - Independencia
 Centro Arequipa : Calle Comercio 155 - Av. Arequipa, Sra. Lina y Sr. Alberto Rodríguez
 Centro Cusco : Calle Orrego N° 252 - Parque Internacional Historia y Comercio - Cerro de la Legua - Calleja Oeste (Chillo)
 Este (La Victoria) : Av. Nicolás de Aranda N° 777 - Santa Catalina - La Victoria
 Centro Chicla : Av. Salaverry N° 1000 (opaco con la Av. Callao) - Jesús María (solo para conatos).

A nivel nacional en todos los departamentos inclusive Cusco y Huacho.



www.onp.gob.pe

Oficina de Normalización Previsional.

CARTILLA INFORMATIVA GRATUITA

Es indispensable que Usted proporcione todos los documentos obligatorios que señala la presente cartilla, según sea el caso, con los datos e información completa y real afín de que su solicitud sea atendida en el tiempo oportuno.

COMO TRAMITAR SU PENSION POR VIUDEZ DE CÓNYUGE NO pensionista

Si su cónyuge fallecido No era pensionista del D.L. 19990

Más información para un trámite más rápido

Viudez de cónyuge NO pensionista

Documentos que son requisitos para iniciar su trámite y que usted debe presentar:

- Copia simple legible del Documento Nacional de Identidad (DNI). Carné de Extranjería y/o Pasaporte, vigente, (solo) soltero, representando legal y/o del apodadoado si fuera el caso).
- Poder General, si la solicitud es presentada por un tercero o Poder Especial si además se facultó al apodadoado a firmar Declaraciones Juradas (el apodotado deberá mostrar el documento de validez vigente).
- Copia simple legible de los comprobantes de pago de los últimos 12 meses (comprobante de pago de renta, contribución a AFP, haberes por cuenta de otros, etc) emitidos en el último mes para acreditar haberse inscrito en el Censo del Seguro Social durante el mes calendario en el cual se declara. Deberá ser dentro de los 90 días contados a partir del ingreso al territorio nacional de los cónyuges; caso contrario, deberá hacerlo judicialmente. Para los matrimonios celebrados antes de la vigencia del Código Civil de 1959, presentar únicamente copia certificada de Partida de Matrimonio Religioso.
- Original o copia del recibo de pago de algún servicio público y/o declaración jurada (*)
- Documentos que usted debe presentar de su cónyuge fallecido:
- Partida de Defunción del causante o reciente expedición (el documento no debe exceder de tres meses de antigüedad).
- Copia simple legible del Documento Nacional de Identidad (DNI), Carné de Extranjería y/o Pasaporte, del fallecido o Certificado de Inscripción de RENEIC.
- Copia simple legible de los comprobantes de pago emitidos por el cónyuge fallecido.
- Carné de Seguro Social (Obrero y/o empleado)
- Carta autorización o constancia de inscripción al Seguro Social en los últimos 12 meses.
- Copia simple legible de los comprobantes de pago de los últimos 12 meses.
- Si el titular aporta como Asegurado Independiente, Contribución Facultativa o Afiliado a Casa, copia simple legible de la resolución de inscripción y/o recuperación, si se que no hubiera sido expedida por la ONP y si el titular aporta como Asegurado del Hogar, deberá presentar los comprobantes de pago que acredite el vínculo laboral y el original de la Declaración Jurada del Empleador.
- Si el titular aporta como titular profesional independiente deberá presentar la copia simple de la resolución que acredite la inscripción y/o recuperación de la condición de ser el caso y/o comprobantes de pago como tal.
- Casos de excepción en la fecha de celebración del matrimonio:
- Si el titular falleció por accidente, presentar: Parta policial y/o Certificado de Necropsia.
- Si falleció (o fallece) en común, Partida(s) de nacimiento(s) de reciente expedición (máximo 3 meses de antigüedad) y Si la viuda se encontrase en estado gravido, certificado médico que acredite el estado de gravidez a la fecha de fallecimiento del causante.
- Si su cónyuge fallecido fue mujer deberá presentar, adicionalmente:
- Declaración Jurada de haber dependido económicamente de la titular fallecida y de no recibir renta (esta trámite se realiza en las ventanillas de esta oficina con un formato proporcionado por la ONP).
- Si el solicitante cuenta con menos de 60 años a la fecha del fallecimiento, deberá presentar Certificado Médico de incapacidad física o mental expedido por ESSALUD, MINSA o EPS de acuerdo a la normatividad vigente.
- Documentos Adicionales:
- Boleta de Pago con Firma y/o sello del empleador.....
- Certificado(s) de Retención de Fuentes de Sala Categoriá.....
- Partida de Defunción de los beneficiarios del Seguro de Pensiones si caso a partir del 22/12/2007.....
- Documento(s) con el cual se pueda acreditar los aportes efectuados al Sistema Nacional de Pensiones.....
- Liquidación de Beneficios Sociales con Firma y/o sello del empleador.....

Legendas:

- Documentos adjuntados
- Documento Original que facilitó su trámite
- (*) Mayor documentos originales, estos le serán devueltos al iniciar el trámite.

Queremos atenderlo mejor

Para ello Usted debe hacerlo siguiente:

- Presentar información veraz y exacta, de los libros de planilla que demuestren las aportaciones que usted ha realizado durante su período laboral, indicando direcciones actualizadas.
- Leer cuidadosamente toda la Cartilla.
- Reunir cada uno de los documentos que se solicita.
- Verificar que usted cumple con los requisitos señalados para acogerse a este tipo de pensión.
- Verificar que los documentos cumplen con los requisitos señalados según correspondan: originales, amigables no mayor a 3 meses, vigentes, legibles, copia simple u otro.
- Que la documentación este completa, que cumpla con los años de aportación requeridos.
- Que sus datos personales en sus documentos coincidan con la información que aparece en su Documento de Identidad (DNI, Carné de Extranjería y/o Pasaporte).
- Adjuntar toda aquella documentación que usted considere que facilitará el trámite.

Más información para un trámite más rápido

¿Dónde obtener los documentos solicitados?

Documentos	Lugar
• Doc. Nacional de Identidad	• RENIEC
• Certificado(s) Médico (s) de Invalidez • Certificado(s) Médico(s) de hijo(s) Invalido(s)	• Expedido por el Seguro Social o por las Entidades Prestadoras de Salud EPS según normatividad vigente
• Partida de Matrimonio Civil • Partida de Nacimiento • Partida de Defunción	• Municipalidad • RENIEC
• Certificado(s) de Estudios(s)	• Colegio, Instituto o Universidad
• Parte Policial	• Comisaría
• Certificado de Necropsia	• Morgue
• Certificado (s) de Trabajo	• Empleador(es)

Para mayor información llame al 0801-12345 o 595-0510

Nuestra central exclusiva está a su servicio para responder a sus consultas

Centro (Lima) : Calle Emilio Fandiño 248-252 (cer. Cose Bonal), al lado de la c/ra. 8 de la Av. Arequipa - Sta. Beatriz Norte (Fon) : Centro Comercial Plaza Norte, S/ta. Ibarra "I", 4.º s/ta. - Independencia
Sur (Arequipa) : Av. Argemiro Estay N° 1551, primer piso Bockl I (Centro Comercial de Fátima, Plaza Hogar) - Surquillo
Cusco : Calle Comercio 1000, primer piso Bockl II (Centro Comercial de Fátima, Plaza Hogar) - Surquillo
Ese (La Victoria) : Av. Nicolás de Arcocha N° 727 – Santa Catalina – La Victoria
Cinco : Av. Salaverry N° 1000 (cerca con la Av. Chila) - Jesús María (solo para consultas).

A nivel nacional en todos los departamentos Inclusive Cañete y Huacho.

ONMP

www.onmp.gob.pe

COMO TRAMITAR

SU PENSION POR VIUDEZ DE

cónyuge pensionista

Si su cónyuge fallecido sí era pensionista del D.L. 19990

Más información
para un trámite
más rápido

CARTILLA INFORMATIVA GRATUITA

ONMP

Oficina de Normalización Previsional

EN LA
ONMP
queremos
guiarlo bien

Más información
para un trámite
más rápido

Viudez de cónyuge pensionista

Documentos que son requisitos para iniciar su trámite y que usted debe presentar:

- Copia simple legible del Documento Nacional de Identidad (DNI), Carné de Extranjería y/o Pasaporte vigente, del(la) solicitante, representante legal y/o del apoderado si fuera el caso(*)
- Poder general, si la solicitud es presentada por un tercero o Poder Especial si además se facilita al autor la firma Declaraciones Juradas (el apoderado deberá mostrar el documento de identidad vigente)
- Partida de Matrimonio Civil de reciente expedición (máximo tres meses de antigüedad). En el caso de matrimonios celebrados en el extranjero, para su validez, deberá ser inscrito en el Consulado Peruano del país donde se celebró o deberá inscribirse dentro de los 90 días contados a partir del ingreso al territorio nacional de los contrayentes; caso contrario, deberá hacer judicialmente. * Para los matrimonios celebrados a través de la Partida de Código Civil de 1980, presentar el Poder Especial de Representación de Poderes y el Poder de Representación de Poderes. (*) Original o copia del medio de pago de algún servicio público y/o declaración jurada (*)

Documentos que usted debe presentar de su cónyuge fallecido:

- Partida de Defunción del causante de reciente expedición (el documento no debe exceder de tres meses de antigüedad)
- Copia simple legible del Documento Nacional de Identidad (DNI), Carné de Extranjería y/o Pasaporte del fallecido o Certificado de Inscripción de RENIEC
- Taldón de Pago de Pensión del causante fallecido (si lo tuvieran)
- Copia simple legible de la Resolución de otorgamiento de Pensión (mostrar si lo tuvieran)

Casos de excepción en la fecha de celebración del matrimonio:

- Si el titular falleció por accidente, presentar: Parte policial y/o Certificado de Necropsia.
- Si existiese(n) hijo(s) en común, Partida(s) de nacimiento(s) de reciente expedición (máximo 3 meses de antigüedad)
- Si la viuda se encontrase en estado gravido, certificado médico que acredite el estado de gravidez a la fecha de fallecimiento del causante.

Si su cónyuge fallecido fue mujer, deberá presentar:

- Declaración Jurada de haber dependido económicamente de la titular fallecida y de no percibir renta (ésta trámite se realizará en las ventanillas de esta oficina con un formato proporcionado por la ONMP)
- Partida de Defunción del causante (máximo 60 días de la fecha del fallecimiento, deberá presentarse en el caso de incapacidad física o mental expedito por Fiscalía, MINSA o EPS de acuerdo a la normatividad vigente)

Señor(a) asegurad(a):

En los documentos que usted presente, deben constar los nombres y apellidos conforme aparecen en el Documento Nacional de Identidad (DNI).

- Documento obligatorio
- Documento Opcional que facilitará su trámite.

(*) Mostrar documentos originales, estos le serán devueltos al iniciar el trámite.

¿Dónde obtener los documentos solicitados?

Documentos	Lugar
<ul style="list-style-type: none">• Doc. Nacional de Identidad	<ul style="list-style-type: none">• RENIEC
<ul style="list-style-type: none">• Certificado(s) Médico (s)• Certificado(s) Médico(s) de hijos (s)• Certificado(s) Invalidez	<ul style="list-style-type: none">• Expedido por el Seguro Social• ESSALUD, Ministerio de Salud o por las Entidades Prestadoras de Salud EPS (1)
<ul style="list-style-type: none">• Partida de Matrimonio Civil• Partida de Nacimiento• Partida de Delinción	<ul style="list-style-type: none">• Municipalidad o RENIEC según sea el caso.
<ul style="list-style-type: none">• Certificado(s) de Estudio(s) y/o Constancia de Estudios.	<ul style="list-style-type: none">• Colegio, Instituto o Universidad
<ul style="list-style-type: none">• Parte Policial• Parte de Defunción de la Partida de Defunción• Certificado de Necropsia	<ul style="list-style-type: none">• Comisaría
<ul style="list-style-type: none">• Certificado (s) de Trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Morgue• Empleador(es)

(1) Expedido por una comisión médica autorizada, según D.S. N° 166-2005-EF

Para mayor información llame al 0801-12345 o 595-0510

Nuestra central exclusiva está a su servicio para responder a sus consultas

Centro (Lima) : Calle Emilio Fernández 248-252, cer. Chap Bernal, altura de la cebra, 9 de la Av. Arequipa - Sta. Beatriz

Sur (Arequipa) : Calle Comercio Plaza Norte, Suro Joliv'G' 1.4 sótano - Independencia

Sur (Arequipa) : Av. Argemiro Estay N° 1551, primer piso Bock I (Centro Comercial de Fábica, Plaza Hogar) - Santiago

Este (La Victoria) : Av. Nicolás de Arriola N° 727 - Sana Catalina - La Victoria

Cusco : Av. Salsuyu N° 1000 (cruce con la Av. Chala) - Jesús María (foto para consultas)

A nivel nacional en todos los departamentos inclusive Cañete y Huacho.

OMP

www.omp.gob.pe



OMP

Oficina de Normalización Previsional

COMO TRAMITAR SU PENSIÓN EN CASO DE ORFANDAD DE PADRE O MADRE PENSIONISTA

Si su padre o madre Si era pensionista del D.L. 19990

Más información
para un trámite
más rápido

CARTILLA INFORMATIVA GRATUITA

Orfandad de Padre o Madre pensionista

Documentos que usted debe presentar:

- Copia simple legible del Documento de Identidad vigente y/o Carné de Extranjería y/o apoderado(1).....
- Partida de Nacimiento de hijo(s) Menores de 18 años (el documento no debe exceder de 3 meses de antigüedad), hijos inválidos e hijos mayores de 18 años que estudian, desde que se inscribió en el curso o superó de hijos mayores de 18 años, presentando el período de estudio, sea curso o certificado Médico de hijo(s) inválido(s), si lo(s) hubiere(s) (el documento no debe exceder de 3 meses de antigüedad)(2).....
- Original y copia de recibo de pago de algún servicio público (luz o agua) y/o declaración Jurada cuando el domicilio no está actualizado.....
- Poder general si la sociedad es presentada por un tercero o poder especial si se facilita el apoderado a firmar declaraciones Juradas.....

Documentos que usted debe presentar del fallecido:

- Partida de Delinción (el documento no debe exceder 3 meses de antigüedad).....

Documentos importantes que facilitarán el proceso de calificación:

Si el titular pensionista falleció a consecuencia de un accidente deberá presentar:

- Parte Policial / Oficio.....
- Certificado de Necropsia.....

Leyenda:

- Documento obligatorio.

- Documentos importantes que facilitarán el proceso de calificación.

(1) Si el solicitante de la pensión es el tutor o curador deberá presentar además la Sentencia Judicial que le acredite como tal y una copia certificada de la sentencia de homologación de la tutela.

(2) Este documento debe ser emitido por el médico tratante del fallecido.

(3) En caso presente documentación sustitutoria, se aceptará el original para su calificación, según D.S. N° 1663-2007-EF.

OMP

EN LA
que
queremos
guiarlo bien

Para ello es imprescindible que usted nos brinde:

Documentos y datos completos

Es altamente recomendable que complete sus datos y documentos antes de presentar su solicitud para que no sea necesario notificarlo solicitando estos informes.



Más información
para un trámite
más rápido

¿Dónde obtener los documentos solicitados?

Documentos	Lugar
• Doc. Nacional de Identidad	• RENIEC
• Certificado(s) Médico(s) (s) Invalido(s) (de hijo(s) o Certificado de Invalidez.	• Expedido por el Seguro Social ESSALUD, Ministerio de Salud o por las Entidades Prestadoras de Salud EPS (1).
• Partida de Matrimonio Civil	• Municipalidad.
• Partida de Nacimiento	
• Certificado(s) de Estudios y/o Constancia de Estudios.	• Colegio, Instituto o Universidad
• Parte Policial	
• Oficina de Inspección de la Partida de Defunción.	• Comisaría
• Certificado de Necropsia	• Morgue
• Certificado (s) de Trabajo original(es)	• Empleador(es)

(1) Expedido por una Comisión Médica autorizada, según D.S. N° 166-2005-EF

Para mayor información llame al 0801-12345 ó 595-0510

Nuestra central exclusiva está a su servicio para responder a sus consultas

ATENCIÓN LTM.

Cusco (Ilim) : Calle Emilio Fernández 248-250
 Norte (Fini) : Centro Comercial Plaza Norte, S/N 1007 "C" 1^a Edición - Edificancia Sur (Angamos) : Av. Angamos Esta N° 1551, primer piso Block 1 (Centro Comercial de Fátima, Plaza Hogar, Surgido Oeste (Callao) : Calle Orongo N° 252 - Parque Interconexión Industrial y Comercio - Carmen de la Legua - Callao (La Victoria) : Av. Salweeny N° 1000 (frente con la Av. Chilo) - Ases María (solo para consultes).
 Cusco

A nivel nacional en todos los departamentos inclusive Cusco y Huacho.

ONMP

COMO TRAMITAR SU PENSION SI ES UD. ASCENDIENTE de hijo(a) pensionista
 Si su hijo(a) fallecido(a) Si era pensionista del D.L. 19990

Más información para un trámite más rápido

CARTILLA INFORMATIVA GRATUITA

2007-11

www.onp.gob.pe

Oficina de Normalización Previsional

ONMP

ELLA queremos guiarlo bien

Para ello es imprescindible que usted nos brinde:

Documentos y datos completos
 Es recomendable que complete sus datos y documentos antes de presentar su solicitud, para que no sea necesario notificarlo solicitando estos informes.

Más información para un trámite más rápido

Ascendiente de hijo(a) pensionista

Documentos que usted debe presentar:

- Copia simple legible del Documento de Identidad Vigente y/o Carné de Extranjería del solicitante, representante legal y/o apoderado
- Declaración Jurada de haber dependido económicamente del causante y de no percibir renta superior al monto de la pensión que le correspondiera.
- Certificado médico de invalidez expedido por ESSALUD, MINSA o EPS para padre menor de 60 años o madre menor de 55 años (1)
- Poder general, si la solicitud es presentada por un tercero, o Poder Especial si además se faculta al apoderado a firmar Declaraciones Juradas
- Original o copia del recibo de pago de algún servicio público y/o Declaración Jurada cuando el domicilio no esté actualizado.

Documentos que usted debe presentar de su hijo(a) fallecido(a):

- Carné del Seguro Social (PSS (Obrero y/o Empleado).
- Carné de Autogenerato o Constancia de inscripción al seguro social, si tuviera.
- Partida de Defunción del causante (máximo 3 meses de antigüedad)
- Certificado(s) de Trabajo, de ser el caso adjuntar las direcciones actualizadas de la ubicación del empleador o empleadores
- Partida de Nacimiento del causante de reciente expedición (máximo 3 meses de antigüedad)
- Copia simple legible del documento de Identidad Vigente y/o carné de extranjería del fallecido.

Si su hijo(a) falleció a consecuencias de un accidente deberá presentar:

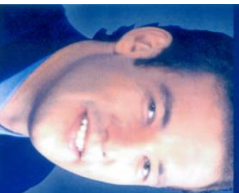
- Parte Policial - Oficina
- Certificado de Necropsia

Documentos importantes que facilitarían el proceso de calificación:

- Copia simple legible de la última Boleta o Constancia de Pago de Pensión del causante, si lo tuviera
- Copia simple legible de la Resolución de Otorgamiento de Pensión del causante, si lo tuviera.

Leyenda

- Documento obligatorio
 - Documentos importantes que facilitarían el proceso de calificación
 - Copias
- (1) Debe ser expedido por una Comisión Médica autorizada, según D.S. 166-2005-EF



¿Donde obtener los documentos solicitados?	
Documentos	Lugar
• Doc. Nacional de Identidad	• RENIEC
• Certificado(s) Médico(s)	• Establecimiento Médico (s)
• Certificado (s) Médico(s) de hijo(s) inválido (s)	• ESSALUD, Ministerio Salud, o por las Entidades Prestadoras de Salud EPS (1)
• Certificado de Invalidez	• Municipalidad
• Partida de Matrimonio Civil	• Municipalidad
• Partida de Nacimiento	• Municipalidad
• Partida de Defunción	• Colegio, Instituto o Universidad
• Certificado (s) de Estado (s) y/o Constancia de Estudios	• Comisaría
• Partida Policial	• Oficina de Inspección de la Partida de Defunción
• Certificado de Necropsia	• Morgue
• Certificado (s) de Trabajo	• Empleador (es)

(1) Debe ser expedido por una comisión médica autorizada según D.S. N° 166-2005-EF

Para mayor información llame al 0801-123445 o 595-0510

Nuestra central exclusiva está a su servicio para responder a sus consultas

Centro Lima : Calle Emilio Fernández 248-252 (ex. Cine Roma), altura de la otra, 3 de la Av. Arequipa - Sta. Beatriz Norte (Frente)
 Centro Arequipa : Calle Comercio Plaza Nueva, Sub calle G´1-A-Andino - Independencia Sur (Frente)
 Centro Trujillo : Av. Angamos Esq. N° 1351 primer piso Bloque I (Centro Comercial de Fábrega, Plaza Hogar) - Surquillo
 Centro Chicla : Calle Comercio - Centro de la Legua - Chicla
 Este (La Victoria) : Av. Nicolás de Arriola N° 727 - Santa Catalina - La Victoria
 Centro Cusco : Av. Salaverry N° 1000 (cruce con la Av. Ocho) - Jesús María (solo para consultas)

A nivel nacional en todos los departamentos inclusive Cañete y Huancayo.

2007 - 11

Más información
 para un trámite
 más rápido

CARTILLA INFORMATIVA GRATUITA



Oficina de Normalización Previsional.

www.onp.gob.pe



EN LA OMP queremos querarlo bien

Para ello es imprescindible que usted nos brinde:

Información veraz y exacta
 De los libros de planillas que demuestren las aportaciones de su hijo durante su período laboral, indicando direcciones actualizadas.

Documentos y datos completos

Es recomendable que complete sus datos y documentos antes de presentar su solicitud, para que no sea necesario notificarlos así mismo en caso usted cuente con las boletas de pago liquidación de beneficios sociales u otro documento que considere necesario para acreditar los años de aportación de su hijo, deberá presentarlos al inicio de su trámite.



Más información
 para un trámite
 más rápido



COMO TRAMITAR SU PENSION SI USTED ES ASCENDIENTE de hijo(a) NO pensionista
 Si su hijo(a) falleció(a) NO era pensionista del D.L. 19990

Ascendiente de hijo(a) NO pensionista

Documentos que usted debe presentar:

- Copia simple legible del Documento de Identidad vigente y/o Carné de Extranjería del solicitante, representante legal y/o apoderado.
- Declaración, Jurada de haber dependido económicamente del causante y de no percibir renta superior al monto de la pensión que le correspondiera.
- Certificado médico de invalidez expedido por ESSALUD, MINSA o EPS para padre menor de 60 años o madre menor de 55 años (1).
- Poder general, si la solicitud es presentada por un tercero, o Poder Especial si además se facilita al apoderado a firmar Declaraciones Juradas.
- Original o copia del recibo de pago de algún servicio público y/o Declaración Jurada cuando el domicilio no esté actualizado.

Documentos que usted debe presentar de su hijo(a) fallecido(a):

- Carné del Seguro Social (PSS (Obrero y/o Empleado))
- Carné de Invalidez o Constancia de Invalidez al seguro social, si tuviera.
- Partida de Defunción (máximo 3 meses de haber ocurrido el fallecimiento)
- Documento que acredite la relación laboral y/o declaración simple que consigne el vínculo laboral y las direcciones actualizadas de la ubicación de los libros de planilla del empleador o empleadores en caso de conocerlos.
- Partida de nacimiento del causante de reciente expedición (máximo 3 meses de antigüedad)
- Copia simple legible del documento de identidad vigente y/o carné de extranjería del fallecido.

Si su hijo(a) falleció a consecuencias de un accidente deberá presentar:

- Partida Policial - Oficio
- Certificado de Necropsia

Documentos importantes que facilitarán el proceso de calificación:

- Las Boletas de Pago de Remuneraciones, debidamente firmadas y/o selladas por el empleador.
- Si aporte como Facultativo Independiente, Constancia Facultativa o Atribución de Casa propia por el empleador.
- Si el padre fallecido no hubiera sido afiliado al Seguro Social, el hijo(a) fallecido no es necesario.
- Si laboró como Trabajador (a) del Hogar deberá presentar los originales de los recibos pagados, declaración Jurada del empleador y trabajador del hogar cuyos montos sean otorgados por la OMP.
- Si el padre fallecido no hubiera sido afiliado al Seguro Social, el hijo(a) fallecido no es necesario a un genio de transición.
- Si el padre fallecido no hubiera sido afiliado al Seguro Social, el hijo(a) fallecido no es necesario a un genio de transición.
- Declaración Jurada del Empleador, sólo para el caso de persona jurídica o sucesión indivisa, suscrita por el representante legal, con quien que se acreditará con la copia literal de la correspondiente ficha emitida por Registros Públicos, en la que se señale que existió la correspondiente relación al Sistema Nacional de Pensiones a favor del fallecido.

Legenda:

• Documentos importantes que facilitarán el proceso de Calificación.

• Documentos obligatorios que facilitarán el proceso de Calificación.

(1) Debe ser expedido por una Comisión Médica autorizada, según D.S. N° 166-2005-EF

(2) En caso alguna documentación adicional, deberá presentarse el ORIGINAL, según D.S. N° 083-2007-EF

REQUISITOS PARA SOLICITAR CAPITAL DE DEFUNCIÓN Causante Pensionista

ONP

Más información
para un trámite
más rápido

CARTILLA INFORMATIVA GRATUITA

ONP

Oficina de Normalización Previsional.

Causante Pensionista

Documentos que usted debe presentar:

- Documento de identidad vigente y/o Carné de Extranjería (*).....
- Partida de Nacimiento del solicitante de ser el caso (la fecha de expedición no debe exceder de 3 meses de antigüedad).....
- Testamento ó Declaración Judicial o Notarial de Sucesión Intestada inscrita en Registros Públicos.....
- Original o copia de recibo de pago de algún servicio público o declaración jurada cuando el domicilio no esté actualizado.....
- Poder general si la solicitud es presentada por un tercero o poder especial si además se faculta al apoderado a firmar declaraciones juradas.....

Documentos que debe presentar del causante fallecido(a).

- Partida de nacimiento de Matrimonio Civil de ser el caso (la fecha de expedición no debe exceder de 3 meses de antigüedad).....
- Partida de defunción (documento no debe exceder 3 meses de antigüedad).....

Si el causante falleció a consecuencia de un accidente deberá presentar:

- Parte Policial - Oficio.....
- Certificado de Necropsia.....

Leyenda:

(*) *Mostrar documentos originales, estos le serán devueltos al iniciar el trámite.*

Para mayor información llame al

Lima: 595-0510 ó

Provincias: 0801-12345 (costo de llamada local)

Nuestra central exclusiva está su servicio para responder a sus consultas

ATENCIÓN LIMA:

- Norte (Fiori)** : Av Tomas Valle N° 499 Tiendas G-H, esquina Panamericana Norte (Centro Financiero Comercial Cono Norte) - San Martín de Porres
- Sur (Angamos)** : Av Angamos Este N°1551 Block 1 primer piso (Centro Comercial De Fabrica - Plaza Hogar) Surquillo
- Este (Arriola)** : Av Nicolas Arriola N° 725 - 727 - 731, Urb Santa Catalina - La Victoria
- Oeste (Callao)** : Calle Omega N° 252, Urb Parque Internacional de la Industria y Comercio Lima Callao (altura cuadra 55 Av. Oscar R Benavides ex Av Colonial) - Callao
- Cinco (Salaverry)**: Av Salaverry N° 1000 (esquina Av Cuba) - Jesus Maria (SOLO PARA CONSULTAS Y RECOJO DE DOCUMENTOS REZAGADOS DE LIMA)
- Centro (Roma)** : Calle Emilio Fernandez N° 248 - 252, Urb Santa Beatriz (altura cuadra 9 Av. Arequipa - ex Cine Roma)

A nivel nacional en todos los departamentos inclusive Cañete y Huacho

www.onp.gob.pe

ONP

REQUISITOS PARA SOLICITAR CAPITAL DE DEFUNCIÓN Causante No Pensionista

Más información
para un trámite
más rápido

CARTILLA INFORMATIVA GRATUITA

ONP

Oficina de Normalización Previsional.

Causante No Pensionista

Documentos que usted debe presentar:

- Documento de identidad vigente y/o Carné de Extranjería (1).....
- Partida de Nacimiento del solicitante de ser el caso (**la fecha de expedición no debe exceder de 3 meses de antigüedad**).....
- Partida de matrimonio de cónyuge sin derecho a pensión de sobrevivientes de ser el caso.....
- Testamento ó Declaración Judicial ó Notarial de Sucesión Intestada inscrita en Registros Públicos.....
- Original ó copia de recibo de pago de algún servicio público y/o declaración jurada cuando el domicilio no esté actualizado.....
- Poder general si la solicitud es presentada por un tercero ó poder especial si además se faculta al apoderado a firmar declaraciones juradas.....

Documentos que debe presentar del causante fallecido(a):

- Copia del Documento de Identidad y/o Partida de nacimiento (**la fecha de expedición no debe exceder de 3 meses de antigüedad**) y/o constancia de inscripción de la RENIEC.....
 - **Carné del seguro social Obrero y/o empleado en original**.....
 - **Carné Autogenerado en original y copia (1)**.....
- Documento que acredite la relación laboral y/o declaración simple que consigne el vínculo laboral y las direcciones actualizadas de la ubicación de los libros de planilla del empleador o empleadores en caso de conocerlos.....
- Partida de Defunción del causante de reciente expedición (**máximo 3 meses de antigüedad**).....

Si el causante falleció a consecuencia de un accidente deberá presentar

- Parte Policial - Oficio.....
- Certificado de Necropsia.....

Documentos importantes que facilitarán el proceso de calificación:

- Boletas de Pago debidamente firmadas y/o selladas por el empleador (2).....
- Liquidación de Beneficios Sociales, debidamente firmada y/o sellada por el empleador(2)..
- Si laboró como trabajador del hogar deberá presentar declaración jurada del empleador y del trabajador del hogar cuyos formularios serán otorgados por la ONP.....
- Si aportó como chofer profesional independiente deberá presentar el brevete profesional (original) y constancia de haber pertenecido a un gremio.....
- Declaración jurada del empleador, sólo para el caso de persona jurídica ó sucesión indivisa suscrita por el representante legal, condición que se acreditará con la copia literal de la correspondiente ficha emitida por Registros Públicos, en la que se señale que existió la correspondiente retención al Sistema Nacional de Pensiones a favor del asegurado (2).....

Legenda:

- (1) Mostrar documentos originales, estos le serán devueltos al iniciar el trámite.
(2) En caso presente documentación supletoria se necesitará el original para su calificación, según D.S. N° 063-2007-EF

Para mayor información llame al
0801-12345 ó 595-0510

Nuestra central exclusiva está a su servicio para responder a sus consultas

ATENCIÓN LIMA:

- Centro (Lima) : Calle Emilio Fernández 248-252 (ex Cine Roma), altura de la cdra. 9 de la Av. Arequipa - Sta. Beatriz
Norte (Flori) : Centro Comercial Plaza Norte, Sub lote "G" 1-A sótano - Independencia
Sur (Angamos) : Av. Angamos Este N° 1551, primer piso Block I (Centro Comercial de Fábrica, Plaza Hogar) - Surquillo
Oeste (Callao) : Calle Omega N° 252 - Parque Internacional Industria y Comercio - Carmen de la Legua - Callao
Este (La Victoria): Av. Nicolás de Arriola N° 727 - Santa Catalina - La Victoria
Cinco : Av. Salaverry N° 1000 (cruce con la Av. Cuba) - Jesús María (sólo para consultas).

A nivel nacional en todos los departamentos inclusive Cañete y Huacho.

BIBLIOGRAFIA

HERNANDEZ MATIAS, JUAN C.ARLOS, VIZAN IDOIBE, ANTONIO, *Lean manufacturing conceptos, técnicas e implantación*, Madrid, Fundación EOI 2013, p 171.

MOYANO FUENTES, JOSE, *Gestión de la Calidad en empresas tecnológicas de TQML a ITIL*, Bogotá, ediciones de la U, 2011, 254 p.

PANDE, PETER S., NEUMAN, ROBERT P., CAVANAGH, ROLAND R., *Las claves prácticas de Seis Sigma Una guía dirigida a los equipos de mejora de procesos*, Madrid, McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U., 373 p.

PROJECT MANAGAMENT INSTITUTE, *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos*, Pensilvania, Cuarta edición.

RATIONAL CORPORATION IBM. *Página de Rational Unified Process*, Disponible en Internet: <http://www-306.ibm.com/software/awdtools/rup/>

THE ZACHMAN INSTITUTE FOR FRAMEWORK ADVANCEMENT, ZIFA, Disponible en Internet: <http://www.zifa.com>